

43



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

"LA IMPORTANCIA DEL SER HUMANO, SU CULTURA Y SUS
VALORES EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL: HACIA UNA NUEVA
VISIÓN"

TRABAJO RECEPCIONAL
Seminario de Áreas Sustantivas en Trabajo Social
"Planeación y Administración de Recursos Humanos"
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTAN:

González Acosta/Rosa Isela
Montejano Lazcano Rocío del Carmen
Sánchez Rojas Ma. Teresa
Tinajero Morales María Angelica

DIRECTORA: LIC. MA. GUADALUPE ANAYA LOERA



MÉXICO, D.F.

2002

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

MIS AGRADECIMIENTOS:

A DIOS:

Por haberme permitido llegar hasta este momento de mi vida, por iluminarme en todo momento y sobre todo por conducirme hacia el mejor de los caminos. **Gracias Dios.**

A MIS PADRES:

Por guiarme en mi camino, por darme todo su apoyo y cariño incondicional, por haber confiado en mí para impulsarme a continuar mis estudios. No tengo tantas palabras para agradecerles por todo lo que me han dado en la vida y sobre todo por darme la mejor de las herencias que pueda disfrutar en vida: El Conocimiento. ¡Los quiero con todo mi corazón! **Gracias.**

A MI HERMANO:

Por estar conmigo en todo momento, por ser el mejor de mis amigos y por dejarme disfrutar contigo momentos tan felices que me hicieron olvidar las cosas estresantes del día. **Gracias, tú sabes que te quiero.**

A MIS AMIGAS Y AMIGOS:

Sin cuya amistad y cariño no hubiera podido alentarme cada día, gracias por sus palabras que para mí fueron muy reconfortantes y sobre todo por estar conmigo cuando más los necesité, son tanto los momentos buenos y malos que compartimos juntos, que no tengo mas que agradecerles, esperando que sigamos así por mucho tiempo. Los quiero mucho, **gracias.**

Y gracias a mi equipo por haberme soportado y por dejarme compartir con ustedes cada momento de este trabajo y sobre todo por aprender el difícil arte de trabajar en equipo y por que de ustedes aprendí mucho. **Gracias.**

MAMA:

Sabiendo que jamás existirá una forma de agradecer una vida de lucha, sacrificio, esfuerzo constante, noches en vela por estar a mi lado, saber cuando necesitaba de apoyo, amor, protección y sobre todo interpretar mi silencio y conocer cuando era necesario estar sola o requería de compañía.

Por todos los momentos gratos que hemos vivido. Solo deseo que comprendas que el logro mío es tuyo, que mi esfuerzo fue inspirado en ti y por ello te digo ¡lo hemos logrado!

YESENIA:

Gracias por contribuir a mi formación profesional, que se vera reflejado en mi desempeño laboral, pero sobre todo por su tiempo, paciencia y comprensión y ser para mí alguien especial a quien estimo y quiero mucho y sé que puedo confiar en todo momento.

Por sus atinados consejos y la inestimable guía de su experiencia.

Con admiración y respeto

Rocio del Carmen

LUIS:

Para alguien que desea un mundo diferente con igualdad, libertad y justicia, por encontrar fuerza en lo que a otros les parece debilidad, por su amor a la verdad, por las enseñanzas brindadas "lo que es posible para uno es posible para todos" por desear abrir el corazón de los hombres y dejar fluir el amor en ellos.

Porque con solo Voluntad, Sabiduría y Amor lograremos cosas grandes e inalcanzables. Por todo el conocimiento que he adquirido y que va mas allá de un aprendizaje común.

A DIOS

Le doy GRACIAS, por haberme permitido vivir, por que he conocido lo maravilloso que es la vida, el mundo, su gente, sus problemas; por que me ha puesto en la senda de la rectitud, el respeto y la hermandad, mismos que me han llevado a obtener satisfacciones, pero sobretodo GRACIAS DIOS, por haberme dado la familia que tengo.

A MIS PADRES Socorro y Miguel

Que siempre han sido un ejemplo a seguir, que con su cariño y apoyo, me ha servido de aliento para lograr mis metas. GRACIAS a ellos que me enseñaron a amar y respetar a mis semejantes, porque sembraron en mí el valor de la responsabilidad para conmigo misma y en todas mis acciones. GRACIAS, por que con sus enseñanzas he alcanzado los objetivos que me he trazado y he concluido una etapa más en este proceso de desarrollo académico. GRACIAS, por el amor y respeto que me han dado, pero sobretodo por ser mis padres.

CON AMOR Y RESPETO

LOS AMO

A MIS HERMANOS

LUPE, por su cariño y paciencia, a **TRINY**, por haberme cuidado, a **RAMON**, por haber sido un ejemplo y por su apoyo para lograr concluir esta etapa; a **ANDRES**, por guiar mis pasos al estudio, a **LETY** y **ROSA**, que fueron mis amigas y compañeras de juegos y por todo su apoyo.

GRACIAS.
LOS QUIERO

A los maestros que compartieron conmigo sus conocimientos, ya que con ellos he logrado lo propuesto. A mis amigas, Rosa Isela, Angelica y Rocío, por haber compartido conmigo esta experiencia. A Ale, por su amor y su apoyo durante este proceso y a todas las personas que me alentaron para seguir adelante.

GRACIAS

MA. TERESA

Gracias **Dios** por permitirme concluir ésta etapa de mi vida, la cual me permitiste iniciar hace varios años atrás, durante los cuales me haz demostrado tu inmenso amor y presencia constante en mi vida, al permitirme gozar del maravilloso regalo que me otorgas cada día: "La vida".

A mis **Padres** mi más sincero agradecimiento, y una forma de demostrarlo, es el presente trabajo como una pequeña retribución a todos sus esfuerzos por formar en mi no sólo una profesionista, sino principalmente a un ser humano con grandes valores, por darme su amor y apoyo. A ti mamá por transmitirme tu fortaleza e iluminar mi vida, porque siempre vivirás en mi.

Por tus consejos, enseñanzas y apoyo constantes hoy puedo decir que haz sido de vital importancia en mi vida personal y profesional, gracias hermano.

A los **maestros** que contribuyeron en una verdadera formación profesional y humana.

A las personas que de una u otra forma me han transmitido y reforzado la idea de valorar a las personas como seres humanos a fin de rescatar la dignidad de la persona humana.

A mis **amigos y compañeros**, y a todas aquellas personas de quienes he aprendido a disfrutar la vida con valor y valores, a todas ellas **GRACIAS**.

María Angelica Tinajero Morales.

ÍNDICE

	Pág.
Presentación	1
Introducción	3
Justificación	
CAPÍTULO 1 "CULTURA Y VALORES"	
1.1 El hombre como ser social	5
1.2 Valores	8
1.3 Cultura Organizacional	12
CAPÍTULO 2 "GILLETTE DE MÉXICO, S. A. DE C. V."	
2.1 Antecedentes de la empresa	19
2.1.1 Gillette Actualmente	19
2.1.2 Gillette de México S. A. de C. V.	20
2.1.3 Misión Empresarial	20
2.1.4 Valores Empresariales	21
2.1.5 Estructura Organizacional	22
2.1.6 Política de Calidad y Capacitación	25
2.2 Cuadro Comparativo de Prestaciones	26
2.3 Actividad Económica	32
CAPÍTULO 3 "DISEÑO METODOLÓGICO"	
3.1 Metodología	36
3.2 Proceso de Aplicación	38
3.3 Análisis, interpretación de resultados y gráficas	39
Propuestas	46
Conclusiones	52
Anexos	
Glosario	
Bibliografía	

PRESENTACIÓN

El presente estudio, se realizó en Gillette de México, en el cual, se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Licenciado en Trabajo Social y los obtenidos en el Diplomado de Planeación y Administración de Recursos Humanos, teniendo una experiencia en el ámbito empresarial, demostrando con ello, la capacidad del Licenciado en Trabajo Social de desarrollarse en la iniciativa privada y no únicamente en el sector público.

Para la realización de este trabajo nos planteamos los siguientes objetivos:

Objetivos Generales:

- Identificar los valores socio-culturales de los trabajadores de Gillette de México.
- Proponer a las empresas de México por medio de este trabajo la importancia de rescatar los valores socio-culturales en sus trabajadores para lograr una empresa de calidad.

Objetivos Específicos:

- ☺ Conocer la dinámica familiar, social y laboral de los empleados.
- ☺ Analizar los valores socio-culturales que influyen en el buen desempeño de los trabajadores.
- ☺ Reforzar la imagen del trabajador, como ser humano, siendo éste fundamental para mejorar la productividad en la empresa.

Este trabajo se inicia con una parte introductoria, una justificación, en donde se exponen los motivos por los cuales se llevó a cabo éste.

En el primer capítulo, encontrarán diversos temas relacionados con la cultura y valores del ser humano, tanto en el ámbito social y laboral. Por lo que respecta al segundo capítulo, se retoma la historia de la empresa, así como su misión, valores y estructura orgánica, etc. En el capítulo tres se expone la metodología y herramientas utilizadas para la realización del trabajo, así como los resultados obtenidos.

De manera general, se encontrarán conclusiones y propuestas por parte del equipo de trabajo; así mismo un glosario de términos que facilitará el manejo del tema; un anexo que contiene un apartado de observaciones, el instrumento utilizado y algunos otros que se obtuvieron de la empresa.

Esperamos que el trabajo sea de gran interés y utilidad para el lector que desee realizar algún proyecto, sobre el crecimiento de las empresas.

Así mismo, no podemos dejar pasar la oportunidad de externar nuestro agradecimiento a todos y cada uno de los maestros que estuvieron con nosotras durante el desarrollo del trabajo, quienes nos compartieron sus conocimientos y experiencia, así como a las personas con quienes trabajamos en la empresa Gillette, y sobre todo a la Escuela Nacional de Trabajo Social, por habernos dado las herramientas necesarias para desarrollar nuestra carrera, y de manera especial al Centro de Educación Continua por habernos dado la oportunidad de tener la experiencia de trabajar con empresas, y la libertad de permitirnos salir de su esquema tradicional, y así poder proponer una nueva forma de intervención.

¡GRACIAS!

INTRODUCCIÓN

La cultura, entendida como el modo de vida humana que se da en cada grupo social, incluye la manera de entender el mundo, de como el ser humano se organiza y se desarrolla en ella. La cultura esta integrada por una serie de elementos como son: tradiciones, costumbres y valores, entre otros, que rigen la vida del hombre.

"El hombre posee una cultura y por lo tanto los valores que lo rigen a lo largo de su vida y que son transmitidos de generación en generación. Dentro de la cultura mexicana se tiene una gran gama de ellos, ya que además de los valores universales, en México existen otros valores como: la familia, la hospitalidad, la lealtad al amigo, el arraigo a la tierra, tradiciones, el trabajo"¹ *(en el cual, el mexicano por su naturaleza, es una persona con fortaleza para el trabajo y gran capacidad de resistencia a jornadas excesivas. Además muestra gran responsabilidad para el cumplimiento de sus tareas y la motivación y el reconocimiento que reciben es de suma importancia para ellos), etc."*²

Así como el hombre se ha ido transformando a través del tiempo, sus necesidades y su cultura, han sufrido una metamorfosis, sin embargo nunca ha dejado a un lado sus valores; esos valores que lo mueven, rigen y motivan en las actividades que desarrolla durante su vida, y esto va a hacer de acuerdo al grupo social en el que se desenvuelve y a la forma en la que el hombre quiere que sea percibido por las demás personas que lo rodean.

La cultura desempeña diversas funciones dentro de una sociedad y dentro de las organizaciones, es por eso que día a día cobra mayor interés en ellas la gestión de los valores en el contexto de su ética. La organización pretende desarrollar un modelo de ética en sus actividades, en la gestión de los servicios que realiza y en el seno de la sociedad.

Para una organización es importante crear su cultura por que define límites, es decir, diferencias entre una organización y las demás. Conlleva un sentido de identidad para los miembros de la organización; la cultura facilita la generación del compromiso con algo mas grande que el interés personal del individuo; mejora la estabilidad del sistema social. La cultura es el vínculo social que ayuda a mantener unida a la organización, al proporcionar normas apropiadas.

Es interesante ver como la cultura afecta las actitudes y el comportamiento de un empleado en su trabajo, la organización al reconocer el importante papel que desempeña la cultura en la vida de sus miembros, respetando sus valores, costumbres y tradiciones como ser humano, logra una identificación entre ellos y con sus clientes, esto es lo que la va a llevar a distinguirse de otras

¹ "México Exportador de Valores". Fundamentos de la Mexicanidad. Revista Excelencia, Pág. 13 -16. 1991.

² Concepto propio del equipo.

organizaciones y a la vez mejorar el comportamiento de los empleados y la productividad de la empresa. "En los 80's se pensaba que las organizaciones eran en su mayor parte medios racionales que controlaban y dirigían a otro grupo de personas, la idea de visualizar a las organizaciones como un grupo de cultura donde hay un sistema de significado compartido entre sus miembros "no se" contemplaba; sin embargo en la actualidad se ha reconocido la importancia de los individuos dentro de una organización, considerado como un fenómeno reciente".³

Sin lugar a dudas, el papel de la cultura al influir en el comportamiento de los empleados es cada vez más importante en la actualidad. A medida que las organizaciones han ampliado sus tramos de control, aplanado sus estructuras, introduciendo equipos de trabajo, reduciendo la formalización y delegado autoridad a los empleados, el significado compartido proporcionado por una cultura fuerte asegura que todos estén apuntando en la misma dirección.

En cuanto una organización puede satisfacer las necesidades de pertenencia (de los empleados), y de hecho las va satisfaciendo la sienten como una extensión de ellos mismos, como una dilatación de su personalidad individual. Internalizando sus metas, sus triunfos y fracasos, sus tradiciones, valores y normas, hasta asimilarlas y hacerlas suyas. De este modo, pueden considerar a la organización en clave de "ellos mismos".

"Con esto, se establece una **cultura fuerte** teniendo mayor impacto sobre la actitud de sus empleados, ya que van a compartir los valores centrales de la organización; entre mayor es su compromiso con los valores más fuerte será la cultura, de lo contrario, la falta de valores puede representar en las empresas y organizaciones de hoy los "costos" de la no "calidad", esto porque los valores tienen que ver con la productividad y el desarrollo organizacional. En la actualidad las grandes empresas en México buscan lograr un cambio de actitud en los trabajadores, creando una cultura de excelencia, para ir formando generaciones superiores, minimizando los antivalores y potencializando más sus aptitudes"⁴.

Las empresas han de modificar, por lo tanto, sus valores y concepciones, ya que la productividad auténtica deriva del potencial humano y no de otros factores o elementos del proceso productivo. Las organizaciones deben invertir todo lo necesario para contar con un personal altamente motivado, con compromiso y así poder responder a los retos que la actualidad esta planteando y lograr que el compromiso de los mexicanos sea la piedra angular del crecimiento y desarrollo de México como país soberano dentro del ámbito internacional.

Definir, interpretar y orientar al ser humano y su trascendente relación con el trabajo, significa en nuestros días uno de los grandes e interesantes retos profesionales que como trabajadores sociales nos compete.

³ P. Robbins. Stephen, Comportamiento Organizacional (Teoría y Práctica). Ed. Prentice Hispanoamericana, 1996.

⁴ Cornejo, Miguel Ángel. México Unete a la Excelencia. México, 1995.

JUSTIFICACIÓN

El propósito principal del seminario de áreas sustantivas en trabajo social, del diplomado en "planeación y administración de recursos humanos", es que el egresado de la carrera obtuviera una experiencia práctica al contactar con la empresa para realizar el trabajo recepcional, así como los problemas y dificultades que se presentan ante la falta de información en las organizaciones respecto a la intervención profesional del licenciado en Trabajo Social.

Es por esto, que el presente trabajo resultó de gran interés, debido a previas experiencias obtenidas durante la entrega de oficios en diversas empresas indicando el trabajo a desarrollar, como fue la elaboración de un diagnóstico situacional con fines de tipo académico, donde se percato la presencia de obstáculos, como fueron la demora en las citas, desconfianza de ingreso en las respectivas instalaciones, la no apertura de información al equipo de trabajo, entre otras situaciones.

Por lo anterior, se decide salir del esquema tradicional que propone el Centro de Educación Continua de la ENTS, al cambiar el enfoque del trabajo hacia una aportación que puede ser de gran utilidad a cualquier tipo de empresa, basándose en un estudio descriptivo de la situación actual de Gillette de México, con respecto a su cultura y valores con los que cuentan la empresa y los empleados, los cuales la han llevado a ser la productora y exportadora número uno de su ramo en hojas de afeitar de todo el Corporativo The Gillette Company.

"Su cultura ha llamado la atención de propios y extraños, ya que personal de las diferentes plantas del Corporativo han solicitado visitar las instalaciones de Gillette de México, con el fin de observar e identificar el porqué los mexicanos han hecho que la empresa se coloque como líder mundial en su ramo y cómo es que estos mismos han logrado este liderazgo por encima de países como Estados Unidos (Boston), Inglaterra, Alemania y Brasil, a pesar que todas las empresas cuentan con la misma tecnología"⁵.

En este sentido, creemos importante mencionar algunas diferencias que existen entre las empresas nacionales y las empresas transnacionales, como es la relación capital - trabajo, la productividad, las remuneraciones, la rentabilidad, las prestaciones y beneficios, siendo superiores en la filiales de empresas transnacionales que en las nacionales, además de contar con un sistema de valores culturales que fungen como transmisores de normas sociales, costumbres y modos de pensamiento.

Las organizaciones creen que se puede aumentar la productividad añadiendo robots, introduciendo sistemas de información o modificando los

⁵ Información obtenida de las entrevistas realizadas con personal de la empresa.

procedimientos de producción. Sin embargo, como ha sido aclarado por algunos autores... "la productividad y el logro de las metas estratégicas no son asuntos de computadoras y sistemas de producción, sino de la gente".⁶ La motivación (de esas personas) son los medios para hacer la diferencia entre la falta de éxito de los resultados y la excelencia, son la resina que une los objetivos y estrategias de la organización. Todo esto es llevado a cabo mediante la enseñanza de nuevos modos de organización del trabajo y de las disciplinas correspondientes por obra de influencias educativas.

De ahí que la cultura sea vista como un conjunto de formas, modelos de organización, sistema de valores basados en una identidad cultural nacional, que ha caracterizado a éstas empresas, respondiendo oportuna y eficazmente a nuevas tecnologías, mercados, demandas, interrelaciones, fuerzas, etc., que son generadas en el medio ambiente.

Gillette de México ha sido una compañía que ha puesto en práctica a través del tiempo el respeto a los valores y a la cultura del trabajador mexicano, así como una gran motivación, siendo una empresa que se ha ido transformando, constituyéndose como una de las más fuertes, compartiendo ampliamente los valores centrales de la organización con los miembros de ésta, creando una cultura general, logrando así la **excelencia en su gente, la buena ciudadanía y el servicio al cliente.**

El trabajador y su familia siempre han jugado un papel importante para la organización, ya que comparten valores y cultura, lo que se ve reflejado en el buen desempeño del empleado; Gillette sabe que lo importante para todo ser humano es el bienestar personal y familiar, por lo que se ha preocupado por motivarlos tomando en cuenta dentro de sus prestaciones a su familia.

Las organizaciones de hoy exigen hombres con una sólida formación humanista y profesional, con un verdadero sentido de la vida y una firme convicción de trabajar con honradez y servir a la búsqueda del bien común, retomando los valores culturales obligando al ser humano a buscar nuevos significados y vías de acción para aquellos factores que determinan su existencia, principalmente el sentido del trabajo y las relaciones humanas.

Gillette de México, se ha preocupado por tomar en cuenta un conjunto de valores, los cuales ha transmitido y difundido entre sus empleados y ellos a su vez se han identificado con éstos.

Por lo cual, nuestro objetivo primordial en este trabajo es identificar los valores con los que cuentan los empleados de Gillette de México, con el propósito de que otras empresas los retomen, y adopten los valores empresariales que les permitan dirigirse hacia una nueva cultura laboral, para lograr el crecimiento, desarrollo y permanencia en el mercado.

⁶ Concepto propio del equipo.

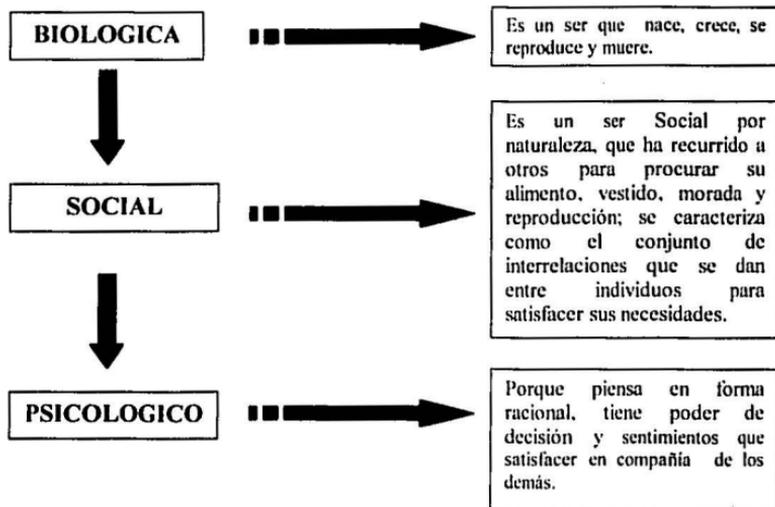
CAPÍTULO 1

“CULTURA Y VALORES”

1.1 EL HOMBRE COMO SER SOCIAL

El hombre es un ser valioso por el solo hecho de "ser persona". Se diferencia de todos los demás seres vivos de la naturaleza porque tiene la capacidad de pensar y decidir todos los actos en los que participa.

Por lo tanto el hombre es un ser biopsicosocial. Su naturaleza humana esta contenida en tres características fundamentales:



Por lo anterior, el hombre tiene la necesidad de compartir con los demás diversos sentimientos, como:

- a) **"Sentimientos de aceptación:** Ser aceptado y estimado independientemente de sexo, raza, minusvalía, rendimiento, conducta y cualquier otra característica personal o social.
- b) **Sentimientos de pertenencia:** Para el ser humano, es fundamental ser parte de un grupo, comunidad o de la misma sociedad, con quienes se relaciona, interactúa y se desarrolla.

c) **Sentimientos de aportación:** Es el reconocer que en todo trato humano, existe una estrecha relación de dar y recibir⁷.

Por lo tanto el hombre es una persona valiosa, interesante, con inteligencia, con capacidad de adaptarse al medio ambiente, capaz de elegir, de amar, de servir a quienes están a su lado y también capaz de actuar mal a pesar de no desearlo.

El hombre es un ser social por naturaleza, por lo tanto, es el único ser vivo capaz de producir cultura y tiene como finalidad el satisfacer necesidades materiales y de igual forma y sin pensarlo seguir normas y patrones que conforman su vida y la de los demás hombres que integran la sociedad.

"La cultura, entendida como el peculiar modo de vida humana que en cada grupo social se da, incluye el modo de entender el mundo, las formas de organización social, dentro de las cuales todo grupo humano vive y manifiesta su relación con lo sobrenatural"⁸.

"La compleja mezcla de supuestos, conductas, relatos, mitos, metáforas, valores y demás ideas que encajan unos con otros y definen lo que significa ser miembro de una sociedad concreta"⁹.

"El hablar de cultura engloba diversos estilos de vida común y al mismo tiempo escalas de valores diferentes, encontrando su origen en la distinta manera de servirse de las cosas, de trabajar, de expresarse, de practicar la religión, de comportarse, de establecer leyes e instituciones jurídicas, de desarrollar las ciencias, las artes, y la forma de cultivar la belleza"¹⁰.

"La cultura es el signo distintivo de una sociedad, de un grupo social, de una comunidad humana"¹¹. De esta forma podemos entender, como la cultura de una nación constituye su propia personalidad, y es entonces cuando se puede convivir con otras naciones, originándose una pluricultura.

En este sentido la palabra cultura asume con frecuencia diversos enfoques, sin embargo, encontrando en todos ellos un común denominador: el cultivo por el hombre de todo lo humano, ya que en el sentido más profundo y esencial de la cultura, es el cultivo y perfeccionamiento de la naturaleza humana, en el desarrollo y actualización de las capacidades y aptitudes del hombre, "y es el hombre cultivado, quien por su actividad dirigida a perfeccionar la naturaleza exterior, crea las obras culturales que a su vez ayudan a otros hombres a cultivarse, formándose así un círculo virtuoso"¹².

⁷ Concepto propio del equipo.

⁸ Siliceo, Alfonso. Liderazgo, valores y cultura organizacional. p. 42.

⁹ Daniel R. Gilbert Jr., et., al., Administración, Ed. Prentice Hall, 1997.

¹⁰ Concilio Vat. II G.S. 53.

¹¹ Héroe Carrier. Lexique de la culture, p. 101.

¹² Louvier Calderón, Juan. Cultura mexicana y globalización, p. 12.

Es por todo ello, que la importancia de la cultura está en función del valor del hombre, el cual no puede realizarse fuera de una cultura y de sus valores.

"Todo ello se organiza en un sistema de significados que se hereda de generaciones anteriores, se transforma por parte de la generación presente y se transmite como herencia que desborda el tiempo de los individuos y sobrevive la continuidad física y mental del grupo social. Heredan significados, nos hacemos hombres incorporándolos a nuestros esquemas mentales, y hacemos de la vida social un mundo de relaciones interpersonales, gracias a esos significados compartidos"¹³.

La cultura, en este sentido antropológico e histórico, es la médula de un grupo o una sociedad específicos – aquello que distingue la forma de interactuar de los miembros, entre sí y con los extranjeros- y cómo logran lo que hacen.

De esta manera, el desarrollo de un pueblo y su cultura se basará en gran medida en la calidad de los seres humanos que la integran, esto dependerá directamente de los hogares en donde estos hombres se hayan formado.

De acuerdo a las definiciones de cultura, encontramos que esta conformada por diversos aspectos, como son los siguientes:

Lenguaje: El lenguaje, como instrumento de comunicación ha jugado el papel más importante en la constitución de la herencia social humana.

Religión: "La religión es uno de los factores más importantes de la cultura. Toda religión consta de un conjunto de creencias y responde a preguntas sobre el origen del mundo, del hombre, tiene una cosmología y antropología propias"¹⁴. Por otra parte impone deberes y obligaciones a sus seguidores, que deben ajustarse a un ceremonial también propio y a través del cual cumple también con una función social ya que el tomar parte en ellas se siente solidario de un grupo, se identifica con él y afirma su propia seguridad.

Artes: "El arte se define como una actividad que, aparte y por encima de su valor práctico y utilitario proporciona satisfacción tanto al artista como a los que participan en su obra en calidad de espectadores oyentes o colaboradores"¹⁵. Es este componente estético lo que distingue al arte de otros aspectos de la cultura.

¹³ Siliceo, Alfonso. op. cit. p. 42.

¹⁴ Cabos González, Rubén, Introducción a las C. S. I, Ed. Porrúa, 1987

¹⁵ Ibidem.

1.2 VALORES

Como se ha venido mencionado, la cultura se compone de una serie de elementos como son: *tradiciones, costumbres, normas sociales, estilos y modas, ideologías, ritos religiosos, rituales cívicos, y principalmente de valores.*

Si lo anterior es cierto, quiere decir que el reconocimiento y la aceptación de los valores que forman parte de la identidad colectiva, influirán positivamente tanto en una experiencia de convivencia gratificante dentro de la cultura organizacional como en una colaboración cada vez más eficaz en lo que se refiere al logro de los fines y metas compartidos. Por eso la cultura organizacional saludable tiene que tener perfectamente identificados y socializados los valores de los cuales depende su éxito.

Los valores son principios, que ayudan a toda persona a ser mejor llegando a un punto óptimo de su desarrollo humano. Ayudan a ver la vida con mayor valor, a amar todo cuanto existe, a apreciar la bondad y la verdad de las cosas y las personas.

Los valores son convicciones básicas de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final de existencia opuesto o inverso.

"Los valores representan las convicciones básicas de que "un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible al modo opuesto o contrario de conducta o estado final de existencia". Contienen un elemento de juicio en tanto que conllevan las ideas de un individuo acerca de lo que es correcto, bueno o deseable. Los valores tienen atributos de contenido y de intensidad. El atributo de contenido dice que un modo de conducta o estado final de existencia es importante. El atributo de intensidad especifica qué tan importante. Cuando clasificamos los valores de un individuo en términos de intensidad, obtenemos el sistema de valores de esa persona. Todos tienen una jerarquía de valores que van formando su propio sistema de valores; este sistema se identifica por la importancia relativa que asignan a diversos valores como la libertad, el placer, el respeto a uno mismo, la honestidad, la obediencia y la igualdad. Los valores influyen generalmente en las actitudes y el comportamiento"¹⁶.

El hablar de valores es demasiado complejo, ya que estos varían de una persona a otra, dependiendo de sus referentes personales, familiares, escolares, religiosos y sociales. Como resultado de este subjetivismo, se han encontrado diversas clasificaciones sobre los valores, una de ellas y más general es la siguiente: valores individuales, sociales y universales.

¹⁶ P. Robbins Stephen, op. cit, pp. 147

Los **valores individuales**, se define como "gustos, y preferencias personales, razón por la cual cada persona posee su propia escala de valores, que se originan básicamente por el placer que nos proporcionan ciertas cosas, personas o ideas"¹⁷.

Los **valores sociales**, son aquellos que nacen para satisfacer necesidades propias de una sociedad y tienen como principal función contribuir para que los actos humanos se desarrollen en beneficio de la sociedad, logrando su aceptación de manera libre y consciente.

En cuanto a los **valores universales**, "son aquellos que existen a nivel mundial, sin importar raza, religión, lengua, sociedad o país; y que presentan un perfil o ideal de comportamiento de todo ser humano"¹⁸.

"Los **valores organizacionales**, son aquellos con los que cuenta la organización para lograr un mejor desarrollo de sus colaboradores"¹⁹ (Ver cuadro comparativo de valores, Anexo 2).

"Es por esto, que los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque establecen las bases para la comprensión de las actitudes y la motivación, y porque influyen en las percepciones de cada uno. Los individuos ingresan a una organización con nociones preconcebidas de lo que "debe" y lo que "no debe" hacerse. Por supuesto, estas nociones no están libres de valores. Por lo contrario, contienen interpretaciones de lo correcto y lo incorrecto. Aún más, implican que ciertos comportamientos o resultados se prefieren sobre otros. Como efecto, los valores entorpecen la objetividad y la racionalidad"²⁰.

Debido a que la escala de valores de una persona a otra es distinta; para los fines de este trabajo se retomaron los valores universales, los cuales son y serán siempre los mismos.

Son siete los valores que se conocen como universales, los cuales se definen a continuación:

- **Justicia:** Reconocer que todos los seres humanos somos iguales; pero que tenemos algunas diferencias como individuos, es entender que cada uno tiene derechos y obligaciones de persona, pero también se pueden tener algunas circunstancias especiales, como la de ser algún tipo de profesionistas, o por la edad o la salud.

La convivencia con los demás se basa precisamente en que sepamos reconocer los derechos de otros, así como nuestras obligaciones.

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ Concepto Propio del equipo

¹⁹ Ibidem

²⁰ P. Robbins Stephen. op cit pp. 147

La voluntad puede mejorar en su disposición para tratar de dar a cada quien lo que es de cada quien, es decir, lo que corresponde a uno y a otros.

Es importante aprender a actuar conforme a ella, porque todos somos seres sociables por naturaleza, necesitamos unos de otros y estamos juntos en este mundo.

- **Honestidad:** Decencia y compostura en las acciones y palabras de una persona.

Se dice que alguien es honesto cuando no solo siempre dice la verdad, sino que además la expresa completa y oportuna, cuando da cuenta y razón satisfactorias de las encomiendas asignadas y cuando con su sola presencia refleja derecho, veracidad, limpieza o en una palabra, honestidad.

En este caso la honestidad tiene que ver con el engaño, la mentira, la falsedad, la impunidad, las corruptelas, las medias verdades y desde luego con el hurto, la estafa, el fraude, el timo o cualquiera otra manera de apoderarse de lo que no es propio.

- **Fidelidad:** Corresponde a la confianza, amor, amistad, etc. que se depositan en una persona.
- **Veracidad:** Que se usa, profesa o dice siempre la verdad.
- **Bondad:** Capacidad de darse a uno mismo, al dar lo que tiene.

Una de las formas del amor es la bondad, cuya esencia es aprender a dar. Como una exigencia de nuestra naturaleza social, la mejor manera de completar las preferencias del universo es dando de nosotros mismos lo que absolutamente nadie más tiene.

El hacer el bien, es estar atento a la necesidad de los demás y estar dispuesto a satisfacerla, tal como es requerida. Implica una renuncia personal, aunque a la larga es uno de los más grandes beneficios propios. El que da, ya está recibiendo en su donación.

- **Responsabilidad:** Capacidad de todo sujeto de conocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Es la capacidad de respuesta de las personas ante un deber asumido. El término implica cierto grado de comprensión de la naturaleza y consecuencias de un acto y de su deliberada o voluntaria realización. La responsabilidad como cualidad personal es buscada y deseable en todas y cada una de las organizaciones al ser la base de los proyectos de expansión y servicios. La persona responsable cumple oportuna y completamente sus tareas y lo hace por la satisfacción del deber cumplido.

El sentido de responsabilidad no nace con la persona. Se siembra a muy temprana edad y se va cultivando cotidianamente hasta convertirse en hábito de vida.

- **Dignidad.** Cualidad por la cual uno se siente especialmente afectado por una ofensa, humillación, etc.

Reconocemos que cada individuo con independencia de sus diferenciaciones particulares de edad, cultura, sexo, posesiones o posiciones, es el ser más valioso de la creación y que no solo merece todo nuestro respeto sino que debemos hacer todo lo posible para que así sea tratado por todo mundo en la sociedad que entre todos conformamos.

Entendiendo a los valores como una cualidad indispensable en el ser humano que se encuentran presentes en el crecimiento personal, en la educación, la convivencia humana y en el sano desarrollo de los pueblos.

Tal parece que los valores se comportan como si fuesen las grandes direcciones que marca el sistema cultural, con la intención de orientar la realización de la comunidad dentro de un universo de sentido. Los conceptos de valor y sentido tienden a identificarse, los sujetos se sienten realizados por el mero hecho de ser parte del grupo, de sus tradiciones, de sus representaciones colectivas (formas de pensar compartidas), y por valores (normas de acción compartidas).

"De esta forma la realización gratificante y eficiente de determinado sector se logrará por la interacción de valores y sentidos, los valores permitirán la cohesión social en torno a significados compartidos y estimados de manera positiva, el sentido que cada persona tendrá que ver, con el nivel de realización individual significativa, ninguna persona será socialmente reconocida por el sentido (único y personal) que descubre en sus acciones sino por su interacción a los valores (sentidos socialmente compartidos)"²¹.

Los valores tienen que ver con la naturaleza y finalidad del grupo. En este sentido, los valores que el grupo inculca y espera que vivan los individuos, expresan la identidad o peculiar forma de ser del grupo. Inculcar valores, es inculcar la identidad, asimilar valores, es integrarse a una identidad, y vivir según expectativas del grupo, empresa o institución.

Vivir según el código de valores asegura a la persona:

- El ser aceptado y reconocido como un buen miembro de la organización por parte de los demás; esto le permite gozar de la protección y de los derechos del grupo.

²¹ Siliceo, Alfonso. op. cit. pp. 52-53.

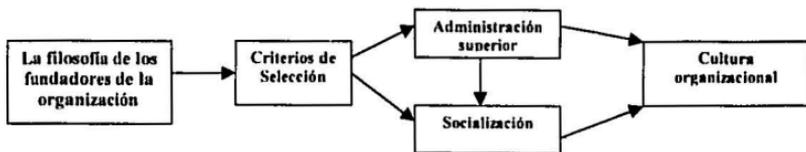
- El saberse apreciado por los demás e integrado en las normas y valores que rigen la vida grupal, producen en general la autosatisfacción que a veces se resumen en sentirse feliz, realizado y respetado.
- El contribuir activamente en la obtención de los fines colectivos, los cuales, en principio, se alcanzan mediante un grado suficiente de integración de las acciones, los valores y las normas vigentes.

La búsqueda de sentido es más que un derecho inalienable del hombre, es la esencia misma de su humanidad. Si la reprime, en su interior se abre el abismo infernal del vacío existencial. Pero, si se consagra a esta búsqueda verá su vida plena no sólo de sentido sino también de los beneficios derivados de una existencia significativa.

1.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura de una organización se va formando durante muchos años y tiene sus raíces en valores que se tienen en gran estima y con los que están altamente comprometidos los empleados.

La cultura organizacional se define como "la serie de entendidos importantes, como normas, valores, actitudes y creencias, compartidos por los miembros de la organización"²².



Además, existen diversas fuerzas que operan continuamente para sostener una cultura determinada. Éstas incluirían declaraciones escritas acerca de la misión y la filosofía de la organización, el diseño de los espacios físicos y los edificios, el estilo de liderazgo dominante, los criterios de contratación, las prácticas previas a un ascenso, los rituales arraigados, relatos conocidos de personas y sucesos clave, criterios históricos de evaluación de desempeño de la organización, y la estructura formal de la misma.

²² Daniel R. Gilbert Jr., Op. Cit., p. 198.

El concepto de cultura organizacional, debe entenderse desde varios puntos de vista:

➤ **SUBSISTEMA IDEOLÓGICO:**

Construye los símbolos por los que se trasmite esa cultura: Una serie de valores entendidos como los patrones que guían la manera de ser o de actuar que la organización considera como ideales y que las personas a quienes se les atribuyen sean consideradas como las más idóneas; un conjunto de creencias relacionadas con las actitudes, normas y valores, que sirven como elemento explicativo de la actuación de la organización, independientemente de su relación con el exterior, y finalmente, ritos y actos simbólicos pautados y repetitivos que se han ido realizando sin ninguna razón especial, utilizados por la organización para transmitir su cultura.

➤ **SUBSISTEMA SOCIOLÓGICO:**

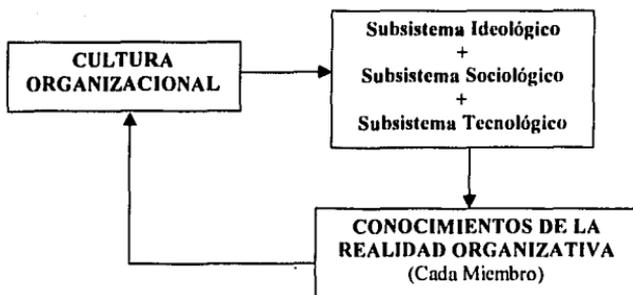
La cultura de empresa constituye las pautas de las personas que forman la organización. Desde el punto de vista del individuo, indica cómo debe comportarse, tomando en cuenta la influencia de su forma de actuar sobre los demás; considerando el aspecto colectivo cómo debe funcionar el grupo, siguiendo la dinámica de actuación decidida por la organización.

Otros aspectos que se deben tomar en cuenta son: el sistema de roles que delimitan o amplían los papeles que juega cada individuo para llegar a los objetivos de la organización; el liderazgo que se refiere por una parte, a la forma de ejercerlo a nivel individual y con respecto a los demás miembros. Por otra, la influencia del mismo sobre las pautas de conducta que van conformando la cultura de la empresa y el sistema de recompensas que van relacionados con adecuación de conductas individuales y del grupo con los valores y creencias de la organización.

➤ **SUBSISTEMA TECNOLÓGICO:**

Los aspectos instrumentales manifiestos a través de: la organización del trabajo, que debe ser la más adecuada; la tecnología dominante, que debe estar en función de las necesidades de la organización y las condiciones físicas de trabajo, es decir, la interpretación de la organización hacia su relación con el medio físico que le rodea.

¹ Robbins, Stephen P., Comportamiento Organizacional, teoría y práctica, Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., México 1996, p.678

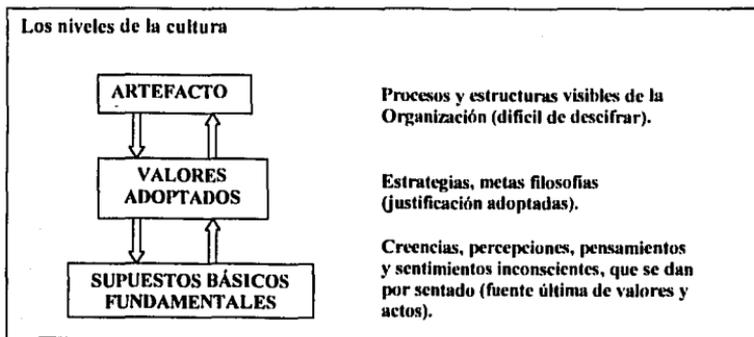


"Una parte necesaria de la organización es su cultura. La cultura de la organización refleja la forma que ha elegido la organización para enfrentar el ambiente. Los artefactos, los valores adoptados y los supuestos básicos forman parte integral de la cultura.

Los artefactos: son las cosas que se reúnen para definir una cultura y revelan de qué se trata la cultura a quienes les prestan atención; incluyen productos, servicios e incluso, patrones de conducta de los miembros de la organización; el primer estrato de la cultura organizacional.

Los valores adoptados: los motivos esgrimidos por la organización para explicar la forma en que se hacen las cosas.

Los supuestos básicos: las creencias que los miembros de una organización dan por sentadas, el tercer estrato de la cultura organizacional²³.



²³ Edgar H. Schein, Organizational Culture, San Francisco, 1992.

La **CULTURA ORGANIZACIONAL** es la verdadera fuerza vital de una empresa, las máquinas y la tecnología son solamente los instrumentos intermediarios entre esa fuerza y la obtención de los objetivos.

En este sentido, quizá sea la empresa el factor de cambio cultural más importante en la sociedad occidental de los últimos 200 años y la empresa moderna, la de la era industrial, desde un punto de vista sociocultural, no es otra cosa que un sistema de intercambio de relaciones humanas encaminadas a la producción de bienes y servicios, teniendo en cuenta que tanto el capital como la fuerza laboral y el mismo proceso productivo se rigen por las leyes y la dinámica del mercado. De esta aplicación surge también el concepto de cultura organizacional.

La identidad que comunica la cultura organizacional, si tiene mecanismos eficaces de transmisión, parece poseer algo de mágico, sorprendentemente y desproporcionado, pero en realidad no es otra cosa que efecto de la sinergia de un grupo culturalmente bien integrado.

Otro elemento fundamental de la definición de la cultura organizacional es el que se refiere a la conjunción de su finalidad económica inmediata y su responsabilidad sociocultural de más largo alcance. Los fines económicos y sociales a los que debe dirigirse toda cultura organizacional empresarial, implican el reconocimiento de que toda empresa es mucho más que un fenómeno económico, es pluricultural.

"El pluriculturalismo, aplicado a la administración, se puede definir como el concepto que establece la existencia de muchos antecedentes y factores culturales, que son importantes para las organizaciones y también que las personas, a pesar de sus diferentes antecedentes, pueden coexistir y prosperar en una organización. Por regla general, el pluriculturalismo se refiere a factores culturales como etnia, raza, sexo, capacidad física y preferencias sexuales. Aunque a veces se suman también la edad y otros factores"²⁴.

La mayor parte de las organizaciones han visto que existe la diversidad y que la cultura de toda organización debe atender las necesidades de una serie de empleados muy diferentes.

El manejo de las cuestiones relacionadas con la diversidad y el pluriculturalismo es medular para el éxito organizacional.

²⁴ Daniel R. Gilbert Jr., et., al. Administración, Ed. Prentice Hall, 1997

CAMPOS DE ACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL

ADMINISTRACIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL

Cultura de la Organización

- evaluación de las diferencias
- sistema de valores prevalecientes
- inclusión cultural

Sistema de Administración de Recursos

- reclutamiento
- capacitación y desarrollo
- evaluación del desempeño
- remuneración y prestaciones
- promoción

Mayor Participación de las Mujeres en su Carrera

- dos carreras
- hostigamiento sexual
- conflicto entre familia y trabajo

Heterogeneidad Racial / Etnicidad / Nacionalidad

- repercusiones en coherencia, comunicación, conflictos
- repercusiones de la identidad del grupo en la interacción (por ejemplo estereotipos)
- prejuicios (racismo, etnocentrismo)

Problemas Educativos

- mejorar las escuelas públicas
- enseñar a los gerentes a evaluar las diferencias

Diferencias Culturales

- fomentar su conocimiento y aceptación
- aprovechar las ventajas de las oportunidades que ofrece la diversidad

Mente Cerrada ante la Diversidad

- ¿problema u oportunidad?
- ¿desafío que se enfrenta o casi no se ataca?
- grado impuesto por la mayoría cultural (oposición o apoyo)

Fuente: Ibidem

Además, si los asuntos pluriculturales no se manejan bien, entonces la gente no estará tan cómoda como podría estar en el ambiente laboral y dedicará más tiempo y energía a preocuparse por la discriminación, el hostigamiento y otros problemas, antes que por sus trabajos.

En otras palabras, la cultura organizacional es un marco que guía la conducta diaria y la toma de decisiones de los empleados y que perfila sus actos hacia la obtención de las metas de la organización.

Construir y mantener una cultura de trabajo eficaz, una cultura organizacional sana, es eliminar las barreras de productividad por un lado, y la desconfianza y los medios por otro. En este sentido positivo, es crear y promover sistemáticamente en todo el personal de una organización, la lealtad, confianza, vitalidad, participación, comunicación, valores y congruencia en las conductas, todo ello en beneficio de la empresa, de su personal y del cliente para el cual trabaja. Desde el punto de vista de las relaciones con el cliente, la cultura en el trabajo tiene alta importancia.

La calidad y competitividad son imperativos de toda organización que pretenda sobrevivir y desarrollarse. Sin duda, el liderazgo es el factor determinante para lograr una verdadera cultura de productividad.

Entendemos por productividad, a toda actividad realizada con compromiso y conocimiento, para lograr el mejor resultado (producto o servicio de calidad) optimizando los recursos disponibles y de cuyo logro queda un sentimiento de contribución, satisfacción y retribución justa.

Este concepto tiene seis dimensiones clave que se explican de la siguiente forma:

1. Compromiso:

Conmigo mismo, con valores (personales, grupales, organizacionales y nacionales), con una misión, con el trabajo mismo, con una filosofía o cultura organizacional que implica una obligatoriedad moral.

2. Conocimiento:

Requiere de una capacitación y desarrollo permanente, el entrenamiento y la educación continua superan la obsolescencia y motivan y arraigan al personal, fortaleciendo su compromiso y lealtad, se refiere a la formación de un espíritu productivo.

3. Resultado:

Se trata de objetivos, productos y servicios de calidad, cultura de calidad. Modelos de calidad total (ISO 9000 y otros) , niveles de clase mundial, excelencia en el servicio al cliente, competitividad y rentabilidad, con sistemas y estrategias que están basadas en los resultados de toda organización.

4. Manejo racional de recursos:

Es el aprovechamiento y uso eficaz y responsable de los recursos físicos, equipos, instrumentos, etc. implica su cuidado, respeto y mantenimiento, es decir, su uso racional.

5. Contribución:

Es el deseo y la motivación de aportar, construir, ser responsable y trascender. Tener responsabilidad social y contribuir al bien común, trabajar en equipo y buscar la solidaridad y la coparticipación humana.

6. Retribución:

Es el reconocimiento justo y equitativo por la tarea y esfuerzos realizados, implica satisfacción, arraigo y mayor motivación frente al trabajo.

Actualmente el ser humano debe construir una cultura organizacional donde se haga más productivo, es decir más equitativo, significativo y hacer trascendente el trabajo del obrero, empleado y ejecutivo; debe tener claro y profundo conocimiento de lo que es realmente la productividad como fundamento de la competitividad organizacional; es por eso que la cultura tiene cada vez más un impacto profundo en el desempeño de las organizaciones, "con lo cual los analistas (estudio realizado en Harvard) llegan a tres conclusiones centrales:

- 1) La cultura corporativa puede tener un impacto significativo en el desempeño económico de la empresa, a largo plazo.
- 2) La cultura corporativa, quizá, será un factor aún más importante que determine el éxito o fracaso de las empresas en la próxima década.
- 3) Si se puede lograr que las culturas corporativas, aunque sean difíciles de cambiar, refuercen más el desempeño²⁵.

La empresa del futuro deberá estar más comprometida con su trascendente misión, creando y manteniendo una cultura y valores que sean la base de su rentabilidad y compromiso social.

²⁵ Ibidem

CAPÍTULO 2

“GILLETTE DE
MÉXICO, S. A. DE
C. V.”

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La historia de **Gillette** comienza en 1895 en Brooklin, Massachussets, E. U., cuando un vendedor de 40 años llamado King C. Gillette, creó la primera máquina y hoja de afeitar de seguridad, dando principio a la historia de las afeitadas suaves, rápidas y al ras, es decir, la historia de la mejor afeitada del mundo, del método más rápido, cómodo y práctico: *el Método Gillette*.

La primera máquina de afeitar **Gillette** fue hecha a mano y las primeras hojas de afeitar nacieron del muelle de un viejo despertador y eran finamente afiladas a mano.

Gillette es una empresa con un enfoque global hacia productos de cuidado y de uso personal, los cuales son de calidad y valor agregado.

Compite en tres grandes mercados a nivel mundial: productos de cuidado personal, enseres eléctricos menores y pilas. Como compañía comparte habilidades y recursos entre sus unidades de negocios para optimizar su desempeño.

La Compañía Gillette

Ingenieros y técnicos diseñaron máquinas e idearon la organización para una producción en masa de hojas y máquinas de afeitar.

Sin embargo, el verdadero desarrollo de la empresa se produjo a partir de 1917, cuando Estados Unidos tomó parte en la Primera Guerra Mundial.

2.1.1 GILLETTE ACTUALMENTE

La compañía **Gillette** es actualmente el principal fabricante de hojas y máquinas de afeitar en el mundo.

La casa matriz está situada en Boston, Massachussets, Estados Unidos. Las operaciones de manufactura se encuentran en 62 instalaciones en 25 países. **Gillette** distribuyendo y vendiendo sus productos en más de 200 países.

Todo esto es posible gracias al excelente esfuerzo de sus 43 mil 149 empleados alrededor del mundo. Este crecimiento permitió a la empresa ampliar sus actividades diversificando sus negocios y formando la actual corporación **Gillette** compuesta por las Divisiones y Empresas que fabrican diversos productos:

- División Hojas y Máquinas de Afeitar
- División Cuidado Personal

2.1.2 GILLETTE DE MÉXICO S. A. DE C. V.

Gillette inició sus operaciones en la capital de la República Mexicana en 1946; sus oficinas ocupaban cuatro habitaciones y un almacén de un edificio situado en las calles de Fray Servando Teresa de Mier y Niño Perdido.

En julio de 1949 la compañía **Gillette** se cambió a sus propias instalaciones ubicadas en la Calzada Mariano Escobedo. Hasta 1952, se creó una nueva división en la planta. Para ello incorporaron personal y maquinaria nuevas, de esta forma la empresa continuó creciendo. El crecimiento de sus líneas de productos los ha llevado a un aumento en su infraestructura.

De manera que en 1989 **Gillette México** cambió su domicilio al moderno complejo Naucalli, asegurando así el cumplimiento de sus planes de expansión y desarrollo en el mercado nacional y mundial.

Con el fin de expandir sus negocios y consolidar los ya existentes, en 1995 **Gillette** compra a nivel mundial el negocio de cepillos **Pro Double Duty**. En 1996 **Parker y Oral B**, filiales de **Gillette**, se trasladan a las instalaciones de Naucalpan y a fines de 1996 se lleva a cabo la fusión con **Duracell**. Todos estos negocios fortalecieron el liderazgo de **Gillette** a nivel mundial.

Continuando con su creciente desarrollo y con el objetivo de consolidarse como una empresa líder mundial, en los últimos años **Gillette** ha lanzado al mercado una fuerte cantidad de productos.

2.1.3 MISIÓN EMPRESARIAL

"La misión de **Gillette** es lograr e intensificar el indiscutible liderazgo que ya tiene a nivel mundial, en las categorías claves de productos de consumo existentes o nuevas, donde decida competir".

LAS CATEGORÍAS CLAVES SON:

- Productos de cuidado personal masculino.
- Productos selectos de cuidado personal femenino.
- Productos de cuidado bucal.
- Electrodomésticos pequeños.
- Pilas y baterías.

Para lograr su misión, **Gillette** también compite en las áreas de productos de apoyo que intensifican la capacidad de la empresa para alcanzar y mantener la posición de liderazgo en sus categorías anteriores.

2.1.4 VALORES EMPRESARIALES

Gillette de México tiene tres valores principales por los cuales se guía para perseguir su misión, mismos que ha inculcado a sus empleados para el logro de sus objetivos.

SU GENTE:

Gillette atrae, motiva y retiene a personas de alto nivel de desempeño en todas las áreas de su negocio. Están comprometida a ser competitiva en sus compensaciones basadas en el desempeño, beneficios, programas de entrenamiento y desarrollo personal, apoyados en méritos y oportunidades equitativas de carrera.

Esperando integridad, cortesía, franqueza, disponibilidad, apoyo para los demás y un compromiso en los más elevados estándares de desarrollo. Valora el involucramiento en el empleo, los cambios, la flexibilidad en la organización y la capacidad de movilidad personal. Reconoce y valora los beneficios que aportan la diversidad de personas, ideas y culturas.

ENFOQUE AL CLIENTE:

Invertirá y dominará las tecnologías vitales para alcanzar el éxito en cada categoría.

Ofrecerá a sus consumidores productos con los más altos niveles de desempeño por su valor. Dará a nuestros clientes, tanto internos como externos, un servicio de calidad, los tratará como socios, escuchándolos, entendiendo sus necesidades, respondiendo en forma justa y respetando su compromiso. Serán clientes valorados por sus proveedores, tratándolos con justicia y respeto. De igual manera serán proveedores de estos valores de calidad consistentes con la mejora de su productividad.

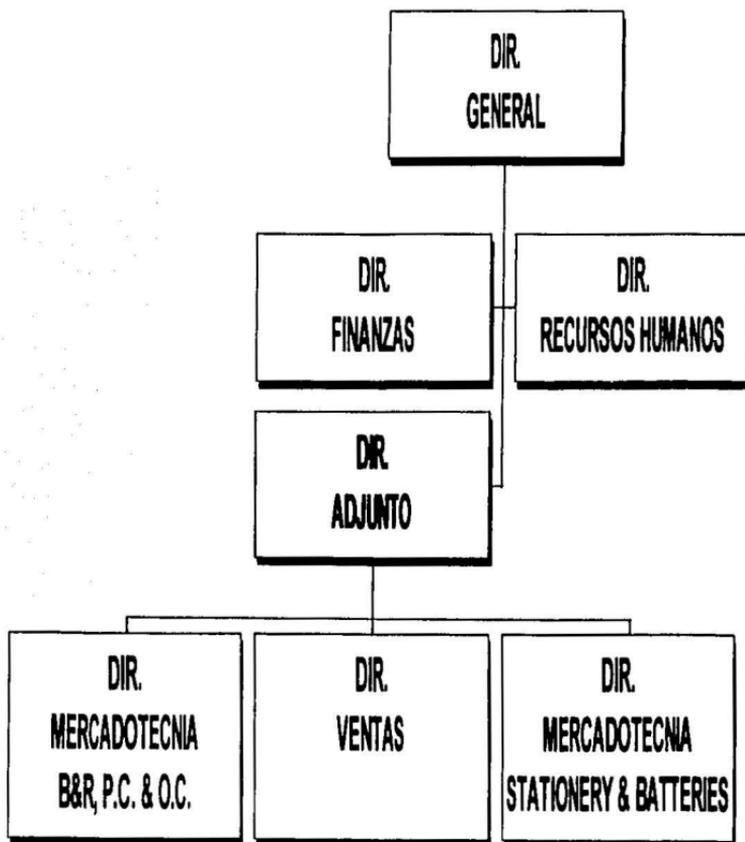
BUENA CIUDADANÍA:

Cumplirá con las leyes y los reglamentos que se aplican en todos los niveles de gobierno en cada lugar donde realicen negocios. Contribuirán con las comunidades en donde tengan instalaciones, atendiendo responsablemente las necesidades sociales del lugar.

Los productos serán libres de peligro, tanto en su producción como en su uso. Se conservarán los recursos naturales continuando con una inversión para lograr un medio ambiente más saludable.

2.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA GENERAL DE GILLETTE MÉXICO



*Este organigrama muestra las áreas de las que se compone la empresa, derivándose de cada una su propio organigrama.

RECURSOS HUMANOS

Este trabajo recepcional se realizó en dicha área, ya que es el filtro para contratar a su personal e identificar en ellos los valores que comulgan con la empresa, así mismo el diplomado de Planeación y Administración de Recursos Humanos nos proporcionó los elementos para estudiar e insertarnos en esta área de trabajo.

La administración de "*Recursos Humanos*" tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas para una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. Sin olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

El aprovechamiento e incremento de los recursos humanos beneficia al propio individuo que los posee, a la organización empresarial para la que el mismo labora y a la sociedad en general.

Las actividades del área de Recursos Humanos en *Gillette de México* son:

- Determinar los objetivos, formular, implementar y evaluar políticas, presupuestos y programas de recursos humanos orientados a establecer una organización sólida dentro de un clima de relaciones armónicas entre el personal.
- Dirigir y supervisar las actividades de reclutamiento y selección de personal altamente calificado de modo que cumplan con las dimensiones del perfil requerido y con las políticas de la compañía.
- Cumplir con las necesidades de capacitación de la compañía a través de la planeación, diseño, implementación y administración de los programas de capacitación y desarrollo, asegurando que los requerimientos legales sean cubiertos. Establecer sistemas de evaluación que determinen la efectividad de la capacitación y desarrollo de sus recursos humanos.
- Procurar y conservar un clima de trabajo que permita la existencia de las relaciones satisfactorias entre la empresa y su personal, a través de un sistema de comunicación abierta y de la realización de actividades que la propicien.
- Planear, desarrollar, instalar y mantener sistemas y procedimientos dinámicos de planes de compensación y prestaciones que permitan atraer personal de alta calidad, así como retener y motivar a los empleados que ya laboran en la empresa.

- Desarrollar, implementar y mantener actualizados los procedimientos, registros y controles administrativos relacionados con el personal de la empresa.
- Desarrollar e implementar programas relativos con el bienestar físico de los empleados, incluyendo servicios médicos, higiene industrial y prevención de accidentes, así como actividades sociales y deportivas.

ORGANIGRAMA DE RECURSOS HUMANOS



*Actualmente la empresa se divide en dos: el área comercial y el área de manufactura, cada una cuenta con su propia área de recursos humanos. El presente organigrama de recursos humanos se sitúa en el área de manufactura, quien tiene a su cargo la planta productiva en donde se realizó el presente trabajo.

2.1.6 POLÍTICA DE CALIDAD TOTAL

Dentro de las políticas de *Gillette* resalta su "cultura", para satisfacer los requerimientos de sus clientes internos y externos, a través de un proceso de mejora continua.

CAPACITACIÓN

Gillette de México se ha caracterizado por contribuir al desarrollo de sus empleados a través de programas continuos de capacitación.

Con el fin de mantener a sus elementos mejor preparados, *Gillette* evalúa las necesidades de capacitación de su personal, ofreciéndole diversas alternativas para su mejoramiento constante. (ver Anexo 1)

Asimismo *Gillette de México* ha rebasado fronteras convirtiéndose en un centro de entrenamiento no sólo para sus empleados sino también para empleados de filiales de otros países, tales como Inglaterra, Turquía y China.

2.2 CUADRO COMPARATIVO DE PRESTACIONES

Para todos los empleados el pago tiene obviamente un efecto directo sobre su nivel de vida y sobre el reconocimiento que pueden obtener dentro de su trabajo y comunidad; a su vez la productividad dependerá de cuán bien motivados estén los empleados por el pago que ellos reciben por su trabajo.

Actualmente son pocas las organizaciones que llegan a motivar a sus empleados con buenos sueldos, sin embargo la empresa **Gillette de México**, apoya a sus empleados, otorgándoles las prestaciones que marca la Ley y otras que le brindan al trabajador superación personal y laboral, influyendo directamente en beneficio del mismo, así como en su buen desempeño.

A continuación se presenta un cuadro comparativo de las prestaciones que marca la Ley Federal del Trabajo, en comparación con las prestaciones que Gillette de México otorga a sus empleados:

PRESTACION	LEY	GILLETTE DE MEXICO
AGUINALDO	Art. 87 de la Ley Federal del Trabajo.- Tendrán derecho a un aguinaldo anual de quince días de salario.	-Menos de 1 año, parte proporcional de 28 días de sueldo. -De 1 a 4 años 28 días de sueldo. -De 5 a 8 años 35 días de sueldo -De 9 años en adelante 42 días de sueldo.
VACACIONES	Art. 76 de la LFT.- Los trabajadores que tengan mas de un año de servicio disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas.	El número de días se incrementa de acuerdo a la antigüedad: - De 1 a 3 años 12 días - De 4 años 14 días - De 5 a 8 años 15 días - De 9 a 13 años 18 días - De 14 a 18 años 21 días - De 19 a 23 años 23 días - De 24 a 29 años 24 días - De 30 en adelante 26 días
PRIMA VACACIONAL	Art. 80 de la LFT.- Se determina: SD X DV X 25%	SD X DV X 75%

DIAS FESTIVOS	<p>Art. 74 de la LFT.- Son días de descanso obligatorio:</p> <p>I. El 1º. de enero;</p> <p>II. El 5 de febrero;</p> <p>III. El 21 de marzo;</p> <p>IV. El 1º. de mayo;</p> <p>V. El 16 de septiembre;</p> <p>VI. El 20 de noviembre;</p> <p>VII. El 1º. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal;</p> <p>VIII. El 25 de diciembre, y</p> <p>IX. El que determinen las Leyes Federales y Locales Electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.</p>	<p>Días de descanso adicionales a los oficiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jueves Santo - Viernes Santo - 5 de mayo - 15 de septiembre (1/2 día) - 12 de octubre - 2 de noviembre - 12 de diciembre - 24 de diciembre (1/2 día) - 31 de diciembre (1/2 día)
PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL	<p>Art. 84 de la LFT.- El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.</p>	<p>La empresa proporciona mensualmente a los empleados vales de pensión.</p>
SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS Y SERVICIO MÉDICO	<p>Art. 504 fracc. II.- Más de 100 trabajadores, establecer enfermería, con los medicamentos y material de curación necesarios para la atención médica y quirúrgica de urgencia; fracc. IV de la LFT.- Previo acuerdo, podrán los trabajadores celebrar contratos con sanatorios u hospitales ubicados en el lugar en que se encuentra el establecimiento o a una distancia que permita su traslado rápido y cómodo;</p> <p>Art. 209 de la Ley del Seguro Social.- Las prestaciones sociales institucionales tienen como finalidad fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población.</p>	<p>Gillette cuenta con un Plan de protección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invalidez total - Muerte natural - Muerte accidental - Pérdida de algunos de sus miembros, ya sea por separación o anquilosamiento. <p>La compañía tiene establecido un plan de reembolso de gastos médicos mayores, con el cual el empleado queda protegido contra la carga financiera que podría significar para él o su familia, la eventualidad de enfermedad o accidente.</p> <p>Todos los empleados de la empresa tienen derecho al servicio médico que incluye consultas y primeros auxilios.</p>

<p align="center">PAGO POR INCAPACIDAD</p>	<p>Art. 484 de la LFT.- Para determinar las indemnizaciones a que se refiere este Título, se tomará como base el salario diario que perciba el trabajador al ocurrir el riesgo y los aumentos posteriores.</p>	<p>Gillette otorga el pago de 100% de incapacidad por enfermedad general, desde el primer día hasta por 6 meses (complementando el subsidio que otorga el IMSS por los tres primeros días).</p>
<p align="center">PLAN DE PENSIONADOS Y JUBIDADOS</p>	<p>Art. 154 y 162 de la Ley del Seguro Social. Se deberán tener 1250 semanas cotizadas (más de 24 años cotizados). Para los efectos de esta Ley, existe censatia en edad avanzada cuando el asegurado quede privado de trabajos remunerados después de los 60 años de edad. Para tener derecho al goce de las prestaciones del seguro de vejez, se requiere que el asegurado haya cumplido sesenta y cinco años de edad y tenga reconocidas por el instituto un mínimo de 1250 cotizaciones semanales.</p>	<p>La edad normal de retiro es de 65 años con una antigüedad mínima de 10 años; si es retiro anticipado con 55 años, la antigüedad mínima es de 10 años. Tienen como opción un pago único o una pensión mensual.</p>

PRESTACIONES EXTRA	GILLETTE DE MÉXICO
<p style="text-align: center;">FONDO DE AHORRO</p>	<p>El objeto del fondo es otorgar beneficios adicionales al personal de la empresa, además de fomentar el hábito de ahorro y conceder sólo un préstamo durante cada ciclo del fondo.</p> <p>Esta prestación se otorga en forma general siempre y cuando el empleado cumpla con los requisitos.</p> <p>El porcentaje que se retiene al empleado, depende de su antigüedad que puede ser del 11% ó 13%, misma cantidad que aporta la empresa, la cual es depositada en una institución bancaria, para su manejo.</p>
<p style="text-align: center;">GESOP (GLOBAL EMPLOYEE STOCK OWNERSHIP PLAN)</p> <p style="text-align: center;">PLAN GLOBAL DE PROPIEDAD DE ACCIONES PARA LOS EMPLEADOS</p>	<p>Gillette cuenta con un plan mediante el cual los empleados pueden comprar acciones de la compañía denominado GESOP, este plan tiene como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estimular la adquisición de acciones de la compañía por parte de los empleados. -Involucrar a los empleados más estrechamente con el éxito de la Gillette en el largo plazo. -Desarrollar continuamente la imagen de Gillette como una empresa global. <p>Todos los empleados con contrato de planta son elegibles para participar en GESOP.</p>
<p style="text-align: center;">AYUDA PARA GASTOS DE DEFUNCIÓN</p>	<p>Gillette proporciona una ayuda económica para gastos de defunción de su esposo (a), hijos y padres.</p>
<p style="text-align: center;">AYUDA PARA ANTEOJOS</p>	<p>El empleado tiene derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago de cristales, micas y pupilentes: el reembolso será cada dos años. - Pago de armazón: esta ayuda económica se realizará cada cuatro años.
<p style="text-align: center;">SERVICIO DENTAL</p>	<p>Todos los empleados tienen derecho al servicio dental que incluye consultas generales y evaluaciones.</p>
<p style="text-align: center;">SERVICIO DE COMEDOR</p>	<p>Los empleados de la empresa cuentan con un servicio de comedor. Cada empleado tiene que contribuir con una aportación mínima en el costo de los alimentos.</p>

DÍAS ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> - 2 días por nacimiento de hijos - 3 días por fallecimiento de cónyuge, padres, hijos o hermanos - 2 días en caso de matrimonio del empleado.
AYUDA PARA TITULACIÓN	Los empleados con un año de antigüedad que tengan contrato de planta se les ayudará con el pago del 100% del costo de 60 ejemplares de su tesis en la impresión estándar y en el caso de tesis grupal, se pagará la parte proporcional. Se reembolsará de igual manera cursos de titulación (postgrado y/o diplomado).
REEMBOLSO DE POSGRADOS Y MAESTRIAS	De acuerdo con la naturaleza del puesto que ocupe el empleado tendrá derecho al reembolso del postgrados y maestrías, este pago se hace de acuerdo a la política correspondiente.
REEMBOLSO DE COLEGIATURAS	El empleado podrá solicitar el reembolso de colegiatura (preparatoria, universidad, maestrías y/o equivalente), siempre y cuando cuente con las autorizaciones correspondientes. Este reembolso se dará de acuerdo al promedio.
CLASES DE INGLES	Las clases de inglés se proporcionarán de acuerdo con el resultado de la detección de necesidades de capacitación.
FIESTA DE NAVIDAD	Los empleados podrán disfrutar de la comida o cena de fin de año.
DÍA DE REYES	Gillette obsequia juguetes para los hijos de los empleados, la edad límite de los niños es de 10 años cumplidos.
RECONOCIMIENTO POR ANTIGÜEDAD	Los empleados de Gillette recibirán distintivos por su antigüedad cuando cumplan 2, 5, 10, 15 y 20 de laborar en la empresa. Asimismo, un reconocimiento especial a los que cumplan 25, 30, 35 ó más.

SUBSIDIO PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS	Se necesita formar parte de alguna de las selecciones representativas de Gillette, como son: fútbol, béisbol y fútbol de salón.
PREMIOS PARA LOS HIJOS DE EMPLEADOS CON MEJORES CALIFICACIONES	Una vez al año se les otorga un premio simbólico como reconocimiento al esfuerzo realizado durante el ciclo escolar. Además se otorgan para el pago de colegiaturas para escuelas particulares, uniformes y útiles adicionales para escuelas oficiales, son de nivel secundaria a universidad.
OBSEQUIO DE NAVIDAD	Los empleados cada año reciben un pago como presente navideño.
DÍA DE LAS MADRES Y DEL PADRE	Gillette les otorga un obsequio simbólico a todos los empleados que estén en este rubro.

*Las prestaciones extras que anteriormente se mencionan, son únicamente para los empleados que tienen un año mínimo de antigüedad y son de planta.

2.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA

"La clasificación de la actividad económica en México esta estructurada de tal manera que permite la localización de cualquier actividad o grupo de actividades de manera ágil. Su organización y estructura deben responder a un principio conceptual que permita tanto su operación como su interpretación. En este sentido, la estructura esta fundamentada en la organización de las actividades, de tal forma que partiendo de lo general se llega a lo particular y de lo particular a lo singular"²⁶.

El clasificador parte del reconocimiento de las diversas actividades:

- o **Primarias o agropecuarias;**
- o **Secundarias o industriales; y**
- o **Terciarias o de prestación de servicios y comercializadoras.**

Con ello, adquiere un carácter analítico que permite la ubicación de actividades de acuerdo con un proceso de producción similar, que concatena las actividades según las características técnicas de cada proceso de producción.

Al tratarse de unidades económicas, es natural tomar como elemento básico el tipo de actividad que se está llevando a cabo, entendiendo como actividad económica la combinación de recursos que permiten bajo un procedimiento o conjunto de tareas, la generación de bienes o la prestación de servicios.

Cuando se realizan dos o más actividades, es necesario determinar cuál es la principal (aquella que genera mayores ingresos) y considerar a las otras como secundarias, clasificando a la unidad económica de acuerdo con su actividad principal.

Cuando se equiparan ingresos iguales entre dos actividades es necesario recurrir a su definición con base en las características de las actividades económicas, es decir, la proporcionalidad del valor agregado, dada la relación de insumo-producto, por ejemplo: ante la combinación de comercio y de servicios, se clasifican como servicios; ante la combinación de Comercio y Manufacturas, se clasifica como Manufacturas entre otras. Por su parte, la construcción se antepone a cualquier otra actividad, dadas las características del sector (ingresos diferidos, temporalidad, estacionalidad y sensibilidad de la actividad).

Toda unidad económica, independientemente de su dimensión o giro de actividad, debe realizar dos tipos de tareas: el primero se refiere a los procedimientos técnicos que le dan razón de ser y por los cuales obtiene ingresos

²⁶ XV Censo Industrial, INEGI, 1999

para su desarrollo y subsistencia; el segundo tipo se orienta a establecer las condiciones de apoyo que permitan tener un óptimo desempeño del primer tipo de tareas. Los productos y servicios resultantes, tanto de las actividades principales como secundarias se orientan al mercado, es decir, se destinan a la venta o a su distribución a terceros.

"Los establecimientos productores son aquellos en los que se realiza la actividad principal, es decir, aquella que genera ingresos a través de las transacciones económicas que por iniciativa propia realiza con terceros, o bien, que proporciona bienes o servicios a los mismos.

Si bien las actividades principales y secundarias constituyen la razón de ser de las unidades económicas, éstas no podrían realizarse sin el respaldo de las actividades auxiliares, tales como: contabilidad, administración, intendencia, almacenamiento, entre otras. Dichas actividades se desarrollan independientemente del tamaño o clasificación de las actividades económicas pudiendo presentarse de manera muy diferente, con base en la dimensión temporal y tamaño de la empresa, es decir, ya sea con personal profesional contratado especialmente para tal fin o por el mismo personal o propietarios encargados de producir los bienes y servicios para el mercado²⁷.

Las actividades manufactureras pueden realizarse con diferentes niveles o escalas de producción, así como empleando diversas tecnologías y diferentes niveles de complejidad o de integración económica al interior de la unidad de producción (sean plantas industriales, fabricas, talleres o incluso en viviendas), lo cual determina su carácter manufacturero.

Debe recordarse, que si bien toda la Manufactura implica transformación, no toda transformación es Manufactura, pues existen actividades en las que se presenta una determinada modificación como el beneficio de productor minero; la construcción; las actividades de los cerrajeros y la preparación de alimentos, entre otras.

En México existen empresas transnacionales, que tienen casa Matriz en otros países, tal es el caso de Gillette de México, que tiene su sede en Boston, Massachusetts, en Estados Unidos, así como filiales en diferentes países.

La corporación multinacional tiene una especial relevancia económica. Este tipo de empresas son grandes negocios y tienen instalaciones para la producción a gran escala en todo el mundo; en algunos casos, sus entradas llegan a superar los ingresos totales de algunos de los países en los que operan.

²⁷ Ibidem

De acuerdo a la actividad económica de la empresa Gillette de México, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), la clasifica en el **Segundo Sector Económico**, que es el Industrial o Manufacturero, ya que la producción es decidida desde su fabricación por cuenta propia. Gillette selecciona y adquiere las materias primas para desarrollar su actividad y decide las características, los volúmenes y el destino de los productos elaborados.

También se le considera como establecimiento manufacturero, ya que tiene las siguientes características:

- ☺ *Es una unidad económica.*
- ☺ *Tiene una sola ubicación física.*
- ☺ *Es un lugar permanente y delimitado por construcciones.*
- ☺ *Combina acciones y recursos*
- ☺ *Realiza actividades de transformación, elaboración, ensamble, procesamiento y maquila, total o parcial, de uno o varios productos."*

DIMENSIÓN DE LAS EMPRESAS

Según su dimensión las empresas se clasifican en:

Micro empresa: Unidad económica social en la que existe un solo propietario, su giro suele ser comercial debido a que los recursos con que cuenta son limitados, y los gastos generados son más o menos equitativos a las ganancias, por lo que los trabajadores suelen ser familiares lo que ayuda a amortiguar gastos, existe muy poca administración. Ejemplo: Tiendas de Abarrotes, Expendios de Pan, Fondas, etc.

Pequeña empresa: Unidad económica social, en la que el dueño cuenta con auxiliares, se siguen protocolos de control, se jerarquizan las funciones laborales se inicia la administración.

Mediana empresa: Es una organización en constante crecimiento, se siguen protocolos de control laboral, se jerarquizan funciones, y se aplica directamente la administración.

Gran empresa: Su estructura es única, y de mayor complejidad a las anteriores, en esta se da por completo la descentralización.

TAMAÑO DE LA EMPRESA	PERSONAL. (Trabajadores)	VENTAS	PROGRESO PRODUCTIVO
MICRO	1 A 15	LOCALES	ARTESANAL
PEQUEÑA	DE 16 A 100	LOCAL / REGIONAL	ARTESANAL MANUFACTURADO
MEDIANA	DE 101 A 150	NACIONALES	MANUFACTURADO MECANICO
GRANDE	MAS DE 250	INTERNACIONALES	AUTOMATIZADA

Fuente: INTERNET

"Por su parte La Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA), la tiene clasificada como una empresa grande, ya que cumple con siguientes criterios"²⁸:

☺ El número de empleados es de más de 250.

☺ Sus ventas son de más de 12,000,000.

Por otro lado, de acuerdo las secciones que maneja CANACINTRA, la tiene clasificada en la Sección 5 que es de Artefactos de Lamina, Grupo 1 que se refiere a Machete y cuchillos, ya que su principal actividad son hojas de afeitar.

²⁸ Informe CANACINTRA 2000

CAPÍTULO 3

“DISEÑO METODOLÓGICO”

3.1 METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio recepcional, se definieron los pasos metodológicos que se utilizaron para alcanzar el propósito de este trabajo, es decir, comprende el estudio crítico de la sucesión de eventos, herramientas, técnicas y recursos ligados entre sí que se dieron para explicar el fenómeno.

En el presente trabajo se utilizaron los métodos inductivo y deductivo:

El método inductivo: "analiza a fondo los elementos que presenta el estudio, para descubrir su naturaleza, estructura interna, fuerzas determinantes y las relaciones básicas para el progreso"¹; establece hipótesis para comprobar, verificar y legitimar mediante su investigación.

El método deductivo: establece "emplear las generalizaciones y categorías ya existentes para examinar las condiciones de una comunidad particular".² La inducción a su vez parte de una o más particulares para establecer un principio general, en tanto que la deducción aplica a uno o más casos particulares un principio general.

En el presente estudio se tomaron los dos métodos, ya que son formas supuestas o de inferencia, también son complementarios uno de otro. El análisis que se hizo fue de retomar la cultura y los valores de la empresa y compararlos con la cultura y los valores de los empleados de la misma; así como retomar los valores universales en relación con los valores del pueblo mexicano, compenetrando todos en un solo universo, en este caso en Gillette de México.

Por lo que respecta, a las técnicas e instrumentos utilizados en la realización de este trabajo, fueron los que se consideraron más idóneos para obtener datos más precisos y objetivos, para un mejor resultado.

TÉCNICAS:

- **Investigación documental:** Consistió en la revisión bibliográfica, hemerográfica, videográfica y cronográfica. Se revisó diferente bibliografía de cinco años a la fecha, los manuales y publicaciones de la compañía Gillette, así como los videos.
- **Investigación de Campo:** Se realizaron recorridos dentro de la compañía, para obtención de datos, utilizando la observación, entrevista y la aplicación de cuestionarios.

1 Pozas Arciniega, Ricardo: "El Desarrollo de la Comunidad"; UNAM, FCIYS; México 1964 p. 126

2 Ibid p. 127

- **Observación:** Se percibieron hechos y realidades sociales presentes en su contexto laboral, en donde desarrollan normalmente sus actividades. Para lo cual se utilizó como instrumento el cuaderno de notas, diario de campo, crónica de trabajo, a fin de registrar los acontecimientos de cada visita.

Los tipos de observación que se utilizaron fueron:

- Observación Directa: Se buscaron hechos y fenómenos ya previamente establecidos por el grupo de trabajo; por ejemplo, si existía comunicación entre los trabajadores y superiores, respeto entre compañeros, cooperación entre el grupo de trabajo, etc.

- Observación Indirecta: En esta se captaron aspectos de personas que han observado directamente ciertos hechos, como son: la capacitación permanente de los trabajadores, la motivación, los contratos de calidad entre los trabajadores, la identificación del trabajador con la empresa, la promoción de ascensos, etc.

- **Entrevista:** Se establecieron relaciones entre el grupo de trabajo y los empleados, con el propósito de obtener información real.

Este tipo de entrevista la clasificamos como informal ya que no se tuvo un instrumento previo, si no que fueron dudas que surgieron durante la realización del trabajo dentro de la empresa. Es importante mencionar, que es conveniente realizar los dos tipos de entrevista informal y formal ya que nos permite observar con mayor detalle las reacciones de las personas.

INSTRUMENTOS:

- **Cuestionario:** Este instrumento lo integraron preguntas abiertas y cerradas basadas en los valores universales y organizacionales, los cuales permitieron ir realizando cada una de las preguntas que facilitaron la obtención de información sobre la cultura, los valores e identificación del empleado con la empresa, para alcanzar los objetivos propuestos por parte del equipo de trabajo.

- **Diario de Campo:** Nos permitió registrar día a día todos los acontecimientos significativos de nuestro estudio.

Durante el proceso para la realización de este estudio, se utilizaron básicamente las técnicas e instrumentos de investigación de campo para trabajo social, las cuales juegan un papel importante dentro de ésta, pues la cuidadosa aplicación de ellas nos dio la obtención de datos fidedignos y útiles para la reconstrucción y comprensión del fenómeno investigado. Estas técnicas e instrumentos fueron una herramienta útil y eficaz en la realización de este trabajo.

3.2 PROCESO DE APLICACIÓN

La muestra, además de ser un elemento de la estadística, es un apoyo para el trabajador social, para obtener una medición seleccionada de la población a estudiar.

El procedimiento que se siguió fue seleccionar una parte de la población que fuera representativa.

Utilizando la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n^1 = \frac{S^2}{V^2} = \frac{\text{varianza de la muestra}}{\text{varianza de la población}}$$

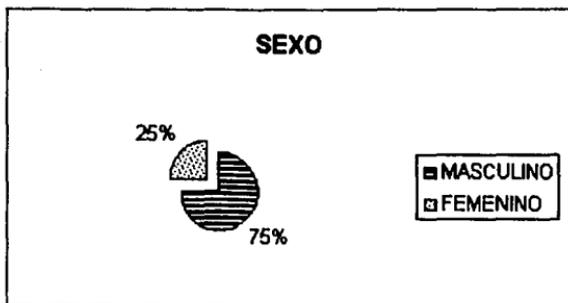
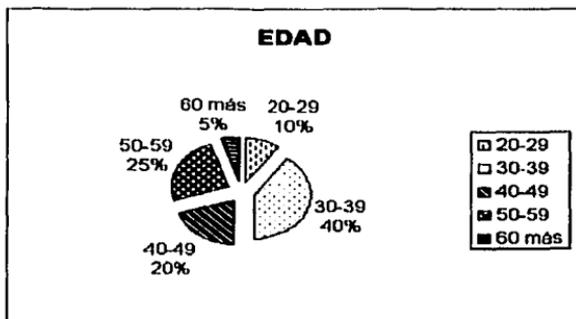
La fórmula nos permitió conocer el tamaño de la muestra de 236 trabajadores quienes laboran directamente en el área de manufactura, de igual forma se obtuvieron niveles de porcentaje que son necesarios para un mejor manejo estadístico de la información. Como se muestra a continuación:

Tamaño del Universo	Porcentaje Estimado	Tamaño de la Muestra	Error Máximo	Nivel de Confianza	Error Estándar
875	30%	236	5%	95%	5.0099%

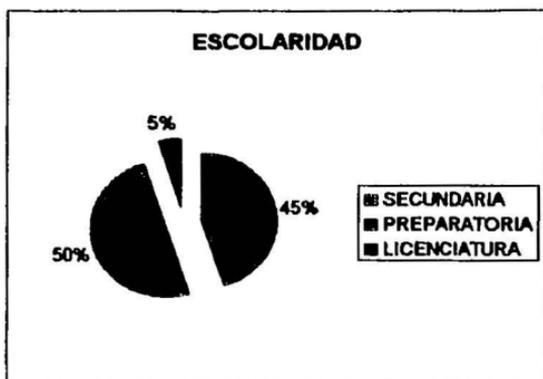
El proceso de aplicación del instrumento fue de forma indirecta, ya que se llevó a cabo dentro de las instalaciones de Gillette, contando con el apoyo del área de Recursos Humanos y Capacitación de la empresa, quienes se encargaron de hacer llegar a los trabajadores dicho cuestionario y a su vez devolverlo al grupo de trabajo, debido a que no es fácil el acceso a las áreas de manufactura, por el riesgo del material que utilizan.

3.3 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y GRÁFICAS

De los cuestionarios que se aplicaron a los empleados de manufactura, encontramos que las edades fluctúan desde los 20 hasta los 60 años, predominando más las edades de 30 a 39 años, lo cual demuestra que en su mayoría es una población joven, pertenecientes en un 75% al sexo masculino y en un 25% al femenino, ya que por la naturaleza del trabajo se ha requerido de más hombres.



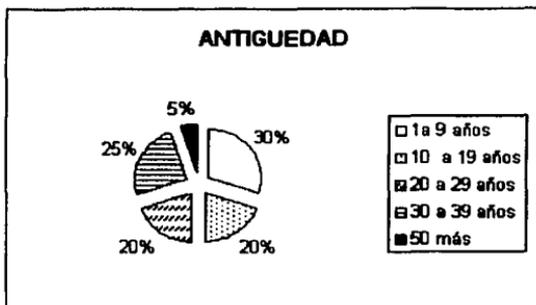
Los empleados cuentan con estudios de nivel secundaria con un 45%, preparatoria con un 50% (*nivel de estudios mínimos actualmente*) y nivel licenciatura que cuenta con solo el 5%, esto nos demuestra que la escolaridad no ha sido un obstáculo en el desempeño de sus actividades, aunado a la constante capacitación que se les brinda.



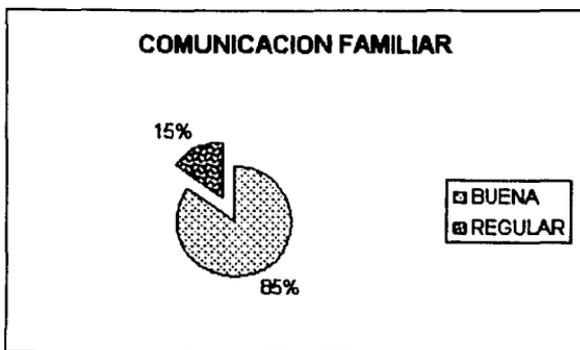
El estado civil, corresponde en un 90% a personas casadas y solo un 10% son personas viudas y solteras, por lo que se estima que la familia es un aspecto importante ya que de los cuestionarios aplicados no hubo registro de algún divorcio u otro tipo de unión.



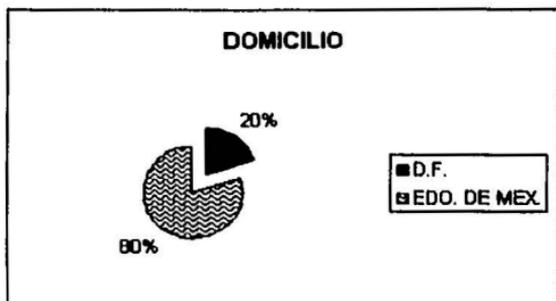
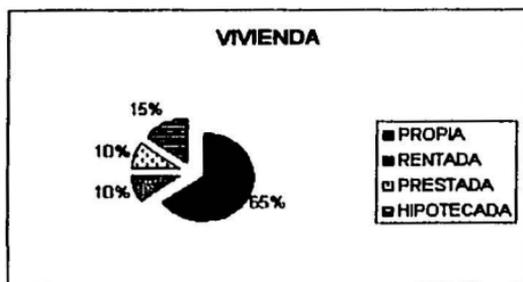
Se observó que la antigüedad en los trabajadores corresponde en un 30% al rango de 1 a 9 años, lo cual sigue facilitando el proceso de adaptación y de arraigo hacia la empresa, existiendo antigüedad de 10 a 29 años con un 40% y teniendo un 25% de 30 a 39 años respectivamente.



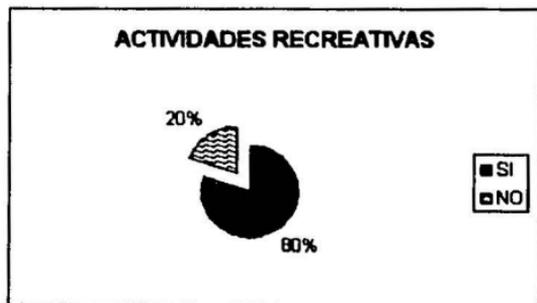
En cuanto a su situación familiar, todos los empleados encuestados pertenecen a una familia nuclear integrada por padre, madre e hijos, existiendo una buena comunicación, de la cual los empleados manifiestan estar orgullosos, siguiéndolo con porcentajes menores la convivencia y la unión. En su mayoría, el rol económico lo desempeña el hombre, teniendo a su vez solvencia económica que le permite cubrir sus necesidades básicas.



A la vez cuentan con casa propia, lo cual les permite tener una mayor estabilidad, ubicándose la mayoría en diversos municipios del Estado de México.

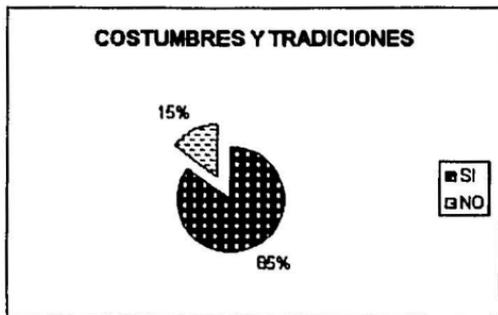


El 80% realiza actividades recreativas con su familia, como son: las pláticas familiares, hasta los paseos con ellos, contribuyendo la empresa a este tipo de actividades familiares, ya sea dentro o fuera de ésta, tomando en cuenta los gustos y preferencias de los empleados.



En un 50% los entrevistados argumentan realizar actos religiosos entre semana y/o días domingo, permitiendo conocer el arraigo que poseen de acuerdo a sus ideas, sentimientos y valoraciones; siendo este un factor importante, ya que permite conocer la influencia que llega a ejercer en el área de trabajo, ya que esto se manifiesta en que la empresa respeta sus costumbres religiosas, muestra de esto, en las instalaciones se encuentra una imagen de la Virgen de Guadalupe.

El 85% de los trabajadores conservan las costumbres y tradiciones mexicanas, celebrando los días mas importantes, ya sea con la familia o en la empresa.



La opinión que tienen sobre su empresa y como se sienten dentro de ella, es que es una institución que les permite crecer en unión con sus familias y para otros forma parte de su familia, ya que continuamente Gillette les inculca su misión, valores y los motiva, permitiéndoles identificarse eficazmente con la organización y reforzando el sentido de pertenencia hacia la misma.



Los valores que se midieron en este cuestionario fueron: el de responsabilidad, honestidad, honradez, comunicación, respeto, servicio, colaboración, fidelidad, bondad, constancia y justicia, la mayoría de los empleados, cuenta con estos valores en porcentajes altos como se muestra en las gráficas, con esto, podemos observar que todos cuentan y comparten con los mismos valores, y esto se demuestra al momento de desempeñar sus labores, ya que para cada uno es importante el trabajo que realizan, el respeto y la colaboración entre todos.



HONESTIDAD Y JUSTICIA**HONRADEZ**

Esta identificación con la empresa, ha permitido a los empleados visualizarse en un futuro dentro de Gillette, seguir realizando sus actividades y continuar aprendiendo para seguir contribuyendo al fortalecimiento de su empresa.

PROPUESTAS

Las propuestas que a continuación se presentan, son el resultado de la realización de este trabajo, el cual nos permitió ampliar nuestro panorama hacia el cual están apuntando las empresas de ahora, con el factor principal de la cultura organizacional, el cual, ha hecho de las grandes empresas ser las número uno, cada una en su ramo, una de ellas, Gillette, que fue la que nos permitió corroborar que la cultura y los valores, son lo principal.

Esperando con esto, que las personas interesadas en leer este trabajo, retomen estas propuestas como un mejoramiento a las empresas de cualquier giro y tamaño, sin dejar de lado el factor humano.

- El primer aporte por parte del equipo, es poder brindar un esquema general para intervenir dentro de una organización y "reconocer una situación determinada, como se muestra:

Primer Paso:

- | | | |
|-------------------|---|--|
| 1.- Diagnóstico* | { | Obtención de Indicadores.
Reconocer problemas emergentes o por la necesidad de efectuar cambios en la organización. |
| 2.- Detección** | { | Realizar un análisis
Identificar la problemática |
| 3.- Determinación | { | Acciones a seguir
Propuestas y alternativas |

* Con un diagnóstico nos aproximamos a un primer momento de la realidad.

** Las técnicas están dirigidas a nivel de grupo y /o a empleados significativos.

Segundo Paso: PROCEDIMIENTO GENERAL

- 1.- Se valora por separado cada uno de los componentes del problema para así obtener evidencias objetivas.
- 2.- Se integran en un todo los resultados identificados durante la valoración, con ello obtenemos posibles causas de origen.

Tercer Paso: ELECCIÓN DEL MÉTODO

- Clima organizacional
- Recorridos de campo
- FODA
- Evaluaciones de desempeño
- Entrevista sistémica
- Inventario de habilidades
- Lista de verificación
- Principio de Pareto
- Diagrama de Ishikawa²⁹

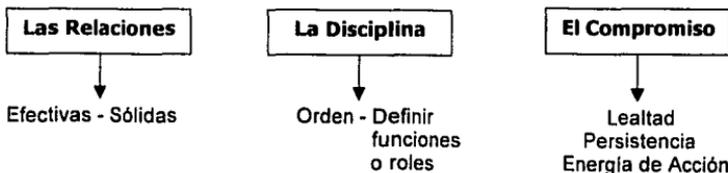
Existen otros métodos administrativos que pueden ser retomados por el licenciado en trabajo social para implementarlos en las organizaciones, como son el empowerment y el benchmarking, mismos que se retomaron como propuestas en el presente trabajo.

EMPOWERMENT: Es el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo.

Es una herramienta de la calidad total que en los modelos de mejora continua y reingeniería, así como en las empresas ampliadas provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su desarrollo.

Se convierte en la herramienta estratégica que fortalece el quehacer del liderazgo, que da sentido al trabajo en equipo y que permite que la calidad total deje de ser una filosofía motivacional, desde la perspectiva humana y se convierta en un sistema radicalmente funcional.

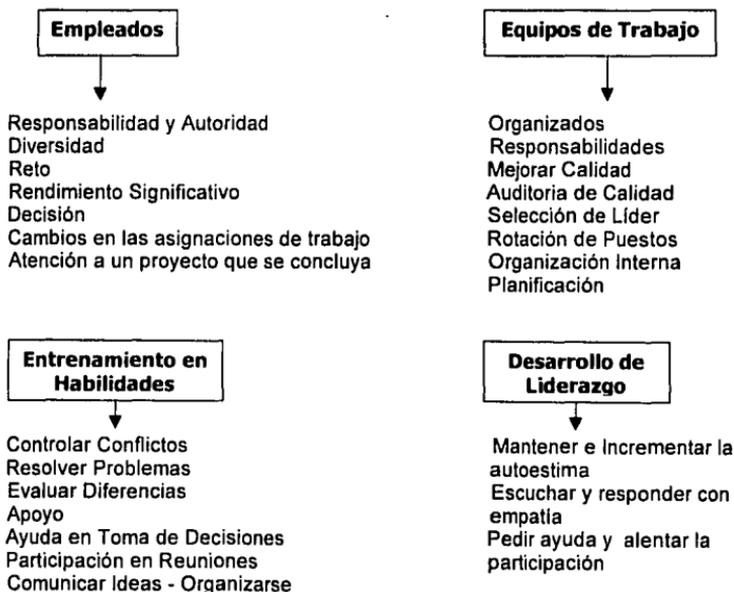
Elementos a Fortalecer:



²⁹ Esquema General del Licenciado Jesús Flores.

Etapas para alcanzar el Desarrollo:*Premisas del Empowerment:*

- Responsabilidad por áreas o rendimientos
- Control sobre los recursos
- Autoridad (dentro de los límites) para actuar en nombre de la empresa
- Nuevo esquema de evolución por logros

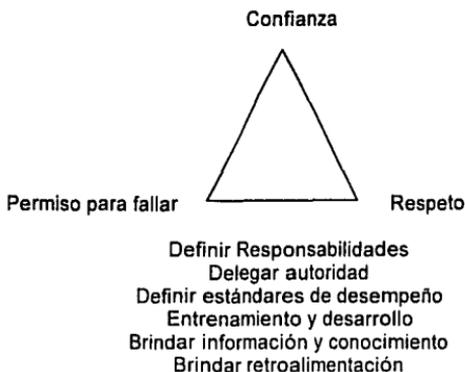
Pasos para crear una empresa empowerment:



Factores Fundamentales que toca el Empowerment:

- Satisfacción del Cliente
- Mejorar resultados financieros, y
- Retener y atraer a los empleados adecuados

Pirámide del Poder:



Se propone el empowerment, debido a que es un método que puede ayudar a las empresas a buscar nuevos modelos de participación de sus empleados, y hacerlos sentir como parte de la organización, identificándose con sus valores y misión, así como permitirles crecer, innovar en los nuevos procesos de producción; ya que facilita un trabajo en equipo, en el cual los trabajadores son tratados como colegas, desarrollando e implantando los planes de acción en conjunto.

BENCHMARKING: Es la búsqueda constante de nuevas maneras de hacer las cosas. Trata de responder a las necesidades, como, la de conocer sus procesos mejor que sus competidores. Este proceso, se concentra en las actividades más exitosas. El objetivo es aprender, no simplemente qué se produce, sino también, cómo se produce.

Constituye un compromiso con el mejoramiento, debido a que es posible emplear la información recopilada, en una variedad de formas y producir un efecto significativo en las operaciones de la organización.

- El Benchmarking lo entendemos como: un proceso de comparación de las prácticas y tecnologías de la organización, con la de otras compañías.
- Identifica el mejor desempeño de un área determinada, y luego compara los propios procesos con los de aquellos.
- Su meta es comprender a fondo las mejores prácticas de otras organizaciones y llevarlas a cabo para alcanzar un desempeño mejor a menores costos.
- Desarrolla competencias clave que contribuirán a mantener una ventaja competitiva.
- El objetivo de un cambio específico en la estrategia, como ingresar en nuevos mercados o desarrollar nuevos productos.

Los resultados de un estudio de benchmarking, se convertirán en la base de objetivos de corto y largo plazo, consistentes con la realidad del mercado. Por esta razón se utilizan para anticipar tendencias en los negocios y descubrir oportunidades de innovación.

Beneficios para la Empresa:

- La creación de una organización que esté en mejores condiciones de aprender, así como la de responder a un futuro incierto, porque ha incrementado su aceptación del cambio.
- Volverse competitivos.
- Establecer metas con base en hechos.
- También aumenta la posibilidad de que una administración, logre llevar a cabo un avance importante, derivado de una nueva percepción de un proceso o tecnología.

Para formar parte integral del proceso de administración, el benchmarking, depende, en última instancia de dos actividades, el respaldo de la alta dirección y el compromiso para emplearlo de manera efectiva.

El benchmarking, necesita de compromiso, implementando una cultura de cooperación, en donde exista la participación de todos los integrantes de la organización, formando un solo equipo. Por lo tanto proponemos este método, que además de intercambiar procesos productivos, se puede intercambiar la parte humana de la empresa, adoptando una cultura y valores individuales y laborales, para alcanzar un mejor crecimiento.

- Sin embargo, ante estas propuestas, lo más importante para todo ser humano que esté conviviendo y este al servicio de los demás, no importando puesto o escolaridad, es el respeto, la cordialidad, el servicio, la honestidad, la tolerancia, así como un sin fin de valores, que como ya se mencionaron en este trabajo, que no se deben dejar de lado y avanzar con ellos.

CONCLUSIONES

Actualmente las empresas nacionales y extranjeras no sólo están preocupadas por fomentar un crecimiento tecnológico que les permita la plena penetración en el mercado y la captación de nuevos clientes; si no que también han buscado nuevas formas de administrar uno de los nuevos recursos más valiosos de toda organización: **el ser humano**.

Hoy, el Plan Nacional de Desarrollo del Presidente Vicente Fox, menciona que la transformación debe de ser en hechos concretos y presentar una oportunidad para estrechar el fenómeno de productividad y el potencial humano en el éxito de las empresas y, por ende de la Nación. Está fundamentado primordialmente en el hecho que tanto los líderes como la planta productiva reconozcan la importancia vital de la labor humana, evitando así concentrar el desarrollo económico y social en economías ficticias basadas sólo en mercados de capitales, es decir, demanda reivindicar la función humana en el proceso productivo.

El crecimiento que busca el Plan, es un crecimiento con calidad, desarrollar una nueva cultura laboral que promueva el trabajo como expresión de la dignidad de la persona, para lograr plena realización y para elevar su nivel de vida y el de su familia. En esta nueva cultura laboral, se profundizará en los programas de capacitación y desarrollo de asistencia técnica, así como se difundirán los valores de la nueva cultura laboral para crear un clima propicio a la productividad y a la competitividad.

Como nación, nos encontramos inmersos en un contexto económico en franco proceso de apertura y desarrollo, que plantea como un imperativo el que las organizaciones dispongan del equipo humano comprometido y convencido de que el crecimiento de su organización será el reflejo de cada uno de ellos.

- La cultura es una realidad cambiante y no estática, permaneciendo los valores universales los cuales son parte de la formación del ser humano.
- La familia es el pilar de la cultura, en ella se continúan transmitiendo de generación en generación valores y tradiciones.
- En cualquier organización **el ser humano** es y será el más importante, por lo que hay que buscar su constante perfeccionamiento e identificación, ya que de él depende en gran medida el éxito de una empresa.
- La cultura del trabajador está conformada por valores, costumbres, creencias, tradiciones, formas de aprendizaje y de comportamiento, mismos que al interactuar generan procesos de socialización, dificultando o favoreciendo el desarrollo de la organización.

- El conocer la cultura del trabajador, permite integrarlo a la empresa de una manera más óptima y acertada, favoreciendo el sentido de pertenencia y de identidad respetando, ante todo, los valores y costumbres del ser humano.
- Los valores que forman parte de la vida del trabajador se ven reflejados en la empresa, los cuales están presentes en toda acción y comportamiento de los empleados.
- El personal de planta es dueño de sus procesos y control de calidad, utiliza su capacidad de pensar y es responsable de los productos o servicios que fabrican, creando mayor compromiso y lealtad frente a su trabajo y su empresa.
- No sólo es necesario el cumplimiento con los requisitos cambiantes de los clientes y de la tecnología, sino mejorar la calidad humana, la educación y la calidad de vida de las personas.
- El equipo de trabajo al ingresar a Gillette, se propuso extraer una parte esencial de la empresa, como fueron su cultura y valores, y una vez expuestos en el presente trabajo, se propone a toda empresa el implementar dentro de ella esta parte humanista que le permitirá tener un mejor desarrollo y permanencia en el mercado. Para lograrlo, se sugiere reforzar los valores ya existentes, así como implementar programas de capacitación que permitan sensibilizar al personal hacia una nueva cultura laboral; tomando en cuenta que es la nueva tendencia hacia donde apunta el desarrollo del país.
- Gillette de México posee una misión estratégica que ha invertido de manera seria y responsable con respecto en la capacitación y formación del personal. Es por eso que la capacitación de los empleados es de gran importancia para la compañía, por lo cual la divide en dos: una de ellas se encarga de detectar las necesidades de capacitación para toda la empresa y la otra es para la implementación de cursos, como: computación, inglés, liderazgo, calidad total, comunicación, etc., es decir, aspectos de cultura general.
- Es una empresa que ha alcanzado el liderazgo, debido a que ha sabido combinar sus valores así como los valores universales, con los del trabajador.
- Gillette de México, ha demostrado una preocupación por satisfacer tanto las demandas internas (personal en general) como externas (clientes), logrando el involucramiento de los empleados en el proceso de mejora continua de la organización.
- Una herramienta que les ha servido para registrar las acciones de mejora en sus procesos son los contratos de calidad, los cuales consisten en darle una oportunidad a los empleados de mostrar las mejoras que ellos realizan en los procesos, estos pueden ser aplicados en las diferentes áreas: en seguridad, calidad, eficiencia, ahorro de costos, etc.

- Es importante señalar que cuando una empresa cuenta con una cultura y valores con los que se identifiquen los empleados, se puede alcanzar la calidad. Gillette nos da ejemplo de esto, ya que les permite tener la imagen de la Virgen de Guadalupe, resaltando la importancia que tiene la religión para los trabajadores, así como el respeto que la empresa tiene por sus creencias y tradiciones.
- Gillette de México tiene como prioridad ser los número uno, parte de esta mentalidad es gracias a que la empresa motiva a los trabajadores y permite que sus familiares formen parte de este crecimiento.
- Las empresas deberán estar comprometidas con su misión y visión, creando y manteniendo su cultura y valores como la base de su rentabilidad y compromiso social.
- Adoptar una nueva cultura organizacional, que le dé identidad, personalidad, sentido y destino a la organización, para el logro de sus objetivos económicos y sociales.
- Mantener una visión social, que permita integrar los aspectos o factores culturales del trabajador, con las características y necesidades de la empresa.
- Dirigir y motivar a la gente, de manera que actúe de acuerdo con la filosofía, políticas, procedimientos y normas de la organización.
- La cultura laboral de las empresas estarán basadas en procesos humanos, que refuercen y reconozcan las actitudes, conductas y valores, favoreciendo la libertad, autonomía y autocontrol de empleados y ejecutivos.
- De acuerdo a la experiencia adquirida durante el proceso del presente trabajo, podemos concluir que el Licenciado en Trabajo Social, posee los conocimientos teórico-prácticos y metodológicos, que le permiten desempeñarse profesionalmente en el ámbito empresarial.
- El licenciado en Trabajo Social, debe ser elemento indispensable en la nueva cultura laboral, por lo tanto, es básico que esté a la vanguardia y especializarse en el área empresarial, para el manejo de corrientes administrativas, nuevos métodos de trabajo, en la planeación y administración de los recursos humanos, detección de aspectos culturales, entre otros, que permitan una mejor intervención.
- Así también, el licenciado en Trabajo Social y demás profesionistas afines, deberán contar con una sólida formación humanista que permitan su participación como líderes con visión y sentido de responsabilidad, a través de una nueva cultura, fundada en valores personales y empresariales.

- Se concluyó que el Benchmarking, no sólo se puede adoptar para intercambiar procesos productivos, sino que también se puede utilizar para el intercambio cultural entre las empresas.
- El empowerment sirve para propiciar una identificación entre los empleados y la empresa.
- Ante todo tiene que existir, el respeto, la tolerancia, comunicación, en sí toda una gama de valores que nos permita desarrollar una mejor convivencia social y laboral.

Quando en una organización son mayoría los empleados que aman auténticamente a su empresa, demostrándolo con sus actos, desempeño y actitud, nos encontraremos con lo más cercano que se puede imaginar al paraíso (organizacionalmente hablando). Cuando sucede esto no solo se da la calidad total, la productividad elevada, la creatividad, el trabajo en equipo y la excelencia en servicio a clientes, sino que los colaboradores de esa organización están creciendo como seres humanos y cuando surge esto último, hay mucho más que se da por añadidura.

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 1

OBSERVACIONES

Gillette de México, tiene sus instalaciones en la Calle de Átomo No. 3, Parque Industrial Naucalpan, Edo. de México.

Al ser aceptadas en esta empresa, en un primer momento, nuestro objetivo era realizar un diagnóstico situacional que permitiera conocer los aspectos sociales y administrativos, a fin de tener un panorama general de la empresa, para posteriormente dar alguna propuesta que les permitiera realizar mejor las actividades laborales, sin embargo al efectuar recorridos dentro de las instalaciones y revisar sus manuales de inducción y capacitación, conocimos de la puesta en marcha de programas de capacitación y desarrollo, de cambio, mejora continua, procesos de innovación y la evaluación permanente de dichos programas como tarea de alta prioridad.

Así también obtuvimos información de métodos y procedimientos empleados para el proceso de reclutamiento y selección del personal, descripción de puestos, administración de salarios, instrumentos de evaluación de desempeño, así como información de seguridad e higiene, políticas y reglamentos.

Lo anterior se corroboró con entrevistas informales con personal de planta y administrativo, conociendo la percepción que tienen de su centro de trabajo, percatándonos de una organización y estructura adecuada, misma que se constató con su certificación en ISO - 9000.

Por esta razón, nuestro objetivo principal de realizar un diagnóstico situacional cambió, tomando la decisión de conocer los aspectos culturales de la empresa, ya que por medio de estas mismas pláticas por parte del personal, nos comentaron de la importancia de la planta de México a nivel internacional, a su vez, de que los empleados de Gillette México tienen como prioridad ser los número uno, parte de esta mentalidad, es gracias a que su empresa los motiva y permite que sus familiares formen parte de este crecimiento.

Durante las visitas posteriores realizadas a Gillette, se tuvieron nuevamente entrevistas informales con personal de Capacitación y de Reclutamiento y Selección de Personal, en las cuales nos resaltaron aspectos como: los programas de capacitación con los que cuenta la empresa y el proceso de selección de personal, en el cual sobresalen los requisitos necesarios con los que debe contar el candidato para ingresar al área de manufactura, como son:

- Bachillerato o Carrera Técnica, y
- Mayoría de edad

Un instrumento importante que toma en cuenta recursos humanos para la contratación de su personal, es el estudio socioeconómico, ya que por medio de éste se manifiestan los valores del aspirante, mismos que se complementan con los exámenes psicométricos y la observación, ya que los candidatos de Gillette deben de compartir sus valores principales.

Con respecto a su infraestructura, ésta la compone el área de manufactura y dos edificios que se comunican entre sí por medio de un túnel; en la parte de la planta, observamos el procedimiento que se sigue para la elaboración de las hojas de afeitar, los rastrillos en sus diferentes presentaciones y la forma de empacar el producto terminado; durante el recorrido observamos que los espacios son los suficientemente amplios, totalmente limpios, iluminados y ventilados para la realización del trabajo; las rutas de evacuación están debidamente marcadas; así mismo las zonas de peligro; en la planta se localizan los departamentos de afilado, ensamble, temple, carga de cartucho, tratamiento, perforado y moldeo.

Cada una, de las áreas de producción, cuentan con supervisores; sin embargo, su presencia no es constante, ya que los empleados tienen la responsabilidad de trabajar, sin la necesidad de la supervisión continua, resaltando el trabajo en equipo, la cordialidad, respecto y servicio; fomentado a su vez el liderazgo y la responsabilidad del trabajador.

Los empleados cuentan con equipo de trabajo, el cual consiste en uniformes, zapatos de trabajo especiales, taponos para los oídos, lentes, y en algunos departamentos batas, dependiendo de la actividad que realicen.

Las visitas que realizan grupos ajenos a la empresa, no altera al empleado, quien sigue realizando sus labores.

En la entrada al edificio administrativo esta la recepción, la cual, cuentan con una sala de espera bastante amplia, limpia y de aspecto agradable, hay una vitrina exhibiendo todos los productos que Gillette produce, cuenta con tres recepcionistas y un vigilante interno, la puerta interna, cuenta con detector de código de barras, que conduce a los elevadores, donde se localizan las Oficinas Administrativas de Manufactura y Comercialización (ventas) con los siguientes servicios:

- ✓ Servicio Médico
- ✓ Banco
- ✓ Cajeros Automáticos
- ✓ Comedor
- ✓ Biblioteca
- ✓ Gimnasio
- ✓ Agencia de viajes

En esta parte del edificio, se visitó únicamente el área Administrativa de Manufactura, donde se observó que no existen puertas, esto es, para que todos los empleados tengan acceso libre y comunicación abierta en cualquier momento, sólo los Gerentes cuenta con oficinas; existe un pequeño espacio para el servicio de café y pequeñas salas de juntas, las cuales se utilizan para las entrevistas y las visitas, hay extinguidores, rutas de evacuación y al igual que la planta, cuenta con una excelente limpieza, ventilación, iluminación y espacios necesarios para realizar su trabajo.

El segundo edificio es totalmente para el área de Capacitación, el cual cuenta con:

- ✓ Aulas
- ✓ Auditorio
- ✓ Área de Computo, etc.

La capacitación de los empleados es de gran importancia para la compañía, por lo cual la dividen en dos: una de ellas se encarga de detectar las necesidades de capacitación para toda la empresa, para la implementación de cursos, como: computación, inglés, liderazgo, calidad total, comunicación, etc., es decir, de aspectos de cultura general. La otra parte, esta enfocada a la capacitación de los empleados de planta y en algunas ocasiones a los jefes y supervisores de manufactura, para mejorar los procesos de producción, incluso esta capacitación se llega a dar en otras plantas de Gillette, principalmente en Boston. Gillette, a implementado programas que le han permitido seguir fortaleciendo su producción, con la intención de generar una cultura de calidad total y una filosofía de mejora continua. Todos los cursos, como ya se mencionó se imparten a todos los niveles, así como al personal de nuevo ingreso.

Una herramienta que les ha servido para registrar las acciones de mejora en sus procesos, son los contratos de calidad, los cuales consisten en darle una oportunidad a los empleados de mostrar las mejoras que ellos realizan en los procesos, estos pueden ser de diversos tipos de mejora, en seguridad, calidad, eficiencia, ahorro de costos, etc.; al ser aprobados los contratos, hay reconocimiento por parte de los jefes hacia los empleados, exhibiendo sus fotografías a la entrada de la planta por uno de los edificios.

En el exterior de la planta se encuentra el estacionamiento y la tienda para los empleados; cuenta con canchas deportivas, gradas y un heliopuerto, que se localiza en el techo del edificio.

La seguridad de la empresa cuenta con dos tipos de vigilancia, que es el interno (en esta, los vigilantes portan el uniforme de Gillette), y el externo (que es de seguridad privada), cuentan con circuito cerrado; para poder acceder a la empresa es necesario registrarse en un libro de control de entradas y salidas, dejar una identificación oficial que se intercambia por un gafete de visitante con código de barras, necesario para acceder a cualquier edificio.

Gillette cuenta con tres entradas, dos de éstas sobre la calle de Electrón, una es de acceso directo al edificio donde se localizan las oficinas Administrativas y la otra directamente al área de capacitación, la tercera entrada se localiza en la Calle de Átomo y es la entrada a la planta; en dichas entradas se aprecia la frase **"BIENVENIDOS A LA CASA DE LA FAMILIA GILLETTE"**, resaltando siempre el compromiso de la empresa con sus empleados inculcándoles el valor familiar.

En la entrada a la planta, por la calle de electrón, existe un pizarrón, en el cual van marcando los días que no se tienen accidentes de trabajo y a la vez marcan el record de los días que no han tenido accidentes. También en uno de los departamentos de la fábrica se encuentra una vitrina en donde exhiben los artículos que fabrican.

Dentro de la fábrica, tienen una imagen de la "Virgen de Guadalupe", resaltando la importancia que tiene la religión para los trabajadores de Gillette de México, así como el respeto que la empresa tiene por sus creencias y tradiciones.

Gillette cuenta con cuatro horarios, los cuales están estratégicamente establecidos, buscando siempre el bienestar de sus empleados, así como un beneficio directo a la empresa, ya que son jornadas de ocho horas y los horarios de entrada, así como de salida, les permite desplazarse sin complicaciones.

HORARIOS DE PLANTA

Primer turno: 6:30 hrs. A 15:00 hrs.

Segundo turno: 15:00 hrs. A 23:00 hrs.

Tercer turno: 23:00 hrs. A 6:30 hrs.

Horarios especiales

Viernes, sábado y domingo
6:30 hrs. A 18:30 hrs.

Los horarios que aquí se establecen, se planearon conforme a las necesidades de los empleados, así como de la empresa. Uno de los principales aspectos por los que se dividieron en estos turnos, fue por comodidad del empleado, ya que cuando termina su turno, tenga la oportunidad de conseguir transporte, tanto de entrada como de salida.

Los horarios especiales, se consideraron para eliminar el tiempo extra, ahorrar costos y continuar con la producción en sábado y domingo principalmente.

La empresa Gillette de México, cuenta con *éxito*, que es una publicación mensual de comunicación interna para el personal, elaborada por el área de Recursos Humanos, en la cual muestran a detalle las diversas actividades que se llevan a cabo, en el ámbito laboral, comercial, deportivo, de reconocimientos, concursos y actividades familiares, así como diversos artículos sobre el éxito, la motivación y progresos, de manera personal y laboral, (dándonos cuenta con esto, que existe identificación de los empleados con Gillette).

La atención que se nos brindó, fue la necesaria para realizar el presente trabajo, a pesar de los excesivos compromisos que tienen, hubo una muy buena respuesta por parte de las personas que nos proporcionaron información, resaltando con esto que, la cordialidad, el servicio y el respeto, son valores que tienen bien cimentados todos los empleados.

El segundo edificio es totalmente para el área de Capacitación, el cual cuenta con:

- ✓ Aulas
- ✓ Auditorio
- ✓ Área de Computo, etc.

La capacitación de los empleados es de gran importancia para la compañía, por lo cual la dividen en dos: una de ellas se encarga de detectar las necesidades de capacitación para toda la empresa, para la implementación de cursos, como: computación, inglés, liderazgo, calidad total, comunicación, etc., es decir, de aspectos de cultura general. La otra parte, esta enfocada a la capacitación de los empleados de planta y en algunas ocasiones a los jefes y supervisores de manufactura, para mejorar los procesos de producción, incluso esta capacitación se llega a dar en otras plantas de Gillette, principalmente en Boston. Gillette, a implementado programas que le han permitido seguir fortaleciendo su producción, con la intención de generar una cultura de calidad total y una filosofía de mejora continua. Todos los cursos, como ya se mencionó se imparten a todos los niveles, así como al personal de nuevo ingreso.

Una herramienta que les ha servido para registrar las acciones de mejora en sus procesos, son los contratos de calidad, los cuales consisten en darle una oportunidad a los empleados de mostrar las mejoras que ellos realizan en los procesos, estos pueden ser de diversos tipos de mejora, en seguridad, calidad, eficiencia, ahorro de costos, etc.; al ser aprobados los contratos, hay reconocimiento por parte de los jefes hacia los empleados, exhibiendo sus fotografías a la entrada de la planta por uno de los edificios.

En el exterior de la planta se encuentra el estacionamiento y la tienda para los empleados; cuenta con canchas deportivas, gradas y un heliopuerto, que se localiza en el techo del edificio.

La seguridad de la empresa cuenta con dos tipos de vigilancia, que es el interno (en esta, los vigilantes portan el uniforme de Gillette), y el externo (que es de seguridad privada), cuentan con circuito cerrado; para poder acceder a la empresa es necesario registrarse en un libro de control de entradas y salidas, dejar una identificación oficial que se intercambia por un gafete de visitante con código de barras, necesario para acceder a cualquier edificio.

Gillette cuenta con tres entradas, dos de éstas sobre la calle de Electrón, una es de acceso directo al edificio donde se localizan las oficinas Administrativas y la otra directamente al área de capacitación, la tercera entrada se localiza en la Calle de Átomo y es la entrada a la planta; en dichas entradas se aprecia la frase **"BIENVENIDOS A LA CASA DE LA FAMILIA GILLETTE"**, resaltando siempre el compromiso de la empresa con sus empleados inculcándoles el valor familiar.

En la entrada a la planta, por la calle de electrón, existe un pizarrón, en el cual van marcando los días que no se tienen accidentes de trabajo y a la vez marcan el record de los días que no han tenido accidentes. También en uno de los departamentos de la fábrica se encuentra una vitrina en donde exhiben los artículos que fabrican.

ANEXO 2

CUADRO COMPARATIVO DE VALORES

<i>UNIVERSALES</i>	<i>GILLETTE</i>	<i>ORGANIZACIONALES</i>
✓ Responsabilidad	➤ Responsabilidad	✓ Responsabilidad
✓ Honestidad	➤ Honestidad	✓ Honestidad
✓ Veracidad	➤ Compromiso	✓ Compromiso
✓ Fidelidad	➤ Integridad	✓ Integridad
✓ Bondad	➤ Cortesía	✓ Sinceridad
✓ Justicia	➤ Franqueza	✓ Cooperación
✓ Dignidad	➤ Disponibilidad	✓ Comunicación
	➤ Apoyo	✓ Lealtad
	➤ Escuchar	✓ Justicia
	➤ Fidelidad	✓ Dignidad
	➤ Bondad	✓ Constancia
	➤ Justicia	✓ Respeto
	➤ Dignidad	✓ Honradez
		✓ Espíritu de Servicio
		✓ Participación

ANEXO 3

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTÍNUA**

**OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS VALORES SOCIO-CULTURALES DE LOS TRABAJADORES DE GILLETTE DE MÉXICO.
LA INFORMACIÓN OBTENIDA, SERÁ CONFIDENCIAL Y SÓLO SE UTILIZARÁ ÚNICAMENTE CON FINES ACADÉMICOS.**

I.- DATOS GENERALES:

EDAD: _____ SEXO: _____ ESCOLARIDAD: _____
 ESTADO CIVIL: SOLTERO CASADO VIUDO DIVORCIADO OTRO: _____
 DEPTO.: _____ PUESTO: _____ ANTIGÜEDAD: _____
 DOMICILIO: COL.: _____ DELEG. O MUNICIPIO: _____

II.- ESTRUCTURA FAMILIAR:

1.- MENCIONA LAS PERSONAS QUE VIVEN EN TU CASA.

PARENTESCO	SEXO	EDAD	EST. CIVIL	ESCOLARIDAD	OCCUPACIÓN	INGRESO MENSUAL APROXIMADO

III.- SITUACIÓN ECONÓMICA:

2.- ¿CUÁNTAS PERSONAS DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE TI?

3.- APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO GASTAS MENSUALMENTE, EN?:

VIVIENDA	ALIMENTACIÓN	EDUCACIÓN	VESTIDO	RECREACIÓN	OTROS

IV.- VIVIENDA:

4.- ¿LA CASA EN LA QUE VIVES ES?
 A) PROPIA B) RENTADA C) PRESTADA D) HIPOTECADA E) OTRO _____

5.- TIPO DE VIVIENDA:
 A) CASA SOLA B) DEPARTAMENTO C) CASA DUPLEX D) VICINDAD E) OTRO _____

6.- NÚMERO TOTAL DE HABITACIONES PARA DORMIR:

V.- ASPECTOS FAMILIARES:

7.- ¿CÓMO ES LA COMUNICACIÓN CON TU FAMILIA?
 A) BUENA B) REGULAR C) NO EXISTE

8.- ¿REALIZAS ACTIVIDADES RECREATIVAS CON TU FAMILIA?
 A) SÍ B) NO ¿CUÁLES? _____

9.- ¿DE QUÉ ESTÁS ORGULLOSO EN LA RELACIÓN CON TU FAMILIA?

VI.- ASPECTOS DE RELIGIÓN

10. ¿REALIZAS ALGÚN ACTO RELIGIOSO LOS DOMINGOS U OTRO DÍA DE LA SEMANA?
A) SÍ B) NO

11. ¿INFLUYE TU RELIGIÓN EN TU FAMILIA Y TRABAJO?
A) SÍ B) NO COMO _____

VII.- ASPECTOS CULTURALES

12. ¿TE IDENTIFICAS CON LAS COSTUMBRES DE NUESTRO PAÍS?
A) SÍ B) NO

13. ¿CELEBRAS ALGUNA TRADICIÓN MEXICANA?
A) SÍ B) NO

14. MENCIONA LAS TRADICIONES QUE CELEBRAS EN TÚ:

CASA	TRABAJO

15. MENCIONA CUALES SON LOS SÍMBOLOS PATRIOS:

VIII.- CULTURA ORGANIZACIONAL

16. ¿QUÉ OPINAS DE TU COMPAÑÍA Y CÓMO TE SIENTES DENTRO DE ELLA; SIENTES QUE LA EMPRESA ES CÓMO?
A) UNA PARTE DE TU FAMILIA
B) UN LUGAR DONDE RECIBES UN SUELDO
C) UNA INSTITUCIÓN QUE TE PERMITE CRECER EN UNIÓN CON TU FAMILIA

17. ¿SI TU VIERAS LA OPORTUNIDAD DE CAMBIAR ALGO EN LA EMPRESA O IMPLEMENTAR ALGO NUEVO QUE HARÍAS?

18. ¿CONOCES LA MISIÓN DE LA EMPRESA?
A) SÍ B) NO ¿CUALES? _____

19. ¿CUÁL ES LA FRASE CON LA QUE SE IDENTIFICA LA EMPRESA Y TÚ?

20. MENCIONA CUÁL ES EL LOGOTIPO DE TU EMPRESA:
A) HOJA DE AFEITAR B) LA LETRA "G" C) RASTRILLO D) TODOS

21. ¿TE SIENTES IDENTIFICADO CON LA EMPRESA?
A) SÍ B) NO ¿PORQUÉ? _____

22. ¿CONTINUAMENTE LA EMPRESA TE INCLUCA SUS VALORES?
A) SÍ B) NO

23. ¿EXISTE RECONOCIMIENTO POR TÚ TRABAJO?
A) SÍ B) NO

24. ¿TE SIENTES MOTIVADO EN TU ÁREA DE TRABAJO?
A) SÍ B) NO

25. CONSIDERO QUE MI TRABAJO ES:
A) ABURRIDO B) IMPORTANTE C) SIN INTERÉS

26. ¿DE QUÉ TE SIENTES ORGUULLOSO EN RELACIÓN CON TÚ TRABAJO?

IX.- VALORES

RESPONSABILIDAD:

27. ANTE LAS DIFICULTADES, ¿CÓMO ACTÚAS?
A) LAS ACEPTO B) IGNORO

C) EVALUO SI PUEDO

D) DELIGO RESPONSABILIDAD

28.- ¿SI TU JEFE TE PIDE QUE CAPACITES A UN COMPAÑERO(A), TE MUESTRAS?

A) COMPROMETIDO B) INDIFFERENTE C) MOLESTO

29.- CUÁNDO TIENES QUE ENTREGAR UN TRABAJO Y ES TU HORA DE SALIDA, ¿QUÉ HACES?

A) TE QUEDAS A TERMINARLO
B) TE RETIRAS
C) LE DICES A TU JEFE QUE NO PUEDES TERMINARLO
D) DELEGA LA RESPONSABILIDAD

30.- SI TIENES UNA CITA DE TRABAJO A LAS 4:00 P. M., ¿LLEGARÍAS 10 MINUTOS DESPUÉS DE LA HORA?

A) SI B) NO

31.- SI EN TU TRABAJO TE VA MAL, ¿ASUMES LAS CONSECUENCIAS DE TUS ACCIONES?

A) SI B) NO

HONESTIDAD:

32.- ¿HAS TOMADO ALGO QUE NO SEA TUYO?

A) SI B) NO

33.- ¿HAS HECHO TRAMPA EN ALGÚN REPORTE DE ACTIVIDADES?

A) SI B) NO

34.- SI TU HORA DE SALIDA ES A LAS 3:00 P.M., PERO HAY OPORTUNIDAD DE SALIR ANTES SIN QUE NADIE TE VEA, ¿LO HARÍAS?

A) SI B) NO

35.- ¿SI TUVIERAS OPORTUNIDAD DE QUE SE TE PAGARA TIEMPO EXTRA SIN HABERLO TRABAJADO, ACEPTARÍAS EL PAGO?

A) SI B) NO

36.- SI TE SOLICITAN QUE ACUDAS A DEJAR ALGÚN DOCUMENTO FUERA DE TU TRABAJO, SIN EMBARGO EN EL CAMINO TE QUEDA DE PASO ARREGLAR ALGUNA SITUACIÓN PERSONAL, ¿TE DESVIARÍAS?

A) SI B) NO

37.- SI ALGÚN COMPAÑERO DE TRABAJO SE ESTÁ COMPORTANDO DE UNA FORMA QUE TE MOLESTA O INCOMODA, ¿SE LO DIRÍAS?

A) SI B) NO PORQUE _____

HONRADEZ:

38.- SI EN TU SOBRE DE NÓMINA, TE LLEGA DE MÁS, ¿LO REGRESARÍAS?

A) SI B) NO PORQUE _____

COMUNICACIÓN:

39.- SI DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO RECONOCES QUE EXISTE UN PROBLEMA EL CUAL REPERCUTE EN TU DESEMPEÑO, ¿LO MENCIONARÍAS?

A) SI B) NO PORQUE _____

40.- ¿LOS ASUNTOS IMPORTANTES SE CONOCEN A TRAVÉS DE RUMORES?

A) SI B) NO

41.- ¿PLATICAS CON TUS HIJOS CON RESPECTO A CÓMO LES FUE EN SUS ACTIVIDADES DURANTE EL DÍA?

A) SI B) NO

RESPECTO:

42.- LOS EMPLEADOS SON TRATADOS CON RESPETO EN LA COMPAÑÍA, SIN IMPORTAR EL CARGO

A) SI B) NO

43.- ¿PERMITIRÍAS QUE TU JEFE TE LEVANTARA LA VOZ E INSULTARA DELANTE DE TUS COMPAÑEROS DEBIDO A UNA EQUIVOCACIÓN QUE COMETISTE?

A) SI B) NO

44.- SI POR ALGUNA CARACTERÍSTICA FÍSICA, ERES DISCRIMINADO, ¿DEFENDERÍAS TUS DERECHOS?

A) SI B) NO PORQUE _____

SERVICIO:

45.- PARA TI, ¿SERVIR ES?

A) SALIR AL ENCUENTRO DE LA NECESIDAD DEL OTRO
B) DOMINIO DE UNO SOBRE OTRO
C) PERDER YO, PARA QUE GANES TU

46.- SI LLEGA UNA PERSONA Y TE SOLICITA INFORMACIÓN QUE NO SEA DE TU ÁREA, ¿SE LA DARÍAS?

A) SI B) NO

47.- SI TE PIDIERAN QUE APOYARAS OTRAS ÁREAS DE TRABAJO, ¿ACEPTARÍAS?

A) SI B) NO

48.- SI ALGÚN COMPAÑERO ESTA REALIZANDO MAL SU TRABAJO, ¿LE DIRÍAS COMO HACERLO?

A) SI B) NO ¿POR QUÉ? _____

COLABORACIÓN

49.- ¿HAY COOPERACIÓN ENTRE MI DEPARTAMENTO Y OTRAS ÁREAS DE LA COMPAÑÍA

A) SI B) NO

50.- PARA TI, ¿QUÉ ES COLABORAR EN EQUIPO?

- A) OBTENER SATISFACCIÓN DE OBJETIVOS PERSONALES
B) OBTENER SATISFACCIÓN DE OBJETIVOS COMUNES AL EQUIPO

FIDELIDAD

51.- SI TU MEJOR AMIGO(A) DE TU ESPOSO (A), TE PROPONE UNA RELACIÓN AMOROSA, ¿ACEPTARÍAS?

A) SI B) NO

52.- SI LA EMPRESA DE LA COMPETENCIA TE PIDE REVELAR UN SECRETO DE LA ELABORACIÓN DE ALGÚN PRODUCTO A CAMBIO DE DINERO, ¿LO HARÍAS?

A) SI B) NO ¿POR QUÉ? _____

BONDAD:

53.- SI VAS EN EL CAMIÓN Y TE ENCUENTRAS CANSADO Y VEZ A UNA PERSONA QUE NECESITA EL ACIENTO, ¿SE LO CEDERÍAS?

A) SI B) NO

54.- SI ALGÚN FAMILIAR O AMIGO NECESITA DE TU AYUDA, ¿LO APOYARÍAS?

A) SI B) NO ¿POR QUÉ? _____

55.- ¿SI ALGUNA PERSONA O COMPAÑERO ESTA HABLANDO MAL DE LA EMPRESA LA DEFENDERÍAS?

A) SI B) NO ¿QUE LE DIRÍAS? _____

CONSTANCIA:

56.- ¿TE ESFUERZAS POR TERMINAR ALGUNA ACTIVIDAD, AUNQUE TE RESULTE DIFÍCIL Y TE LLEVE TIEMPO?

A) SI B) NO POR QUÉ? _____

JUSTICIA:

57.- ¿CREES QUE EL TRABAJO SE DISTRIBUYE DE MANERA IGUAL PARA TODOS?

A) SI B) NO

58.- PARA TI, ¿QUÉ ES JUSTICIA?

X.- ASPECTOS DE INTERES:

59.- ¿QUÉ TIPO DE LECTURA TE GUSTA?

A) PERIÓDICOS B) REVISTAS C) NOVELAS D) LIBROS DE CULTURA GENERAL E) OTROS _____

60.- ¿CÓMO TE VES EN GILLETTE DENTRO DE 5 AÑOS?

61.- ¿TE HAS FORMADO YA UNA IDEA DE LO QUE VAS A HACER CUANDO TE RETIRES?

A) SI B) NO

62.- ¿TIENES ALGUNA DIVERSIÓN O PASATIEMPO EN EL QUE OCUPAS TU TIEMPO LIBRE?

A) SI B) NO

¡MUCHAS GRACIAS!



*The
Gillette
Company*

SOLICITUD DE EMPLEO
DATOS GENERALES

NOMBRE _____
 FECHA DE NACIMIENTO _____ EDAD _____
 LUGAR DE NACIMIENTO _____
 NACIONALIDAD _____ SEXO _____
 ESTADO CIVIL _____ No DE HIJOS _____
 FECHA Y LUGAR DE CASAMIENTO _____

DOMICILIO COMPLETO

CALLE _____ EXT/INT _____
 COLONIA _____ C.P. _____
 DELEGACIÓN _____ CIUDAD _____
 ESTADO _____
 TELEFONOS: CASA _____
 OFICINA _____
 RECADOS _____

ESTUDIOS

	INICIO	TERMINO	CERTIFICADA	TRUNCA
PRIMARIA				
SECUNDARIA				
PREPARATORIA				
TECNICA*				
LICENCIATURA*				

* ESPECIALIZACIÓN _____
 * INSTITUCIÓN _____

IDIOMAS

INGLÉS _____% OTROS _____%

HISTORIA LABORAL

(Indique sus últimos 3 empleos , comenzando por el más reciente)

EMPRESA _____
ULTIMO PUESTO _____
DEPARTAMENTO _____
FECHAS: DE: _____ A: _____
CAUSA DE SEPARACIÓN _____

EMPRESA _____
ULTIMO PUESTO _____
DEPARTAMENTO _____
FECHAS: DE: _____ A: _____
CAUSA DE SEPARACIÓN _____

EMPRESA _____
ULTIMO PUESTO _____
DEPARTAMENTO _____
FECHAS: DE: _____ A: _____
CAUSA DE SEPARACIÓN _____

REFERENCIAS PERSONALES:

¿ Tiene algún familiar que trabaje en la empresa?

SI () Nombre _____ Parentesco _____
NO ()

¿ Pertenece o ha pertenecido a algún sindicato?

SI () Nombre _____
NO ()

¿ Anteriormente ha participado en el proceso de selección de personal dentro de Gillette de México?

SI () Indique en cual (es):
Entrevista () Exámenes Médicos () Exámen Socioeconómico ()
Proeso de Reclutamiento Masivo ()



GILLETTE MEXICO

PLANEACIÓN Y DESARROLLO

EVALUACIÓN DE CANDIDATOS

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____

PUESTO: _____

DEPARTAMENTO: _____

Los cuidadosamente los conceptos a evaluar y marque con una "X" en el cuadro que según su apreciación refleja la calificación del candidato

CONCEPTOS	NO			
	ACEPTABLE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
APARIENCIA PERSONAL				
COMUNICACION				
CONOCIMIENTOS TEORICOS: Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar su puesto				
CONOCIMIENTOS PRACTICOS: Su experiencia es suficiente para desarrollar las funciones de su puesto				
ESTABILIDAD LABORAL: Las causas que motivaron su cambio de trabajo, fueron aceptables, no se debieron a problemas personales				
POTENCIAL: Considera que sus estudios y experiencia le permitan ocupar mejores puestos en la organización				
CARACTER Y PERSONALIDAD: Posee gran confianza en si mismo, madurez y capacidad para controlarse				
AUTOCRITICA: Pudo identificar claramente sus fallos como persona y las causas más positivas				

COMENTARIOS: _____

- NO CONSIDERARLO
- CANDIDATO PROBABLE
- SUGIERO CONTRATARLO

RECOMENDACION FINAL: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL ENTREVISTADOR _____

FECHA _____

GLOSARIO

A

Actitud: Tendencia del comportamiento afectivo, regida por el conocimiento que un individuo tiene con respecto a hechos, personas, situaciones o instituciones. Predisposición o tendencia mental y/o física, con cierto nivel de estabilidad, para comportarse de determinada manera.

Administrar, Administración: Ciencia social, que persigue la satisfacción de objetivos institucionales, por medio de un mecanismo de operación y a través del esfuerzo humano coordinado.

B

Benchmarking: Es la localización de modelos administrativos, productos, procesos, metodologías, tecnologías de alta calidad y productividad generados por empresas con altos índices de excelencia y productividad, con el afán de aprenderlos, y aplicarlos, con los ajustes pertinentes, en organizaciones que elaboren servicios o productos similares.

C

Calidad: Es el cumplimiento consistente de las expectativas de los clientes.

Capacitación: Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las actitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo.

Cultura: Conjunto de estímulos ambientales que generan una socialización de los individuos en el curso de su desarrollo.

Cultura Organizacional: Fenómeno complejo en el que se interrelacionan todos los componentes de una organización, basados en procesos dinámicos dialécticos continuos planeados.

Creencia: Confianza ciega en algún hecho o dicho. Ideas de una persona o grupo. Firme asentimiento y conformidad con una cosa, completo crédito que se presta a un hecho o noticia como seguro o cierto.

D

Desarrollo: Acción tendiente a integrar al individuo en un entorno socio - laboral, con el propósito de que comprenda las características de la empresa, los procesos internos y externos de comunicación, etc.

Desarrollo Organizacional: Estrategia educativa que emplea los mas amplios medios posibles de comportamiento, basado en experiencias, a fin de lograr mas y mejores opciones organizacionales en un ambiente cambiante.

Descentralización: El gobierno posee menos del 40 % de las acciones de la empresa, y no controla ala empresa, ya que esta se rige por reglas propias, aunque sigue habiendo subsidio por parte del gobierno aunque esta genere ingresos propios. Ej. I. M. S. S, I. S. S. S.T.E, U. N. A. M.

Dimensión de empresas: *Micro empresa:* Unidad económica social en la que existe un solo propietario, su giro suele ser comercial debido a que los recursos con que cuenta son limitados, y los gastos generados son más o menos equitativos a las ganancias, por lo que los trabajadores suelen ser familiares lo que ayuda a amortiguar gastos, existe muy poca administración. Ej. Tiendas de Abarrotes, Expendios de Pan, Fondas, etc.

Pequeña empresa: Unidad económica social, en la que el dueño cuenta con auxiliares, se siguen protocolos de control, se jerarquizan las funciones laborales se inicia la administración.

Mediana empresa: Es una organización en constante crecimiento, se siguen protocolos de control laboral, se jerarquizan funciones, y se aplica directamente la administración.

Gran empresa: Su estructura es única, y de mayor complejidad a las anteriores, en esta se da por completo la descentralización.

E

Empresa: Es la unidad productiva o de servicio que se constituye por aspectos prácticos o legales.

Empowerment: Es el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados.

I

ISO-9000: Organización Internacional de Estándares, fomenta el desarrollo de la normalización para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios.

M

Misión: Atribución que se le da a alguien para ejercer un cargo o acción, es el objetivo por alcanzar.

O

Organización: Acción o efecto de organizarse, disposición para llegar a un arreglo con determinado orden.

P

Perfil Sociolaboral: Es el proceso por el cual facilita conocer integralmente al trabajador, como y porque actúa, sus limitaciones y potencialidades, que permite conocerlo como miembro de una organización.

Personal Administrativo: Individuo que se desempeña una labor de tipo administrativo, es decir que maneja documentación respecto a la organización

Personal Operativo: Individuo que se desarrolla en áreas operativas, es decir, emplea además de sus destrezas la operatividad en el manejo del proceso de producción.

Planeación de Recursos Humanos: El proceso para determinar los requerimientos de las fuerzas de trabajo y los medios para lograr dichos requerimientos, con el fin de realizar los planes integrales de la empresa.

Prestaciones: Son todos aquellos pagos que el patrón entrega al trabajador por los servicios prestados.

Productividad: Obtener mejores y mayores resultados, producir más y mejor a menor costo.

S

Servicio: Es todo el conjunto de esfuerzos, destinados a proporcionar bienes y/o servicios satisfactorios para el cliente o consumidor, dándole un trato amable antes, durante y después de la venta, logrando su satisfacción plena.

T

Trabajo Social: Disciplina de las Ciencias Sociales, que a través de métodos y técnicas promueve la participación de una comunidad, población o sector específico logrando la movilización de sus propios recursos en busca del bienestar social.

V

Valores: Aspiraciones ideológicamente generalizadas, tanto para las conductas apropiadas de los miembros del sistema como para las actividades y funciones del sistema.

Valores de la empresa: Conjunto de convicciones que llevan a un fin común

Valores del trabajador: Conjunto de ideas o convicciones intrínsecas de cada miembro de una organización.

Visión: Conjunto de aspectos o estrategias que permiten visualizar los deseos a futuro.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALDUCIN Abitia, Enrique. Los Valores de los Mexicanos. Ed. Humanitas. México.1982.
2. ALVAREZ Román, Jesús, Las Relaciones Humanas. Ed. JUS. México. 1976.
3. B. W. William Administración de Personal y Recursos Humanos. Ed. Mc Graw Hill, México, 1995.
4. CABOS González, Rubén. Introducción a las Ciencias Sociales. I Edit. Porrúa México 1987.
5. DAVID Buzali, Mariano. Valores y Virtudes. Una Guía Para Alcanzar La Plenitud de Vida. Panorama. México. 1994.
6. CORNEJO, Miguel Ángel. México Únete a la Excelencia. México, 1995.
7. DAVIS Keith, Newstrom, Comportamiento Humano en el Trabajo. Ed. Mc Graw Hill Mexico, 1994.
8. DESSLER, Gary, Administración de Personal. Ed. .Prentice Hall, sexta edición México 1995.
9. Fox Quezada, Vicente. Plan Nacional de Desarrollo. 2001- 2006.
10. GILBERT, Daniel R., Jr., et. al., Administración , Ed. Prentice Hall, 1997.
11. GONZALEZ Blackaller, Ciro., etal Dinámica de la Vida Social, Área de Ciencias Sociales. Ed. Herrero, México, 1980.
12. HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill, México. 1996.
13. HERSEY, Paul, H. Blachard, Knth Administración del Comportamiento Organizacional. (liderazgo situacional), Ed. Prentice. México 1996.
14. LOVIER Calderón, Juan. Cultura Mexicana y Globalización. Ed. EDAMEX.1995.
15. MEIGHAN, Michael, trad. Villamizar Herrera, Jesús. Programas de Introducción Entrenamiento Diseño y Ejecución. Ed.Legis, Colombia 1992.
16. MONDY R., WAYNE Y M., Noe Rober, Administración de Recursos Humanos. Ed.Prentice , México 1994.
17. Oros Lluelles, José, Curso para Perfeccionamiento de Jefes de Almacén, Ed. Dac, S.A. México, 1982.

18. P. Robbins, Stphen, Comportamiento Organizacional (Teoría y practica). Ed. Prentice Hispanoamericana, S. A. México, 1996.

19. PAPALIA, Diane E. Desarrollo Humano. Ed. Mc Graw Hill, México. 1996.

20. PLIEGO de Robles, Cecilia. Enseñanza Activa de Valores Éticos. SEPC. México. 1995.

21. REZA Trosino, Jesús Carlos. EL ABC Del Administrador de la Capacitación., Ed. Panorama. México, 1995.

22. REZA Trosino, Jesús Carlos. Como Diagnosticar Necesidades de Capacitación en las Organizaciones.

23. RODRÍGUEZ Fernández, Andrés, Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Serie Administración de la Capacitación. ED. Panorama México, 1998.

24. RODRÍGUEZ Estrada, Mauro. Psicología del Mexicano en el Trabajo, Ed. Mc Graw Hill, México. 1992.

25. ROGER, Ulrish, Control de la Conducta Humana, Ed. Trillas. México 1994.

26. ROJAS Soriano, Raúl. Guía Para Realizar Investigaciones Sociales. Ed. UNAM México. 1985.

27. WENDELL, I. FRENCH. Y CECIL H. BELL JR, Desarrollo Organizacional. (Aportaciones de las Ciencias Sociales de la Conducta Para el Mejoramiento de la Organización) Ed. Prentice, México. 1996.

28. CORNEJO, Miguel Ángel. Título del artículo " México Exportador de Valores". Fundamentos De la Mexicanidad.

Revista: Excelencia

Pág.: 13-16

Lugar y Fecha de Publicación: México, agosto-septiembre

No. Publicación : 4

Volumen y año: 1, 1991.

29. CRUZ, José. Título del artículo : " ¿Que son las Megatendencias?

Revista: Excelencia

Pág.: 50

Lugar y Fecha de Publicación: México, febrero

No. Publicación. 21

Volumen y año: 2, 1993.

30. Manual de Introducción, Gillette de México S. A. DE C. V.

31. Manual de Reclutamiento, Capacitación y Prestaciones, Gillette de México S. A. DE C. V.

32. Manual de Evaluación Personal, Ed. Expansión. México 1980.

