



872729  
**UNIVERSIDAD "DON VASCO", A.C.**  
INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
**Universidad Nacional Autónoma de México**

3

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

"La Organización de la  
Unión de Trabajadores propietarios  
de autos colectivos de Uruapan".

## TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTA:

*Blanca Estela Durán Farías*

ASESOR:

Lic. María de Jesús Sánchez López

URUAPAN, MICHOACÁN, NOVIEMBRE 2007



UNIVERSIDAD  
DON VASCO, A.C.





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## **Agradecimientos.**

A Dios por darme la oportunidad de vivir.

A mis padres: CARMELITA Y RAFAEL.

Por su apoyo incondicional, su amor y por ayudarme a realizar uno de mis sueños.

A mi Mamá mi mayor reconocimiento por sus esfuerzos para que yo pudiera terminar mis estudios.

A mi Papá que ya no esta físicamente aquí, pero se que donde te encuentres compartes conmigo esta nueva etapa de mi vida.

A mi esposo Héctor gracias por tu comprensión entrega y dedicación para que yo pudiera realizar este trabajo.

Para mi hijo Héctor Rafael gracias por regalarme tu tiempo.

A mis hermanos Juventino, Jesús, Francisco, Gonzalo gracias por impulsarme a seguir adelante. Y sobre todo a mi hermano Francisco por ser un Ser Humano integro y por el gran amor que le tienes a la vida, gracias por enseñarme y regalarme tu paz. Te amo.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

A mi asesora Lic. María de Jesús Sánchez López mi mas sincero agradecimiento por haberme regalado parte de su experiencia, el apoyo y la entrega incondicional para ayudarme a terminar este trabajo, gracias por enseñarme también a descubrir lo mas hermoso que existe en la tierra el Ser Humano. Gracias maestra por ser una persona excepcional.

A la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, mi agradecimiento y reconocimiento por permitirme la facilidad de realizar mi trabajo de investigación.

Y especialmente a la mesa directiva:

Presidente Sr. Alfredo López Martines.

Secretario Sr. Francisco Nolasco Arias.

Tesorero Sr. Efraín Escalera Enríques.

A todos los Seres Humanos razón de ser de nuestra profesión.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

# INDICE

Agradecimientos.  
Introducción.  
Planteamiento del problema.  
Justificación.  
Objetivos.  
Método.

## CAPITULO 1 ORGANIZACIÓN.

1.1	Concepto de organización.	1
1.2	Características de la organización.	3
1.3	Funcionamiento de la organización.	4
1.4	Diseño de organizaciones.	7
1.4.1	Principios de organización.	8
1.5	Modelo para administrar las organizaciones: Conducta, estructura, proceso.	12
1.5.1	La sociedad y las organizaciones.	13
1.5.2	Características personales.	14
1.5.3	Variables grupales e intergrupales.	14
1.5.4	Proceso de evaluación del desempeño.	15
1.5.5	El proceso de las recompensas.	16
1.5.6	El liderazgo.	17
1.5.7	El proceso de comunicación.	18
1.5.8	La toma de decisiones.	18
1.5.9	La motivación.	19
1.5.10	El cambio y la evolución de la organización.	19
1.5.11	El clima organizacional.	20

## CAPITULO 2 EL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL.

2.1	El trabajo Social en las empresas.	22
2.2	Definición del Trabajo Social empresarial.	24
2.3	Objetivos del Trabajo Social empresarial.	25

2.3.1	Objetivo general.	25
2.3.2	Objetivos específicos.	26
2.4	Niveles de intervención del Trabajo Social en la empresa en estudio.	27
2.4.1	Empresarios. (permisionarios o dueños / comité directivo)	27
2.4.2	Los colaboradores. (operadores)	28
2.4.3	La familia de los operadores.	30
2.4.4	La comunidad. (sociedad)	30
2.5	Estudios que puede emprender el Trabajador Social en una empresa.	31
2.5.1	Evaluación diagnóstica.	31
2.5.2	Estudio situacional.	36
2.5.3	Estudio del clima laboral.	38
2.6	Perfiles de los trabajadores.	40
2.6.1	Perfil social y laboral de los trabajadores.	40
2.6.2	Perfil familiar de los trabajadores.	41
2.6.3	Perfil económico.	42
2.6.4	Perfil psico-cultural.	42
2.7	Programas que puede realizar el Trabajador Social.	43
2.7.1	Relaciones Humanas.	45
2.7.2	Salud.	46
2.7.3	Motivación.	48
2.7.4	Programas familiares.	49
2.7.5	Administración y recursos humanos.	50
2.8	Funciones del perfil ideal del trabajo social en la empresa.	52

### **CAPITULO 3 LUGAR DONDE SE LLEVO A CABO LA INVESTIGACIÓN.**

3.1	Antecedentes históricos de la ciudad de Uruapan.	61
3.1.1	Ubicación geográfica.	61
3.1.2	Clima.	62
3.1.3	Orografía.	62
3.1.4	Hidrografía.	63
3.2	La producción agrícola.	63
3.3	Evolución industrial de la ciudad de Uruapan.	64
3.4	El transporte urbano de la ciudad de Uruapan.	66
3.4.1	Rutas del servicio urbano de Uruapan.	67

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

3.5	Breve reseña histórica de la Unión de Trabajadores y Propietarios de Uruapan.	69
3.6	Marco legal.	72
3.7	Forma de organización.	73
3.7.1	Estatutos.	75
3.7.2	Organigrama actual.	91
3.8	Reglamento interno de los miembros que labora en las unidades de transporte urbano de esta ciudad.	92

## **CAPITULO 4 METODO DE INVESTIGACIÓN.**

4.1	Características metodológicas de la investigación participativa.	97
4.2	La investigación participativa como método de estudio se integra por tres procesos.	99
4.3	Etapas de la investigación participativa.	100
4.4	Propuestas de interacción dialéctica entre el investigador y el grupo.	101
4.5	Técnicas de aplicación al método de investigación participativa.	103

## **CAPITULO 5 INVESTIGACION DE CAMPO.**

5.1	Obtención de la información.	106
	Encuesta al usuario del servicio urbano de Uruapan Michoacán.	106
5.2.1	Análisis e interpretación de la encuesta al usuario del servicio urbano de Uruapan, Michoacán.	111
5.3	Encuesta para los operadores de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.	115
5.3.1	Análisis e interpretación de la encuesta a operadores.	124
5.4	Encuesta aplicada a los dueños o permisionarios de la Unión de Autos Colectivos de Uruapan.	129
5.4.1	Análisis e interpretación de la encuesta a los dueños de la empresa.	138

## **CAPITULO 6 PROPUESTAS "CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL.**

6.1	Antecedentes.	139
6.1.2	Justificación.	140
6.1.3	Objetivo general del departamento de trabajo social.	142
6.1.4	Objetivos específicos.	142
6.1.5	Funciones.	143
6.1.6	Marco estratégico.	143
6.1.7	Organigrama funcional para la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.	144
6.2	Manual de organización del departamento de Trabajo Social.	145
6.2.1	Perfil del puesto.	146
6.2.2	Actividades.	146
6.2.3	Metas.	148
6.2.4	Recursos a utilizar.	148
	Plan de trabajo del departamento de Trabajo Social.	150
6.3	Proyecto de reclutamiento y selección de personal.	150
6.3.1	Justificación.	150
6.3.2	Objetivo general.	151
6.3.3	Objetivos específicos.	151
6.3.4	Metas.	151
6.3.5	Tiempo.	151
6.3.6	Limites.	151
6.3.7	Procedimiento.	152
6.3.8	Recursos para utilizar.	154
6.3.9	Normas y políticas.	155
6.3.10	Supervisión.	155
6.3.11	Evaluación.	155
6.4	Proyecto de educación básica.	156
6.4.1	Justificación.	156
6.4.2	Objetivo general.	157
6.4.3	Objetivos específicos.	157
6.4.4	Metas.	157
6.4.5	Limites.	157
6.4.6	Tiempo.	157
6.4.7	Procedimientos.	158
6.4.8	Supervisión.	158

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



6.4.9 Recursos.	158
6.5 Proyecto de fomento al deporte.	159
6.5.1 Justificación.	159
6.5.2 Objetivo general.	160
6.5.3 Objetivos específicos.	160
6.5.4 Metas.	160
6.5.5 Limites.	161
6.5.6 Tiempo.	161
6.5.7 Procedimiento.	161
6.5.8 Recursos.	161
6.6 Proyecto de formación y capacitación laboral.	162
6.6.1 Justificación.	162
6.6.2 Objetivo general.	163
6.6.3 Objetivos específicos.	163
6.6.4 Metas.	164
6.6.5 Limites.	164
6.6.6 Procedimientos.	164
6.6.7 Recursos.	164
Anexos.	166
Conclusiones.	181
Bibliografía.	

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **Introducción.**

En la actualidad la economía mexicana atraviesa por una etapa de reestructuración, en la que participan todos los sectores productivos del país, de los estados y de los municipios, jugando un papel importante en este proceso, el sector transporte que requiere una especial atención y estudio, que puede estar arrastrando conflictos o problemas ancestrales como la falta de organización, la mala relación laboral, la falta de comunicación, lo cual afecta el servicio, tanto en cantidad como en la calidad, de estos acontecimientos que prevalecen actualmente en el servicio de transporte urbano surge la necesidad de llevar a cabo una investigación que se centre en el análisis global del aspecto organizativo de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan A.C. y que a la vez abordara los problemas asociados con este rubro, ya que involucra a un gran número de personas desde autoridades, transportistas, empleados y usuarios por lo que se requiere del apoyo de un profesionista que se encargue de la detección de problemas y necesidades así como que determine alternativas de solución para lo cual él más idóneo es el Trabajador Social por su desempeño en el área empresarial dado que ofrece una amplia intervención principalmente en mejorar las relaciones humanas del personal, al proporcionar educación social a los trabajadores; diagnosticar las necesidades o problemas que se generen en el centro de trabajo; ofrecer alternativas para una mejor organización delinear el perfil del trabajador y de su familia; y llevar a cabo actividades de recreación individuales, grupales o familiares.

Además de mantener un vínculo estrecho con la administración, ya que esta proporciona elementos que permiten lograr una buena organización e integración social siempre y cuando se combinen adecuadamente con la perspectiva humanística del Trabajo Social.

Para estos fines es necesario estudiar y conocer ampliamente todas y cada una de las partes que integran la empresa, como funciona actualmente y como se da el proceso de participación, en que se sustenta; para poder tener una certera realidad social actual la cual pueda ser transformada al implementar las funciones de Trabajo Social en un campo con grades perspectivas para el Trabajador Social, que con su participación logre la apertura de nuevos espacios; y a la vez que el servicio de transporte urbano tenga un nuevo enfoque más humanizado tanto en el trato al usuario, como a los trabajadores, y mayor rentabilidad a los dueños.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **Planteamiento del problema.**

El servicio de transporte urbano de pasajeros recobra gran importancia para el desarrollo económico político y social de la ciudad de Uruapan Michoacán, primeramente al facilitar el desplazamiento de las personas de un lugar a otro; que desde siempre ha sido un factor trascendente en la localización de las actividades humanas; dichas necesidades dan origen a una fuente de empleos a nivel nacional, regional y sectorial tanto en la construcción como en la operación, con una cantidad significativa de trabajadores que en el primer aspecto se requiere un trabajo calificado para la construcción de la infraestructura del transporte; y el segundo se supone que actualmente no se tiene un conocimiento especializado tanto en los operadores como checadores. (persona encargada de registrar las salidas y llegadas de las unidades de transporte a las bases correspondientes).

Este sector de transporte involucra una gran cantidad de servicios así como de capital tanto económico como humano; y sin dejar de tomar en cuenta al usuario que es el portador del ingreso al transporte de aquí que surja la necesidad de hacer una investigación de la organización de la UNION DE TRABAJADORES PROPIETARIOS DE AUTOS COLECTIVOS DE URUAPAN, con la finalidad de que el servicio que se preste al usuario sea de calidad y de mayor beneficio para todas y cada una de las partes involucradas en el transporte.

## **Justificación**

Durante el siglo XIX, México y sus áreas urbanas se vieron influenciadas por la tecnología que vino de Europa y que con el tiempo se le conoció como el ferrocarril este transporte redujo enormemente las distancias e inicio la integración del campo con la ciudad.

En su versión urbana, se dieron primeramente los tranvías de mulitas; y con el inicio del siglo XX, se dio el advenimiento y producción en serie del automóvil. Con el nuevamente las distancias se acortaron y se convirtió en un elemento importante de la urbanización y del desarrollo. Con el nacimiento del siglo XXI, se visualiza una nueva forma de transporte, siendo este el servicio urbano de pasajeros, que ha generado importantes cambios a través de los tiempos, en todas sus modalidades; y la Unión de Trabajadores propietarios de Autos Colectivos de Uruapan no ha sido la excepción, de estos cambios al generar una continua renovación de equipo

Como aspecto principal, pero sin embargo se ha olvidado de mejorar la calidad del servicio que presta, de la parte humana del usuario como del trabajador, por lo que se requiere realizar una investigación, de su forma de organización, y lograr una integración del hombre con los vehículos como un proceso de actualización integral, y para lograrlo se requiere del trabajo profesional de un trabajador social, y que su intervención sea de promotor, organizador y capacitador para que la empresa transportista en estudio, no solo este a la vanguardia en tecnología sino a la par con el nivel

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

de calidad del personal desarrollando sus potencialidades como seres humanos, y buscando estrategias que permitan la profesionalización en la operación como en la atención especializada que la población requiere en este servicio, para que la Ciudad de Uruapan sea la pionera en tener un transporte moderno, eficiente y amigable para el usuario.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Conocer y analizar la forma de organización actual de la UNION DE TRABAJADORES PROPIETARIOS DE LA UNION DE AUTOS COLECTIVOS DE URUAPAN A.C. para proponer alternativas que mejoren la calidad del servicio urbano.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Identificar situaciones problema que se presenten en el proceso de organización.
- Realizar un estudio de las condiciones del personal
- Proponer alternativas de solución viables para el mejor desempeño de la UNION DE TRABAJADORES PROPIETARIOS DE COLECTIVOS DE URUAPAN A.C.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

- Realizar acciones encaminadas al proceso de educación del personal.
- Proponer programas para la formación y capacitación del personal de la empresa para mejorar el servicio.
- Realizar acciones encaminadas a la educación de la población en relación a valorizar el transporte urbano.

### **Método de investigación:**

Para esta investigación se utilizara el Paradigma de investigación Participativa.

# CAPITULO 1

## ORGANIZACIÓN

### 1.1 Concepto de organización:

Para ubicar la estructuración de una organización se iniciara a partir de algunos conceptos que servirán de referencia para entrar en materia e iniciar el proceso organizativo de una empresa.

**Organización:** La formación organizada es para designar toda agrupación social, que articulada como totalidad, tiene un número preciso de miembros y una diferenciación interna de funciones. Configurada racionalmente al menos en sus intenciones, procura obtener un resultado determinado de acuerdo con sus fines y objetivos.<sup>1</sup>

Una organización es una colectividad con limites relativamente identificables, con un orden normativo, con escala de autoridad, con sistemas de comunicación y con sistemas coordinadores de alistamiento; esta colectividad existe sobre una base relativamente continua en un medio y se ocupa de actividades que por lo general, se relacionan con una meta o un conjunto de fines.<sup>2</sup>

La organización es un proceso encaminado a obtener un fin. Fin que fue previamente definido por medio de la planeación. Organizar consiste

<sup>1</sup> ANDER-Egg Ezequiel (1988) Diccionario de Trabajo Social, Editorial El Ateneo – México p.220

<sup>2</sup> H. HALL, Richard (1983) Organizaciones Estructura y Proceso, Prentice – hall Hispanoamericana, S.A. p.9



en efectuar una serie de actividades humanas, y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola para lograr un propósito común.<sup>3</sup>

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad en la primera parte.<sup>4</sup>

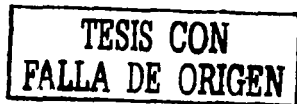
Organizar es un proceso encaminado a obtener un fin, y consiste en efectuar una serie de actividades humanas, y después coordinarlas como una sola, para lograr un propósito común.

Organizar trae por resultado una estructura formal que debe considerarse como marco que encierra e integra las diversas funciones de acuerdo con el modelo determinado por los dirigentes el cual sugiere orden, arreglo lógico relación armónica. Los lineamientos generales de la organización de una empresa los suministra esa estructura, la cual proporciona el marco dentro del cual la gente puede trabajar motivada y eficientemente. La estructura de organización es creada, mantenida y adaptada por los dirigentes, de acuerdo a los objetivos planteados y a las necesidades de la empresa.

---

<sup>3</sup> GOMEZ Ceja, Guillermo (1997) Planeación y Organización de Empresas, Editorial Mc Graw-Hill, Interamericana de México, S.A. de C.V. p.191

<sup>4</sup> Ibid.



**Organización:** Se le denomina a toda agrupación social que tiene un objetivo común, con un nivel de autoridad para lograr acciones tendientes al logro de sus metas, por medio de la participación activa y decidida de cada uno de los integrantes y por un sistema de comunicación abierto que permita la coordinación e integración de fines, por medio de un orden normativo.

## **1.2 Características de la organización:**

El funcionamiento de la organización depende, de la importancia que debe atribuirse a las capacidades, habilidades y al potencial que tiene el ser humano por naturaleza la persona es inteligente tiene la facultad del pensamiento, de la voluntad y del conocimiento que se pueden optimizar para lograr desarrollar en cada uno de sus integrantes un espíritu de servicio, y de compañerismo en donde todos tengan una actitud de superación para lograr un desarrollo integral organizativo para beneficio de todos.

**-División de las responsabilidades de trabajo y poder:**

La división de las responsabilidades debe darse a partir del principio de la participación activa de todos y cada uno de los miembros siendo responsables de que tienen el derecho de colaborar, donde nadie puede quedar excluido, donde cada uno aporte su esfuerzo personal, para la obtención de un pleno desarrollo y perfección en conjunto a través de la planeación, teniendo pleno conocimiento de sus derechos y

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

obligaciones como principio normativo o de orden y que pueda ser proyectado al personal a partir de una línea descendente.

-La presencia de uno o más centros de poder que controlen los esfuerzos concertados por la organización y los encaminen hacia sus objetivos: estos centros de poder deben revisar continuamente el desempeño de la organización, reordenando su estructura, donde sea necesario, con el fin de aumentar su eficiencia organizativa.

-La situación del personal: El personal es el elemento humano fundamental para el desarrollo de la organización y tiene que proporcionar un rendimiento adecuado a la empresa, teniendo como fin colaborar con los socios y llevar a cabo un esfuerzo conjunto logrando el desarrollo y beneficio de ambos.

### **1.3 Funcionamiento de la organización:**

El funcionamiento de la organización, depende de la forma que los participantes logren los siguientes aspectos:

- a) "Claridad y aceptación de los fines que se persiguen: una organización funciona mejor en la medida en que sus integrantes tengan claros los fines generales y específicos. Pero también lo es el que sean aceptados por todos los miembros que la integran. Por esta razón, es fundamental la participación.

- b) Democracia Interna y Participación:** la democracia interna, concebida como la posibilidad real de responsabilización individual y colectiva en el proceso económico y social del socio se constituye a partir del juicio y análisis típico que éste realiza de cada una de las posibles opciones, la manifestación de las conclusiones a que se ha llegado de manera libre de toda coacción, la toma colectiva de decisiones y el acatamiento de los acuerdos mayoritarios.
- c) Autoridad y Gestión Colectiva:** Se entiende por autoridad como el compromiso que cada socio realiza con el resto de sus compañeros. Mas que a personas, la autoridad es una característica que se confiere a la reunión de conciencias, voluntades y esfuerzos que representa la unión. Esa es la máxima autoridad y organizativamente se le conoce como Asamblea General, la gestión colectiva, en tanto que favorece la participación concreta, representa dentro de la unión el medio de desarrollo de la conciencia solidaria.
- d) División del Trabajo:** El método más importante para dividir el trabajo y que todas las organizaciones utilizan, es el de la división de funciones, una función se puede definir como una sola actividad; y se realiza mediante un listado de todas las funciones que se desarrollan en la empresa, para evitar la duplicidad de estas; la división del trabajo sistematiza armónicamente la autoridad y responsabilidad de cada socio. Cada tarea particular requiere, dependiendo de sus característica, la atención y tratamiento específico suficiente

para su realización. Es la autoridad la que determina en quien ha de depositarse la representación. Factor importante de la organización lo es la división del trabajo ya que permite la especialización que garantiza el desarrollo integral de la unión."<sup>5</sup>

- e) **Especialización:** Es uno de los aspectos fundamentales que se requieren para que exista una organización eficaz, es necesario especializar a todos y cada uno de los integrantes involucrados en este proceso, siendo de vital importancia que el ser humano descubra sus cualidades y potencialidades personales para que pueda explotarlas y ponerlas de manifiesto en su vida cotidiana con la firme convicción que si puede hacer sus funciones con calidad.

La especialización que le proporcionara el trabajador social será: que tenga identidad propia, que le de un sentido a su vida, el valor que tiene como persona, sensibilizarlo para la participación, que sea solidario, respetuoso y conducirlo a un desarrollo armonioso, y el personal se sentirá valioso que es importante y estará en condiciones de desarrollar sus funciones adecuadamente.

La especialización rinde enormes beneficios para la empresa pero exige tiempo y disciplina para la obtención de estos resultados. Sobre la administración recae la tarea de hallar hasta qué punto puede

---

<sup>5</sup> PASAYE Contreras, Maribel / CASTILLEJO López, Consuelo (1985) Organización de una Unión de Ejidos y Comunidad (Tesis)

aprovecharse la especialización, con objeto de obtener buenos resultados y proyectarlo al público usuario.

#### **1.4 Diseño de organizaciones:**

Lo fundamental para el diseño de una organización es el conocimiento actual de la empresa. Sin la comprensión general y específica de la situación actual y una comprensión de los requerimientos del sistema futuro, no se puede hablar de un diseño eficaz de organización. Por lo tanto:

“La estructura de las organizaciones es un mecanismo proyectado para ayudar a lograr las metas de la empresa. Por pequeña que sea una organización, ésta debe comenzar por definir sus objetivos, que sus recursos pueden ser limitados y deben utilizarse eficazmente si es que se quiere que la empresa sobreviva y prospere. La asignación de responsabilidades. Es esencial, incluso si la organización se compone de un solo hombre, porque él debe de distribuir su tiempo tan eficazmente como sea posible.

El diseño de un nuevo sistema de organización quizá sea el paso más importante en el proceso de reorganización de una empresa y se refiere a construir una organización eficiente en contraste a la organización actual”.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> GOMEZ Ceja Op.cit. p.215

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

### **1.4.1 Principios de organización:**

El diseño de una organización implica fundamentalmente establecer la interrelación que presentan los “principios de organización” al desarrollo del nuevo sistema.

Lyndal F. Urwick estableció un conjunto de principios fundamentales que aun son considerados como una de las principales guías para el establecimiento de una correcta organización:

**“La organización debe ser una expresión de los objetivos”**

Para que una organización sea eficaz, se requiere que su objetivo o meta principal sea claro y la consecución del mismo esté apoyado por un plan de organización que mantenga las políticas para llevar acabo la acción.

**“La coordinación de personas y actividades y la unidad en el esfuerzo, son propósitos básicos de toda organización”**

La coordinación es un factor trascendente para lograr las metas de la organización ya que de esta depende los lineamientos a seguir en cuanto a las actividades a realizar, para no caer en el error de repetirlas o no hacerlas, y se afecte el proceso de administración.

**“La máxima autoridad debe descansar en el ejecutivo, el jefe mas alto con líneas claras de autoridad para cada uno dentro del grupo”**

Las líneas de autoridad deben estar bien delimitadas, por el presidente de la unión de trabajadores propietarios de autos colectivos de Uruapan, el cual debe dar a conocer a sus subordinados el tipo de autoridad que le compete a cada socio, pero sin olvidar que en este caso la autoridad máxima es la asamblea general.

**“La definición de cada puesto, sus diferencias, autoridad, responsabilidad y relaciones, deben ser establecidas por escrito y puestas en conocimiento de todos los miembros del grupo”**

Para la unión en estudio únicamente se contemplan los tres principales puestos presidente, secretario, y tesorero; luego siguen las comisiones a las cuales se les debe mandar por escrito especificando cada una de sus responsabilidades, la autoridad conferida debe ser respetada y no usurpada después de especificada y analizada debe darse a conocer a todos los miembros del grupo para su conocimiento y no sea malinterpretada.

**“La responsabilidad del superior por lo que respecta a la actuación de los subordinados, es absoluta”**



De acuerdo al sistema de organización que se establezca, la autoridad debe darse de un nivel superior a un nivel inferior. La falta de una apropiada delineación de autoridad produce demora, mala comunicación, falta de control administrativo y, sobre todo produce fugas de responsabilidad.

**“La autoridad debe tener una responsabilidad correspondiente”**

La autoridad no se puede concebir separada de la responsabilidad, “la obligación de rendir cuentas por el cumplimiento de los deberes, o como lo expresa Mary Parker Follet: Donde quiera que se ejerza autoridad, surge responsabilidad”.

**“Por lo que respecta a la capacidad de control, ninguna persona debe supervisar mas de cinco”**

No deberán ser responsables ante una misma persona más empleados de los que ésta pueda supervisar eficazmente, si un jefe tiene una área de supervisión demasiado grande, descuida algunos problemas y pierde el control de las actividades a su cargo, ya que es imposible por razones de tiempo que entre en los detalles que presenta un campo de supervisión excesivo.

La ampliación o reducción del tramo de control, está en función de las habilidades y resultados obtenidos por un jefe, ya que actualmente se

considera como practico el que un supervisor dirija de cinco a ocho personas eficazmente.

**Los factores que influyen para esta determinación son:**

- a) El tamaño de la empresa.
- b) El tipo de organización.
- c) Los niveles jerárquicos que comprende.
- d) La complejidad y el tipo de supervisión.
- e) La calidad del grupo a supervisar.
- f) La habilidad y responsabilidad del supervisor.

**“Toda organización exige una continuidad en su proceso y estudio de nuevas técnicas o aplicaciones”**

Los directivos siempre deben estar a la expectativa, innovando acciones que estén encaminadas a las necesidades actuales de la organización para aplicarlas y obtener mayores beneficios para todos los integrantes.

**“Las críticas a los subalternos, siempre que sea posible, deberán ser en privado”**

Nunca deberá criticarse a un subordinado en presencia de ejecutivos o empleados de igual o menor categoría. Deberá buscarse la manera más adecuada para llamarle la tensión, procurando no causar frustraciones.

### **“Debe estructurarse una organización lo más sencilla posible”**

El tipo de organización que se adapte a las necesidades de la empresa, deberá ser sencilla, evitando las complejidades. Cada estructura deberá ser práctica desde el punto de vista de costos. Si la misma involucra costos elevados, la organización tendrá que ser modificada.<sup>7</sup>

## **1.5 Modelo para administrar las organizaciones: Conducta estructura y proceso.**

Este modelo de organización retoma aspectos significativos muy relacionados con las expectativas del trabajador social, al tomar en cuenta al ser humano como trabajador el cual pertenece a una sociedad y requiere de un serie de satisfactores que a través de la aplicación de este modelo se le podrán proporcionar al trabajador al iniciar el proceso de organización, y de acuerdo a los avances se irán implementando algunos mas de acuerdo a las necesidades actuales. “Esté modelo nos servirá

---

<sup>7</sup> Ibid. p. 216, 217 y 218 – Algunos principios fueron tomados de esta cita y ampliados por la autora de la presente.

para comprender a las organizaciones como punto focal para la exposición y análisis de la conducta, estructura, procesos, resultados del desempeño, cambio y el progreso, medio técnico y el clima de organización.

### **1.5.1 “La sociedad y las organizaciones”**

Las organizaciones existen en las sociedades; en realidad, las organizaciones son creadas por las sociedades.

En una sociedad, son muchos factores que influyen en una organización, y la administración debe saber responderles. Toda organización debe responder a las exigencias legales, políticas, al cambio económico y tecnológico; sin perder de vista la proyección social o imagen que debe a la sociedad desde la distinción de los colores de la unidades, la limpieza, uniformes e higiene de sus operadores, comportamiento y actitudes que reflejen en su vida cotidiana y laboral, aspectos que en gran medida dependen del grado de organización que tiene la empresa, y como la proyecta a sus empleados; por lo que toda organización debe pretender lograr una imagen social adecuada a las expectativas de la sociedad donde se encuentre ubicada.

### **1.5.2 “Características personales”**

El desempeño personal es el fundamento del desarrollo de la organización. Por consiguiente, los administradores tienen que conocer más que superficialmente las determinantes del desempeño personal. El Trabajo Social, la psicología y la psicología social aportan muchísimos conocimientos respecto a la relación entre actitudes, percepciones, personalidad y valores, y el desempeño personal. Los directivos deben comprender esas relaciones cuando planifican y dirigen el comportamiento organizativo y personal. Los directivos no pueden pasar por alto la necesidad de adquirir nuevos conocimientos actuales que les permitan actuar de acuerdo con ellos, en lo concerniente a las características personales propias y a las de sus subalternos.

### **1.5.3 “Variables Grupales e intergrupales”**

Los grupos se forman en las organizaciones por la acción administrativa, pero también por los esfuerzos personales. Los administradores crean grupos de trabajo para llevar a cabo tareas y trabajos asignados. Los grupos de mando y de tareas comprenden departamentos, comisiones especiales, juntas y comités. Estos grupos son creados por decisión administrativa y se llaman grupos formales. A medida que esos grupos funcionan e interactúan con otros grupos, crean características, como estructura, procesos, normas, papeles y cohesión.

Además pueden cooperar o competir con otros grupos; la competencia entre grupos puede provocar conflictos.

Los grupos también se forman por decisión de los empleados. Estos grupos, calificados de informales, se organiza alrededor de intereses comunes y de amistad. Aun cuando no estén sancionados por la administración, esos grupos pueden afectar al desempeño personal y de organización; lo pueden hacer positiva o negativamente según la intención de los miembros del grupo. Los directivos eficaces reconocen las consecuencias de la necesidad que tiene el individuo de sentirse vinculado socialmente, y precisamente es aquí donde puede intervenir el Trabajador Social como apoyo en la formación de grupos encaminados hacia niveles positivos y lograr una interacción y a la vez propiciar la educación, el desarrollo y el crecimiento cultural y social de los miembros.

#### **1.5.4 “Proceso de evaluación del desempeño”**

Los dirigentes deben evaluar el desempeño de individuos y grupos dentro de las organizaciones, el desempeño personal, colectivo y de la organización son los productos o resultados de la conducta, la estructura y los procesos de organización. El sistema que instalen los dirigentes para evaluar el desempeño sirve a muchas finalidades, incluso las decisiones de recompensas ( paga, transferencia), la identificación de las necesidades de adiestramiento y la provisión de la retroalimentación a los empleados. Un sistema eficaz es aquel que incluye criterios de evaluación que estén

relacionados con los propósitos del sistema, y una información que mida los criterios.

El Trabajador Social tiene la capacidad de evaluar todos los aspectos relacionados con los trabajadores, por el trato directo que debe mantener con ellos, y así podrá percibir de una manera directa la forma en que se desempeña cada uno y porque a través del estudio de caso o de grupo.

### **1.5.5 “El Proceso de las recompensas”:**

Es uno de los más poderosos procesos que influyen en el desempeño personal es el sistema de recompensas de la organización. La administración puede utilizar las recompensas no sólo para incrementar el desempeño de sus empleados actuales, sino también para atraer a empleados hábiles hacia la organización. Para la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, este proceso significaría un gran avance para sus empleados, sus compensaciones les serán otorgadas a todos los trabajadores de acuerdo al volumen de rendimiento, es decir en cuanto a mayor cantidad de dinero entregue al dueño de la unidad, higiene personal, limpieza de la unidad, trato al usuario y forma de realizar la operación del vehículo. Las retribuciones en dinero son un aspecto importante del sistema de recompensas, pero no el único. La paga, las prestaciones, los premios y las comisiones son fuentes importantes de recompensas; pero también pueden concederse en otras

especies, como reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo; en estos casos las recompensas no monetarias sirven para alentar los esfuerzos adicionales, así como para el mejoramiento de sus funciones de trabajo. Y pueden influir poderosamente en el desempeño eficaz, personal y colectivo de las personas.

### **1.5.6 “El liderazgo”**

En todas las organizaciones existen líderes. Pueden encontrarse en grupos formales e informales, pueden ser administradores o no. Es tan grande la importancia del liderazgo eficaz para obtener un desempeño de la organización colectiva y personal, que ha incitado a realizar muchos esfuerzos para determinar sus causas. El enfoque contemporáneo refleja una perspectiva de contingencia, la cual sugiere que variables, como la autoridad delegada por el administrador, la rutina de trabajo del subalterno, las necesidades de este y el grado de confianza entre el administrador y los subalternos, determinan la eficacia relativa de un estilo particular de liderazgo. Para el Trabajador Social es una de sus actividades detectar líderes capacitarlos y encausarlos hacia niveles positivos de acuerdo a los lineamientos de la empresa para beneficio de todo el personal que participa en el proceso de organización.



### **1.5.7 “El proceso de la comunicación”**

La supervivencia organizacional se relaciona con la capacidad de la administración para recibir, transmitir comunicación e influir en ella. Los procesos de la comunicación vinculan a la organización con sus partes que la constituyen. La información fluye a través de los límites de la organización, procedente del medio. Fluye dentro de la organización de un individuo a otro, y de un grupo a otro. De esta manera, la información sirve para integrar las actividades de la organización a las demandas del medio, pero también integra las actividades internas de la organización. Cuando el proceso de comunicación es deficiente el Trabajador Social debe proyectar acciones encaminadas a mejorar las formas de interacción de los miembros a través de las relaciones humanas, para un desarrollo eficaz de la organización.

### **1.5.8 “La toma de decisiones”**

La calidad de la toma de decisiones depende de que se hayan seleccionado los objetivos adecuados y que se identifiquen los medios apropiados para alcanzarlos. Cuando se adaptan debidamente, las decisiones de un jefe se tendrá por resultado una selección conveniente de los objetivos. Las organizaciones confían en la calidad de las decisiones colectivas así como de las personales. Los comités ejecutivos, los de iniciativas, y las comisiones especiales son sólo unas cuantas clases de grupos que los directivos componen para tomar decisiones. Una

administración no puede ser eficaz sin los conocimientos respecto al proceso de la toma colectiva de decisiones, respecto a la empresa en estudio es de vital importancia el proceso colectivo de decisiones ya que la máxima autoridad es la Asamblea General, y en la mayoría de casos se debe consultar a este órgano para poder poner en marcha los acuerdos.

### **1.5.9 “La motivación”**

La motivación para trabajar y la capacidad de realizarlo, interactúan para determinar el desempeño. La teoría de la motivación intenta explicar y predecir cómo surge, inicia, sostiene y detiene la conducta de los individuos. Los administradores deben interesarse por la motivación porque se interesan por el desempeño. Conceptos como necesidades, expectativas, valencia y equidad son componentes de la teoría moderna de la motivación. El Trabajador Social es motivador por excelencia, para cumplir uno de sus objetivos que es el bienestar humano, todo individuo motivado rinde más en el trabajo y refleja calidad, para organización.

### **1.5.10 “El cambio y la evolución de la organización”**

Los esfuerzos planificados, concertados y evaluados para mejorar el desempeño encierran un gran potencial de éxito. Los requisitos del éxito incluyen un diagnóstico exacto de las causas del mal desempeño. La administración contratará generalmente los servicios de un consultor externo, un agente de cambio, para facilitar el cambio y el programa de

evolución. Al realizar un diagnóstico se reconocerán las causas de los problemas si son en cuanto al desempeño estructural o conductual. Habrá de establecerse la reestructuración de los puestos, el adiestramiento de los líderes, el adiestramiento de la sensibilidad, la planificación de la formación de equipos de trabajo. Si el diagnóstico es correcto es conveniente iniciar la ejecución, del objetivo del programa de individuos y grupos que deben cambiar hacia un desempeño más eficaz.

El Trabajador Social como agente de cambio realizara el estudio situacional que tiene como finalidad describir la situación actual de la empresa y presentar alternativas de solución a los aspectos negativos de la misma, o detectar la necesidad particular a un problema; así como también realizara la evaluación diagnóstica, por medio de la cual se pueden detectar las necesidades en forma general, se describen las características generales que nos llevan a conocer donde están las fallas, para poder estar en condiciones de programar acciones para disolver los conflictos y evolucionar al cambio de la organización.

### **1.5.11 “El clima organizacional”**

Este concepto se refiere a las propiedades del ambiente de trabajo que perciben los empleados como característico de la naturaleza del ambiente de trabajo. Y en el cual intervienen diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano, como el tipo de liderazgo, la relación con el resto del personal, la rigidez o flexibilidad de la organización, la opinión de su

grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima organizacional. El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma es la expresión personal de la opinión de los trabajadores y directivos que se forman de la organización y su percepción puede ser que la consideren como personal e impersonal agresiva o pasiva, depende de sus reacciones ante el comportamiento de compañeros y líderes, de la toma de decisiones y la comunicación. El clima organizacional es el contexto, de una descripción detallada de la organización, hecha por el empleado desde su posición. Por este motivo y por el mejor desarrollo de la organización es necesario no perder de vista como sé esta llevando a cabo este proceso para lograr la eficiencia organizacional".<sup>8</sup>

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

<sup>8</sup> IVANCEVICH Bonnelly, Gibson (1993), Mc Graw-Hill, Interamericana de México S.A. de C.V. pp.35 – 40

## **CAPITULO 2**

# **EL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL**

### **2.1 El trabajo social en las empresas.**

El hombre requiere involucrarse en actividades productivas para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestido, desarrollo y sobre todo autorrealización.

La empresa también para subsistir requiere necesariamente del hombre trabajador por ser este el que proporcionara la fuerza de trabajo que le permitirá la producción del servicio, que garantice las ganancias de su negocio.

Ante esta relación del binomio empresa trabajador, la presencia de factores humanos que influyen positiva o negativamente en la satisfacción de ambas necesidades es indiscutible por lo que la labor del trabajador social dentro de la empresa gira y se desenvuelve entre dos intereses: la productividad que en este caso por las características de la organización es en cuanto a servicio que presta la empresa al usuario, y el bienestar de los trabajadores. A su vez, la satisfacción de las necesidades humanas de los miembros de una empresa, obliga al trabajador social a proponer estrategias sociales antes de que la insatisfacción de esas necesidades pueda desembocar en problemas sociales que afecten a la organización empresarial; ya que el trabajador constantemente presenta, en todo

tiempo y en todo lugar, necesidades de cualquier naturaleza, esperando satisfacerlas de la mejor manera, ya sea en su ambiente familiar o laboral, y a su vez al empresario le interesa cumplir con sus objetivos; en esta relación de necesidades, pueden calificarse como prioritarias las de los trabajadores, su satisfacción provoca que tengan una actitud positiva ante el trabajo lo que implica aumento en su rendimiento y necesariamente aumentara la calidad del servicio de transporte; pero en caso contrario se generan actitudes negativas y repercutirán siendo un obstáculo para el desarrollo de la empresa.

Es aquí donde el trabajador social tiene un papel preponderante al proponer alternativas en la búsqueda de soluciones a los problemas, siendo una de las alternativas principales la aplicación de un modelo de trabajo social empresarial integral donde plantea que los problemas y necesidades sociales están determinando la productividad individual y empresarial; los beneficios que puede aportar este modelo serán tanto para la empresa como para los trabajadores, ya que les generará un mejor la calidad de vida.

El modelo de trabajo social empresarial plantea, en primer termino los niveles organizativos de la empresa en los que puede intervenir el trabajador social para localizar los problemas o necesidades, y en consecuencia poder implementar los programas correspondientes, proponiendo alternativas de solución.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Además los puntos importantes del modelo serán la actitud hacia el trabajador su autorrealización y la satisfacción de sus necesidades; todo ello en la búsqueda de la humanización de los procesos productivos, que a su vez permitan mejorar dicho rubro. En esencia, como ya se apunto, se pretende el beneficio de ambas partes, apoyándose en un aspecto eminentemente social.

## **2.2 Definición del trabajo social empresarial:**

Desde los inicios del Trabajo Social en el área empresarial se le han dado varias interpretaciones pero para fines de este trabajo se retomara la siguiente definición.

“Al definir qué hace el Trabajo Social en empresas, se pretende que se comprenda las funciones de un trabajador social en una empresa y la utilidad para los grupos de trabajadores; ya que los lugares de trabajo tienen una trascendencia individual y colectiva. Siendo los centros laborales una conjugación de los intereses y necesidades de diferentes tipos, con esto nos referimos a necesidades de remuneración económica, de desarrollo personal, autoestima y sobre todo, sentido de pertenencia. Con estas reflexiones se definió al Trabajo Social en empresas de la siguiente manera:

El Trabajo Social en empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de

empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad".<sup>9</sup>

Esté concepto hace referencia a que el trabajador social no debe olvidar que el bienestar y desarrollo de la persona, grupo o sociedad, en sus diferentes ámbitos, es prioritario en cuanto a sus necesidades básicas e intereses que se pretende sean satisfechas en el centro de trabajo; por lo que el trabajador social debe tener la capacidad de ubicar los problemas y necesidades que lo lleven a poder diseñar e implementar programas y proyectos que permitan designar políticas de apoyo y líneas de desarrollo, que permitan tener un impacto en el problema tratado para el beneficio de todos.

## **2.3 Objetivos del trabajo social empresarial:**

### **2.3.1 Objetivo general:**

Participar constantemente en el desarrollo de la calidad humana, armonía, entusiasmo, trabajo en equipo, para promover la satisfacción de las necesidades socioeconómicas de los trabajadores, elevando los niveles de eficiencia continua del elemento humano, para el mejor desempeño de

---

<sup>9</sup> SANCHEZ Rosado, Manuel (1996), Manual de Trabajo Social; UNAM. pp.424 y 425



sus responsabilidades, para incrementar de manera permanente el liderazgo del servicio que se presta.

### **2.3.2 Objetivos específicos:**

- Estudiar la evolución histórica del desarrollo empresarial, identificando las necesidades y demandas de los grupos involucrados en este proceso.
- Trascender a la organización para conocer los factores sociales del grupo trabajador que están condicionando el servicio que presta la empresa.
- Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación, y la seguridad e higiene en el trabajo.
- Promover el desarrollo integral de los trabajadores y de su familia hacia un mejoramiento permanente de la calidad de vida personal y laboral.
- Establecer estrategias que estimulen y fomenten la interacción de los socios con los operadores.

## **2.4 Niveles de intervención del trabajo social en la empresa en estudio:**

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

### **2.4.1 Empresarios: ( permisionarios o dueños / comité directivo).**

La participación que tienen los directivos y los dueños es dirigir la organización, asignar los recursos, y esperar rentabilidad, asegurarse de que la empresa funciones armónicamente y que los lineamientos sean llevados a cabo lo cual no es suficiente, sino se tiene una amplia visión de lo que es su negocio y que el éxito de su empresa radica en la calidad de sus recursos humanos. En este nivel el Trabajador Social investiga y realiza el diagnóstico con la finalidad de conocer el grado de organización, el objetivo o la visión que tiene el dueño de su negocio, el tipo de interrelación que existe entre los trabajadores y los empresarios; por que de estos aspectos depende en gran medida la calidad del servicio de transporte que ofrece la empresa y si esta acorde a las expectativas del público usuario. En estas condiciones en Trabajador Social tendrá un

antecedente informativo delimitado a través del diagnóstico y se podrán programar acciones dirigidas a la resolución de las necesidades detectadas, y que a los dueños les interese trascender.

### **2.4.2 Los colaboradores (operadores)**

Los operadores son quienes tienen la función directa de proporcionar el servicio público al usuario, permanecer en el empleo, encontrar orgullo y pertenencia, encontrar formas de trabajo mejores que la competencia y optimizar costos.

La intervención del Trabajador Social con el grupo trabajador, es estudiar individualmente la relación del ser humano con su medio familiar, grupo de trabajo, comunidad o sociedad, en las cuales se crea una red de características como son: costumbres, educación, valores, tradiciones, idioma, presión social, y por medio de estas características se podrá obtener un diagnóstico de la conducta del operador. Así como también detectar si existe algún problema de ausentismo, rotación de personal, retardos, enfermedades, alcoholismo o drogadicción en los trabajadores; para estas situaciones la intervención del Trabajador Social será proporcionar una atención individualizada de casos, y será necesario establecer procesos de ayuda profesional con la finalidad de que el trabajador enfrente la solución de sus problemas personales, familiares y

laborales de carácter emocional y humano, y con ello evitar que se afecte su desempeño laboral y su calidad de vida.

La atención de casos se proporciona a los trabajadores así como a los miembros de la familia directa; y su definición es la siguiente: "Es aquel que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encausar condiciones positivas del sujeto y debilitar o eliminar las negativas, como medio de lograr el mayor ajuste y adaptación entre el individuo y su medio"<sup>10</sup>.

**-Individual:** Problemas de actitud, autoestima, relaciones interpersonales, plan de vida, salud emocional y física.

**-Familiar:** Comunicación de pareja, educación de los hijos, relaciones interpersonales de los miembros, definición de roles, actitud ante problemas de salud de los integrantes de la familia.

**-Laborales:** Relación interpersonal de los jefes colaboradores, relaciones conflictivas entre compañeros, integración a la empresa, falta de motivación laboral, actitud negativa hacia el usuario, relaciones humanas deficientes.

La atención de casos es parte del bienestar social que debe proporcionar la empresa a su personal y que esta enfocado al manejo de

---

<sup>10</sup> VALERO Chávez A.(1990) Metodología de Trabajo Social,Mexico

los problemas humanos y de carácter afectivo que influyan en su vida cotidiana.

### **2.4.3 La familia de los operadores**

Es un factor fundamental en la vida del trabajador como medio de influencia a motivarlo o desmotivarlo al evaluar la empresa para la cual trabaja el colaborador, por lo que se requiere que la empresa tome en cuenta el bienestar social de sus operadores e implemente círculos de extensión en donde participe la familia para adquirir habilidades que mejoren su comunicación familiar, económica, integración y eleven su calidad de vida; así como promover mejorar las condiciones de salud familiar, hábitos alimenticios, saneamiento ambiental que influyan en la productividad del trabajador.

### **2.4.4 La comunidad (sociedad)**

Toda organización es parte de la sociedad la cual permite que funcione sin obstáculos y favorece el funcionamiento pero reclama respeto a sus garantías y mas aun cuando la empresa dirige su servicio a toda la sociedad por lo que se requiere conocer el impacto social de la empresa en su entorno, y diseñar estrategias que influyan en mejorar su imagen.

## **2.5 Estudios que puede emprender el trabajador social en una empresa:**

El trabajo social en empresas puede ser desarrollado con la sola participación del trabajador social, puede requerir de la participación especializada de otro profesionalista y puede desarrollarse por un equipo multidisciplinario e interdisciplinario, esto va a depender de la necesidad de la empresa, y de las estrategias que pretenda implementar para el mejor rendimiento de su personal o bien a los proyectos que pretenda iniciar.

### **2.5.1 Evaluación diagnóstica:**

Para el trabajador social es la valoración de los aspectos que intervienen en las relaciones laborales y en el procesamiento de servicios que proporciona la empresa.

Se tiene como finalidad reconocer los elementos que podrían influir en las acciones que se toman en la empresa. "Mediante la evaluación diagnóstica se pueden detectar las necesidades en forma general, se describen las características generales que nos llevan a conocer al recurso humano y a su entorno.

Los aspectos a valorar en la evaluación diagnóstica son los siguientes:

**Datos generales:** Es el primer aspecto que se toma en cuenta para este estudio como una referencia general de toda empresa.

- Nombre de la empresa.
- Ubicación de la empresa.
- Actividad o giro.
- Vías de acceso a la empresa

**Instalaciones:** Las instalaciones son muy importantes para este estudio para conocer las condiciones del espacio físico donde desarrollan las actividades los trabajadores.

- Distribución de los locales, departamentos, almacenes, espacios, etc.
- Ventilación.
- Iluminación.
- Maquinaria.
- Espacio. ..
- Limpieza.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**Trabajadores:** Los trabajadores constituyen el elemento humano que produce la fuerza de trabajo, por lo que es necesario conocer su calidad de vida, dado que en gran medida de esta se deriva su productividad.

- Estructura familiar.
- Domicilio.
- Salario.

- Nivel educativo.

**Estructura organizacional:** Este es uno de los aspectos fundamentales para conocer la organización de la empresa, así como el desarrollo de sus miembros y como es su proyección a su personal.

- Numero de trabajadores.
- Numero de hombres.
- Numero de mujeres.
- Jerarquización de la empresa. (organigrama.)
- Mapa de relación laboral.
- Profesionistas que hay en la empresa.
- Estudio social laboral. (manual de organización).
- Políticas de la empresa.

**Ingreso a la empresa:** Se refiere al método de selección y reclutamiento del personal, en el cual se determinaran las características de los trabajadores, así como el perfil del personal que se requiera.

- Requisitos para el ingreso a la empresa.
- Selección de personal.
- Asignación de puestos.



**Seguridad e higiene:** Servirá para conocer como y cuales son las medidas de seguridad que la empresa proporciona a su personal, si son las adecuadas o si no existen.

- Equipo de seguridad.
- Medidas de seguridad.

**Capacitación:** La capacitación siempre y en todo momento es importante para el desarrollo y eficiencia del recurso humano que generara el incremento o decremento productivo.

- Programas de capacitación, entrenamiento.
- Desarrollo personal para trabajadores.
- Difusión y conocimiento de las áreas de trabajo.
- Programas para las familias de los trabajadores.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**Prestaciones:** Como y cada cuando se recompensa a los trabajadores, cual es el método para proporcionar los estímulos, a quienes se les otorga.

- Estímulos económicos o en especie vales, canasta básica, uniformes, etc.

**Rotación de personal:** La rotación de personal es uno de los aspectos que requiere especial atención al general movimientos en la empresa, lo

más importante es conocer como y porque se da este proceso y que es lo que lo origina.

- Despidos.
- Problemas con trabajadores.
- Rotación de personal.

**Convivencia:** La convivencia es un motivo para conocerse mas estrechamente entre los compañeros de trabajo sus familias, así como con los dueños y fomentar una relación cordial con todos los integrantes del equipo de trabajo en la empresa, y siempre será necesario indagar si este aspecto se da en el centro de trabajo o no para conocer las relaciones de convivencia.

-Deportes, esparcimiento, comidas familiares, concursos, cumpleaños, homenajes etc.

- Participación en actividades extraordinarias.
- Convivencia entre compañeros.
- Problemas entre compañeros.
- Resolución de problemas".<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> UNAM. (1995) Escuela Nacional de Trabajo Social, ENTS; coord. Lic. Angélica Herrera Loyo, p. 5

## **2.5.2 Estudio situacional:**

En toda organización y en todo momento se presentan sucesos simples que se pueden corregir en el momento, pero algunos otros pueden volverse mas complejos, y estos factores estarán condicionando el servicio que otorga la empresa.

"El estudio situacional tiene como finalidad describir la situación y encontrar las alternativas de solución a los aspectos negativos de la misma o detectar la necesidad en particular a un problema. Es un análisis que brinda una perspectiva sobre las condiciones de alguna situación en particular en un momento detreminado".<sup>12</sup>

- La situación es: Se menciona el problema existente.
- Descripción: Describir detalladamente todos los aspectos que generaron el problema.
- Antecedentes: Desde cuando surge, porque surge, y como se desarrolla.
- Áreas que intervienen en el conflicto: Cuantas áreas están involucradas.
- Datos del departamento: Nombre del jefe, personas a su cargo.
- Número de personas: Cuantos involucrados hay en el conflicto.

---

<sup>12</sup> Ibid. p. 6

-Quienes están involucrados en el problema: Nombres de los involucrados.

-Puestos que ocupan: Puestos que ocupan actualmente, mencionar si se desempeñaron en otros puestos anteriormente, cuanto tiempo, y el porque fueron removidos.

-Relación entre los involucrados: Que relación existía entre los involucrados, donde se conocieron, como se conocieron, que relación tienen ahora.

-Cuales son las situaciones o hechos que provocan el problema: Porque, como y quien provoco e inicio el conflicto.

-Influencia en la calidad del servicio: Hora, lugar, si fue dentro del horario de trabajo, cuantas personas presenciaron el conflicto.

-Como se ha tratado de resolver el problema: Que acciones se realizaron para la solución del problema.

-Quien ha tratado de resolver el problema: Puesto que ocupa la persona que trato el problema, como se entero, y que hizo cuando se entero.

-Opiniones de los involucrados: Cuál es la opinión de cada uno de los involucrados y que disposición tienen para resolver el problema.

-Reuniones con supervisores y Directivos: Cual es la postura de los supervisores y directivos ante el problema, que alternativas proponen.

-Diseño del programa de atención: Diseñar un programa estratégico con las alternativas de solución, y propuestas para que no se vuelva a repetir la situación, con los mismos operadores o con otros.

-Pronóstico: Conocer anticipadamente o hacer una predicción de resultados de probables evoluciones, basándose en indicios observados en el pasado y en presente.

### **2.5.3 Estudio del clima laboral:**

Este estudio describe la percepción del personal acerca de la empresa en cuanto a los diferentes factores que pueden influir en el nivel de permanencia y de pertenencia laboral, y mide diferentes variables como las siguientes.

-Integración a la empresa: Identifica la integración de los trabajadores con la empresa en relación a pertenecer y permanecer en ella y compartir sus valores y creencias predominantes.

-Desempeño en el trabajo: Percibir el grado de satisfacción directa que ofrece al empleado su trabajo en relación a su objetivo.

-Comunicación: Identificar la efectividad de los medios y formas de comunicación de la empresa a sus colaboradores

y el medio para la difusión oportuna de información sobre el trabajo y la empresa.

-Trabajo en equipo: Implementar una evaluación del trabajador en cuanto a las relaciones interpersonales y grupales dentro de su equipo de trabajo, de factores como son el respeto, la colaboración, forma de tratar los conflictos y el compañerismo.

-Capacitación y desarrollo: La impresión del trabajador en cuanto a sus posibilidades de desarrollo en la empresa y la capacitación que le proporciona para el desempeño del trabajo.

-Remuneración: Conocer la opinión de los empleados respecto a los ingresos y compensaciones por su trabajo.

-Liderazgo: La percepción del trabajador en cuanto al trato de sus patrones, estilo de supervisión y guía.

-Condiciones de trabajo: Conocer la opinión de los empleados respecto a las condiciones de las unidades, si cuentan con servicio de sanitarios, protección personal, uniformes, las jornadas laborales, y si cubren sus necesidades personales y laborales.

-Entorno: Identificar cual es la opinión de los trabajadores respecto al impacto que tiene la empresa en la familia y en la comunidad donde vive.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **2.6 Perfiles de los trabajadores:**

### **2.6.1 Perfil social y laboral de los trabajadores.**

Este es uno de los perfiles que debe aplicarse a todo el personal, con la finalidad de tener una perspectiva amplia de las actitudes de los trabajadores en su centro de trabajo, así como de sus habilidades y destrezas para el mejor desarrollo de sus funciones laborales.

“El perfil social de los trabajadores hace referencia a la descripción sistematizada de las características de los individuos que conforman una empresa, orientada sobre las interacciones que inciden dentro de las relaciones laborales y los aspectos que integran la estructura social de la misma.”<sup>13</sup>

En este estudio se ofrece una sistematización de las características del trabajador y su entorno laboral que incluye los siguientes aspectos.

- Datos generales.
- Educación y Cultura.
- Habilidades y destrezas.
- Actitud hacia el trabajo.
- Motivación.
- Sistemas de comunicación, relaciones humanas.

---

<sup>13</sup> Ibid. p. 16

- Ambiente laboral.
- Sentido de pertenencia.
- Higiene y seguridad.
- Salud.

## **2.6.2 Perfil familiar del trabajador:**

Al hablar del trabajador no podemos excluir a su familia debido a que su relación familiar puede influir positiva o negativamente en su desarrollo laboral.

"Se considera a la familia como agrupación social, y el espacio de interacción individual y colectiva de aprendizaje y socialización; inherente a la vida del trabajador, por ello se identifican las siguientes características."<sup>14</sup>

- Tipo de familia.
- Estructura familiar.
- Relaciones familiares.
- Nivel de vida.
- Vivienda.
- Alimentación.
- Organización social.

---

<sup>14</sup> Ibíd. p. 14



### **2.6.3 Perfil económico:**

Se realiza con la finalidad de conocer las expectativas del trabajador y a la vez conocer como distribuye su economía.

Y esta integrado por los siguientes aspectos:

- Ingresos.
- Egresos.
- Distribución.
- Expectativas.

### **2.6.4 Perfil psico-cultural:**

Para toda empresa es necesario conocer la cultura de su personal, para que se puedan dirigir acciones en las cuales todos los integrantes tengan la oportunidad de participar.

“Al hacer referencia al aspecto sociocultural de un individuo, deberá hacerse tomándolo como un ser integrante de la sociedad y de la cultura que le es propia, ya que en su personalidad participa como generador del cambio constante que se advierte en una sociedad y por ende en la cultura”.<sup>15</sup>

- Personalidad.
- Religión.

---

<sup>15</sup> Ibid. p. 16

- Tradiciones.
- Costumbres.

Estos estudios se consideran la base para cualquier programa que la empresa este interesada en desarrollar, por que permiten:

- Conocer al trabajador integralmente: cómo y por que actúa, sus limites y su potencial, así como su marco de referencia cultural.
- Conocer al trabajador como miembro de la organización: con quién y cómo interactúa.
- Identificar áreas de fortaleza y debilidad de la empresa: habilidades y destrezas, redes de comunicación y roles sociales de la producción.

Ver anexo 1

## **2.7 Programas que puede realizar el trabajador social:**

La formulación de proyectos se realiza de acuerdo a las necesidades detectadas a través del proceso metodológico:

### **a) Investigación:**

"La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos o fenómenos, relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad".<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> ANDER – Egg Op.cit. p. 169

**b) Diagnóstico:** “Se trata de conocer a través de ( un conocer por medio). Es la conclusión del estudio e investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada”.<sup>17</sup>

**c) Programación:** “Es el conjunto de procedimientos y técnicas que se utilizan para idear y ordenar las acciones necesarias para realizar un programa o proyecto”.<sup>18</sup>

**d) Ejecución:** “Como su nombre lo indica, consiste en realizar, hacer ejecutar lo que se ha establecido en la programación sobre los resultados de la investigación realizada”.<sup>19</sup>

**e) Evaluación:** “La evaluación es el proceso critico que consiste en estimar periódicamente los resultados obtenidos, o las limitantes para desarrollar lo planeados, tomando como punto de referencia los objetivos propuestos del plan o programas, los procedimientos utilizados, la oportunidad de las medidas, la estructura organizativa del organismo responsable del programa y la opinión de los beneficiarios del programa y el grado de participación activa y democrática de los participantes. La

---

<sup>17</sup> ANDER – Egg, Ezequiel (1989), Metodología de Trabajo Social, Ed. Humanitas, ARG.

<sup>18</sup> ANDER – Egg Op.cit. p. 246

<sup>19</sup> Ibid. p. 77

evaluación es la comparación o constancia que resulta de confrontar lo que se ha hecho con lo planeado".<sup>20</sup>

### **2.7.1 Relaciones humanas:**

La empresa requiere del establecimiento de sistemas encaminados a crear condiciones cordiales en las que deben desarrollarse las relaciones de su personal, así como lograr armonizar los intereses de los trabajadores con los propósitos de la organización que produzcan resultados de mutuo beneficio.

"Las relaciones humanas significan la vinculación o interrelación de los individuos sobre la base de la comprensión mutua, por lo tanto podemos decir que dentro de la empresa se pretende que éstas sean satisfactorias, ya que las repercusiones que generen los conflictos entre los seres humanos pueden perjudicar el servicio en calidad o cantidad".<sup>21</sup>

Algunos beneficios que proporcionan las relaciones humanas a las empresas son los siguientes:

- "Humanización de las relaciones laborales.
- Actitud positiva ante el trabajo.
- Interés por el logro de los objetivos.
- Eliminación de fricciones en el trabajo.
- Disciplina.

---

<sup>20</sup> Ibid. p. 78

<sup>21</sup> Op.cit. p. 433

- Armonía individual y grupal.
- Mayor calidad del servicio que presta la empresa.

Es conveniente mencionar que las relaciones humanas deben permitir las relaciones laborales y se debe empezar con el manejo que coadyuven esta premisa.

### **2.7.2 Salud:**

La salud es uno de los preceptos primordiales que requiere el ser humano para el buen desempeño de todas sus actividades cotidianas.

"Un aspecto importante dentro de la empresa lo constituye la salud en el trabajo, que abarca cuestiones tanto como físicas como mentales, interviniendo el aspecto social que involucra al trabajador y lo vincula con su medio ambiente de trabajo".<sup>22</sup>

Pero veamos en que radica la importancia que un trabajador goce de un buen estado de salud física y mental.

En principio, la protección a la salud es un derecho del ser humano, derecho que se extiende a todos los ámbitos de la vida y que, por lo tanto, incluye el lugar de trabajo, en el cual se debe optimizar el recurso humano

---

<sup>22</sup> Op.cit. p. 435



y para lograrlo debe procurarse un buen estado de salud que se conservará mediante el mantenimiento adecuado de todas las unidades de transporte, medio de trabajo de los operadores condición indispensable para su seguridad, y además es vital que el trabajador este en optimas condiciones por que de, el depende también la seguridad de los usuarios que transporta diariamente.

En segunda instancia, podemos hablar de los efectos que se presentarían o se presentan en la ausencia de la salud y seguridad en el trabajo, tales como los accidentes que en este caso no únicamente afectan al trabajador sino a los usuarios, por este motivo es vital poner especial atención en la salud del trabajador así como también investigar si tiene alguna adicción que pueda poner en riesgo su seguridad y la del publico.

Ante esta situación, Trabajo Social empresarial propone trabajar este aspecto desde el punto de vista de la educación social, por el proceso que éste implica y el acercamiento que permite tener con el trabajador.

Al reconocer a la educación social como el camino para conservar la salud y entendiéndola como un proceso de enseñanza aprendizaje que involucra a la sensibilización del individuo, con el fin de provocar en él actitudes que le permitan lograr un bienestar social; se pretende integrar las medidas de seguridad a la vida del trabajador, hacerlas parte de él; así como la formación de nuevos hábitos que contribuyan al cuidado de su salud.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

### **2.7.3 Motivación:**

La motivación del trabajador constituye una estrategia fundamental dentro de la empresa, ya que permite satisfacer las necesidades del empleado y aumenta la productividad; la satisfacción en el trabajo es fundamental en especial en los niveles operativos de la organización, en los que se requiere una integración y reconocimiento a través del cual el ser humano experimente la sensación de logro y eleva su nivel de autoestima y realización personal, bajo esta apreciación en el medio laboral es necesario reconocer y descubrir que motivar al trabajador es lo que lo mueve a integrarse a este medio.

En las empresas los Reconocimientos se otorgan con el propósito de motivar al empleado a superar de manera positiva los estándares establecidos por la empresa. Este objetivo se fortalece con el contacto que la organización establece con los empleados a través de ceremonias con un orden establecido dirigido a la conmemoración de eventos de carácter social, cultural, emocional, los cuales contribuyen a reforzar la cultura y los valores de la organización.

Al motivar al trabajador éste tendrá un cambio de actitud, pues observará, que sus necesidades se satisfacen dentro de la empresa y valorará su trabajo, y lo llevará a realizar sus labores con mayor empeño y eficiencia; cambios que repercuten directamente en la calidad y cantidad del servicio que presta.

Cabe aclarar que la motivación es un proceso cambiante, es decir, lo que hoy motiva al trabajador no lo motiva siempre; por lo que es necesario implementar continuamente acciones relativas a los factores definidos en la investigación; el Trabajador Social tendrá que definir las nuevas alternativas de motivación, teniendo en cuenta las necesidades del grupo trabajador y de la empresa.

#### **2.7.4 Programas familiares:**

Dentro de una empresa no podemos descartar los programas para beneficio familiar teniendo siempre como objetivo elevar la calidad de vida del trabajador en su ámbito familiar.

"La familia es una célula en la cual se producen todos los fenómenos interhumanos o inter psíquicos y se pueden registrar en la sociedad, por lo cual su concepto varía de acuerdo a los distintos enfoques, siendo los mas importantes:

**Económico:** unidad donde se reúnen y distribuyen los recursos para el consumo.

**Legal:** organización social primaria conformada por vínculos de alianza, consanguinidad y filiación.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



**Social:** espacio de interacción individual y colectiva, de aprendizaje y socialización, de trasmisión y transformación de prácticas culturales, hábitos y normas.

**Psicológico:** fuente principal de relaciones afectivas, que condicionan y dan origen a opciones de comportamiento.

La familia como agrupación social posee estructura, forma de organización y ciclo vital. La estructura la forman la posición que ocupan las relaciones esperadas entre sus miembros, como el noviazgo, el matrimonio, el nacimiento de los hijos, su conocimiento, la formación de nuevas familias por los hijos y el fallecimiento".<sup>23</sup>

Para el Trabajo Social es necesario conocer este aspecto por la influencia que tienen los problemas familiares en la productividad de los trabajadores, además, indicar que toda empresa tiene una imagen social que puede generar buen prestigio o todo lo contrario, por tanto el buen prestigio lo fortalece con la promoción de los programas que la empresa desarrolla para beneficio de las familias de sus trabajadores.

### **2.7.5 Administración de recursos humanos:**

Para el trabajo con los recursos humanos el trabajador social promoverá asesoría sobre la readecuación del proceso de selección y

---

<sup>23</sup> Op.cit. p. 437

reclutamiento, esto se realiza mediante la realización de estudios sociolaborales y análisis de puestos, que en esta empresa únicamente se contratan operadores y checadores. Es conveniente que las entrevistas de índole social para la selección y reclutamiento sean diseñadas bajo la perspectiva del trabajador social adecuándolos a las líneas y políticas de la empresa.



## **Investigación**

- Estudiar la estructura organizacional permita la potencialización de los recursos humanos.
- Elaborar estudios sobre los factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos.
- Determinar las demandas y necesidades de los trabajadores y / o de los socios.
- Diseñar perfiles sociales sobre los grupos que conforman la empresa.
- Formular estudios situacionales y Evaluaciones diagnosticas sobre el ambiente laboral y de seguridad social
- Elaborar estudios familiares Del operador para la empresa.
- Elaborar estudios de caso Con el trabajador o con la Familia que lo necesite.
- Estimar el costo de los programas Y proyectos de desarrollo o bien Estar social para los trabajadores.
- Identificar lideres informales en Los grupos de trabajadores para su capacitación.

## **Administración**

- **Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de los trabajadores, cuya base sea La promoción y el desarrollo.**
- **Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales.**
- **Ejecutar los planes, programas y proyectos**
- **Propiciar la ampliación de cobertura en los servicios a los usuarios del transporte.**
- **Buscar la optimización y la eficiencia de los recursos intra institucionales.**
- **Mantener una constante supervisión y asesoría en los programas y proyectos de la empresa.**
- **Controlar los procesos administrativos del departamento o servicios del Trabajador Social.**

## **Organización**

- **Proponer alternativas de acción para la reorganización de la unión.**
- **Organizar a los operadores para el mejor aprovechamiento de los recursos materiales y humanos de la empresa.**
- **Organizar una bolsa de trabajo para reclutamiento y selección de personal.**
- **Organizar actividades tendientes a satisfacer las necesidades de los operadores y de los socios.**
- **Promover la inducción de proyecto y programas para las familias de los operadores.**
- **Organizar grupos de trabajadores con fines deportivos.**

## **Capacitación**

- ▶ Establecer programas de capacitación para los operadores.
- ▶ Dirigir el proceso de capacitación, interviniendo en el desarrollo de todas y cada una de sus fases.
- ▶ Realizar la detección de necesidades de capacitación para establecer una evaluación diagnóstica de la situación de la empresa.
- ▶ Diseñar y organizar, en coordinación con instituciones de capacitación), programas de capacitación y adiestramiento al personal.
- ▶ Coordinar los eventos, cursos, seminarios, talleres etc. Que en materia de capacitación se establezcan.
- ▶ Promover la participación de los operadores en los programas.
- ▶ Proponer e impartir cursos de actualización de adiestramiento para el personal.
- ▶ Instruir a los operadores sobre aspectos jurídicos y legales por accidentes.
- ▶ Crear círculos de cultura y deporte

## **Coordinación**

Coordinar acciones con organismos dependencias que provean la actualización de los operadores

Diseñar sistemas y mecanismos para la asignación y otorgamiento de estímulos e incentivos

Coordinar los grupos de trabajadores para que participen en los programas que les brinde la empresa para elevar su nivel de vida.

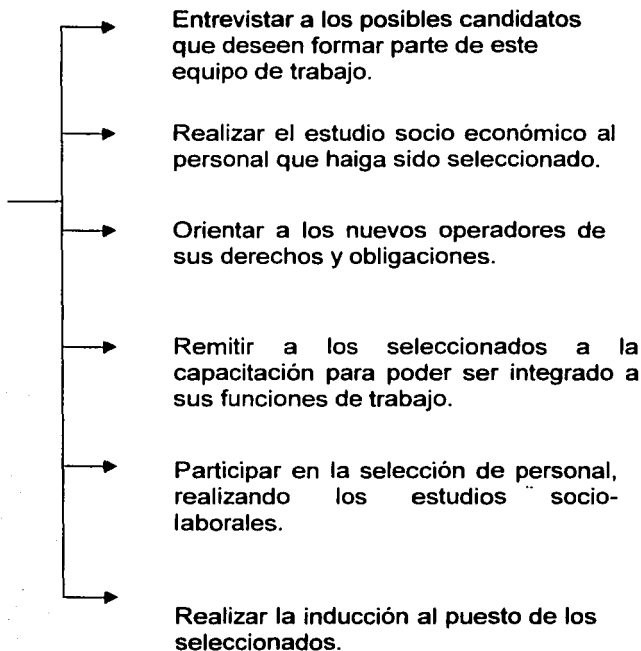
Coordinar acciones en conjunto con el Ministerio Público para llevar a cabo pláticas en relación al aspecto jurídico y sanciones a los operadores por accidentes.

Coordinar con la DSPM un programa de seguridad para los horarios nocturnos.

Mantener relación con grupos de alcohólicos anónimos y drogadictos para información y canalización de operadores.



## **Reclutamiento y selección de personal**



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **Difusión**

- Informar a los operadores y su familia acerca de los programas de desarrollo social.
- Participar en la difusión de los cursos de capacitación.
- Dar a conocer a los operadores los reglamentos vigentes de trabajo.
- Informar a la población de la apertura de nuevas rutas o modificaciones que se hagan a las ya existentes.
- Implementar estrategias de difusión para reclutamiento y selección de personal.

## **Sistematización**

- Analizar el conjunto de los casos atendidos para conformar indicadores del perfil del usuario.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de educación y capacitación.
- Teorizar sobre los logros de acciones del trabajador Social en el área empresarial
- Detectar indicadores sociales que influyan en la organización de la empresa.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en la que se desarrolla la organización de la empresa.
- Generar modelos integrales de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específica del Trabajo social en la empresa.
- Promover políticas e iniciativas de bien estar social, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

## **CAPITULO 3**

### **LUGAR DONDE SE LLEVO A CABO LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1 Antecedentes históricos de la ciudad de Uruapan:**

Nuestro objeto de estudio gira en torno a la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, que se localiza en esta localidad.

"La ciudad de Uruapan, paraíso de Michoacán, vergel edénico, tierra de la eterna primavera, es la cabecera de un distrito político que lleva su mismo nombre y en ese mismo lugar antes de la venida de los españoles, debe a Fray Juan de San Miguel el haberse fijado en ese sitio gracias a la obra urbanística del fraile franciscano, alrededor de 1533.

##### **3.1.1 Ubicación geográfica:**

Está situada en la vertiente sur de la sierra de Uruapan, prolongación de la de Apatzingán, formado por el eje volcánico. Su altura sobre el nivel del mar se considera de 1640 metros y queda situada a los 19 grados 24 minutos 56 segundos de la latitud norte y 102 grados 03 minutos 46 segundos longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Los límites del municipio de Uruapan se marcan por los municipios de Tingambato, Ziracuaretiro y Taretan al este; Nuevo Parangaricutiro al oeste; Paracho Charapan y Los Reyes al norte y el municipio de Gabriel Zamora (Lombardía) hacia el sur. La extensión del municipio alcanza una superficie de 1286 kilómetros cuadrados.<sup>24</sup>

### **3.1.2 Clima:**

"El clima de la ciudad de Uruapan esta catalogado como los mejores del mundo, que son: cálido subhúmedo con lluvias en verano con una temperatura promedio de 23.4 grados y precipitación pluvial promedio anual de 11274 ml. Semicálido, subhúmedo con lluvias en verano con una temperatura de 23 grados y precipitación promedio anual de 1622 ml. Templado húmedo con abundantes lluvias en verano con una temperatura de 18.8 grados y una precipitación pluvial promedio anual de 1622 ml.

### **3.1.3 Orografía:**

El municipio de Uruapan, se incluye dentro de la sierra volcánica transversal, principal sistema montañoso del estado.

La orografía de este municipio esta compuesta de terrenos accidentados con una topografía montañosa, lomas mesetas y llanuras.

---

<sup>24</sup> MIRANDA, Francisco. Uruapan Monografía Municipal. Uruapan 1999, p. 47

### **3.1.4 Hidrografía:**

El municipio cuenta con cinco ríos entre los más importantes y la superficie que recorren en el mismo son el Río Cupatitzio con una superficie de 58.4%, Río Paracho con 19.6%, Río Parota con 15.3%, Río Iticuario de 6.0%, Río Bajo de Tepalcatepec ocupando una superficie de 0.79%.

“Entre los manantiales, aprovechamientos y canales más importantes del municipio están Llanos de Uruapan, Matanguarán, Santa Bárbara, Los Conejos, La Alberca, La Cofradía, El Vainillo, El cangrejo, El Sauce, Cario, La loma, Tejerías, Jicalán, La Tamacua, Zepecha.

Además de los anteriores, los siguientes: manantiales del río Cupatitzio que dotan a la ciudad de agua son: Revelero 1 y 2, El Pescadito, La Hierbabuena, Gandarillas 1 y 2, Piedra ancha en la zona Oriente. Existen dos presas que son la Presa Cupatitzio y la Presa Caltzontzin.”<sup>25</sup>

### **3.2 La producción agrícola:**

La ciudad de Uruapan es considerada como la segunda más importante del estado, ya que es una región con una vocación productiva por sus condiciones naturales, siempre ha tenido una gran importancia por

<sup>25</sup> Análisis estadístico social y demográfico del municipio de Uruapan, (1996), pp. 6 y 7

ser la puerta de entrada al comercio entre la tierra fría y templada de los fecundos valles de tierra caliente.

La región de Uruapan se especializa en la producción forestal, artesanal, y su actividad agrícola principal es la producción de aguacate a nivel mundial, que tiene aproximadamente 10,000 hectáreas cultivadas; además de lograr el cultivo tradicional de granos como: maíz, trigo, frijol y pastizales, así mismo frutales café, caña de azúcar, calabaza, chirimoya, durazno, guayaba, y además hortalizas.

### **3.3 Evolución industrial de la ciudad de Uruapan:**

La evolución industrial de la ciudad de Uruapan surge y se desarrolla a través del siguiente proceso.

-En 1874 se fundo en esta ciudad el primer establecimiento textil que fue el Paraiso de Michoacán que luego se cambió a Hilados la Providencia.

-En 1899, inicia sus actividades el Ferrocarril Michoacano, uniendo a Uruapan con Pátzcuaro, y con el firme propósito de extender la red ferroviaria a otras localidades cercanas.

-Para 1890 se inaugura el Hospital Civil de Uruapan, para la atención medica de los enfermos.

-En 1892 gracias al espíritu dinámico de los uruapenses llega el teléfono y comunica a Uruapan con el rumbo.

-Para el año de 1943 se anuncia la aparición de un nuevo volcán en san salvador paricutin, y la curiosidad de miles de personas que llegaban en el tren, o se hacían transportar en camiones de redilas para continuar a lomo de mula hasta donde se verificaba el fenómeno, y lógicamente la economía de la región sintió la derrama especial del turismo y los comerciantes empezaron a ver el lado bueno de las cosas. Grupos de extranjeros, equipos de científicos, caravanas de curiosos habían hecho un camino por Uruapan y paradójicamente la ciudad tuvo en el volcán uno de los principales impulsores de su progreso y desarrollo moderno descubriéndose la riqueza de la moderna industria turística, los hoteles tuvieron que multiplicarse, aumentó la demanda alimenticia en restaurantes, fondas y puestos de antojitos, y el comercio inicio su primer auge.

Uruapan tuvo que salir del paso tradicional de desarrollo para dar acogida ala demanda de Cárdenas mismo que estuvo atento a que la ciudad se modernizara, adquiriera y ampliara sus recursos educativos, aumentara sus posibilidades económicas, aceptara el nuevo ritmo de progreso y desenvolvimiento: se ampliaron calles, se inauguraron centros educativos, se organizó servicios, todas etapas indispensables se tradujeron en avenidas, ampliación de plazas, construcción de hospitales, erección de secundarias, preparatorias, y la facultad de Agrobiología, la



Universidad Michoacana, arreglo del parque nacional, construcción de hoteles y nuevos barrios residenciales.<sup>26</sup>

Como se pudo observar la evolución industrial propicio un proceso de crecimiento que fue necesario incrementar nuevos servicio que atendieran las demandas de la población, como el servicio urbano de la ciudad.

Y en 1969 surge la empresa transportista Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, para consolidar el auge económico y proporcionar otro servicio a Uruapan y a sus turistas. Actualmente este municipio cuenta con los servicios de: telégrafos, teléfonos, correos, radio y recibir las señales de TV, posee hasta el momento aeropuerto, servicio de autobuses foráneos, servicio de taxis.

### **3.4 El transporte urbano en la ciudad de Uruapan:**

Actualmente en la ciudad de Uruapan Michoacán, existen dos líneas de servicio urbano "La sociedad cooperativa Tata Lázaro" (SCL) Y "La Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan" (UTPACU), las cuales tienen la misión de proporcionar un servicio eficiente para el desarrollo de la vida cotidiana de las personas; en esta ámbito el transporte público de pasajeros de la ciudad de Uruapan es reconocido por tener el parque vehicular de modelos más recientes en todo el Estado, cuenta con 337 unidades tipo microbús, midibús y ómnibus, que cubren 47

---

<sup>26</sup> MIRANDA Op.cit. pp. 236 a 259

rutas de las cuales el 85% son de tipo urbano y el 15% suburbanas, con horarios de trabajo de 5:00 de la mañana a 10:30 de la noche, y comparten un roll general y únicamente diferenciadas por los colores de cada una de las empresas blanco y azul cielo con un logotipo de paloma simbolizando la paz de colectivos, y blanco verde agua y morado y su logotipo un delfín representativo de la amistad de tata Lázaro.

### **3.4.1 Rutas del servicio urbano de Uruapan:**

1. - Unidad Deportiva - Palito Verde
2. - Zapata – Quinta
3. - Zapata – Escuela Secundaria Federal 3
4. - Quinta - la Tzararacua
5. - Zapata - La Basilia
6. - Jucutacato – Centro
7. - Jucutacato – Matanguarán
8. - Jucutacato – Cutzato
9. - Infonavit Patria – Unidad Deportiva
10. - Purepechas – Centro
11. - Constituyentes – Centro
12. - Zumpimito – Charanda
13. - Zumpimito – Arrollo Colorado
14. - Central Camionera - Centro
15. - Toreo – Tamacua
16. - Toreo – Escuela Secundaria Federal 3
17. - Balcones – Cetus 27

18. - Escuela Secundaria Técnica 30 – Revolución
19. - Fovissste – Centro
20. - Constituyentes – Colorín
21. - Quirindavara – Quinta
22. - Caltzonzin – Centro
23. - PEMEX – Quinta
24. - PEMEX– Centro
25. - La Mora – Jardines del pedregal
26. - Jucutacato – Unidad Deportiva
27. - Linda Vista – San Pedro
28. - Cuauhtémoc – 22 de Octubre
29. - Timaba – Balcones
30. - Zapata – Panteón
31. - Amapolita – Quinta
32. - 18 de Marzo – Valle dorado
33. - Mapeco – 28 de Octubre
34. - Col. Cuba – Col. México
35. - 12 de Diciembre – Quinta
36. - Jaramillo – 28 de Octubre
37. - Plan de Ayala – Cecati
38. - Constituyentes – Jicalán
39. - Constituyentes – Soriana
40. - Quinta – Tejerías
41. - Río Volga – Quinta
42. - Mapeco – Col. Cuba
43. - Constituyentes – Tejerías

- 44. - Cuauhtémoc – Infonavit Patria
- 45. - Llanitos – Gandarillas
- 46. - Antorcha – Quinta
- 47. - La Mora – Col. México

Pero también es importante destacar el aporte que generan estas empresas a la economía local, primeramente como generadoras de empleos, de 674 operadores, 40 checadores, 337 permisionarios, con sus respectivas familias tomando en consideración que la mayoría de los chóferes y checadores son casados con un promedio de tres a cuatro hijos, obteniendo un total aproximado de 3200 personas que viven directamente del servicio urbano de Uruapan; además de generar una derrama económica a empresas o agencias de unidades para el servicio, gasolineras, gaseras, refaccionarias, llanteras, talleres mecánicos, de hojalatería y pintura, eléctricos, lavados, pensiones, vulcanizadoras etc.

### **3.5 Breve reseña histórica de la unión de trabajadores propietarios de Autos Colectivos de Uruapan:**

Esta organización surge por la inquietud de un grupo de trabajadores del sitio de taxis de Uruapan Michoacán y se fueron uniendo permisionarios dedicados a otras actividades en virtud de la falta de trabajo desde 1957, llegando a formalizarse en 1969 por la intervención General Lázaro Cárdenas del Río ex-gobernador del Estado de Michoacán, y ex-presidente de la República, después de muchas visitas, audiencias, y oficios girados



al Gobernador de Michoacán Lic. Carlos Gálvez Betancur quien no autorizaba la formación de esta agrupación, argumentando que el servicio que se solicitaba debería ser distinto en sus funciones, modalidades y destinos de los servicios actuales de taxis y camiones urbanos llamada "Unión de Permisarios de Camiones Urbanos" que hasta esa fecha existían en esta ciudad le propusieron entonces que realizarían estudios socioeconómicos de la variabilidad de las rutas de los horarios, de los destinos y de los costos o beneficios, y la posibilidad de introducir un nuevo tipo de servicio alterno con automóviles; Ya que en ese tiempo no se fabricaban unidades de mayor capacidad, y fue que se puso en marcha este nuevo servicio llamándose "Autos Colectivos" y se inicio cobrando una tarifa de 50 centavos de pasaje por persona.

El grupo estaba formado aproximadamente por 20 socios y representados por los señores David Soto Vargas, Enrique Huerta Gutiérrez, Santiago Mejía Espinosa, Felipe Morales Carrillo, Oscar Cipriano Corza entre otros, que lucharon incansablemente para poner en funcionamiento este grupo de trabajadores, ante la problemática con el gobierno estatal, buscaron entrevistarse con el Gral. Lázaro Cárdenas del Río lográndolo en una de sus visitas a esta Ciudad de Uruapan siendo en el pasaje Martínez una noche calurosa de mayo de 1969, cuando finalmente accedió a ayudar a este grupo de trabajadores del volante que buscaban una forma honesta de vivir y de ganarse la vida, viendo cristalizados sus anhelos y sus esfuerzos con la entrega de las primeras 10 concesiones por parte del gobierno del estado que presidía el Lic. Carlos Gálvez Betancourt, el 9 de noviembre de 1969 se repartieron una

concesión para dos personas beneficiándose a 20 trabajadores, sus unidades eran de color blanco con franjas alrededor de color verde agua y amarillo brillante con la rotulación de "Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan" (Udtp.) A.C. Aproximadamente en 1972 se entregaron 10 permisos más por parte del gobierno del estado, siendo el primer presidente de esta agrupación el Sr. David Soto Vargas, posteriormente se fueron entregando paulatinamente mas concesiones llegando a 44 en 1982, y fungiendo como presidente el Sr. Santiago Mejía Espinosa; a consecuencia de la necesidad que existía de implementar nuevas rutas, se incremento el número a 77 siendo presidente el Sr. Jorge Nolásco Montoya, y siguió el proceso de entrega por el aumento de la población hasta contar con 132 permisos cuando entrego su administración el entonces presidente el Sr. Juvenal Sánchez Caballero; a la fecha estando en funciones el actual presidente Sr. Alfredo López Martínez se entregaron 10 concesiones mas en el año 2000 teniendo un total de 142, y beneficiando al mismo número de socios.

Así mismo se ha implementado la renovación del parque vehicular que fue de automóviles a combis en 1975, después a microbuses en el año de 1983, posteriormente a unidades tipo van's de procedencia extranjera que legalizo el gobierno para prestar el servicio urbano pero no funcionaron por la incomodidad para el usuario, y únicamente dieron servicio un periodo muy corto, para 1990 se empezaron a cambiar por microbuses nuevos, y a partir de 1994 se introdujeron unidades tipo ómnibus de mayor capacidad marca DINA, y a partir de 1995 se empiezan a sustituir los microbuses por midibuses, continuándose hasta esta fecha la

renovación del parque vehicular de esta línea. Que cuenta ahora en su gran mayoría con unidades Internacional y Mercedes Benz, logrando así tener el equipo mas modernizado del Estado de Michoacán.<sup>27</sup>

### **3.6 Marco legal:**

La Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, se encuentra regida y reglamentada por las leyes en materia de transporte, como organismo social tiene la obligación de cumplir con normas legales que le permitan operar de una manera correcta.

- Ley de Policía y Transito: vigente del 30 de marzo de 1978 que en su titulo quinto capitulo IX marca la reglamentación del servicio público de transporte en el estado de Michoacán de Ocampo.

- Ley de Comunicaciones y Transportes: Vigente desde el 19 de julio de 1982 esta ley norma la forma y las características a las que deberán sujetarse quienes reciban una concesión o permiso para prestar el servicio público de transporte en el estado. ..

- Reglamento de la Ley de Comunicaciones y Transportes del estado publicado en el periódico oficial del gobierno del estado, con fecha 4 de febrero de 1999 el cual como su nombre lo indica viene a reglamentar y así mismo a completar las carencias o deficiencias que tenia la ley de policía y transito y la ley de comunicaciones y transportes en el estado. En esta se establecen claramente los derechos y obligaciones de los concesionarios,

---

<sup>27</sup> Fuente: Entrevista a socios de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan. 2001.

así mismo como las sanciones por infringir las leyes y reglamentos de la materia.

### **3.7 Forma de organización:**

Esta organización se encuentra regida internamente únicamente por sus estatutos que se anexaran al final de este capítulo; siendo la mayor autoridad la asamblea general, y es dirigida por una mesa directiva formada por el presidente, secretario y tesorero, primer vocal y segundo vocal; y un consejo administrativo, integrado por los directivos y además los encargados de las diferentes comisiones establecidas en los estatutos y son los siguientes: comisión de honor y justicia, secretario de trabajo y conflictos, comisión de hacienda, jefe de servicio.

Actualmente se implemento el puesto de jefe de personal, sin que se hayan especificado sus funciones por escrito, la única actividad que realiza es la sancionar al personal.

Las oficinas de la Unión se encuentran ubicadas en la calle Yucatán # 36 de la colonia Ramón Farias donde también se ubica el salón de usos múltiples donde se llevan a cabo las asambleas, propiedad de todos los socios, además de contar con una refaccionaría ubicada en la Calzada la Fuente esquina con Costa Rica de esta ciudad, donde todos los socios son accionistas.



En cuanto a la forma de organización del personal es importante destacar que la Unión de Colectivos de Uruapan cuenta con 145 unidades que proporcionan servicio urbano, a 48 rutas establecidas ya mencionadas anteriormente, con una planta de 290 operadores, 40 checadores y una secretaria contemplados como personal, y únicamente se cuenta con un reglamento de sanciones para cuando cometen faltas y es ejecutado por el jefe de personal; cada socio es responsable de sus operadores en cuanto a recibir las liquidaciones del día, descomposturas de las unidades, así mismo de cuando hay accidentes se tiene que resolver particularmente.

El jefe de servicio es el encargado de supervisar a todos los operadores así como a los checadores, que se presenten uniformados, con la unidad limpia, y demás especificaciones que se explican en el reglamento para operadores; que se agregara en este capítulo.

Cabe mencionar que todos los Artículos que conforman los estatutos, el Trabajador Social tiene ingerencia con la finalidad de que exista un beneficio armónico para todos los socios.

## **3.7.1 ESTATUTOS**

### **“ CAPITULO I ”**

**Artículo Primero.- De acuerdo con el acta constitutiva de fecha 22 de Agosto de 1977, queda constituida la unión mutualista que se denominara: UNION DE TRABAJADORES PROPIETARIOS DE AUTOS COLECTIVOS.**

Esta unión se constituye para el estudio, mejoramiento y defensa de los derechos y obligaciones de sus socios; dentro de la equidad y la justicia.

### **“ CAPITULO II ”**

#### **= OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS =**

**Artículo Segundo.- Son obligaciones de los socios y socios concesionarios:**

- a) Cumplir y hacer cumplir los presentes estatutos y acatar los acuerdos emanados en las asambleas.**
- b) Asistir con puntualidad a las asambleas ordinarias y extraordinarias, que se celebren en acuerdo con los estatutos; así como a mítines, conferencias o actos que organice el gobierno del estado.**
- c) Desempeñar fielmente y con toda eficacia las comisiones que le sean conferidas por la asamblea general o por el consejo administrativo.**

- d) Poner todo lo que este de su parte a efecto de conservar una buena armonía con sus compañeros dentro y fuera de la unión.
- e) Estar al corriente con el pago de sus cuotas, exigiendo el comprobante respectivo el que conservara en su poder para los casos de averiguación al respecto.
- f) Llevar consigo la credencial de identificación como miembro de la unión para los casos en que sea requerida.

Artículo Tercero.- Son derechos de los socios concesionarios y socios activos:

- a) Tener voz y voto en las asambleas.
- b) Ser electo para los puestos administrativos y comisiones, por mayoría de votos en las asambleas o por designación del consejo administrativo, siempre y cuando sea socio concesionario.
- c) Ser representado para la defensa de sus intereses en asuntos relacionados, por dificultades con las autoridades.
- d) Nombrar defensor o defenderse por si mismo ante la comisión de honor y justicia, y ante la asamblea; en caso de haber sido acusado por faltas a sus deberes como miembro de la unión.
- e) Ser eximido de obligaciones para con la unión previa comprobación de imposibilidad de satisfacerlas a juicio de la asamblea general.
- f) Disfrutar de toda ayuda que por distintas causas se aprueba por la asamblea general.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

### “ CAPITULO III ”

Artículo Cuarto.- El presidente se elegirá en asamblea general.

El consejo administrativo será integrado por un Secretario de actas y acuerdos, Tesorero, un Secretario de trabajos y conflictos, un primer vocal y un segundo vocal.

En el mismo acto se designaran las comisiones de Honor y Justicia, y de Hacienda; sin perjuicio de designar las comisiones accidentales que se hagan necesarias. Las comisiones de Honor y Justicia y de Hacienda serán integradas por: un Presidente, un Secretario, un Vocal, un Jefe de Servicio y un Jefe de Personal.

Artículo Quinto.- Los miembros del consejo administrativo y las comisiones permanentes duraran en sus funciones dos años, este y las comisiones se nombraran en la siguiente forma:

Las elecciones se verificaran en una asamblea general electoral, que se celebrara el día sábado segundo del mes de febrero de cada dos años, y entraran en posesión de su cargo al día siguiente de su elección.

Artículo Sexto.- Son requisitos para ser miembro del consejo administrativo:

- a) .-Ser mexicano por nacimiento.
- b) .-Saber leer, escribir y tener 18 años cumplidos.

- c) .-Estar al corriente en el pago de sus cuotas.
- d) .-Que en la fecha de la elección no estén sufriendo ningún correctivo.
- e) .-Ser socio concesionario y tener dos años de antigüedad.
- f) .-No haber sido condenado por delitos infamantes.
- g) .-No haber cometido ningún delito dentro de la unión.

**Artículo Séptimo.- Son obligaciones del presidente:**

- I. Representar a la unión, de acuerdo con la ley y con los presentes estatutos ante las autoridades administrativas o jurídicas; ante los representantes obreros para mantener la relación entre la unión y la federación a la que se adhiere.
- II. Citar a las asambleas generales, ordinarias y extraordinarias del consejo administrativo, firmando la convocatoria en unión del secretario de actas; así como a los mítines y conferencias.
- III. Autorizar con su firma la documentación expedida por el resto de los secretarios y revisar la documentación de la tesorería, así como autorizar los gastos que se originen.
- IV. Vigilar el exacto cumplimiento del despacho de los negocios de las diversas secretarías, y de las comisiones procurando que cumplan con todo lo dispuesto en los presentes estatutos, y con los acuerdos de asamblea, informando a esta las irregularidades que note, y que por sí mismo no haiga podido corregir.
- V. Nombrar en casos urgentes, las comisiones que no haya sido posible nombrar en la asamblea general, informándole en su oportunidad a esta, el nombramiento hecho y el resultado de las

gestiones llevadas a cabo por la comisión nombrada, para su aprobación nombrada en su caso.

- VI. Estar presente en todas las asambleas que se celebren, redactar el orden del día y dar posesión al director de debates electo.
- VII. Dar aviso en su oportunidad a las autoridades correspondientes del cambio de consejo administrativo de la unión.

**Artículo Octavo.- Son obligaciones del secretario de actas y acuerdos:**

- I. Autorizar con su firma en unión del presidente la documentación correspondiente a la secretaria a su cargo.
- II. Acordar en unión del presidente, la correspondencia recibida, anotando el tramite que corresponda y el propio secretario dará lectura.
- III. Pasar lista de asistencia en todas las asambleas.
- IV. Cuidar el archivo de la unión en la parte que corresponda a los asuntos de su cargo.
- V. Sustituirá al presidente en las faltas temporales de este, con las atribuciones inherentes al cargo.
- VI. Levantar el acta en cada una de las secciones de las asambleas, las que después de ser aprobadas asentara en el libro respectivo que el tendrá siempre al corriente; firmado por el director de los debates.

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

**Artículo Noveno.- Son obligaciones del tesorero:**

- I. Firmar en unión del presidente, toda la documentación relacionada con el movimiento de los valores encomendados a su cuidado.
- II. Será responsable en unión del presidente de las cantidades que maneje, procurando que la aplicación de los egresos sea en beneficio exclusivo de los miembros de la unión.
- III. Llevar un libro diario y uno de caja en los que asentará con toda claridad el movimiento de valores a su cuidado.
- IV. Hará corte de caja mensual, del movimiento de valores registrados durante el mismo periodo de tiempo; el que dará a conocer a la asamblea haciendo notar la necesidad que a juicio sea necesario cubrir para mantener el perfecto estado económico de la agrupación, proponiendo los medios mas eficaces a este objetivo.
- V. Pondrá a disposición de la comisión de hacienda la documentación respectiva y necesaria para facilitar el trabajo a esta; y proporcionara además todos los datos que la misma comisión solicite.

**Artículo Décimo.- Son obligaciones del secretario de trabajos y conflictos:**

- I. Intervenir en la solución de los problemas de los miembros de la organización en su centro de trabajo en conjuntamente con el presidente.
- II. Pugnar por conciliar las partes, cuando surjan dificultades entre los miembros de la unión; y otros que no lo sean.

- III. Tramitar los problemas de los miembros de la agrupación ante las Autoridades Municipales, del Gobierno del Estado y Federal; cuidando siempre que los planteamientos favorezcan a los compañeros.
- IV. Firmar la documentación relativa a su secretaria conjuntamente con el presidente.

Artículo Décimo Primero.- Son obligaciones del primer vocal:

- I. Autorizar con su firma en unión del presidente la documentación que corresponda al despacho de la secretaria a su cargo.
- II. Se encargara de los asuntos relacionados con el régimen interior de la unión por los medios que sean del caso, dando cuenta con todos los que juzgue de interés del mismo fin y que se consigue en las publicaciones obreras de todas partes.
- III. Cuidar el archivo de la unión en la parte que le corresponda.
- IV. Sustituirá al secretario de actas y acuerdos en las faltas temporales de este.

Artículo Décimo Segundo.- Son obligaciones del segundo vocal:

- I. Promover lo necesario para la mejor organización social de la unión.
- II. Llevar un registro de todos los miembros que integran la agrupación con los nombres y domicilio de los mismos.
- III. Redactar los manifiestos, convocatorias excitativas, y artículos de prensa que acuerde la asamblea o el consejo





administrativo; poniendo en caso urgente hacerlo por su cuenta pero informando al consejo las causas que motivaron su decisión.

- IV. Firmar en unión del presidente todos los documentos relacionados con su cargo.
- V. Sustituirá al tesorero de la unión las faltas temporales de este.

**Artículo Décimo Tercero.- Son obligaciones del jefe de servicio:**

- I. Tiene plena autoridad para sacar de servicio a cualquier unidad que incurra en las siguiente anomalías: conjuntamente con el secretario de trabajo y conflictos:
  - a) Que la unidad haiga quedado a disposición del mismo, por acuerdo de asamblea o por orden de la directiva.
  - b) Que la unidad sea conducida por personal ajeno a la línea, esto es: personal no autorizado, personal no deseado por la línea.
  - c) Que los operadores este bajo los efectos del alcohol o droga alguna.
  - d) Que la unidad no este aseada por dentro y por fuera. Incluyendo al chofer.
  - e) Ver que las rutas importantes estén completas de unidades.

**Artículo Décimo Cuarto.- Son obligaciones de la comisión de hacienda:**

- I. Revisar los libros, los comprobantes de pago y documentos de la tesorería con objeto de comprobar la exactitud de los informes

que periódicamente rinda el tesorero, así como darse cuenta de la existencia en efectivo que acuse sus mismos informes.

- II. En caso necesario, se encargara de hacer labor conveniente de convencimiento, para tener la completa organización de todos los socios que por cualquier circunstancia no pertenezca ala unión.

Artículo Décimo Quinto.- Son obligaciones de la comisión de honor y justicia:

- I. Conocer y dictaminar sobre las dificultades que se presenten por acusaciones en contra de los socios de la unión, por falta a los deberes con el mismo organismo.
- II. Dar cuenta a la asamblea del dictamen aprobada por mayoría de votos de la comisión, en su caso redactar la resolución final; después de la discusión que deberán firmar los miembros de la comisión en unión del presidente del propio organismo.
- III. La comisión tendrá en cuenta para sobre todos los casos que se le presenten a su consideración, las pruebas que en pro o en contra le aporten los interesados y que son costumbre en los juicios de tal naturaleza; documental, testimonial etc., y procurar hacer por su parte las investigaciones privadas que juzgue necesarias para el mejor esclarecimiento del asunto.

## “ CAPITULO IV ”

### De la admisión y separación de los socios:

Artículo Décimo Sexto.- Para ser admitido como socio de la unión:

- I. Presentar una solicitud por escrito a la unión que contenga la declaración expresa de sujetarse a todos los estatutos, acuerdos de la asamblea; y apoyada por tres socios activos de la unión.
- II. Haber cumplido 18 años de edad.
- III. Sr. Nombre del solicitante.
- IV. Observar buena conducta y no haber sido condenado ejecutoriamente por delitos infamantes.
- V. Pagar sus cotas de admisión.

Artículo Décimo Séptimo.- Las sanciones a que quedan sujetos los socios: será sancionado por la comisión de honor y justicia, suspensión temporal de derechos y expulsión, de acuerdo con la gravedad de la falta., en los siguientes casos:

- I. Negarse sin causa justificada a desempeñar las comisiones por nombramiento de la asamblea o del consejo administrativo.
- II. Por cuatro faltas de asistencia, sin causa justificada a las asambleas.
- III. Por desobediencia a lo mandado por los estatutos o acuerdos de las asambleas.

- IV. Será consignado a las autoridades correspondientes, por hacer uso indebido de los fondos de la unión que esta a su cuidado.
- V. Por expresarse en forma indebida fuera de la asamblea, en contra de la unión o de sus representantes o amenazas a cualquier socio., será consignado a las autoridades correspondientes.
- VI. Por dejar de pagar sin causa justificada las cuotas de la unión.
- VII. Por proporcionar informes de la unión, en perjuicio de la misma.
- VIII. Por faltas graves a juicio de la asamblea. Y no se aceptara en las asambleas a el socio que tenga unidades en línea de la competencia.

**Artículo Décimo Octavo.-** La suspensión temporal de servicio hasta por ocho días pero en ningún caso mayor de 60 días, o multa económica según la falta; como también la expulsión definitiva, solo podrá ejecutarse por acuerdo de la mayoría a una votación no menor de las dos terceras partes de los miembros de la unión, debiendo servir de base la discusión del asunto, el dictamen de la omisión de honor y justicia.

**Artículo Décimo Noveno.-** En todo caso la suspensión del servicio o expulsión implica en el primer caso, suspensión del servicio y en el segundo previa comprobación hasta la suspensión definitiva del seno de la unión.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **" CAPITULO V "**

**Artículo Vigésimo.- Las cuotas de la unión serán:**

- a) De administración. Se pagaran el día de la asamblea, en caso de no hacerlo se parara la unidad al día siguiente.**
- b) Ordinarias.**
- c) Extraordinarias.**
- d) Y cuotas de ingreso.**
- e) Las cuotas extraordinarias se fijaran en la asamblea respectiva y serán destinadas exclusivamente al objeto que fueron acordadas.**

**Artículo Vigésimo Primero.- Las cuotas ordinarias se aplicaran:**

- I. A los gastos que demanda la organización.**
- II. A contribuir al fondo de reserva.**
- III. A los demás fines que acuerde la asamblea.**

**Artículo Vigésimo Segundo.- Se creara un fondo de defunción obligatorio, el fondo de defunción será aportado por los socios de la unión y será de acuerdo a la asamblea.**

**Cuya cantidad reunida será entregada a los familiares del socio fallecido o quienes hayan dependido económicamente de el, dicha cantidad será reunida a prorrata.**

El pago del fondo de defunción se efectuara mediante la presentación de los certificados tanto de defunción como los que comprueben el entroncamiento con el socio fallecido, o información testimonial en los demás casos.

**Artículo Vigésimo Tercero.- Las asambleas serán:**

- I. Ordinarias. Que se celebraran el primer sábado de cada mes a las 10:00 horas, siendo validas las asambleas con la asistencia de la mitas mas uno de los miembros cuando menos; a fin de que los acuerdos que se tomen sean legales; la duración de estas asambleas será de tres horas como máximo y una tolerancia no mayor de 15 minutos.
- II. Extraordinarias. Se celebraran cuantas veces sea necesarias a juicio del consejo administrativo de la asamblea y se sujetaran a lo establecido para las asambleas ordinarias, excepto que en ellas solo se trataran el asunto o asuntos para que fueron convocadas; la duración de esta asamblea será por el tiempo necesario.

**Artículo Vigésimo Cuarto.- Orden a que deberán sujetarse las asambleas:**

- I. Lista de presentes.
- II. Elección de un director de debates.
- III. Lectura del acta anterior.
- IV. Informe de la tesorería.
- V. Informe de la directiva.
- VI. Asuntos generales.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**Artículo Vigésimo Quinto.- El presidente solicitara a la asamblea candidatos para nombrar a un director de debates, que deberá ser nombrado por mayoría de votos:**

- I. El director de los debates electo pasara a ocupar su puesto principiando por leer el orden día, vigilara que el desarrollo de la asamblea sea con orden, llevando lista de oradores. No tendrá participación en los acuerdos y debates de los puntos a tratar por que solo será rector de orden y no factor determinante en los acuerdos de asamblea.
- II. Solo se concederá la palabra interrumpiendo el orden de la lista de oradores para verdadera moción de orden.
- III. El director de los debates retirara el uso de la palabra y sancionara con expulsión de la asamblea:
  - a) Cuando el orador se exprese en forma insolente en contra de alguno de los socios, de los representantes en general ola organización.
  - b) Cuando haga alusiones personales que se refiera a hechos de la vida privada de alguno de los socios.
  - c) Cuando el orador se encuentre en estado inconveniente.
- IV. No se tendrá en cuenta la asistencia de los socios que abandonen el salón antes de terminar la asamblea.

## **" CAPITULO VI "**

### **De la liquidación y disolución de la agrupación**

**Artículo Vigésimo Sexto.- Serán causas de disolución o liquidación las siguientes:**

- I. Por haber realizado el objeto para el cual fue constituida.**
- II. Por liquidación o disolución legal.**

## **" CAPITULO VII "**

### **Disposiciones generales**

**Artículo Vigésimo Séptimo.- En caso de disolución de la unión, el patrimonio del mismo se liquidara en la forma que se acuerde según la asamblea general, que para el efecto se celebre.**

**Artículo Vigésimo Octavo.- La unión no intervendrá en asuntos políticos y religiosos, y sus miembros quedan en libertad de constituir partidos políticos o adherirse a los que ya estén establecidos., siempre que no perjudiquen los intereses de la unión.**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



## **“ TRANSITORIOS ”**

**Artículo Primero.-** Los presentes estatutos, regirán desde la fecha de su aprobación; y solo podrán ser reformados por una asamblea constituida por lo menos de las dos terceras partes de miembros de la unión.

**Artículo Segundo.-** El actual consejo administrativo y comisiones, duraran en su cargo hasta la fecha en que se haga la elección del nuevo consejo administrativo y comisiones; de acuerdo con lo que previenen estos estatutos.

**Artículo Tercero.-** Los presentes estatutos fueron elaborados el día 03 de Marzo de 1990.

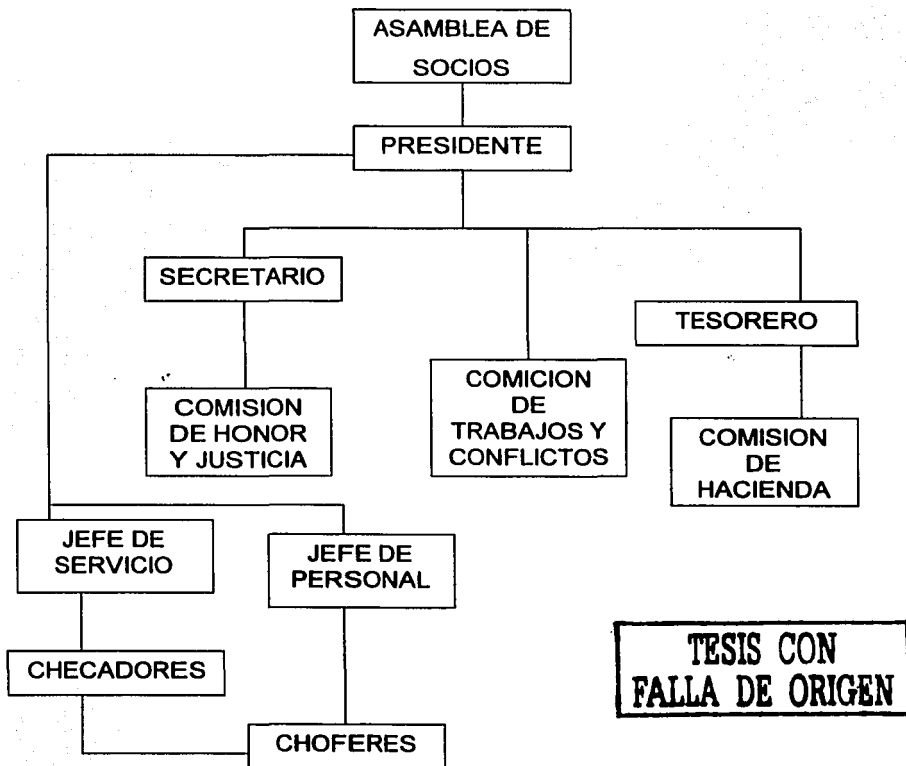
**Fecha de elección de la mesa directiva: 10/Febrero/1996**

**Presidente: C. Alfredo López Martínez.**

**Secretario de actas: C. Gabino A. Ortega Cruz.**

**Tesorero: C. Oscar Cipriano Corza.**

### 3.7.2 ORGANIGRAMA ACTUAL



Actualmente los estatutos siguen vigentes, así como el reglamento los cuales prácticamente no tienen relación alguna, excepto el artículo décimo tercero fracción c, que se relaciona con la cláusula séptima del reglamento; y como se puede observar el reglamento es dirigido exclusivamente a los operadores, y los estatutos a los dueños.

### **3.8 Reglamento interno de los miembros que labora en las unidades de transporte urbano de esta ciudad de Uruapan.**

## **CL A U S U L A S**

**PRIMERA.-** Por no presentarse con el uniforme correspondiente a sus labores.

**SANCION –** Se castigara con cinco días hábiles.

**SEGUNDA.-** Al traer gorra, sombrero y traer pelo largo.

**SANCIÓN -** Se castigara con cinco días hábiles.

**TERCERA.-** Por provocar corretiza así como caer en provocación.

**SANCIÓN -** Se castigara con cinco días hábiles.

**CUARTA.-** Expresarse con palabras obscenas y tratar mal al pasaje.

**SANCIÓN** - Se castigara con diez días hábiles.

**QUINTA.-** Por no acatar las indicaciones del checador, jefe de servicio o directivos.

**SANCIÓN** - Se castigara con cinco días hábiles.

**SEXTA.-** Por traer acompañantes que obstruyan el desempeño de su labor.

**SANCIÓN** - Se castigara con quince días hábiles.

**SÉPTIMA.-** Por presentarse a realizar sus labores con aliento alcohólico, así como consumirlo dentro del horario de trabajo.

**SANCIÓN** - Se castigara con diez días hábiles.

**OCTAVA.-** Por provocar enfrentamiento y peleas dentro del horario de trabajo entre operadores.

**SANCIÓN** - Se castigara con quince días hábiles.

**NOVENA.-** No cumplir con el horario establecido de las rutas correspondientes.

**SANCIÓN** - Se castigara con cinco días hábiles al operador.

**DECIMA.-** Llegar con retraso en rutas marcadas con tiempo.

**SANCIÓN 1.-** Se castigara la unidad que llegue por primera vez con retraso, se pasara un carro atrás.

**SANCIÓN 2.-** Si coinciden en la segunda llegada con retraso se castigara una vuelta.

**SANCIÓN 3.-** Después de las 6:00 P. M. todas las unidades que lleguen con retraso. Se castigaran con tres días hábiles al operador.

**DECIMA PRIMERA.-** Las unidades que por la mañana lleguen con retraso a la caseta correspondiente de acuerdo al horario establecido por los jefes de servicio.

Se parara la unidad e iniciara a partir de las 9:00 A. M. Y se sancionara al operador tres días.

**DECIMA SEGUNDA.-** La unidad que por alguna causa tenga que abandonar su ruta, deberá reincidir en la caseta que le corresponda, de no cumplir esta disposición se sancionara con cinco días de castigo al operador.

**DECIMA TERCERA.-** La unidad que al iniciar sus labores se sorprenda levantando pasaje sin haber iniciado en su caseta correspondiente.

**SANCIÓN -** Cinco días hábiles al operador.

**DECIMA CUARTA.-** Por agredir verbalmente a un checador o a un representante de la Sociedad Cooperativa y Colectivos de Uruapan.

**SANCIÓN –** Quince días de castigo al operador.

**DECIMA QUINTA.-** Por agredir físicamente a un checador o a un representante de la Sociedad Cooperativa y Colectivos de Uruapan.

**SANCIÓN –** Treinta días de castigo al operador.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **CAPITULO 4**

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA.**

Para la realización de esta investigación es necesario señalar que de acuerdo a las características propias del grupo a investigar, en este caso la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, nos da la pauta para la selección de este paradigma de investigación participativa dado que es necesario para este tipo de estudio, la participación activa tanto de los integrantes del grupo como del propio investigador, por lo cual se pretende realizar un análisis y comprensión de la realidad social con el fin de transformarla en beneficio de los propios individuos del grupo y de mejorar la calidad del servicio que se presta.

En este caso el método de investigación participativa engrana a la perfección dado que los mismos integrantes del grupo son considerados sujetos con capacidades y habilidades para asumir la responsabilidad de sus problemáticas que aun no se han podido abordar, pero con este método de investigación se tiene la posibilidad de superarlas, ya que los propios interesados son quienes se auto investigan, planean jerarquizan sus problemas y desarrollan acciones para resolverlos y transformar su realidad social.

“En términos simples la investigación participativa pretende realizar un análisis y comprensión de la realidad social con el fin de transformarla en beneficio de los propios individuos de una comunidad o grupo determinado. En este tipo de estudio participan activamente y en forma

equitativa tanto los integrantes del grupo como el propio científico. La necesidad de investigar surge de situaciones problemáticas concretas, de intereses o requerimientos reales dados en un grupo, en una comunidad o en un sistema o estructura social"<sup>28</sup>

#### **4.1 Características metodológicas de la investigación participativa:**

Para llevar acabo el estudio de la organización de la Unión Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan. se retomara el paradigma de investigación participativa tomando en cuenta que los rasgos que orientan las características metodológicas en este método cabria señalar que:

**“La participación”.** La participación activa de los miembros de la unión es decisiva para obtener resultados óptimos, considerando primeramente que de alguna manera el grupo ya se encuentra en una fase en la cual ya requiere empezar a dar soluciones a sus necesidades, y proyectándose un buen proceso de organización se podrá llevar a la practica un adelanto ordenado por etapas metodológicas para que puedan entender su realidad social, la imagen, el servicio que presta y lo que desea obtener, asumiendo cada socio un compromiso personal y

---

<sup>28</sup> Rueda Beltrán Mario, 1995, métodos de investigación en educación, ed. Instituto Latino Americano de la Comunicación Educativa. ILCE p..31



comunitario en la sociedad al planear acentuando la política de la responsabilidad por resultados.

**“El grupo”.** La Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan ya esta formalmente constituida, es decir que el grupo con el que se va a trabajar ya esta integrado y con preparación para llevar a cabo esta forma de trabajo que es fundamental en el grupo. Pero independiente de los anterior se tendrá que hacer una valoración por medio de un consenso grupal para ver quienes se comprometen decisivamente a participar en la investigación, y de esto dependerá si se trabaja con todos los miembros o solamente con algunos.

**“Dialogico”.** Para este tipo de estudio es fundamental la interacción ya que este es el medio para que surjan todas las problemáticas que de alguna manera estén afectando y que a la vez nos proporcionara el conocimiento popular de sus inquietudes que más les afecten.

**“Reflexiva”<sup>29</sup>.** En este rasgo se prevé la necesidad de no olvidarlo ya que de esta reflexión y por medio del conocimiento científico surgirán las alternativas tendientes a la solución, y que el mismo grupo será el encargado de tomar sus propias decisiones de acuerdo a sus condiciones así como a sus medios para dar soluciones a sus necesidades.

---

<sup>29</sup> Ibid. P.44

## **4.2 La investigación participativa como método de estudio se integra por tres procesos:**

- a) "Investigación colectiva de problemas y temas concretos por quienes integran el grupo de estudio":

Pues bien en este proceso se podrán enumerar todos las inquietudes o problemas que tengan o presenten cada uno de los miembros del grupo con la finalidad de poder rescatar todos los aspectos que de alguna manera les estén afectando.

- b) "Análisis colectivo de los problemas y sus causas":

El propósito de este análisis es después de haber realizado la investigación, con todo el grupo se procederá a un análisis objetivo de la realidad social que se presenta, esto con el objetivo que el mismo grupo logre una conciencia clara de todos los problemas que surjan de la investigación así como sus causas y los efectos que estén presentando.

- c) "Acción colectiva para determinar soluciones":

En este aspecto el grupo tendrá la responsabilidad de tomar decisiones respecto a sus propias soluciones para poder transformar su realidad formulando objetivos a corto y largo plazo dependiendo de los medios y los recursos humanos y materiales con que se cuente para lograrlos.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

“En esta propuesta se hace evidente que el objetivo de la investigación no surge del interés de corroborar una determinada hipótesis o teoría, sino que el estudio comienza con la determinación de un problema que vive en la actualidad cierta población, para delinear estrategias de acción, lo que implica necesariamente una etapa de cuestionamiento.”

### **4.3 Etapas de la investigación participativa:**

I.- “Análisis y ordenamiento de los problemas por temáticas”.

Este análisis se tendrá que llevar acabo por grupos empezando por los socios tomando en cuenta que son los sujetos portadores de necesidades para así poder ordenar en forma conjunta sus problemas, pero sin dejar de lado los conflictos del personal para que se pueda dar una retroalimentación entre ambas partes y puedan surgir alternativas más factibles con un fin mutuo.

II. “Identificación y formación de grupos comunitarios instrumentales, con el fin de identificar describir los problemas y factores relacionados con la vida productiva y la organización social de la comunidad”.

III. – “Análisis de los problemas y los recursos posibles que permitan su solución”.

En esta etapa considero que se tiene un avance, dado que aun todavía no se realiza la investigación, y se me ha proporcionado todo el

apoyo respecto a los recursos económicos, así como el compromiso de prever los recursos que sean posibles para el avance de este proyecto ya que esta encaminado a beneficio de toda la unión.

IV. – “Jerarquización de temáticas ubicándolas en unidades de aprendizaje.”<sup>30</sup>:

Esta etapa es trascendental para poder ordenar de manera equitativa tanto las expectativas de los socios como las necesidades del personal y poder mediar acciones con la finalidad que los grupos salgan conjuntamente beneficiados.

#### **4.4 Propuestas de interacción dialéctica entre el investigador y el grupo:**

a) “Fase preliminar”.

En esta fase ya se tiene el contacto directo con el grupo de socios así como con el personal y se visualiza una serie de problemáticas crónicas que no se han podido superar debido a que no se tiene el conocimiento de como hacerlo, de aquí surge mi inquietud de reorganizar la unión desde el punto de vista del Trabajador Social con la finalidad de que su intervención sea encaminada a dirigir todos los procesos de investigación, así mismo

---

<sup>30</sup> Guajardo M., Investigación Participativa. Propuestas y Proyectos en Revisóta Latinoamericana de Estudio Educativos, Vol. XII, Núm. 1,1983.

para orientar a los socios de cómo hacer las acciones de forma ordenada y organizada, además ser el intermediario entre el personal y los patrones, dado que uno de los principales problemas que afectan a toda la unión es la falta de capacitación de los operadores de aquí se derivan las mas severas problemáticas por que nos damos cuenta que no existe ni un solo dato de los operadores, se contrata a todo el que llega sin requisito alguno, entonces surge la necesidad imperiosa desde elaborar un estudio socio-económico a cada uno de los operadores así como de capacitarlos previamente antes de contratarlos y a los que ya están trabajando prepararlos también para que puedan desarrollarse en el trabajo así como practicarles un examen antidoping para poder tener un punto de referencia del personal en operaciones. Contar con una bolsa de trabajo para que el solicitante tenga primero una fase de entrenamiento así como de prueba para conocer si es apto o no para desarrollar las funciones dentro de lo que es el transporte publico de pasajeros.

**b) "Fase de recolección pedagógica de datos".**

En este caso al iniciar con la etapa de investigación el Trabajador Social esta ya comprometido con el grupo a apoyarle todo el tiempo que dure el proceso de recolección de datos para su auto investigación que se llevara a cabo por medio de la interacción o dialogo para que cada miembro exprese sus carencias para la recolección de datos.

**c) "Fase transicional".**

En esta fase el grupo estará en condiciones de realizar el trabajo colectivo por medio de su propia reflexión y mediante planteamientos teóricos por parte del Trabajador Social en esta etapa ya se estará trabajando en ir dándole solución a cada uno de los problemas de acuerdo a la Jerarquización y a los objetivos planteados.

**d) "Fase de evaluación periódica"<sup>31</sup>:**

En esta fase el grupo estará consolidando las acciones realizadas, el Trabajador Social, termina su investigación pero deja su sistematización de su trabajo y de estudio con la finalidad que el grupo siga un proceso de transformación continua para beneficio colectivo.

#### **4.5 Técnicas de aplicación al método de investigación participativa:**

Se realizara por el medio de:

I.- "Entrevistas con preguntas abiertas y observación". Se diseñara un cuestionario con el fin de obtener información que permita conocer los intereses y las necesidades de los entrevistados. La observación es aplicada durante el tiempo que dura la investigación de campo. "La

---

<sup>31</sup> Zúñiga, L., La investigación Participativa. Antecedentes para una consideración crítica, en la investigación participativa, cuadernos del CREFAL, 18, Michoacán, Marzo 1986, p. 89-119

observación hace referencia explícitamente a la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizados para el registro tal como se presentan a nuestros sentidos".<sup>32</sup>

II.- "Discusiones de grupo". Con las personas interesadas y se discutirán sus problemas y sus posibles soluciones.

III.- "Campos educativos". Se llevaran a cabo talleres informales en los que el grupo convive y comparte experiencias durante varios días, y tiene la finalidad de efectuar el análisis de la situación.

IV.- "Seminarios comunitarios". Se efectuaran sesiones intensivas de estudio en las que participaran los individuos del grupo y tendrá como propósito discutir y analizar la información recabada durante la investigación y planear las acciones de la siguiente etapa de estudio.

V.- "Sesiones publicas". Se reunirán todos los individuos del grupo estudiando con el fin de informar sobre los avances de la investigación.

VI.- "Diario de campo"<sup>33</sup>. "Es un instrumento básico de Trabajador Social que permite la reconstrucción de situaciones y espacios físicos. Estas anotaciones se realizan para evaluar las actividades del día; así como para programar nuevas tareas o bien para poder diagnosticar. "En las ciencias sociales se define al diario de campo como la libreta o

---

<sup>32</sup> TAMAYO, Tamayo Mario (1988), El proceso de la Investigación científica; Ed. Limusa, México p. 99

<sup>33</sup> Latapí, p. y Castillo, a. (conts.) Lectura sobre educación de Adulto en América Latina, UNESCO-CREFAL, México 1985

cuaderno donde se anota, al finalizar la tarea, la relación de los hechos observados".<sup>33</sup>

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

---

<sup>33</sup> BAENA, Paz Guillermina (1986) , Instrumentos de Investigación; Ed. Mexicanos Unidos. P. 61



## **CAPITULO 5**

### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

#### **5.1 Obtención de información.**

Esta investigación del servicio urbano de Uruapan, fue aplicada a 300 usuarios, por medio de una encuesta en la que participaron: estudiantes, trabajadores amas de casa, que todos los días utilizan el servicio urbano y generan el ingreso, considerándose por ello la razón de ser de la empresa, por lo cual se les tomo en cuenta para conocer sus inquietudes y aspectos que requieren sean atendidos para poder ofrecer un mejor servicio de acuerdo a las expectativas de los usuarios; sus opiniones fueron expuestas libremente, y respetando su forma de expresión a continuación se plasman las respuestas que más incidencia tuvieron, cabe aclarar también que muchas respuestas no se mencionan por ser muy parecidas y repetitivas.

#### **5.2 Encuesta al usuario del servicio urbano de Uruapan, Michoacán.**

##### **1.- ¿Cuál es su opinión del servicio urbano de la Ciudad de Uruapan?**

- Es malísimo, los conductores no tienen responsabilidad de su trabajo.
- Son unos "patanes" los chóferes, no tienen respeto ni educación.
- Son "rebeldes" manejan a alta velocidad.

- Son "groseros" con la gente.
  - El servicio es pésimo los operadores no tienen amabilidad manejan como "locos".
  - Es muy deficiente traen chóferes muy jóvenes que no les interesa el usuario.
  - Es peligroso los chóferes tratan al usuario como "animalitos". usuario.
  - -Esta cambiando pero negativamente por la mala capacitación de los chóferes y de los encargados que no han podido evitar las corretizas y no saben tratar al pasaje.
  - Manejan como si transportaran cosas y no personas.
  - Son unos "salvajes malvados" y hacen lo que les da su gana pues nadie los supervisa, se dan de repente unos enfrenones que siempre se andan cayendo las personas y todavía se ponen a reirse de los pasajeros.
  - Tienen los chóferes más "déspotas".
- ..
- No saben manejar, no respetan los señalamientos de tránsito, todo el tiempo se pasan los altos.
  - El servicio es pésimo manejan muy mal ni los topes les interesan menos los semáforos ni las personas.
  - Se tardan mucho en pasar.
  - Casi siempre van muy rápido y no les importa ciga quien caiga.
  - Y en ocasiones ni siquiera se paran por ir tan rápido, siempre se están peleando por el pasaje.
  - Van a todo lo que dan las unidades.

- No hay ningún control para beneficio de los usuarios.
- No quieren subir personas de la tercera edad.
- Cuando se suben personas mayores no, se esperan a que se sienten, y cuando van a bajar están con unos acelerones para que se bajen pronto.
- Las unidades están en mal estado.
- Fuman mucho y es muy molesto para los pasajeros.
  
- Los camiones son muy cómodos.
- Tienen cosas positivas como las rutas.
- Uruapan es la ciudad que tiene el mejor transporte del país.
- Es bueno en cuanto a las rutas y el tiempo.
- Es el mejor de la República.
- Bueno ya que hay rutas hacia la mayoría de lugares de la ciudad.

**2 - ¿Cuál es su promedio de gasto en uso del Servicio Urbano por día?**

El gasto promedio por persona al día es de 14.00 pesos.

**3 - ¿Qué sugerencias aportaría usted para mejorar la calidad del Servicio Urbano en la ciudad de Uruapan?**

- Que manejen con precaución y responsabilidad, que tengan respeto y educación para el usuario.
- Que se haga una buena selección del personal: edad adecuada, aprobar cursos de capacitación, se pidan requisitos, que no tengan adicciones.

- Que se capacite al personal que ya está trabajando.
- Que se supervise a los operadores para que no jueguen carreras y no manejen a alta velocidad.
- Operadores limpios y pelo corto.
- Que se establezcan reglas y normas para los chóferes y se apliquen efectivamente.
- Que no fumen los operadores arriba de las unidades.
- Que esperen a que las personas mayores se sienten para poder arrancar.
- Que no lleven niños a trabajar, o que no los lleven sentados o parados junto al volante.
- Que los operadores traigan identificación.
- Que se imponga un kilometraje para cada ruta.
- Revisar las unidades periódicamente para que estén en buen estado.
- Unidades limpias.
- Que se sancione a los chóferes que no respeten los señalamientos de tránsito.
- Que se tome en cuenta las quejas del usuario.

**4. - En una escala del 1 al 10, ¿Cómo calificaría al Servicio Urbano en general? ¿ por que?**

La calificación que más incide es 6, porque:

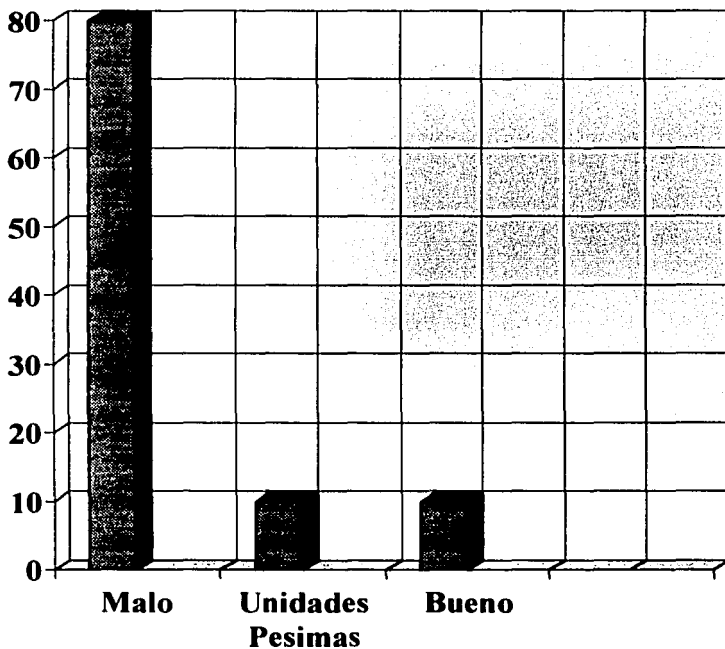
- El personal no está capacitado.
- Mala coordinación de la empresa.
- Por falta de organización de la empresa.
- Fuman mucho los chóferes en las unidades.

- No cumplen con lo establecido por Transito.
- No se toman las medidas necesarias para tener mejores condiciones.
- No tienen un reglamento cada quién hace lo que quiere, y si lo tienen no parece no lo cumplen.
- Carecen de una actitud de servicio.
- Puede ser mejor pero tienen que poner remedio con los chóferes.
- Deben tener un mejor control de los operadores.
  
- No tienen responsabilidad de la vida del usuario.
- Toman su trabajo como un juego.
- Mal trato al usuario.
- No quieren subir a personas de la tercera edad.

**Algunas de las pocas opiniones positivas:**

- satisface las necesidades de transporte.
- Es bueno a excepción de los microbuses que son muy chicos.
- Son unos cuantos los malos chóferes.
- Tienen unidades buenas.
- Es muy cómodo pero faltan algunas cosas que cambiar.
- Hay operadores buenos pero es una minoría.
- Es buen servicio.

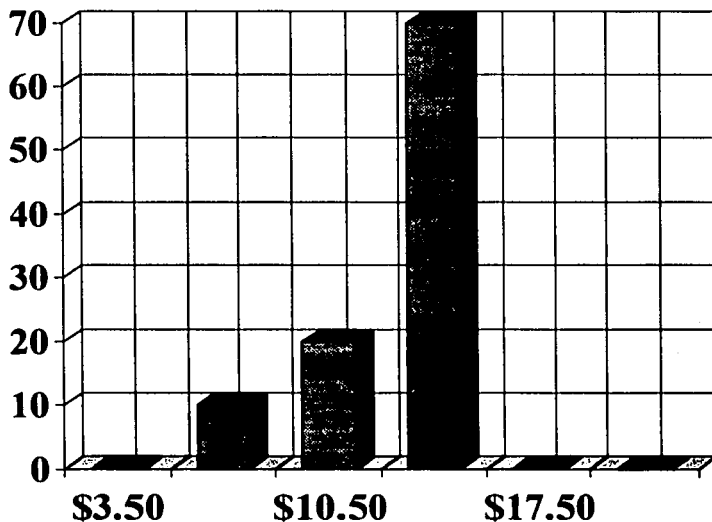
**Pregunta N° 1**  
**¿Cuál es su opinión del servicio urbano en Uruapan?**



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

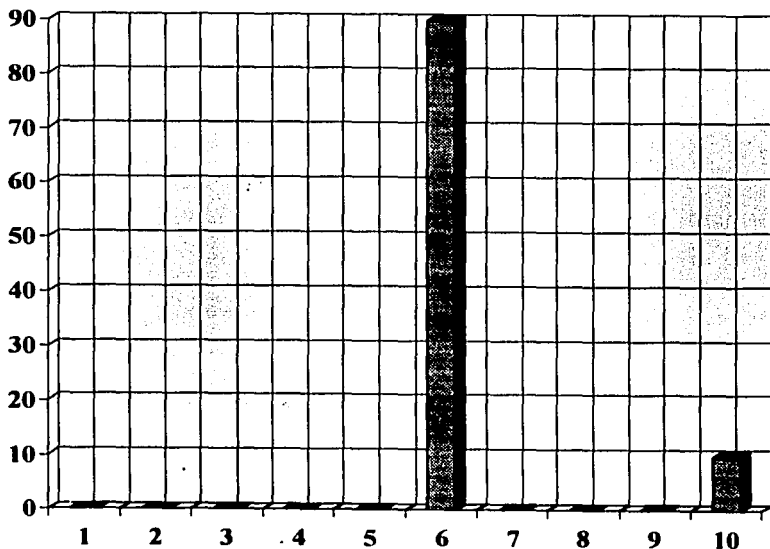
## Pregunta N° 2

¿Cuál es su promedio de gasto en servicio urbano por día?



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Pregunta N° 4**  
**En una escala del 1 al 10,**  
**¿Cómo calificaría el servicio urbano en general?**



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



Como se puede apreciar en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al público usuario del servicio urbano, se observa que existen situaciones que no son muy agradables al considerar el servicio como malo el 80% de los entrevistados, y que sin duda se viven actualmente, estos aspectos negativos y afectan gravemente la calidad del servicio, tomando en consideración que la mayoría de las personas que participaron en el sondeo suben un promedio de cuatro o más veces diarias al camión y tienen la oportunidad de ver y sentir las anomalías que frecuentemente suceden y que expresaron y se plasmaron en el apartado anterior; como se puede observar en la gráfica únicamente el 10% lo considera bueno al referirse específicamente que es el mejor en cuanto a unidades, en cambio el otro 10% también expresaron que las unidades están pésimas, además de darle una calificación de 6 que reafirma que falta calidad en el servicio, por lo que se requiere que la empresa implemente medidas respecto a esta situación que prevalece y que verdaderamente se tome en cuenta el sentir del usuario como el único generador del ingreso al servicio urbano. Considerando que son los clientes a los que se les debe tratar con educación y respeto.

La encuesta fue aplicada con preguntas abiertas para que el usuario, pudiera expresar libremente sus opiniones; por que para el método de investigación participativa que fue utilizado para este trabajo, lo más significativo es obtener resultados cualitativos.

### **5.3 Encuesta para los operadores de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.**

Esta encuesta se aplicó a 145 operadores de la empresa, con la finalidad de conocer su punto de vista acerca de su trabajo, tomando en cuenta que el trabajador es uno de los recursos humanos más importantes para el desarrollo y crecimiento de toda empresa, y en este caso es de mayor trascendencia por que el operador es quien produce y proporciona directamente el servicio al usuario, tomando en cuenta este aspecto es vital para conocer su sentir respecto a lo que hace y como lo podría mejorar, para optimizar este recurso y asegurar la calidad del servicio, y lograr el bienestar del operador.

Las opiniones que se expresaron a continuación fueron emitidas por el personal, libremente sin nombre, ni número de unidad para que las respuestas tengan un sentido confidencial y un respeto a las opiniones del personal; las respuestas que más incidencia tuvieron son las que se mencionan a continuación en forma de análisis.

#### **1.- ¿Qué opina de su trabajo?**

- Que tengo muchas relaciones humanas con los pasajeros.
- Que es un buen trabajo.
- Me gusta por prestar servicio público.
- Que es uno de los mejores trabajos de Uruapan.

- Es importante para el sostén de mi familia.
- Es una meta para seguir superándome.
- Me sirve para superarme con el buen trato con la gente.
- Que esta bien.
- Muy bueno.
- Me sirve para poder vivir.
- Es cómodo y sencillo.
- Se saca buen sueldo.
- Me gusta por que estoy acostumbrado a el, y es donde gano un poquito mas.
- Es buena fuente de trabajo tanto en lo económico como en lo social.
- Esta bien para darle servicio a Uruapan.
- Esta bien pero no habían de castigar.
- Es bueno pero necesita algunas mejoras por parte de la empresa y los patrones.
- Esta mejorando.
- Falta disciplina y educación.
- Falta educación vehicular.
- Tiene ciertas irregularidades.
- Nada.
- Que dieran seguro social.
- Que es un trabajo cansado y riesgoso.
- Es pesado.
- Es estresante y no me deja satisfecho.
- Que dieran medicina para el operador.
- Es pesado por el horario hasta las 10:00 de la noche.

- Es estresante por la forma de operar las rutas con tiempo.
- Es un trabajo conflictivo y arbitrario con los mismos compañeros.
- Es un trabajo donde no tenemos garantías, ni servicio medico.
- Nos traen muy presionados con el tiempo.
- Es un trabajo con mucha presión y responsabilidad.
- Es riesgoso.
- Limitado.
- Es un trabajo donde se colma uno de preocupaciones.

## **2.- ¿Le ha servido su trabajo para crecer como ser humano?**

**SI ( ) NO ( ) ¿Por qué?**

La mayoría de las respuestas emitidas por los operadores respecto a esta interrogante afirman que efectivamente su trabajo si les ha servido para crecer como ser humano a continuación se mencionara el por qué.

- He desarrollado experiencia en el trabajo.
- Por el curso de relaciones humanas.
- Según es mejor que otros trabajos.
- Tengo un trabajo casi seguro.
- Todo trabajo dignifica a la persona.
- He realizado las metas que me he propuesto.
- Hice mi casa.
- Por los dos cursos de superación que se han impartido en beneficio del personal.
- Me he superado en algunas cosas.
- Por que se tienen relaciones humanas con el pasaje.

- He tenido experiencias buenas y malas.
- Del servicio urbano he vivido, he dado estudio a los hijos, hice mi casa.
- Por que se me ha enseñado a convivir con la gente a ha ser mas sociable.
- Tengo para mantenerme con mi familia.
- Por que gano bien.
- He aprendido varias cosas para tratar al pasaje.
- Es una fuente de trabajo para cualquier persona.
- Por tener un contacto directo con la gente.
- Gano una comisión justa.
- Por el trabajo.
- Me ha ayudado a salir de mis problemas.
- He aprendido cosas del usuario.
- Me ha servido para salir adelante económicamente.
- Me gusta servirle al público.
- Si me gusta relacionarme con mucha gente.

**Las respuestas negativas que mas incidencia tuvieron son las siguientes:**

- Lo único que he aprendido en este trabajo es a hacer corajes, a robar al patrón, y a pelear con todo el mundo.
- Por que no hay capacitación por parte de la empresa.
- Por las presiones del trabajo.
- No por que me faltan mis garantías individuales.
- Carezco de mis derechos como empleado.
- No existe ninguna motivación.

-Nunca sale uno de lo mismo.

-Poco a poco nos acaba este trabajo, como compañeros que se han enfermado de por vida.

### **3.- ¿Esta usted contento de trabajar para Colectivos de Uruapan?**

**SI ( ) NO ( ) ¿Qué le brinda la empresa?**

La mayor parte de los operadores encuestados están contentos de trabajar en esta empresa, y una pequeña minoría no esta satisfecho con su trabajo; a continuación se indicara lo que los operadores expresaron que les brinda la empresa:

- Nada.
- El sueldo.
- Trabajo.
- Distinguirme de los chóferes de Tata Lázaro.
- Disciplina.
- Seguridad económica.
- No nos brinda ninguna garantía.
- Apoyo.
- Trabajo para Uruapan.
- Muy poco, al contrario exige mas de lo que apoya.
- Me da igual.
- Lo mejor es que siga adelante.
- Puros castigos, hasta por que se suba el relevo.
- Un trabajo digno para poder vivir.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

#### **4.- ¿Qué actividades le gustaría que se desarrollaran en la empresa en las cuales participara usted?**

- Eventos deportivos.
- Ninguna.
- Concursos donde uno desarrolle su mente y cuerpo.
- Que desarrollaran actividades donde uno como trabajador participara y recibiera gratificaciones por su desempeño.
- Que se hiciera una caja de ahorros para cuando uno este malo, de ahí nos dieran dinero para no pedir alivianes. (alivianes es una expresión que utilizan los operadores y se refieren a un apoyo económico que piden a los compañeros de trabajo ya sea para cuando no tienen trabajo o para cuando están enfermos).
- Un grupo de reforestación como campaña para borrar la fama que algunos compañeros han creado en el servicio urbano.
- Platicas de ecología.
- Comunicación entre la empresa y el personal.
- Talleres de trabajos manuales para el trabajador y la familia.
- Cualquiera con tal de que nos tomen en cuenta.
- Cursos de relaciones humanas
- Formar clubes de distintos deportes.
- Actividades familiares.
- Que hubiera capacitación y motivación para nosotros los chóferes.
- Me gustaría participar en todo para estar al pendiente de todo lo que se haga.
- Que se nos tome en cuenta tan siquiera como chóferes.

- Foros con temas de cómo tratar a los pasajeros, y el modo de conducir.
- Actividades para los niños o para toda la familia de los operadores.
- Eventos de convivencia en los cuales participemos todos.
- Actividades culturales y sociales que le permitan al operador crecer como persona.

##### **5.- ¿Qué sugerencias propones para dar un mejor servicio?**

- Que no presionen sobre el tiempo.
- No trabajar tan noche.
- Que no nos castiguen tantos días.
- Tener bien checados los carros y los chóferes.
- Que los patrones no sean tan exigentes con el trabajador, para así brindar un mejor servicio al usuario.
- Que quiten todos los cibis. (radio de comunicación)
- Que respeten todos los tiempos.
- Que supervisen las personas adecuadas durante el transcurso del día.
- Que exista mas vigilancia.
- Que diario se revisen las unidades y el aseo personal del chofer.
- Motivación e incentivos.
- Mayor sentido de responsabilidad en todos los que formamos colectivos.
- Prestar el servicio como lo marca el roll.
- Dar boletos para no tener problemas con los patrones.
- Que nos den seguro.
- Que no nos presionen con los tiempos de las rutas.



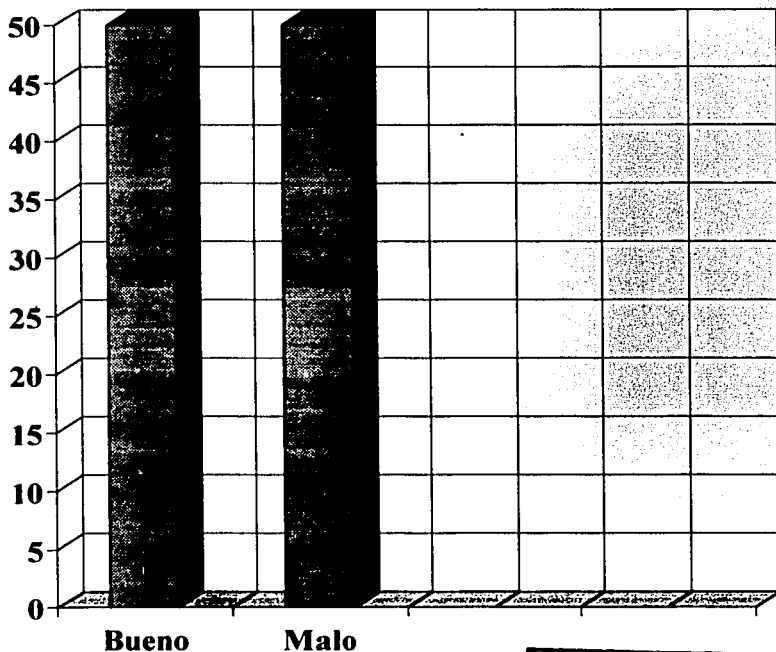
- Que la empresa trabaje como lo que es, una empresa, y que le den al trabajador lo que merece.
- Que metan carros nuevos para dar un mejor servicio.
- Que el reglamento de operadores se lleve acabo.
- Que nos valoren como operadores.
- Que nos estimulen con garantías y prestaciones.
- Que hubiera revisión de unidades y chóferes cada mes.
- Que colectivos sea parejo con todos y que a los dueños se les trate como a los chóferes cuando trabajen, a ellos no los castiga como a nosotros.
- Educación a los chóferes.
- Tener seriedad con el usuario.
- Vigilancia policial para el horario nocturno.
- Mejorar la calidad en el trato al chofer, ya que el trabajador refleja el trato que el patrón nos da.
- No tener rutas a tiempo.
- Poner reloj checador en todas las rutas.
- Tener seguro de vida.
- Que nos tomen en cuenta.
- Que hagan el examen antidoping.
- Que los representantes se pongan mas a la altura de los trabajadores.
- Nunca nos toman en cuenta como chóferes, parece que estamos excluidos del mundo.
- Hacer estudios de las rutas.
- Que sean mas considerados con los castigos.
- Revisión individual de cada chofer.

- Concientizar a muchos patronos que esto no es nada mas un negocio, sino un servicio público.
- Tener checadores capacitados.
- Que pongan un jefe de servicio honesto ya que tiene preferencias para dar rutas el día de descanso, y que sepa como hacer el trabajo.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

### 5.3.1 Análisis e interpretación de la encuesta a los operadores:

#### Pregunta N° 1 ¿Qué opina de su trabajo?



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Respecto a las opiniones emitidas por los operadores a cerca de su trabajo el 50% opina que es bueno y lo enfocan mas al aspecto económico como una fuente de ingreso para el sostén de la familia, consideran que tienen una buena remuneración.

Pero sin embargo el otro 50% de operadores lo consideran malo por la falta de educación y disciplina para desarrollar el trabajo en armonía y orden, al no existir una conducta definida en la mayoría de los chóferes y se sienten estresados y en muchas ocasiones entran en conflicto con sus mismos compañeros, y es claro que esto no puede dejarles satisfacciones personales al sentirse presionados y preocupados en las horas de trabajo y lógicamente el impacto lo percibe el usuario al ir a alta velocidad, al no subir algunos pasajeros que dejan en las paradas, y a los que bajan a prisa. A partir de estas opiniones de los operadores se presenta la situación en la que desarrollan sus labores y es necesario la implementación de estrategias dirigidas a aminorar la tensión nerviosa en la que trabajan, recordando que son servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad la integridad y la seguridad de los usuarios, del público en general y de ellos mismos como personas; por tal motivo es necesario tomar en cuenta la situación física de cada uno de los operadores, ya que un trabajador en un estado de tensión o conflicto no desarrollara la misma atención y capacidad que un operador en un estado normal de tranquilidad y armonía que requiere el ser humano para realizar sus actividades satisfactoriamente. Y al abordar la segunda pregunta se puede precisar y

afirmar que la mayoría de los operadores manifestaron que si les ha servido su trabajo para su crecimiento pero lo encaminan hacia una practica de alternancia de valores, en la que por lo común han venido anteponiendo los valores materiales a los profundamente humanos. Aunque también existen manifestaciones que engloban diversas formas de frustración comúnmente originadas porque en muchas personas si existe el afán de superación, crecimiento y de que se reconozcan sus derechos y estos no son respaldados por la empresa ni por los socios. Y aún así la mayoría esta contento de trabajar para la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, por que les brinda trabajo, y una seguridad económica, para algunas otras personas les es indiferente, y otros consideran que no les brinda nada; es preocupante que al elemento humano se le tenga tan olvidado, limitado y sin garantías, que no se les perfeccionen sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, para facilitar el desempeño de su trabajo; ¿como se puede exigir así un servicio de calidad?.

Se muestra además una situación de marcada inconformidad, originada por la estructura organizativa que separa a los trabajadores de los socios y de la empresa, que por sus funciones actúan antagónicamente la mayor parte del tiempo de interacción laboral como lo manifiestan con su visión particular y requieren que se les tome en cuenta, que exista comunicación, convivencia trabajador empresa, sentirse parte de ella, es decir que verdaderamente se pongan la camiseta la porten con orgullo y satisfacción que se les permita tener un desarrollo integral mental y físico, para que el servicio pueda gozar de un nivel de calidad humana.

Es imprescindible hacer notar uno de los factores mas importantes que se le olvido al personal fue el usuario, pero es razonable al entender que es la primera vez que se toma un consenso al operador para conocer sus inquietudes y expresarlas abiertamente con la intención que manifiesten sus necesidades y sus inquietudes. En esta encuesta son muy pocas las opiniones las que se refieren al público usuario razón de ser de la empresa, todo se enfoca o recae en lo que es la disciplina para ellos mismos, que se tengan supervisiones por personal capacitado, que exista equidad en el trabajo y la educación necesaria para ser mejores trabajadores.

Al aplicar la encuesta, y por medio de la técnica de la observación, resulta interesante dar a conocer algunas situaciones que se presentaron en la recolección de datos; algunos de los operadores manifestaron cierto aislamiento por ciertas reacciones defensivas o de rechazo hacia el trabajo de la encuesta, al no querer participar en contestar las preguntas, con respuestas como las siguientes:

- No me gusta pensar.
- No se leer.
- No se escribir.
- No la contesto por que es para corrernos.
- No me interesa nada de la empresa.
- No me gusta participar.

Algunos otros se sentían comprometidos y con desconfianza participaron, y a la mayoría les agrado que se les tomara en cuenta así lo manifestaron.

Otros de los aspectos que se observaron en algunas bases es que no cuentan con servicio de sanitario y los operadores tienen que hacer sus necesidades fisiológicas en las unidades, o en bolsas de plástico dentro de las unidades, otras si lo tienen pero no es lo adecuado por la estructura y por falta de aseo, así mismo hay bases muy sucias con mucha basura y son factores de higiene que pueden estar afectando a los operadores físicamente y que pueden estar repercutiendo en el trabajo, por lo que es necesario poner un poco más de atención en estos aspectos que se han descuidado, y que deben tomarse en cuenta para beneficio de los trabajadores así como de la empresa.

## **5.4 Encuesta aplicada a los dueños o permisionarios de la Unión de Autos Colectivos de Uruapan.**

Este sondeo fue aplicado a los dueños o concesionarios, que aportan el capital para hacer posible el servicio urbano, por lo que sus respuestas serán el punto clave para conocer su disponibilidad para elevar la calidad del servicio que se presta, ya que son ellos los que conforman la asamblea general y por ende son los que toman las decisiones y proporcionan los recursos humanos y materiales, para la implementación de acciones que tengan a bien aceptar para perfeccionar la forma de ofrecer el servicio urbano.

### **1.- ¿Cuál es su objetivo en esta empresa?**

-Mantener el nivel del capital invertido y a la vez aumentarlo en la medida, que el mismo negocio lo va determinando, sin descuidar en proporcionar un buen servicio al público.

-Es tratar de participar mejorando los errores que se cometen diariamente en las rutas ya que todos los días observo demasiadas anomalías y tratar de prestar un buen servicio público por lo tanto tratar de crecer en el negocio puesto que mi familia depende económicamente de ella.

-Estar en la mayor disposición para coadyuvar en el mejor desarrollo de los objetivos que se han fijado en pro del beneficio colectivo en la organización que redunden en un buen servicio al usuario.

-Que mis chóferes tengan un buen ambiente de trabajo, conservar en buen estado las unidades, que haya buenos ingresos.



- El bienestar económico de mi familia.
- Trabajar en forma coordinada con todos y cada uno de los miembros de la "unión" cumpliendo con disposiciones, cuotas y estatutos de manera disciplinada y pacífica.
- Tener una fuente de ingresos y a la vez una fuente de trabajo a largo plazo.
- Mejorar el negocio.
- Crear una fuente de trabajo, y que todos los dueños trabajaran, y que hubiera una convivencia entre todos.
- El bien de mis intereses.
- Tener un negocio y para beneficio de mi familia.
- Estar en esta empresa para dar servicio.
- Por el negocio que es de la empresa.
- Progresar día a día como persona y como empresa.
- Hacer lo posible para que al socio le reditúe mejor su ingreso.
- Trabajar para superarme.
- Que la empresa se mejore en varios aspectos y también en lo personal uno.
- Superación personal.
- Superación de operación.
- Superación económica.

La mayoría de los dueños dirigen su objetivo al aspecto económico, y tener una fuente de ingresos para su beneficio y el de su familia.

Y una minoría dirige su objetivo a los siguientes aspectos:

- Es dar un buen servicio al usuario en cuanto a transporte y vehículos.
- Dar un buen servicio al usuario ya que de el dependemos en un 100%
- Tratar de que el servicio urbano tenga menos deficiencias.
- Ofrecer un mejor servicio al usuario.
- Trabajar para mejorar el servicio.
- Tratar de servir a los demás y mantenerme en pie.
- Prestar un mejor servicio al usuario.
- Capacitar a los chóferes para dar un mejor servicio al usuario.
- Dar un buen servicio a toda la población de Uruapan.
- Tratar de que la empresa tenga un buen prestigio ante los usuarios y ser reconocidos por prestar un buen servicio.
- No quedar mal con ningún aspecto con la empresa.

## **2.- ¿Cuál considera usted que es la misión de la empresa?**

- Dar un buen servicio al usuario.
- Proporcionar al público en general un servicio de transporte de buena calidad, tanto en unidades como en el personal (operadores, checadores, jefe de servicio etc.)
- Superarse lo más posible en cuanto a tener el mejor equipo de trabajo, tanto recursos humanos como herramientas para dar el mejor servicio a la ciudadanía, sin menoscabo de nuestra propia economía.
- Prestar un excelente servicio de transporte urbano.
- El prestar un servicio que nos ha sido delegado por el gobierno del estado, para servir a la sociedad de nuestra localidad.

- Planificar el traslado de la mayor parte de usuarios uruapenses posibles, en un costo autorizado que este al alcance del mismo y que permita la manutención del equipo. Así como promover y negociar las relaciones ante las autoridades y empresa con el mismo rubro.
- Mejorar el servicio, y tratar con respeto a los usuarios.
- Trabajar para mejorar el servicio al público.
- Brindar un mejor servicio a los usuarios, lo cual no se ha podido hacer por falta de comunicación de parte de nosotros los socios y la directiva a la cual le hace falta decisiones para poder lograr el servicio que se merece el usuario.
- Prestar la mejor atención al ciudadano.
- Luchar para tener el primer lugar en el estado.
- Antes que todo el servicio efectivo, limpio, exacto y todo lo que implica ser empresa de servicio colectivo del transporte urbano.
- Servicio público.
- Vigilar y cuidar los horarios de servicio de mañana y noche, así mismo seleccionar personal en general ( checadores, operadores, jefes de servicio.
- El servicio.
- Que exista una mejor comunicación cada día.
- Tratar de que dentro de la línea sea una unión en beneficio de todos y se mejore día a día este servicio.
- Tener ganas de trabajar unidos.
- Cooperar económicamente y participar en comisiones de trabajo.
- Que la empresa debería poner mas empeño en los chóferes.
- Que el trabajador es primero y que se de oportunidad a los demás.

### **3.- ¿Qué sugerencias propones para mejorar el servicio que presta Autos Colectivos de Uruapan?**

- Proponer que realmente exista atención a los chóferes ya que de nada sirve traer carros ultimo modelo si tenemos lo ultimo en chóferes.
- Capacitar a los conductores, para que sean mas humanos al conducir.
- Financiamientos.
- Cursos de capacitación.
- Cursos de relaciones humanas.
- Terapias.
- Relaciones políticas.
- Reparación de calles populares.
- Seguridad.
- Garantías.
- Seguir renovando equipo.
- Los socios debemos cuidar el servicio que se presta al usuario.
- Impartir cursos a los permisionarios respecto a temas de superación personal, psicología y sobre todo ética personal; para que esta cultura pueda trascender a los operadores y checadores.
- Que sean prudentes los operadores para el uso del sonido (estéreo, radio) que se eliminen.
- Que estuvieran con señales todas las paradas destinadas al servicio urbano.
- Es necesaria una estructuración nueva, moderna y con objetivos bien determinados para que estos puedan ser evaluados periódicamente.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

- Impartir cursos a los permisionarios respecto a temas de superación personal. Psicología, y sobre todo ética personal; para que esta cultura pueda trascender a los operadores y checadores.
- Impartir cursos de vialidad al pueblo, educación al respecto en general en poblaciones del tipo de Uruapan.
- En primer lugar iniciar de arriba y sucesivamente para mejorar todos los aspectos principalmente la imagen y el servicio.
- Antes que todo quitarnos los antagonismos de grupo e individuales y luchar en todos los aspectos y niveles para esa superación que debe tener colectivos de Uruapan.
- Participación de los permisionarios en actividades que engrandezcan dicha agrupación.
- Que se acepten sugerencias de los socios que las proponen y que las pongan en acción.
- Capacitar a los operadores de cómo manejar y saber tratar un motor diesel. (para evitar transportar a la gente como animales).
- Educar el vocabulario verbal de la mayoría de los operadores.
- Mas participación de los socios, manejar nosotros mismos nuestras unidades.
- Vigilar mas de cerca el trabajo de los checadores, puesto que nuestro negocio lo tenemos en manos de gente "ignorante", que no saben leer ni entender el esfuerzo que hacemos para adquirir unidades nuevas.
- Mayor concientización de los socios de cual es nuestra verdadera función, ya que en la medida de que el socio sea mas conciente y responsable, así tratara de que sus operadores tengan una mejor presencia y deseos de

prestar mejor servicio en sus labores, todo en bien del pasajero y consecuentemente de nuestra empresa.

-Arreglo en general de nuestras unidades.

-Profesionalizar a los operadores.

-Vigilar por parte de los socios los horarios, uniformes y escolaridad de sus operadores.

-Que se ponga a funcionar la bolsa de trabajo.

-Una mayor participación activa por parte de los integrantes de la unión, no solamente económica sino en diferentes comisiones que se nos vayan delegando y desarrollarlas a la brevedad y correctamente ya que muchos compañeros lo hacen por cumplir y por que son obligados.

-La creación de un departamento de planeación donde se aglutinen las diferentes comisiones con la debida coordinación donde se especifique la función de cada uno; añadiendo además la capacitación de socios para impartir cursos diversos (relaciones humanas, manejo, etc.) siendo estos debidamente documentados y equipados.

-Mejorar la presentación personal de los operadores.

-Que tengan mayor calidad humana hacia el usuario.

-Que se hagan estudios del tiempo de las rutas, porque en algunas no se recompensa.

-Mejorar en todos los aspectos el personal.

-Cambiar todo el equipo de las unidades.

-Que se ponga mas personal para supervisar y así proporcionar un servicio mejor y tengamos mayor control en todos los aspectos, nosotros como socios.

-Que los chóferes anden limpios.

-Que se compre un carro escuela para capacitar a damas para que manejen las unidades.

-Que todas las unidades traigan su número económico.

-Que se trabaje con honestidad y respeto.

-Propongo que le echemos muchas ganas en trabajar unidos y trabajar todos.

-Que lo que se ha logrado me parece bien y lo que viene también.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

#### **4.- ¿Cuál es su opinión de los operadores que trabajan para colectivos?**

-Que son de lo "peor" y que además una gran parte son adictos a alguna droga, y ser irrespetuosos con el pasaje.

-Que se debe darles capacitación mecánica, eléctrica, aseo, etc. Superación personal y en consecuencia una ayuda o beneficio por desempeño de su trabajo.

-Tengo una opinión generalmente negativa, aunque existen excepciones pero en general mala, ya que por el sistema que llevamos, nosotros los hemos hecho malos.

-En términos generales no tienen la educación necesaria ni tampoco el espíritu de servicio que deberían tener ya que tanto ellos como nosotros dependemos en gran medida del público. El cual se merece un trato digno.

-Nos faltan cursos de educación vial a todos los chóferes.

-Sería cambiar a todos los malos elementos porque la mayoría no son aptos para el servicio.

-Falta de presentación uniforme, vocabulario, evitar que traigan acompañantes, y que traigan limpias las unidades.

-“Pésima”.

-No se bañan.

-Mal lenguaje.

-No respetan los señalamientos de tránsito.

-Tratan muy mal al público.

-Existe mucha drogadicción y alcoholismo.

-Son irresponsables.

-Están en un deterioro constante.

-La mayoría consideran su trabajo como un empleo cualquiera, no les importa tener un buen comportamiento ni prestar un buen servicio, pero esto generalmente va en función del comportamiento negativo del socio, nada más se piensa en que salgan a hacer mucho dinero, sin importar otros aspectos.

-Si no educamos y tratamos a los operadores como gente humana nunca vamos a mejorar mutuamente, por ejemplo pagarles una nómina, seguro social e Infonavit.

-No quieren cambiar de actitud.

-Regular a buena en general.

-Hay de todo “incultos”, drogadictos, corruptos, pero que se puede resolver.

-Que se nos den cursos porque algunos no nos sabemos comportar en el trabajo.

-Que son irresponsables.

-Que algunos tratan mal al usuario.

-Son muy “agresivos” y no respetan al pasaje.

-Que hay que exigirles que sean amables con el usuario.



### **5.4.1 Análisis e interpretación de la encuesta a los dueños de la empresa:**

De acuerdo a la información que se obtuvo de parte de los dueños o concesionarios se puede apreciar que su objetivo es hacer crecer su negocio, que tenga rentabilidad, aspecto primordial en toda empresa, pero a la vez se tiene una imagen deteriorada de su equipo de trabajadores en quienes verdaderamente se centra la mayor parte de responsabilidad del negocio por ser ellos los que directamente controlan y prestan el servicio al usuario, pero sin embargo resulta trascendental que los dueños ya visualicen la necesidad de cambiar los modelos obsoletos con los que se ha trabajado durante años, así mismo de la poca participación que han manifestado, y que en estos momentos actuales sienten los deseos de crecer no únicamente en los esfuerzos que representa para ellos el estar renovando equipo continuamente sino, y que ya manifestaron deseos de mejorar a su personal de capacitarlo, y motivarlo para que verdaderamente se pueda hacer un equipo de trabajo en conjunto donde puedan satisfacer las necesidades del binomio empresa trabajador; y que los resultados serán tener operadores capacitados, brindar un servicio de calidad total y una mayor rentabilidad para el dueño.

## **CAPITULO 6**

# **PROPUESTA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

### **6.1 Antecedentes:**

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, no cuenta con una estrategia bien delimitada de organización, no existen objetivos definidos, políticas, normas, misión y visión de la empresa; así como tampoco proporciona ninguna actividad a su grupo de trabajadores respecto a capacitación y adiestramiento, motivaciones o incentivos ya que no se otorgan prestaciones a sus empleados por ser comisionistas; las únicas acciones dirigidas a los operadores son sanciones, aspectos que directamente influyen en el comportamiento de los trabajadores y repercute en el mal servicio que ofrecen al usuario, por lo que es una necesidad que se implemente un departamento de Trabajo Social en el que se lleve a cabo una planeación profesional de todas y cada una de las actividades que deben ejercerse en la empresa.

A continuación se plantea la propuesta de la intervención de Trabajo Social en el área empresarial.

“La profesión del Trabajador Social tiene el amplio propósito de tratar de hacer lo posible que el individuo tenga una vida más productiva de la que es capaz, de acuerdo a sus potencialidades. Para realizar este propósito dentro de los lineamientos establecidos, se perseguirán dos objetivos:

-Esforzarnos para que la institución modifique aquellos estatutos que impidan o restringen el logro de las metas señaladas, y

-Promover la creación de nuevos servicios, que son necesarios y que no han sido considerados”<sup>30</sup>

### **6.1.2 Justificación:**

De acuerdo a los cambios y transformaciones que actualmente vive México en la era de la globalización en la que participan todos los sectores con influencia principal en el fenómeno económico y social, en consecuencia se ha dado un aumento en la interacción internacional entre sí de ideas, información, capital bienes y servicios y de personas; por lo que las organizaciones empresariales requieren cada vez mas personal; altamente capacitado y motivado para enfrentar los retos de la competencia, y los cambios hacia la excelencia, la calidad y la productividad.

---

<sup>30</sup> TOWLE, Charlotte (1984) El Trabajo Social y las Necesidades Humanas Básicas, Ed La Prensa Medica Mexicana, S.A. p. 11

A lo cual la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan no es la excepción de necesitar un cambio en la cultura de organización hacia el mejoramiento continuo, así como mejorar el servicio al cliente, aspectos que se encuentran muy deteriorados en esta Unión y que fueron expresados tanto por los usuarios como por los operadores y dueños; por lo que requiere establecer un orden normativo que regule el que hacer de la empresa, con una perspectiva de organización acorde a los lineamientos administrativos actuales, con la colaboración de un equipo interdisciplinario integrado por un medico que especifique los estados de salud de los colaboradores, un pedagogo encargado de la preparación y capacitación para el trabajo, y que dirijan su accionar a diagnosticar y proponer alternativas propias de su área para perfeccionar el servicio urbano; así mismo como la creación del departamento de Trabajo Social que vendría a constituir la parte humana de la empresa y al lograrse este proceso de humanización el trabajador se sentirá tomado en cuenta y a la vez parte de la empresa, por lo que es necesario un profesionista de base y con conocimientos metodológicos en esta área del Trabajo Social Empresarial y que busque un conocimiento integral del ser humano trabajador y su problemática social así como la reeducación que a través de su intervención pueda mejorar la calidad de vida laboral, la satisfacción del servicio que se proporciona al usuario, mayor productividad que traería como consecuencia una mayor rentabilidad del negocio.

### **6.1.3 Objetivo general del departamento de Trabajo Social:**

-Propiciar y encausar el potencial humano de la organización, desarrollando sus conocimientos, habilidades y actitudes que permitan la adopción de un sistema de calidad del servicio que presta la empresa a través de motivaciones personales y de cultura, que al empresario le reditúe una ganancia mayor.

### **6.1.4 Objetivos Específicos:**

-Lograr la contratación de un Licenciado en Trabajo Social que realice las funciones del departamento para ejecutar adecuadamente los programas.

-Brindar una atención rápida y eficiente al grupo laboral de colectivos de Uruapan.

-Fomentar la participación e integración del grupo de operadores en cada una de las actividades que se implementaran en los programas.

-Desarrollar programas de calidad de vida para tener trabajadores de calidad.

-Participar en el fomento de nueva cultura de calidad, difusión de valores humanos de la organización.

-Fomentar programas de apoyo a la educación básica.

-Desarrollar programas de motivación y reconocimiento que estimulen las conductas de los trabajadores.

-Implementar acciones y estrategias para la selección y reclutamiento de personal.

- Controlar la administración del tiempo y la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros que se utilizaran para realizar las funciones del departamento de Trabajo Social de Colectivos de Uruapan.
- Fomentar la participación de las familias de los trabajadores en los programas que ofrezca la empresa.

### **6.1.5 Funciones:**

- Investigación.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Capacitación y adiestramiento.
- Educación.
- Seguridad e higiene.
- Prestaciones sociales, aspectos culturales, formación de grupos de familia de los trabajadores.

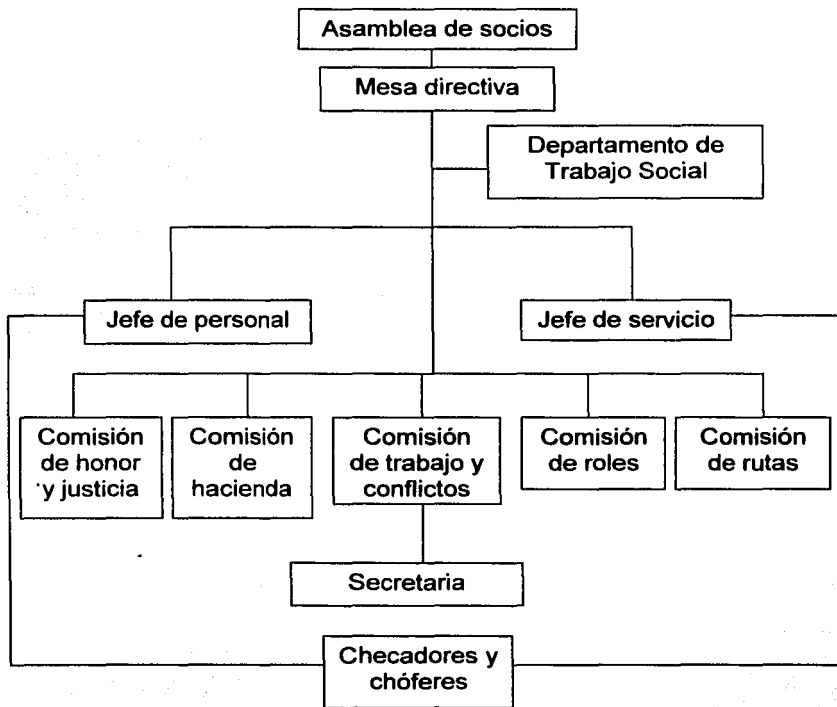
### **6.1.6 Marco estratégico:**

**Misión:** Asegurar la calidad y la excelencia en el servicio que ofrece la empresa.

**Visión:** Que Trabajo Social en la Unión de Autos Colectivos de Uruapan, sea reconocido por la dignidad humana de los operadores, excelencia y servicio al público usuario.

**Valores:** Honestidad, Responsabilidad, Respeto, Ética, Humildad, Fortaleza, Servicio, Perseverancia.

### 6.1.7 Organigrama funcional para la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.



## **6.2 Manual de organización del departamento de Trabajo Social.**

**Nombre del puesto: Trabajador Social.**

**Area: Departamento de Trabajo Social (Desarrollo Humano.**

**Jefe inmediato: Presidente de la Mesa Directiva.**

**Jornadas de trabajo: Abierta.**

### **CLAVE DEL PUESTO:**

**Descripción general:** Es el profesional que interviene como vínculo para humanizar y promover la satisfacción de las necesidades socioeconómicas y laborales de los trabajadores, elevando el nivel de la vida del personal de la empresa.

**Descripción específica:** La Trabajadora Social dirige su atención principalmente a los siguientes aspectos: relaciones laborales, asuntos de carácter social, ampliación de las necesidades básicas de los trabajadores, funcionar como enlace con todos los socios y los operadores, así como la utilización racional de los recursos y potencialidades del personal de la empresa.



## **6.2.1 Perfil del puesto:**

### **Requisitos:**

Escolaridad: Licenciada en Trabajo Social.

Edad: Entre los 25 y 40 años.

Sexo: Indistinto.

Estado Civil: Indistinto.

Características: Sentido de responsabilidad, iniciativa, discreción, comprensión de problemas humanos, juicio práctico, observador(a), facilidad de relación y trato con el personal en general, análisis psicológico, sinceridad, justicia y lealtad a la empresa.

### **6.2.2 Actividades:**

- Realizar trabajos de investigación en la empresa para conocer sus problemáticas, estudios situacionales, evaluación diagnóstica, estudios socioeconómicos, visitas domiciliarias, seguimientos laborales.
- Conformar el inventario de recursos humanos de la empresa.
- Participar en la elaboración de presupuestos para las actividades a desarrollar por el departamento.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos de los proyectos de Trabajo Social.
- Dar seguimiento a los programas y proyectos que se hayan establecido.
- Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.

- Orientar los programas de inducción a los seleccionados a la empresa, así como los seguimientos de los mismos.
- Formular criterios de selección de personal requerido por la empresa.
- Participar en los programas de capacitación y adiestramiento de la empresa, así como proponer los que considere necesarios.
- Coordinarse con distintos organismos relacionados con la capacitación y el adiestramiento.
- Participar en la planeación, organización y desarrollo en aspectos sobre seguridad, y formular propuestas.
- Participar y fomentar campañas de prevención de riesgos de trabajo.
- Fomentar las relaciones publicas entre los trabajadores y la empresa.
- Orientar al trabajador sobre aspectos de derecho civil y familiar.
- Promover y organizar actividades deportivas, culturales, sociales y recreativas para mejorar la relación entre compañeros para elevar el nivel de vida de los trabajadores.
- Programar y realizar platicas sobre planificación familiar.
- Promover la educación primaria y secundaria para los trabajadores.
- Canalizar demandas y necesidades de los trabajadores.
- Participar en la evaluación del personal para otorgar estímulos y promociones.
- Promover la coordinación con tiendas, centros vacacionales para descuentos a los trabajadores.
- Mantener relaciones con grupos de Alcohólicos Anónimos, y de drogadicción para canalizar a los trabajadores con problemas de estas enfermedades.

-Promover información sobre programas, y nuevas políticas de la empresa, cursos, sistemas de seguridad, eventos o actos sociales a los trabajadores de la empresa a través de publicaciones con la implementación de una revista para la empresa.

### **6.2.3 Metas**

-Lograr que los socios autoricen la implementación del departamento de Trabajo social en Autos Colectivos de Uruapan.

-Que La apertura del departamento de Trabajo Social se cumplan al 100% las funciones propuestas en esta área.

-Lograr que el 100% de los trabajadores participen en los programas que implemente el departamento de Trabajo Social.

### **6.2.4 Recursos a utilizar:**

#### **Recursos Humanos:**

-Lic. en Trabajo Social.

-Directivos.

-Secretaria.

-Comisiones de apoyo.

-Instructores.

### **Recursos Materiales:**

- Salón de usos múltiples Colectivos de Uruapan.
- Canchas deportivas.
- Papelería.
- Equipo de computo.

### **Institucionales:**

- Transito del Estado.
- Mercedes Benz.
- Internacional.
- INEA.
- Cetis 27.
- Canaco.
- Algunas otras dependencias o instituciones que puedan apoyar el desarrollo de las funciones de Trabajo Social.

### **Financieros:**

Los gastos o mejor llamados inversiones corresponde a los horarios de instructores y personal especializado que apoyaran los programas que se propongan y aprueben, gastos de papelería, material didáctico que se requiera o se determine para cada proyecto.

## **Plan de trabajo del departamento de Trabajo Social.**

### **6.3 Proyecto de reclutamiento y selección de personal:**

#### **6.3.1 Justificación:**

Actualmente la empresa no cuenta con un método de selección y reclutamiento de personal, cada socio contrata individualmente a los operadores que llegan a pedir trabajo, algunos de los contratados han trabajado en el servicio urbano y conocen como se trabaja, pero también se contrata personal de nuevo ingreso que se enseña en la práctica del trabajo, sin una previa selección y capacitación para desarrollar sus funciones, el único requisito que se les pide es una copia de la licencia en algunas ocasiones, pero en algunos otros casos no se sabe ni como se llaman los operadores, dado que en la unión no se tiene un archivo del personal; otro aspecto que está afectando a la empresa es la falta de personal debido a que existen muchas vacantes, los operadores tienen que doblar turnos, situación que puede repercutir en consecuencias graves a la unión, por lo que es necesario la implementación de un método de selección y reclutamiento de personal, donde el Trabajador Social coordine, desarrolle y supervise este proyecto que traerá como consecuencia la contratación del personal idóneo para desarrollar de una manera más efectiva su trabajo.

### **6.3.2 Objetivo general:**

Reclutar y seleccionar personal calificado, a través de la bolsa de trabajo.

### **6.3.3 Objetivos específicos:**

- Buscar las fuentes de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal apropiado para adecuarlas a las necesidades de la organización.
- Mantener permanentemente actualizada la bolsa de trabajo.
- Conformar los expedientes de los trabajadores con su respectiva documentación, así como la elaboración de su estudio socioeconómico.
- Coordinar las actividades de capacitación de los seleccionados.
- Participar en la inducción al puesto a los seleccionados.

### **6.3.4 Metas:**

Lograr la contratación del personal que se requiere al 100%.

### **6.3.5 Tiempo:**

Cuando lo requiera la empresa.

### **6.3.6 Limites:**

La ciudad de Uruapan, Michoacán.

**NOTA:** si llegara algún candidato de otra ciudad o tenencia y es idóneo será aceptado.

### **6.3.7 Procedimiento:**

#### **Método de selección:**

- a) Se hará una campaña de difusión por medio de volantes que se pegaran en cada una de las unidades, para solicitar operadores de ambos sexos.
- b) Los seleccionados tendrán la obligación de participar en los siguientes cursos de capacitación:
  - Manejo.
  - Educación vial.
  - Mecánica general.
  - Relaciones Humanas.

Al finalizar los cursos se evaluara a cada uno de los aspirantes para conocer la capacidad que hayan desarrollado durante la practica de los cursos y poder tener la certeza de que están en condiciones de poder desempeñar eficazmente el trabajo, para proceder a asignarlos a los socios que lo soliciten.

#### **Requisitos de selección:**

- a) Presentar solicitud elaborada con fotografía reciente.

- b) Edad de 22 a 35 años.
- c) Dos cartas de recomendación.
- d) Carta de no antecedentes penales.
- e) Certificado de secundaria.
- f) Saber manejar.
- g) Resultado del examen antidoping negativo.
- h) Tener disponibilidad para asistir a los cursos de capacitación.
- i) Licencia de servicio publico.
- j) Acreditar la participación en los cursos impartidos.

**Proceso:**

- a) Recepción de la solicitud.
- b) Conocer si cubre los requisitos.
- c) Concretar citas con los candidatos.
- d) Entrevista inicial.
- e) Analizar si es viable el candidato.
- f) Verificar las referencias.
- g) Informar la naturaleza del trabajo.
- h) Solicitar la documentación para el expediente.
- i) Solicitar su asistencia a los cursos.
- j) Inducción al puesto.

**Técnicas e instrumentos:**

-Entrevista.



- Cuestionario.
- Observación.
- Visita domiciliaria.

### **6.3.8 Recursos para utilizar:**

#### **Recursos Humanos:**

- Trabajadora Social.
- Directivos.
- Secretaria.
- Comisiones de apoyo.
- Instructores.

#### **Recursos institucionales:**

- Mercedes Benz.
- International.
- Transito del Estado.
- Cetis 27
- Instituciones de donde procedan los trabajadores para verificar las referencias.

#### **Recursos materiales:**

- Salón de usos múltiples.

Carro escuela.

Papelería.

Equipo de cómputo.

### **6.3.9 Normas y políticas:**

Todos los seleccionados deberán cumplir con todos los requisitos requeridos.

Sin excepción de persona no se contratara a quien no asista a los cursos de capacitación.

Todos los seleccionados deberán presentarse debidamente uniformados desde la inducción al puesto.

### **6.3.10 Supervisión:**

La realizara la Trabajadora Social diariamente en los dos turnos durante todo el tiempo que dure el programa, e informara por escrito a la directiva.

### **6.3.11 Evaluación:**

Se realizara diariamente una evaluación que se aplicara a los seleccionados al finalizar sus sesiones para conocer el avance o retroceso del programa.

Ver anexos 2,3.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **6.4 Proyecto de educación básica.**

### **6.4.1 Justificación:**

Uno de los aspectos fundamentales para los operadores de la Unión de Trabajadores de Autos Colectivos de Uruapan, es que realice sus funciones laborales adecuadamente; mediante lo que aprendió a través de su educación básica; primeramente por ser ellos quienes directamente cobran el servicio que proporcionan a los usuarios y es de suma importancia que sepan leer y hacer cuentas así como también dar cambios puesto que no todos los usuarios pagan con moneda fraccionaria, además que en muchas ocasiones suben mas de un pasajero y tienen que hacer la cuenta respectiva para su cobro, así como también tienen que rotular las unidades para especificar la ruta que les corresponde por que se considera una necesidad que todos los operadores cursen su educación básica, y con la apertura del departamento de Trabajo Social en la empresa el Trabajador Social seria el coordinador y responsable de motivar a los trabajadores para que se inscriban en este sistema educativo; dado que la mayoría del personal no ha terminado su educación básica, y otros no saben leer ni escribir, y se ha venido arrastrando este problema desde siempre, por uno de los trabajos en los que nunca se ha pedido requisitos para la contratación del personal entonces prioritario que se inicie a trabajar en este programa que es de gran importancia para el Trabajo

trabajadores capacitados, productivos e identificados con la sociedad, así como mejorar su calidad personal y familiar.

#### **6.4.2 Objetivo general:**

-Lograr que los operadores de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, curse su educación básica.

#### **6.4.3 Objetivos específicos:**

- Buscar realizar un convenio con el Instituto Nacional para la Educación de Adultos (INEA), para que impartan los cursos.
- Promover el curso de educación básica para adultos, en la empresa.
- Motivar al personal para que se inscriban al curso.
- Formar grupos para educación primaria y secundaria.

#### **6.4.4 Metas:**

Lograr que el 100% de los asistentes a los cursos de primaria y secundaria de la empresa terminen sus estudios correspondientes y reciban su certificado.

#### **6.4.5 Limites:**

Para toda la planta de operadores de la empresa que no tengan su educación básica, o que requieran terminar sus estudios.

#### **6.4.6 Tiempo:**

Un año por curso según sea el caso de los asistentes.

#### **6.4.7 Procedimiento:**

- Presentar el programa a los directivos y a la asamblea en general.
- Realizar el convenio con el INEA, para la asignación de un instructor, para promover la educación de los adultos en el sector productivo de bienes y servicios.
- Realizar reunión con los inscritos de primaria y secundaria para nombrar responsables de cada curso.
- Promover el préstamo de libros para los participantes del curso.
- Coordinar la elaboración de un periódico mural en equipo con los participantes con lo que vayan aprendiendo.
- Colocar avisos de las fechas de exámenes y entrega de calificaciones.

#### **6.4.8 Supervisión:**

La supervisión será mensual para verificar avances del proyecto.

#### **6.4.9 Recursos:**

##### **Recursos Humanos:**

- Trabajadora Social.
- Instructor del INEA.
- Secretaria.
- Encargados de grupo.

- Secretaria.
- Encargados de grupo.

### **Recursos Materiales:**

- Salón de usos múltiples.
- Material didáctico.
- Listas de asistencia.
- Pizarron.
- Borrador.
- Jices.

### **Recursos Financieros:**

150.00 pesos para el material didáctico.  
Ver anexo 4.

## **6.5 Proyecto de fomento al deporte.**



### **6.5.1 Justificación:**

Este proyecto de fomento al deporte fue muy sugerido por el personal en los resultados de la investigación, y tomando en cuenta los beneficios y lo importante que es para la salud física y mental ejercitar el cuerpo para el desarrollo adecuado del hombre.

La falta de ejercicio propicia muchos trastornos como flojera muscular, pereza digestiva, mas tiempo libre para el ocio e inactividad y sobre todo estrés que continuamente sufren los operadores en su trabajo como ellos mismos lo expresaron por las características de su trabajo por este motivo se requiere que la empresa implemente actividades deportivas y se cumpla el precepto de "mente sana cuerpo sano", así como propiciar una convivencia laboral y familiar y se sientan verdaderamente parte integrante de la empresa, disminuyendo la tensión al operador y su inconformidad ante la empresa.

### **6.5.2 Objetivo General:**

-Fomentar el deporte y la convivencia familiar de los operadores de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.

### **6.5.3 Objetivos específicos:**

- Fomentar el desarrollo físico y mental de los operadores.
- Propiciar la convivencia entre compañeros de trabajo.
- Formare equipos correspondientes de básquetbol y fútbol.
- Implementar platicas de nutrición.

### **6.5.4 Metas:**

Que el 90% de los trabajadores de la Unión de Trabajadores propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, participen en algunos de los equipos de básquetbol y fútbol.

### **6.5.5 Limites:**

Socios y operadores de la unión.

### **6.5.6 Tiempo:**

Tres meses.

### **6.5.7 Procedimiento:**

- Presentar el proyecto a la directiva y a la asamblea en general para su aprobación,
- Hacer la convocatoria dirigida a los socios y operadores para la formación de los equipos de fútbol básquetbol.
- Realizar las bases para el evento.
- Formar los equipos.
- Hacer los roles de juego.
- Conseguir canchas deportivas.
- Proponer fecha.
- Formar una comisión de apoyo para el evento.
- Informar a todo el personal para que inviten a sus familias.

### **6.5.8 Recursos:**

#### **Recursos Humanos:**

- Trabajadora Social.
- Directivos.



- Directivos.
- Secretaria.

### **Recursos Materiales:**

- Canchas de básquetbol y fútbol.
- Balones.
- Papelería para el roll y convocatoria.
- Tres trofeos para los tres primeros lugares.
- Agua y refrescos.

### **Recursos financieros:**

Presupuesto 300.00 pesos.

Ver anexo 5.

## **6.6 Proyecto de formación y capacitación laboral.**

### **6.6.1 Justificación:**

La capacitación, adiestramiento y la formación de los trabajadores constituyen hoy en día los procesos por medio del los cuales, los recursos humanos de una empresa u organización obtienen y perfeccionan sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, para facilitarles el desempeño de sus funciones de trabajo con lo que se pretende que su

desenvolvimiento laboral sea efectivo, logrando con ello sustanciales incrementos en los niveles de calidad y productividad de la empresa y en la excelencia del personal. Con estos logros que se hicieren realidad en la unión sería la empresa vanguardista en el ramo del transporte, no únicamente en unidades sino también en la planta de trabajadores, y esto vendría a favorecer la calidad del servicio, dado que por diversas circunstancias aun no se ha implementado la formación y capacitación laboral, pero ya es una necesidad y así lo expresan tanto los operadores como los dueños y los usuarios, que ahora si ya se requiere que se lleve a cabo este proceso para que el operador se desempeñe con efectividad.

#### **6.6.2 Objetivo general:**

-Buscar la adquisición o mejora de conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, para que su desenvolvimiento laboral sea efectivo, logrando con ello sustanciales incrementos en los niveles de calidad, productividad de la empresa y la excelencia del personal.

#### **6.6.3 Objetivos específicos:**

-Desarrollar integralmente al individuo, no solo para mejorar su actuación en su labor cotidiana, sino hacerlo participe conciente de la vida familiar, social económica y cultural del país.

-Lograr formar profesionalmente al personal de la empresa.

-Desarrollar en los operadores una actitud de servicio hacia el usuario.

-Fomentar la cultura de colaboración entre trabajadores y ejecutivos.

#### **6.6.4 Metas:**

Lograr que el 100% de los operadores sean capacitados.

#### **6.6.5 Limites:**

Operadores y dueños que trabajan para la Unión de Trabajadores y Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.

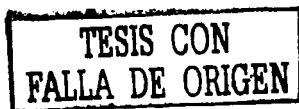
#### **6.6.6 Procedimientos:**

- Elaborar el programa anual de capacitación.
- Presentar el proyecto a los directivos y a la asamblea en general.
- Formar los grupos de capacitación de 20 operadores.
- Integrar una comisión de apoyo al programa de capacitación y adiestramiento.
- Promover la coordinación con instituciones o dependencias que imparten cursos de capacitación.
- Coordinar los cursos de capacitación y adiestramiento.
- Elaborar los reconocimientos de los participantes.
- Evaluación del curso.

#### **6.6.7 Recursos.**

##### **Recursos humanos:**

- Trabajadora Social.



- Directivos.
- Secretaria.
- Comisión de apoyo, cuatro personas.
- Un instructor de cada una de las dependencias anteriormente mencionadas.

### **Recursos materiales:**

- Salón de usos múltiples.
- Pizarron.
- Equipo de computo.
- Sillas y mesas.
- Papelería.
- Camión escuela.

### **Recursos financieros:**

Nota: Las dependencias anteriores han ofrecido los cursos gratuitamente. Por lo que se considera 500.00 pesos de gastos para imprevistos o material de apoyo.

Ver Anexo 6.

Anexos

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## Sistema de entrevista del departamento de Trabajo Social de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan.

### PERFIL LABORAL.

### DATOS GENERALES:

1.Nombre \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Tiempo de residencia en la ciudad \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Sexo M ( ) F ( )

Estado civil: Casado ( ) Soltero ( ) Divorciado ( ) Unión libre ( ) Viudo ( )

Lugar de nacimiento \_\_\_\_\_

Escolaridad: Analfabeto ( ) Sabe leer y escribir ( ) Primaria ( )

Secundaria ( ) Bachillerato ( ) Otros especifique \_\_\_\_\_

¿Qué opinión tiene de la empresa?

a) Buena                      b) Regular                      c) Mala

(Porque) \_\_\_\_\_

Tiempo que tiene laborando para la empresa \_\_\_\_\_

¿Cuántos empleos ha tenido? \_\_\_\_\_

¿Cuál le ha gustado más? \_\_\_\_\_

¿A usted le gusta el trabajo que desempeña actualmente en la empresa?

a) Si \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_

¿Cómo se lleva con los demás operadores?

a) Bien b) Regular c) Mal

¿Usted alguna vez ha visto o se ha enterado de problemas entre sus compañeros de trabajo?

a) Si b) No

¿Por qué?

---

---

---

¿Cada cuando sucede lo anterior?

a) Diario b) Cada 8 días c) Cada 15 días d) Cada mes  
e) Nunca

¿Cómo considera el trato que se le da a los trabajadores?

a) Existe respeto b) Indiferente c) Déspota  
d) Otra \_\_\_\_\_

¿Cómo es la relación con su patrón?

a) Buena b) Regular c) Mala

¿Qué tipo de actividades la gustaría que se implementaran en la empresa para mejorar la situación de los trabajadores?

---

---

---

---

---

---

## II.- PERFIL FAMILIAR.

¿Tipo de familia? Nuclear ( ) Mixta o consanguínea ( )

¿Número de integrantes de la familia? \_\_\_\_\_

Parentesco	Edad	Ocupación	Escolaridad
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

¿Ocupación del cónyuge? \_\_\_\_\_

¿Ingreso total \_\_\_\_\_ Egreso aproximado a la semana \_\_\_\_\_

Distribución: Alimentación \_\_\_\_\_ Educación \_\_\_\_\_

Recreación \_\_\_\_\_

¿Su familia tiene conocimiento del lugar donde usted trabaja?

a) Si      b) No    ¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Cómo considera la relación entre los miembros de su familia?



- a) Buena      b) Regular      c) Mala

¿Cada cuando se reúnen todos los miembros de su familia?

- a) Todos los días      b) cada tercer día      c) Cada 8 días  
d) Cada 15 días      e) Cada mes

¿Qué actividades realiza con su familia los fines de semana o en sus tiempos libres?

- a) Trabajar      b) Salir de paseo      c) Ver televisión      d) Descansar  
e) Cada quien por su lado      f) Otros \_\_\_\_\_

¿Qué desea para el futuro de su familia? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué actividades le gustaría que se realizaran en la empresa para su familia?

- a) Culturales      b) Deportivas      c) Recreativas      d) Manuales  
e) Otras \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de música le gusta escuchar?

- a) Ranchera      b) Moderna      c) Balada      d) Instrumental  
e) Otra \_\_\_\_\_

¿Qué instrumento sabe tocar?

- a) Guitarra      b) Flauta      c) Órgano      d) Ninguno      e) Otro \_\_\_\_\_

## **SITUACION DE LA VIVIENDA**

- a) Propia      b) Rentada      c) Prestada      d) Compartida

¿Material con que esta construida?

Piso: a) Cemento b) Mosaico c) Madera d) Vitropiso e) Tierra

Paredes: a) Tabique b) Adobe c) Madera d) Lamina

Techos: a) Concreto b) Teja c) Lamina de cartón

Distribución de la vivienda:

Número de habitaciones \_\_\_\_\_

Servicio sanitario: a) Sanitario b) Letrina c) Fosa séptica

Cocina \_\_\_\_\_ Sala \_\_\_\_\_ Patio \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

¿Servicios con los que cuenta?

a) Agua potable ( ) b) Drenaje ( ) c) Luz eléctrica ( )

d) Alumbrado público ( ) e) Pavimento ( ) f) Teléfono celular ( )

g) Otros \_\_\_\_\_

¿Mobiliario con que cuenta su casa?

a) Estufa b) Televisión c) Sala d) Gabinete e) Comedor

d) Estéreo e) Horno de microondas f) Número de

camas \_\_\_\_\_

## ALIMENTACIÓN

¿Cuántas veces a la semana comen los siguientes alimentos?

	Diario	Cada tercer día	Cada 8 días	Cada 15 días
Cada mes				
Leche	_____	_____	_____	_____
Huevo	_____	_____	_____	_____
Carne	_____	_____	_____	_____

Pescado \_\_\_\_\_  
Frutas \_\_\_\_\_  
Verduras \_\_\_\_\_  
Cereales \_\_\_\_\_

### **PASA TIEMPOS**

a) Ver Televisión    b) Escuchar radio    c) Trabajos domésticos    d) Otros trabajos

\_\_\_\_\_

### **DEPORTES FAVORITOS**

a) Fut. bool    b) Beis bool    c) Basquet bool    d) Ciclismo

e) Otros \_\_\_\_\_

### **OTRAS ÁREAS DE INTERES**

a) Estudiar    b) Aprender oficios    c) Comercio    d) Aprender

e) Otras \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### **OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!**

## Proyecto de reclutamiento y selección de personal para el año 2002.

### Actividad

### Fecha de aplicación

Control de requisición de personal.

Durante todo el año.

Actualización de la bolsa de trabajo.

Cada 22 días.

Intercambio de bolsa de trabajo.

Según se requiera.

Recepción de solicitudes.

A partir del primer día que se requiera el personal.

Realizar entrevista inicial.

Dos días después de la recepción de la solicitud.

Verificar las referencias del candidato.

Después de la entrevista.

Realizar Visita Domiciliaria.

Si es necesario.

Curso de capacitación.

Una semana.

Aplicación de examen de comprensión y

Solicitar la documentación.

Después de los cursos.

Inducción al puesto.

Al ser contratado.

Anexo 2

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**Sistema de entrevista del departamento de Trabajo Social de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos colectivos de Uruapan.****Entrevista de reclutamiento y selección de personal.**

Nombre \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación \_\_/\_\_/\_\_

1.- ¿Qué puede decirme de sus estudios?

---

---

---

2.- ¿Cómo cree que le podrán ayudar para realizar el trabajo que le ofrecemos aquí?

---

---

---

3.- ¿Dónde tuvo su experiencia mas valiosa?

---

---

---

4.- ¿Ante quién era responsable en su último empleo?

---

---

---

5. ¿Qué tipo de jefe tenía?

---

---

---

6.- ¿Qué le pareció mas difícil de su anterior trabajo, y que lo mas agradable?

---

---

---

---

7.- ¿Cómo describiría su salud?

---

---

---

8.- ¿Qué historial de asistencia al trabajo tuvo durante el último año?

---

---

---

---

---

9.- ¿Por qué abandonó su empleo anterior?

---

---

---

---

**OBSERVACIONES:**

---

---

---

---

---

**Nombre del entrevistador.** \_\_\_\_\_

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



## **Proyecto de educación básica para el año 2002.**

### **Actividad**

### **Fecha de aplicación**

Promoción y difusión del programa de educación básica para operadores.

15 días antes de empezar el programa.

Periodo de inscripciones .

Una semana antes de iniciar el curso.

Convocar reuniones con los interesados de primaria y secundaria para conocer sus inquietudes.

Una vez al mes durante el curso.

Informar fecha de exámenes.

Cada dos meses.

Controlar el proceso de préstamo de libros.

Según se requiera.

Entrega de calificaciones.

Al día siguiente de que entregue el instructor.

Entrega de certificados.

Al concluir el curso.

Anexo 4

## Proyecto de fomento al deporte para el año 2002.

### Actividad

### Fecha de aplicación

Realizar y colocar la convocatoria del evento deportivo de fut-bol y básquet-bol.

2ª semana del 2002.

Organizar los equipos.

4º sábado de Enero del 2002.

Conseguir canchas.

4º Lunes de Enero del 2002.

Conseguir árbitros para los partidos.

4º Martes de Enero del 2002.

Difundir la invitación a los familiares.

Ultima semana de Enero del 2002.

Inicio del evento.

2º sábado de febrero del 2002.



Anexo 5

## Proyecto de capacitación y adiestramiento para el año 2002.

### Actividad

### Fecha de aplicación

Presentar el programa de capacitación y adiestramiento, y formar comisión de apoyo.

1er Sábado de Mayo del 2002.

Mandar oficios para pedir el apoyo a cada institución antes mencionadas.

1er Lunes de Mayo del 2002.

Programar las actividades y ordenar la participación de cada una de las instituciones.

3ª semana de Mayo del 2002.

Formar grupos de operadores.

4ª semana de Mayo del 2002.

Modulo 1 mecánica general.

1ª semana de Junio del 2002.

Modulo 2 educación vial.

2ª semana de Junio del 2002.

Modulo 3 manejo a la defensiva.

3ª semana de Junio del 2002.

Modulo 4 relaciones humanas.

4ª semana de Junio del 2002.

Entrega de reconocimientos.

Fecha sugerida.

Anexo 6



## **Conclusiones.**

Para concluir cabe mencionar que esta investigación abre un panorama amplio de la situación que prevalece actualmente en la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, que existe una serie de problemáticas bien delimitadas como son un trato no digno a los usuarios y un servicio muy deteriorado, así fue como lo expresaron la mayoría de personas entrevistadas y claramente se podía observar en sus gesticulaciones su molestia, algunas otras indiferentes pero a la vez inconformes del servicio que reciben diariamente.

Otra de las partes investigadas fueron los empleados que también se enfrentan a serios problemas en su desempeño laboral, este grupo especialmente me regalo una experiencia significativa por que tuve la oportunidad de entrevistarlos en las horas de trabajo, y poder darme cuenta de la situación real que viven día a día en las diferentes rutas que atienden, y gran responsabilidad es la que enfrentan, atender al usuario, a los checadores, el transito vehicular, los peatones y a los mismos compañeros de trabajo; además de no tener un horario establecido para tomar sus alimentos, así como tampoco tener el servicio de sanitario en todas las bases, aspectos realmente preocupantes por lo que algunos operadores tienen que hacer sus necesidades fisiológicas dentro de las unidades, acción que me impacto al darme cuenta que ni siquiera cuentan con un servicio tan necesario que se requiere en todas las bases, y que esta situación puede estar afectando tanto al operador como al usuario;

sin embargo es importante señalar que a partir de la realización de esta investigación se gestiona para implementar el servicio sanitario en todas las bases y fue aprobado, por lo que se nombra una comisión de socios para rentar los espacios necesarios para la colocación de los sanitarios, y se puede decir que esta investigación ya inició a producir resultados.

Otro de los problemas que también han enfrentado los operadores es que la empresa no había formulado estrategias de capacitación laboral definidas, y este aspecto puede causar que el operador no sabe como tratar al usuario; y lógicamente se requiere una modificación actualizada para en todos los procedimientos de la empresa, donde el primer paso será cambiar las condiciones de los operadores para posteriormente implementar las medidas necesarias para que el servicio urbano sea eficiente; por lo que la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, requiere de un departamento de Trabajo Social con profesionistas especializados que sean los encargados de dirigir los cambios necesarios, y donde su intervención se dirija hacia la transformación de la realidad actual, donde los promotores de ese cambio sean los dueños o concesionarios hombres y mujeres visionarios de su negocio, entregados y dedicados a mejorar el servicio que ofrecen; empresarios dispuestos a ser los pioneros de engrandecer el transporte urbano de Uruapan, respetando íntegramente a su público usuario, dignificando la calidad humana de su personal, y encaminando sus esfuerzos hacia la excelencia del servicio.

**Donde todos y cada uno de los integrantes tengan una participación responsable e ineludible en todos los acontecimientos de su negocio, que no únicamente es dar su opinión sino ser concientes que urge renovar la empresa para adoptar una estructura menos jerarquizada que permita una mayor participación de todas las partes que integran dicha organización. Donde los grupos de trabajadores también puedan participar y proponer alternativas de su experiencia de cual es la mejor manera de realizar sus funciones de trabajo; y a la vez proporcionar la humanización de las relaciones productivas, ampliar la comunicación en cuanto a la formación que necesitan los operadores para el mejor logro de los objetivos; y así como mantener continuamente actividades que sean flexibles para todos los trabajadores a fin de alcanzar las metas que estarán cambiando constantemente al irse cumpliendo una a una en armonía individual y grupal, y que generara mayor productividad a los dueños y mayor reconocimiento de la sociedad en cuanto al servicio que ofrecerá.**

**Para finalizar considero que el objetivo de este proyecto de tesis se ha cumplido, al analizar lo que es y como funciona la organización de la Unión de Trabajadores Propietarios de Autos Colectivos de Uruapan, expuesta ya anteriormente a hora la meta es lograr que este trabajo no se quede como un escrito mas sino que realmente pueda llevarse a la practica con la apertura del departamento de Trabajo Social que será el siguiente objetivo para lograr una verdadera transformación; y prácticamente lo considero un hecho, un sueño realizado por que aun sin que se haya abierto dicho departamento ya se empiezan a obtener resultados, como se menciono anteriormente la implementación de sanitarios en las bases que**

les falten, así como ya se inicio el proyecto de reclutamiento y selección de personal propuesto en este trabajo, y actualmente se cuenta ya con un grupo de seleccionados para iniciar su capacitación e integrarlos al trabajo y esto es la primera vez que sucede desde la fundación de la empresa; además de haberse logrado la aprobación para mensualmente otorgar un reconocimiento y despensa básica a los operadores del mes como recompensa a sus esfuerzos, y estos avances dan la pauta para evaluar la disponibilidad de los socios.

Por lo que creo firmemente que en las mentes y en los corazones de los dueños ya existe una actitud de servicio y una meta a lograr la excelencia en el servicio.

"Somos lo que hacemos día a día  
De modo que la excelencia no es un acto  
Sino un habito".

ARISTÓTELES

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## **Bibliografía.**

**ADER- Egg Ezequiel (1988 ) Diccionario de Trabajo Social. Ed. El Ateneo, México.**

**H. HALL Richard (1983 ) Organizaciones Estructura y Proceso. Ed. Prentice- Hall hispanoamericana, S.A tercera ed.**

**GOMEZ Ceja Guillermo (1997) Planeación y Organización de Empresas. Ed. Mc Graw- Hill Iberoamericana de México, S.A de C.V. octava ed.**

**IVANCEVICH Donnelly Gibson (1993) Organizaciones Conducta Estructura Proceso. Ed. Mc Graw- Hill Interamericana de Mexico S.A de C.V**

**SÁNCHEZ Rosado Manuel (1996) Manual de Trabajo Social. Ed. D.R Universidad Nacional Autónoma de México C. d. Universitaria. Esc. Nal. de T.S**

**Universidad Nacional Autónoma de México, (1985) El Trabajo Social Empresarial. UNAM, Escuela Nal. de T.S, ENTS. Coordinadora Lic. Angélica Herrera Loyo.**

**Análisis Estadístico Social y Demográfico del Municipio de Uruapan; (1996) Uruapan.**



**MIRANDA Francisco (1999) Uruapan Monografía Municipal. Uruapan.**

**BAENA Paz, Guillermina (1986) Instrumentos de Investigación. Ed. Mexicanos Unidos.**

**TAMAYO Tamayo Mario (1988) El Proceso de la Investigación Científica. Ed. Limusa, México.**

**TOWLE Charlotte (1984) El Trabajo Social y las Necesidades Humanas Básicas. Ed. Científicas, La Prensa Medica Mexicana, S.A.**

**ANDER- Egg (1989), Metodología de Trabajo Social, Ed. Humanitas. Argentina.**

**RUEDA Beltrán Mario., "Métodos de Investigación Participativa", ed. Instituto latinoamericano de la comunicación educativa. ILCE. Seg. Reimpresión. Mayo 1995.**

**VALERO Chávez. "Metodología de Trabajo Social", México.**

**YOPO, B.p., "Algunos supuestos teóricos" en metodología de la investigación participativa, Michoacán, ed. CREFAL, 1984, 7-14.**

**GUAJARDO, M., "INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA / Propuestas Y proyectos en revista latinoamericana de Estudios Educativos, Vol. XII, Núm. 1,1983.**