

01521
90



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

“DIAGNÓSTICO SOCIOLABORAL”

**INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA:
EVA LEONOR VALENZUELA ROSAS**

DIRECTOR: MTRA. VERÓNICA MALPICA VALENCIA

MÉXICO, D. F.

2003

A



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.

Dedicatorias

Gracias a Dios, por cada momento que me ha permitido vivir, pero sobre todo por darme una gran familia con la que puedo contar siempre.

A mis Padres Luis y Rosario:

Mamá: por ser una gran mujer llena de amor, fuerza y valentía porque todo lo que soy te lo debo a ti. Este trabajo es más tuyo que mío porque siempre creíste en mi y nunca me permitiste rendirme, gracias por estar siempre a mi lado. ¡Te quiero mucho!

Papá: porque siempre has sido un ejemplo de trabajo, tenacidad y responsabilidad, porque sin ti nada hubiera sido posible, muchas gracias por todo tu apoyo y por ayudarme a cumplir mis sueños. ¡Te quiero mucho!

A mis hermanos Mayra y Enrique:

Flaco y chiquitita, gracias por su cariño, amor y por cada momento que comparten a mi lado.

A Enrique Morúa:

Quique, porque llegaste en el momento preciso a mi vida, dándome el amor y la fuerza que necesitaba, gracias por tu sonrisa y tu cariño, pero sobre todo por el amor y entrega que le pusiste a éste trabajo que también es tuyo. ¡Te Amo Bebé!

A Naomi, gracias por esa luz y felicidad que has traído a nuestras vidas, que Dios te cuide mi chiquita preciosa.

A mis Abuelos Pedro, Antonio, Luisa y Eva, porque siempre han sido un ejemplo de vida y superación, gracias por su amor y sus cuidados.

A las familias Valenzuela Hernández y Rosas López, a mis tíos y primos gracias por su cariño y apoyo. ¡Los quiero mucho!

A Carlos Jesús:

Osito, gracias por tu cariño, por tu ayuda, pero sobre todo por estar conmigo y apoyarme.

A Luis Manrique:

Tío güero, donde quiera que estés, gracias por todo lo que nos diste siempre y porque sé que siempre me seguirás cuidando. ¡Te extrañó mucho!

A Lucy Aceves, por sus bendiciones y cariño.

A Ramón Morúa y Araceli Morales, por todas sus atenciones.

A mis Amigas:

Olga, gracias por tu serenidad, por tu cariño y por compartir conmigo los buenos y malos momentos.

Mony, gracias por ser una parte muy importante de este trabajo, por ser mi amiga, apoyarme y brindarme tu cariño.

Belit, gracias por tu amistad incondicional, por estar conmigo siempre que te necesito y porque hay pocas personas como tú.

A mis amigos de la ENTS:

Humberto, Martín, Carlos, Erick, Juan, Gabriel (brujo) y especialmente Ernesto (chino). Y por su puesto a mis amigas Elizabeth, Martha, Maricarmen, Eliben y Gris.

A todos ustedes mil gracias por su cariño, amistad y por estar conmigo cuando más los necesité.

A los jurados revisores:

Lic. Francisca Camargo Islas

Mtra. Elizabeth González Salazar

Mtra. Verónica Malpica Valencia

Lic. Ricardo Murillo Flores

Lic. Angelina Quezada de los Santos

Gracias por su tiempo, dedicación y aportaciones para este trabajo.

*¡¡¡ todos muchas gracias!
con cariño*

Eva Leonor

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
 CAPÍTULO I.- Trabajo social en empresas	
1.1 Antecedentes del trabajo social en empresas	8
1.2 Modelo de intervención de trabajo social en empresas	13
1.3 Diagnósticos en las empresas	17
 CAPÍTULO II.- Marco teórico conceptual de referencia	
2.1 Definición de diagnóstico, diagnóstico social y diagnóstico sociolaboral	24
2.2 Importancia del diagnóstico social y el diagnóstico sociolaboral	29
2.3 Aspectos a considerar para elaborar un diagnóstico sociolaboral	31
 CAPÍTULO III.- Estrategia metodológica de intervención	
3.1 Descripción del lugar donde se desarrolló el servicio social	50
3.2 Objetivos del trabajo	53
3.3 Etapas del proceso metodológico, métodos, técnicas e instrumentos aplicados	54
3.3.1 Técnicas utilizadas para la elaboración del diagnóstico sociolaboral	61
3.3.2 Instrumentos utilizados para la elaboración del diagnóstico sociolaboral	64
3.4 Resultados obtenidos (diagnóstico sociolaboral)	68
3.4.1 Aspectos generales de la empresa	69
3.4.2 Administración estratégica y organizacional.....	71

	Pág.
3.4.3 Perfil de los trabajadores	73
3.4.4 Reclutamiento y selección de personal.	78
3.4.5 Capacitación	80
3.4.6 Evaluación del desempeño	83
3.4.7 Relaciones interpersonales y comunicación	84
3.4.8 Condiciones de trabajo	87
3.4.9 Motivación	90
3.4.10 Conclusiones	92
 CAPÍTULO IV.- Análisis global del servicio social	
4.1 Con relación al marco teórico conceptual	96
4.2 Con relación al desarrollo del proyecto y metodología aplicada	99
4.3 Con relación al beneficio social del proyecto.....	103
 CAPÍTULO V.- Propuesta de intervención profesional para la integración de diagnósticos sociolaborales	
5.1 Inducción a la empresa	106
5.2 Diseño de instrumentos	109
5.3 Recopilación de datos	113
5.4 Codificación y análisis	116
5.5 Presentación de resultados	118
 VI.- Anexos	 121
 VII.- Bibliografía y Hemerografía	 152

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, algunas de las empresas mexicanas carecen de objetivos encaminados al desarrollo humano, enfocándose únicamente a variables económicas a las que se les ha conferido un énfasis desproporcionado. Esta situación no necesariamente se ha visto reflejada en resultados óptimos de crecimiento y desarrollo, ya que la constante rotación de personal y el cierre de empresas en el país ha permanecido constante. Si bien es cierto que el crecimiento económico es un factor determinante para alcanzar el desarrollo de la empresa; por sí sólo no es suficiente; ya que las variables sociales también determinan de manera significativa el desarrollo de la organización.

Ante esto es necesaria la intervención de especialistas encargados de atender los problemas y necesidades sociales que se presentan en las organizaciones, por lo que la Escuela Nacional de Trabajo Social se ha interesado por preparar profesionistas que cuenten con los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para intervenir dentro de las empresas y proporcionar así alternativas de solución a dichas problemáticas. Para ello la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos de la Escuela Nacional de Trabajo Social cuenta con un departamento dedicado al área empresarial, en donde se diseñó un modelo de intervención social, que contempla diversas líneas de acción entre las que destacan: la elaboración de diagnósticos integrales y la implementación de programas de capacitación, relaciones humanas, motivación, reclutamiento y selección, entre otros.

Para la intervención directa en el sector empresarial, la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos cuenta con un equipo de trabajadores sociales, profesionistas, egresados y prestadores de servicio social. En este sentido se permitió participar dentro del sector privado, realizando el servicio social con opción a titulación, durante el periodo del 02 de Abril al 23 de Noviembre de 2001, donde se brindó la oportunidad de intervenir en las actividades que se llevan a cabo en las empresas para así sistematizar la experiencia.

El trabajo de sistematización que aquí se presenta, se enfoca a una de las etapas del modelo de trabajo social en empresas, misma que se refiere al diagnóstico social o sociolaboral denominado en el modelo como evaluación diagnóstica, el cual se centra en “la valoración de los factores sociales que intervienen en el proceso de producción de la empresa, donde se tiene como finalidad reconocer los elementos que influyen en el desempeño de los individuos que laboran en la organización.”¹

Mediante el diagnóstico sociolaboral se detectan las necesidades y problemática existentes en una empresa, lo que permite conocer al individuo, sus características, su entorno social y laboral; del resultado de este diagnóstico se parte para la elaboración de programas de atención y propuestas que permitan solucionar la problemática de la empresa y de sus trabajadores.

¹ Modelo de trabajo social en empresas, ENTS-UNAM, 1997. Pág. 9

La importancia y trascendencia que se otorga a un diagnóstico de este tipo, es que permite identificar y analizar las situaciones que se presentan en la empresa, delimitando y jerarquizando los problemas y necesidades existentes para lograr, posteriormente el establecimiento de estrategias de acción viables que sirvan para la solución de situaciones conflictivas y problemas que sean detectados.

Es de gran relevancia sistematizar la experiencia del servicio social para realizar una propuesta de como elaborar un diagnóstico sociolaboral, porque son pocos los estudios y bibliografía referentes al tema, la finalidad es que el presente documento sea de utilidad para los trabajadores sociales y otros profesionistas que les interese incursionar en esta área.

Por este motivo se realizó un diagnóstico sociolaboral en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V., los resultados de éste servirán de base para conocer la problemática y necesidades de esta empresa, y a su vez, permitirán analizar y establecer líneas de acción para elaborar diagnósticos sociolaborales.

Este trabajo se basa en la propuesta de sistematización del Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), el cual se modificó de acuerdo a las circunstancias de tiempo y actividades realizadas en el servicio social, por lo que su contenido es de cinco capítulos.

En el primer capítulo se mencionan de forma general los antecedentes del trabajo social en empresas, el modelo de intervención de la Escuela Nacional

de Trabajo Social y los diferentes diagnósticos que se han elaborado en las empresas; el segundo capítulo se refiere al marco teórico que da sustento al trabajo, el tercer capítulo describe las actividades que se llevaron a cabo durante el servicio social, la metodología utilizada y los resultados obtenidos, en el capítulo cuatro se analiza el marco teórico utilizado, la metodología y el beneficio social del proyecto y por último, en el capítulo cinco se presenta una propuesta de intervención para la realización de diagnósticos sociolaborales en las empresas.

CAPÍTULO I

TRABAJO SOCIAL EN EMPRESAS

En este capítulo se describe el desarrollo histórico del trabajo social en empresas, el modelo de intervención utilizado por la Escuela Nacional de Trabajo Social (estudios y programas que se proponen para intervenir en el área empresarial); y se mencionan algunos de los diferentes diagnósticos que han realizado en las empresas por otros profesionistas. La finalidad de este capítulo al abordar estos puntos es como lo propone el CELATS conocer el contexto histórico en el que se inscribe la experiencia, es decir, tener un panorama general en este caso del trabajo social en empresas con los antecedentes y de forma específica con las actividades que se realizan en la institución donde se realizó el servicio social y en particular con la información que existe de los diagnósticos para las empresas.

1.1. Antecedentes del Trabajo Social en Empresas

El trabajo social desde su aparición ha intervenido en diferentes áreas, tales como salud, asistencia, educación, vivienda, y en la actualidad en la empresarial. Aunque esta última ha sido poco explorada en comparación con las otras áreas, el trabajo social puede intervenir de forma oportuna, proporcionando alternativas de solución a los problemas sociales y laborales que continuamente surgen en las empresas.

Por lo anterior, es necesario conocer cuáles han sido los antecedentes del trabajo social en empresas, cuál ha sido su evolución y en que forma ha colaborado con el desarrollo social y humano dentro de las empresas.

Terán Trillo menciona que “desde su surgimiento, a las primeras escuelas de trabajo social se les percibió vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo. Productos de la contradicción capital-trabajo del sistema capitalista, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, manifestadas como necesidades sociales que demandaban ser atendidas, por lo que el empresario requería de un profesional calificado que administrara eficazmente los recursos de los que disponía para atenuar la problemática generada. En algunos países industrializados como Holanda, Inglaterra y Alemania, los trabajadores sociales ocuparon un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria.”²

“En Europa a partir de 1800 con la industrialización se determinaron cambios tanto económicos como sociales; propiciando un ambiente desfavorable para la población, lo cual se tradujo en desempleo, miseria, hacinamiento, promiscuidad, problemas de salud, explotación, etc. Ante ésta situación trabajo social comenzó a prestar servicios a indigentes que requerían de atención inmediata, lo que permitió trabajar con personas desempleadas, y comenzar a establecer estrategias específicas en este sector.”³

² Revista de trabajo social No. 44, ENTS- UNAM, 1990. Págs. 27-28.

³ Islas, M. Modelo de trabajo social de casos, Tesis UNAM -ENTS. 2002

El Estado en apoyo a las empresas, vio la necesidad de implementar medidas que mejoraran la situación que se estaba presentando, de esta manera se le dio un impulso al trabajador social quien se dedicó a atender a estos grupos sociales, realizando acciones que brindaran atención a los obreros afectados, creando de esta manera albergues para obreros en los que se les permitía comer y dormir.

“Fue entonces cuando se formó una nueva área del trabajo social que se ocupaba de los subempleos con recursos limitados, realizando actividades como indemnizaciones de accidentes de trabajo, educación en cuanto a seguridad industrial, reeducación de heridos y elección de tutores, cuando los beneficiarios eran niños. Dentro de este marco surgió el trabajo social en Europa con el fin de ofrecer una atención social a la persona en el trabajo y formar personal para educar a la clase obrera.”⁴

El trabajo social en América Latina y su desarrollo en empresas no ha sido tan explotado como en Europa, sin embargo es a través de las Secretarías de Bienestar cuando las empresas comenzaron a contratar mujeres, con la función de proveer servicios a los empleados.

En la Universidad de Colombia en 1960 se “desarrolló una especialidad en trabajo social industrial, en la que se diseñaban programas cuando el trabajo del obrero ocasionaba problemas familiares, mentales o emocionales, etc.”⁵

⁴ Ibidem

⁵ Islas, M. Modelo de Trabajo social de casos, Tesis UNAM -ENTS. 2002

Con ello el trabajo social en empresas empezó a involucrarse activamente en el desarrollo humano dentro de las organizaciones.

Como muestra del trabajo social en empresas está el modelo de Estados Unidos en el que se enmarcan aportaciones al trabajo social individualizado en la empresa, el trabajador social está encargado del bienestar humano enfocándose a los problemas de alcoholismo, adicciones, perdida masiva de la productividad, ausentismo, accidentes de trabajo, problemas personales y sociales del trabajador.

Dentro de esta problemática el trabajador social funge como un consejero para lo cual retoma aspectos tanto familiares, como sociales y la relación con compañeros, con el fin de investigar las conductas e implementar mecanismos para la solución de dichos problemas.

En el caso de México el trabajo social hizo su aparición en la industria durante la década de los 60, "cuando los pioneros empresariales, después del éxito de sus empresas familiares y pequeños talleres, empezaron a adoptar los patrones universales del sistema capitalista, ya que en esos años, el trabajo social era una profesión eminentemente técnica, que tenía como objetivo principal la restauración del funcionamiento social."⁶

"Durante los 70, con la reconceptualización, hubo una confusión en el papel del trabajador social, llegando a pensarse, que su función era la de "agitador"

⁶ Revista de ciencias sociales No.1. Facultad de Trabajo Social, UANL, 1991. Pág. 27.

u “organizador de masas”, llevando en sus espaldas el peso de lograr el cambio social solamente con la práctica. Otro problema que tuvo que ser superado en esa época fue la delimitación de la función del trabajo social. Se concebía casi como un pecado la realización de trabajos administrativos, lo cual confundía al trabajador social cuando pensaba en la empresa como campo de trabajo; y se enfocaba por ello a los escenarios tradicionales (gobierno, salud, etc.), sin embargo, gracias a la unidad que trataba de conservarse entre los profesionales en la industria, se logró avanzar en ese campo. El trabajador social modificó su propensión a considerar a la empresa como una entidad social aislada, y empezó a verla como una entidad en cuyas relaciones internas se pueden comprender las cuestiones sociales, proponiendo modelos de análisis de la problemática interna de la organización, en su relación con las estructuras y problemas de la sociedad conjunta.”⁷

Por otro lado en los años 80, “los nuevos métodos de investigación y estadística, que se incorporaron a la formación del trabajador social, permitieron, la creación dentro de la empresa de modelos metodológicos orientados a cambios de mayor trascendencia, implementados por los departamentos de trabajo social, fundamentados en investigaciones sociales.”⁸

Para la década de los 90, se abrieron plazas para los trabajadores sociales en algunas empresas, donde un gran número de profesionistas se insertaron en

⁷ Ibidem. Pág. 28.

⁸ Ibidem. Pág. 29.

organizaciones desempeñando funciones de administración de recursos humanos, en las áreas de prestaciones, selección, capacitación, jefatura de personal, o en el área de comunicación.

Así pues, la labor del trabajo social en el sector empresarial se ha venido consolidando paulatinamente, sin embargo, existe poca información escrita sobre su evolución, lo cual impide tener una perspectiva más amplia de sus antecedentes. Es importante resaltar que cada día se abren más espacios en este campo y que a los profesionistas que incursionen en esta área les corresponde dar a conocer el trabajo que se realiza, y sobre todo sistematizar las experiencias, para que exista una referencia escrita sobre cómo se da el trabajo social en las empresas y cuáles pueden ser los alcances de la profesión.

1.2. Modelo de Intervención de Trabajo Social en Empresas

Actualmente son diversas las actividades que se han generado en el ámbito empresarial donde el trabajador social se ha insertado. Al respecto la Escuela Nacional de Trabajo Social consolidó un modelo de intervención, el cual fue creado en el año de 1994 y también a partir de esta idea es que surge el departamento de trabajo social en empresas (TSE).

A continuación se mencionan brevemente algunos de los puntos importantes que contiene este modelo de intervención.

El trabajo social en empresas se define como el área que “investiga, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los trabajadores desde una perspectiva integral”⁹, que engloba aspectos:

- Sociales
- Económicos
- Psicológicos
- Laborales

Este punto es muy importante ya que define cuál es la función del trabajador social dentro de una empresa y abarca todos los aspectos que se pueden analizar dentro de la organización de una forma integral, como son la familia, educación, comunidad, cultura, hábitos, costumbres, valores, relaciones humanas y relaciones productivas, es decir, se considera a la empresa desde un punto de vista holístico, donde se conceptualiza desde una perspectiva global a la población, el ambiente y los recursos como una unidad.

Este modelo plantea como objetivo “generar procesos de desarrollo que impacten en una mayor productividad; por medio del conocimiento de los factores socio-culturales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de programas de atención social.”¹⁰ Este objetivo abarca de forma integral todos los procesos que existen dentro de la empresa

⁹ Modelo de trabajo social en empresa, ENTS-UNAM. Pág. 2

¹⁰ Ibidem. Pág. 2

interviniendo desde la investigación y la planeación hasta la intervención y evaluación dentro de la organización, para contribuir al mejoramiento de las relaciones de trabajo y de los procesos productivos.

Un punto que es mencionado dentro del modelo se refiere a los elementos básicos de la empresa (hombre, máquinas y herramientas y espacio) donde se analizan las relaciones al interior de ésta.

En el caso del elemento hombre se analizan las relaciones sociales que se dan entre los tres niveles de una empresa, que son los empresarios o directivos, los supervisores o mandos medios y los trabajadores u operativos; en el caso de las máquinas y herramientas se analizan el estado físico de éstas como son las computadoras, máquinas especializadas para la producción, los aparatos de comunicación, transportes etc., y su repercusión en los trabajadores; en lo que se refiere a los espacios se analizan las instalaciones ya sean plantas u oficinas, iluminación, ventilación, color, tamaño, temperatura y limpieza. Los elementos básicos de la empresa permiten identificar la relación que se da entre el entorno social y el físico.

Los estudios y programas son una parte esencial dentro del modelo, porque por medio de ellos se aplica toda la metodología de trabajo social dentro de una empresa y cada estudio o programa se adecua a las necesidades u objetivos de cada empresa y estos son los siguientes:

Estudios

- Perfil Sociolaboral
- Evaluación Diagnóstica
- Estudio Situacional
- Valoración Sociolaboral

Programas

- Relaciones Humanas
- Motivación
- Salud y Seguridad en el Trabajo
- Educación Social
- Familia
- Estudio de Casos
- Empresa Comunidad

La metodología es parte del modelo de intervención y es donde se explica detalladamente como el trabajador social realiza sus funciones dentro de la empresa. Los puntos que contiene la metodología son los siguientes:

- Inducción a la Empresa
- Comunicación Básica
- Socialización con el Medio
- Investigación Social

- Diagnóstico
- Información y Análisis del Diagnóstico
- Formación de un Comité
- Diseño de un Programa
- Ejecución del Programa
- Evaluación

Este modelo muestra de forma general como se puede intervenir dentro del ámbito empresarial por lo que resulta importante conocerlo, ya que todo el trabajo realizado durante el servicio social se basa en este modelo realizado por la Escuela Nacional de Trabajo Social, al igual que la elaboración del trabajo del diagnóstico sociolaboral que aquí se presenta, en donde el departamento de trabajo social en empresas ha tenido una mayor intervención profesional.

1.3. Diagnósticos en las Empresas

Como se pudo apreciar en el punto anterior la Escuela Nacional de Trabajo Social realiza programas y estudios enfocados a mejorar las relaciones laborales y el desarrollo humano, una de las primeras etapas en la intervención profesional es la integración de un diagnóstico social; sin embargo, cabe mencionar que otros profesionistas también desarrollan diagnósticos, a continuación se describen algunos de ellos:

En primera instancia esta el “**Diagnóstico del tiempo** donde las empresas buscan utilizar el tiempo de manera más eficiente por lo que este tipo de estudio trata de coordinar actividades, establecer ritmos de trabajo, y definir prioridades, por lo anterior existen estudios de tiempos y movimientos que según Darío Rodríguez pueden ser”¹¹ los siguientes:

- **Cronometraje global:** estos son estudios interesados en medir los tiempos físicos que demoran las diferentes tareas, buscando reducir los tiempos con resultados cada vez más eficientes.
- **Cronometraje analítico:** estos estudios se ocupan de subdividir los movimientos de sus componentes para determinar la necesidad de los movimientos, se intenta reducir aquellos movimientos indispensables, eliminando los inútiles, que provocan cansancio y pérdidas de tiempo.
- **Cronometraje sin cronómetro:** estos estudios están dirigidos a la elaboración de tablas de tiempos normales en las diferentes labores. Con ella se estandarizan los rendimientos y se facilita el control, la coordinación y la mecanización del trabajo.

Este tipo de diagnóstico sólo se ocupa de analizar problemas relacionados con el tiempo y el mejor rendimiento de éste dentro de la empresa, donde el único factor importante es la mayor productividad, olvidando el factor humano.

¹¹ Rodríguez, Darío, Diagnóstico organizacional. Ed. Alfaomega, México 1999. Págs. 119-125.

Otro estudio es el de **Diagnóstico de la cultura organizacional** que según Edgar Shein, se refiere a "las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización, estas operan de forma inconsciente en los miembros de la organización y en sus relaciones con el entorno."¹²

Este diagnóstico se realiza por medio de la siguiente metodología:

- Contacto inicial, donde el consultor deberá explicar a su contratante la necesidad, utilidad y características del diagnóstico de la cultura.
- Examen de artefactos culturales, permite realizar un estudio de los diferentes escritos de la organización como organigramas, declaraciones públicas, diarios y revistas internos, decálogos, documentos de seguridad industrial, historias oficiales, propaganda y bases para entregar premios.
- Entrevistas a informantes calificados, se hace una selección para escoger a los informantes más representativos de los principales grupos, así como por sus aportes a la cultura organizacional.
- Entrevistas grupales, se trata de obtener información adicional y complementaria a las entrevistas individuales.
- Reunión(es) del equipo consultor, con la participación de informantes, el objetivo de estas reuniones es analizar la información recogida, obtener interpretaciones y sugerencias por parte de los consultores internos.

¹² Ibidem. Pág. 135-136.

- Determinación de hipótesis y de los principales ítemes culturales, consiste en elaborar hipótesis acerca de los fenómenos culturales y los principales ítemes que forman dicha cultura y cómo se relacionan y operan en la cultura organizacional.
- Análisis grupal de textos permite probar las hipótesis por medio de textos precodificados y no precodificados.
- Presentación de resultados preliminares ante un comité interno, aquí se cumple con la función de informar el estado de avance de la investigación.
- Elaboración de cuestionarios, este punto es conveniente para poder encuestar a todo el personal preferentemente por medio de preguntas cerradas.
- Recopilación de antecedentes, consiste en recoger los antecedentes requeridos mediante la administración masiva de los cuestionarios.
- Seminario de diagnóstico, es necesario realizar estos seminarios a grupos de 30 a 40 personas que están destinados a poner resultados parciales de común acuerdo entre los miembros de la empresa.
- Elaboración y presentación del informe final, es conveniente enfatizar sobre la cultura organizacional presentando un informe coherente y sistemático.

El diagnóstico de la cultura organizacional, únicamente estudia las creencias que comparten los miembros de la empresa y cómo influyen dentro de la organización, dejando a un lado cualquier influencia exterior a la empresa que también podría modificar la conducta de los trabajadores.

Respecto al **Diagnóstico de clima organizacional**, Dario Rodríguez “menciona que este se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización”¹³, y estas variables son:

- Variable del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación instalaciones, maquinaria.
- Variables estructurales, como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección.
- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicación.
- Variables personales como son las aptitudes, actitudes, motivación, expectativas.
- Variables propias del comportamiento organizacional, que son productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés.

¹³ Ibidem. Págs. 159-161.

Estas variables figuran en el clima organizacional por medio de la percepción que tienen los miembros de la organización de ellas, y de cómo creen que afectan sus relaciones interpersonales y su trabajo.

Este diagnóstico a diferencia de los primeros abarca más variables que involucran a toda la organización, poniendo mayor énfasis a las relaciones sociales y personales, en la forma de dirigir y en el ambiente físico, por lo que es un estudio más completo, donde se analizan factores humanos que intervienen en la producción, sin embargo, deja de lado algunos aspectos como son la familia y su influencia hacia el trabajo.

Por último se describe el **Diagnóstico de procesos**, a este tipo de diagnóstico, Rodríguez lo define como “el estudio que se puede hacer de los procesos de poder y liderazgo en las organizaciones, y se evalúa a través de diferentes técnicas”¹⁴ como:

- El estudio del organigrama, muestra la distribución del poder formal dentro de la organización.
- El diagnóstico del poder en la organización, este puede ser complementario con trabajos grupales, que permiten detectar los estilos de poder habitual en la organización.

¹⁴ Ibidem. Págs. 182-189.

- Entrevistas individuales y grupales, se les solicita a los entrevistados que traten de caracterizar el estilo de autoridad impuesto en la organización y en las jefaturas.
- Cuestionarios, se intenta señalar las características del poder que se da en la organización, así como el estilo de los ejecutivos, la administración y la actitud de los subordinados.

Dentro de este diagnóstico se pueden estudiar o analizar otros procesos como la toma de decisiones, la comunicación, el conflicto y el cambio, siguiendo las técnicas ya mencionadas. Sin embargo, es un diagnóstico que sólo analiza la parte referente a la dirección de la empresa.

Así pues, existen diversos diagnósticos que se realizan en las empresas, sin embargo, se hace evidente la necesidad de contar con estudios integrales que consideren todos los factores que intervienen en los procesos productivos de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

El marco teórico conceptual de referencia tiene la finalidad de sustentar el trabajo de sistematización con conceptos, categorías, teorías sociales y reflexiones que orienten la experiencia del servicio social en una perspectiva general. Por lo cual se definirá lo que es un diagnóstico, un diagnóstico social y sociolaboral, su importancia, y además se mencionarán los aspectos que proponen diferentes autores para la construcción de un diagnóstico sociolaboral.

2.1. Definición de Diagnóstico, Diagnóstico Social y Diagnóstico Sociolaboral

Es importante conocer algunas concepciones de diagnóstico, su definición, de donde proviene el término, su importancia, y sobre todo saber cómo se elabora ya que esto da sustento a la investigación que aquí se presenta.

Definiciones de Diagnóstico

El término diagnóstico proviene del griego *diagnostikós*, formado por el prefijo “*día*”, que significa, a través, y el prefijo “*gnosis*”, que es equivalente a conocimiento, o apto para conocer. Se trata de “un conocer a través”, o de un “conocer por medio de.”

Pero su definición en general, indica que el término se refiere a “el análisis que se realiza para determinar cuál es una situación y cuáles son las tendencias de la misma. Esta determinación se realiza sobre la base de informaciones, datos y hechos, recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.”¹⁵

El diagnóstico se define en el área médica como la “determinación de la naturaleza de una enfermedad, debe combinar una adecuada historia clínica (antecedentes personales, familiares y enfermedad actual), un examen físico completo y exploraciones complementarias (pruebas de laboratorio y de diagnóstico por imagen).”¹⁶ Otra definición de diagnóstico se refiere a “el conjunto de síntomas que sirven para fijar la naturaleza de una enfermedad.”¹⁷

Inicialmente el diagnóstico sólo era utilizado en el área médica, actualmente también es utilizado dentro de las ciencias sociales donde adquiere gran relevancia porque proporciona elementos para poder analizar la información que se obtiene durante una investigación, pero a diferencia de los diagnósticos médicos que por medio de síntomas descubre una enfermedad y dan un tratamiento, en el área social se detectan los problemas y sus causas para explicar que es lo que sucede y cuál puede ser el tratamiento o solución al conflicto.

¹⁵ Diccionario de trabajo social Pág. 85

¹⁶ Enciclopedia microsoft encarta 2000.

¹⁷ Gran diccionario enciclopédico de selecciones readers, tomo IV 1990. Pág. 1117

Específicamente en lo que a trabajo social se refiere, el primer antecedente que se tiene según Aguilar Idañez es con Mary Richmond, quién en el año de 1917 escribió un libro titulado "Social Diagnosis" que elaboró con base en un modelo médico, en el cual se habla de evidencias sociales e inferencias que comprenden cuatro fases que son: la entrevista con el cliente, los primeros contactos con la familia inmediata del sujeto de estudio, la búsqueda de otras fuentes, uso de la intuición y la interpretación de todos los datos recopilados. Con este trabajo se dio inicio a la elaboración de diagnósticos sociales en trabajo social.

Definiciones de Diagnóstico Social

Una vez que se tienen estas definiciones generales de diagnóstico, se pueden mencionar diferentes conceptos de diagnóstico social que permitan tener una visión más amplia de este tema.

Aylwin Barros, retoma la definición de diagnóstico social que da Georgia Sachs Adams "proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos, pensando en el trabajo social agrega que tiene por objeto aportar los elementos fundamentales y suficientes dentro del proceso de planificación, en vista a la acción transformadora."¹⁸

¹⁸ Aylwin Nidia, Un enfoque operativo de la metodología del T. S. Edith. Humanitas 1982. Pág. 30

Ander-Egg define al diagnóstico social como “el procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio-investigación con objeto de programar y realizar una acción.”¹⁹

Para Ma. Teresa Scarón “el diagnóstico social es, en esencia, una comparación entre dos situaciones: la presente, que hemos llegado a conocer mediante la investigación, y otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve de pauta o de modelo.”²⁰

Una definición más de diagnóstico social la da Alfredo Saavedra donde dice que es “el conocimiento integral de un hecho social, para estimarlo fundamentalmente en su aspecto causal.”²¹

Otra definición conceptualiza al diagnóstico social como el “conjunto de procedimientos por los cuales se intenta establecer la naturaleza, magnitud y jerarquización de las necesidades y problemas de una realidad social que es motivo de estudio e investigación. El diagnóstico social determina los recursos disponibles y tiene por finalidad servir de base para la realización de un programa o plan, y para fundamentar las estrategias que se han de expresar en una práctica concreta, conforme a las necesidades y aspiraciones manifestadas por los mismos interesados de manera directa, y a través de sus organizaciones u asociaciones.”²²

¹⁹ Ander Egg. Metodología de trabajo social Edith. Ateneo. Pág. 57

²⁰ Scarón, María Teresa. , Diagnóstico social, Edith. Humanitas 1985. Pág. 26

²¹ Alfredo Saavedra, Vocabulario de trabajo social. Ed. Estela México 1968. Pág. 44.

²² Ezequiel Ander Egg. Diccionario trabajo social. Ed. Lumen

Retomando las definiciones anteriores, se entiende por diagnóstico social al conjunto de procedimientos que se llevan a cabo por medio de la investigación social para identificar situaciones o problemas, lo que da pauta para realizar una planeación e intervención acertada.

Definición de Diagnóstico Sociolaboral

Siendo el tema en que se centra el trabajo de sistematización que aquí se presenta es muy importante definir lo que es un diagnóstico sociolaboral porque es una modalidad de diagnóstico social pero más específico, enfocado a la empresa; también es conocido como evaluación diagnóstica en el modelo de trabajo social en empresas, se le llama diagnóstico sociolaboral porque es un estudio de los factores sociales y laborales que intervienen en el proceso productivo de una empresa, y que al igual que la evaluación diagnóstica analiza los elementos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

En el modelo de trabajo social en empresas se le nombra como evaluación diagnóstica y se define como “la valoración de los factores sociales que intervienen en el proceso productivo de la empresa; tiene como finalidad reconocer los elementos que influyen en el desempeño de los individuos que laboran en la organización.”²³

²³ Modelo de trabajo social en empresas, UNAM. Pág. 9

Otra definición sobre diagnóstico la da Jaime Grados que afirma “el diagnóstico es la evaluación real que prevalece en un determinado momento de la organización, en base a la comparación con un modelo ideal preestablecido, que va a permitir un juicio.”²⁴

Una definición más, la da Jean Meyer donde el “diagnóstico en una empresa equivale a proceder a la evaluación e identificación de sus puntos fuertes y débiles, esto es, realizar un análisis crítico y formular un juicio de valor sobre la manera y las condiciones en que dicha empresa funciona.”²⁵

Para fines de este trabajo se retomará la definición de evaluación diagnóstica del modelo de trabajo social en empresas, la cual será mencionada como diagnóstico sociolaboral, porque el estudio realizado es un diagnóstico social elaborado dentro de una empresas, en el cual se analizan los factores sociales que intervienen en el proceso productivo de la empresa, las relaciones sociales y los elementos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la organización.

2.2. Importancia del Diagnóstico Social y el Diagnóstico Sociolaboral

Una vez mencionadas las definiciones de diagnóstico social y sociolaboral, es necesario establecer cuál es la importancia de realizarlos en trabajo social y en la intervención empresarial.

²⁴ Grados Jaime, Temas y técnicas de psicología del trabajo, Tomo III, Facultad de Psicología- UNAM, 1985.

²⁵ Meyer Jean, Objetivos y estrategias de la empresa. Ed. Deusto, España 1981. Pág. 38

Retomando lo mencionado por en el libro de diagnóstico social de Aguilar Idañez y Ander-Egg, que hace referencia a la importancia del diagnóstico social porque es un estudio sobre los problemas sociales donde se analiza, relaciona, sistematiza y se interpreta su causa, en el cual se trata de identificar los siguientes puntos:

- Conocer el por qué de los problemas en una situación determinada.
- Conocer el contexto en el que se dan los problemas.
- Conocer los recursos y medios disponibles para resolver la situación.
- Conocer los factores más significativos que influyen y los actores sociales implicados.
- Conocer las decisiones pues hay que adoptar, objetivos y estrategias.

Finalmente dice que el diagnóstico social es un nexo entre la investigación y la planificación, en este punto se puede comparar lo que menciona Ma. Teresa Scarón en su libro de diagnóstico social, ya que coincide en que es un nexo útil entre la investigación y la intervención planificada; pero agrega que se facilita la realización de un estudio eficiente liberando al trabajo social de los riesgos de la improvisación e inmediatez, por último menciona que es siempre comparativo, que relaciona la situación actual con la explicación y es el eje de entorno al cual se organiza la metodología profesional.

Así pues la realización de diagnósticos sociales permite identificar y analizar las problemáticas sociales, para poder establecer líneas de acción precisas de acuerdo al contexto, recursos y necesidades sociales que se identifiquen.

En el ámbito empresarial permite investigar la situación de la organización y todos los factores involucrados en las relaciones laborales y sociales, así como, la manera en que los factores externos pueden influir en las relaciones de trabajo en la empresa. Además es el sustento para la planeación e intervención del trabajador social en la solución de los conflictos.

Por último se puede decir que realizar diagnósticos ya sean sociales o sociolaborales, siempre va a ser de gran utilidad, porque permitirán realizar un buen trabajo con bases firmes que ayuden a realizar una planeación e intervención acertadas de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico.

2.3. Aspectos a considerar para elaborar un Diagnóstico Sociolaboral

Para realizar un diagnóstico social o sociolaboral completo se deben tomar en cuenta los siguientes puntos que propone Ander- Egg:

- Análisis de la situación estudiada, evaluando la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas, así como los factores que han contribuido a producir esa situación.
- Estudio del grado de viabilidad política, económica, social y cultural del programa, proyecto o actividad que se quiere realizar, incluyendo un análisis para establecer cuáles son las diferentes fuerzas, factores y actores sociales que influyen en lo que acontece.

- Identificar recursos y medios disponibles para atender a los problemas y necesidades detectadas.
- Adoptar decisiones sobre prioridades, objetivos y ofrecer información que sirva de base para la acción y elaboración de propuestas.

Lo anterior se puede retomar para realizar un diagnóstico sociolaboral y complementarse con ciertos pasos que ayuden a obtener la información necesaria, Jaime Grados, menciona que “se debe utilizar un método de análisis sencillo, que abarque los aspectos más importantes y procurar que las interpretaciones sean objetivas, sugiere seguir tres sencillos pasos”²⁶ que son:

- **Recopilación de datos**, es donde se plantea la forma de recopilar los datos y como se debe tener un registro de información básica. La recopilación puede ser directa (entrevistas, observación y análisis de las opiniones) en la que se puede profundizar en diferentes aspectos y la indirecta (cuestionarios estadísticas, registros de la organización), aquí se puede mantener el anonimato de las personas que proporcionan la información.
- **Clasificación y análisis de la información**, una vez recopilados los datos, el consultor debe dar retroalimentación al contratante y discutir los datos obtenidos, para que de forma conjunta tomen las acciones a seguir, donde la información se debe clasificar y jerarquizar los problemas.

²⁶ Grados Jaime, Temas y técnicas de psicología del trabajo, Tomo III, Facultad de Psicología- UNAM, 1985.

- **Definición del problema**, después de analizar la información, se pasa a la definición del problema que aparece de la información proporcionada por los integrantes de la organización.

Para que se pueda investigar cada aspecto dentro de la empresa el modelo de trabajo social en empresas mediante la evaluación diagnóstica o diagnóstico sociolaboral propone que se analicen algunos puntos específicos, ya que estos permitirán conocer al individuo, la empresa, su entorno social y laboral, así como la problemática que se presenta dentro de la organización.

El primer punto que se debe investigar para la elaboración de un diagnóstico en una empresa son sus aspectos generales y el segundo es la estructura organizacional, ya que estos aspectos permiten tener una perspectiva más amplia de la organización.

Aspectos generales, permiten conocer los datos indispensables y necesarios de la empresa para ubicarla perfectamente como son:

Indicador	Descripción	Utilidad
Nombre de la empresa	Conjunto de palabras con que se distingue a la organización.	Ubicar cuál es el nombre o razón social con el que está registrada o se le conoce.
Ubicación y vías de acceso	Encontrarse en cierto lugar: la empresa se ubica en tal calle.	Localizar el domicilio exacto de las empresas, así como conocer las diferentes rutas para llegar a ella.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Indicador	Descripción	Utilidad
Actividad	Conjunto de operaciones o tareas propias de una entidad, empresa o persona.	Identificar cuál es el giro de la empresa y que es lo que se realiza.
Horarios	Cuadro de horas de salida y llegada: repartición de horas de trabajo.	Detectar cuántos turnos existen, cuántas horas trabajan, hora de entrada, salida y descansos si los hay.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Estructura organizacional, Darío Rodríguez explica que la “estructura organizacional se refiere a las variables que permiten visualizar el perfil de la organización, y es la base de toda empresa ya que aquí se establecen las acciones y formas en que se constituye la organización, de tal manera que guíen el comportamiento de las personas y grupos de trabajo hacia el óptimo cumplimiento de objetivos, misión, niveles de producción, calidad y desarrollo, a su vez abarca la cultura organizacional que analiza los valores y creencias de los trabajadores, esto permite conocer como está organizada la empresa y su estructura”²⁷; aquí se puede analizar:

²⁷ Rodríguez, Darío, Diagnóstico organizacional, Ed. Alfaomega, México 1999.

Indicador	Descripción	Utilidad
Número de trabajadores	La cantidad de individuos que pertenecen a la empresa.	Averiguar de acuerdo al número de integrantes de la empresa, cuál es el tamaño de la organización (pequeña, mediana o grande).
Jerarquización	Es la disposición de personas en orden ascendente o descendente, según criterios de clase, poder, oficio, categoría, autoridad o cualquier otro que conduzca a un sistema de clasificación.	Identificar con ayuda del organigrama como se encuentran distribuidas las líneas de mando y la jerarquización.
Profesionistas que hay en la empresa	Persona que ejerce una actividad de acuerdo a su profesión o grado de estudio.	Conocer cuáles son los puestos que ocupan y si su nivel tiene relación con el puesto.
Misión, objetivos y políticas de la empresa	Modo de dirigir la empresa.	Detectar si existen estos puntos básicos para que la organización funcione adecuadamente.
Manual de organización	Define los objetivos de la institución, la estructura que emplea para alcanzarlos y las funciones encargadas a las distintas áreas de la estructura.	Indicar cuál es la organización dentro de la empresa y como se compone.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

En toda empresa el factor humano es primordial, porque el éxito de esta en gran medida se debe a sus trabajadores, por ello es importante conocer el perfil del personal que forma parte de la organización y este es el siguiente punto a investigar.

Trabajadores, la Ley Federal del Trabajo establece que el "trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado."²⁸ Los trabajadores son una parte esencial dentro de la organización, por ello se necesita conocer:

Indicador	Descripción	Utilidad
Familia y estructura familiar	Grupo social básico creado por vínculos de parentesco o matrimonio presente en todas las sociedades. La familia proporciona a sus miembros protección, compañía, seguridad y socialización.	Detectar cómo esta compuesta la familia del trabajador, cuáles son sus problemas y si esto influye dentro de su trabajo.
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento de una persona.	Identificar la edad puede ayudar a conocer cómo se dan las relaciones entre jóvenes y adultos o si esto ocasiona algún conflicto.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

²⁸ Trueba, Jorge. Ley Federal del Trabajo. Ed. Porrúa, México.

Indicador	Descripción	Utilidad
Sexo	Diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer: sexo masculino y femenino.	Saber si las actividades que realizan son específicas de acuerdo a cada sexo.
Nivel educativo	Grado de enseñanza formal que tienen los trabajadores.	Determinar las posibilidades que hay de ascensos de acuerdo a su nivel educativo.
Salario	Son todos aquellos pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios.	Conocer si el salario es justo y equitativo o es alguna de las causas de inconformidad.
Antigüedad en la empresa	Significa el compromiso constante con la dependencia por los años de servicio dedicados a ella.	Indicar qué tanta estabilidad puede tener la persona en su puesto o si la empresa propicia la rotación de puestos por alguna causa.
Puesto	Una unidad impersonal de trabajo, implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia, así como atribuciones y tareas por desempeñar, lo cual le asigna ciertos grados de responsabilidad.	Ubicar si la persona ocupa el puesto idóneo de acuerdo a sus características.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

El reclutamiento y selección de personal adecuado en una empresa es un factor determinante para alcanzar niveles deseados de eficiencia en todas sus funciones, y para saber si se lleva a cabo este punto se tiene que analizar:

Ingreso a la empresa, seleccionar e integrar adecuadamente al personal que ingresará a la empresa es un factor relevante para lograr niveles óptimos de eficiencia que son determinados por la misma organización y permiten disminuir los índices de rotación de personal, es por ello que se tiene que conocer como se da el ingreso a la empresa y saber que procedimientos se siguen para el reclutamiento y selección de personal, los indicadores que se toman en cuenta son:

Indicador	Descripción	Utilidad
Requisitos de ingreso a la empresa	Condiciones necesarias que debe cubrir el candidato a ingresar a la empresa.	Detectar cuáles son estos requisitos y si son los apropiados y qué tan fácil o difícil se puede ingresar a la empresa.
Selección de personal	Consiste esencialmente en detectar las aptitudes y rasgos de personalidad más idóneos para el puesto.	Conocer cómo se lleva este proceso y si existe una comisión encargada de realizar este proceso.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Indicador	Descripción	Utilidad
Asignación de puestos	Seleccionar las pruebas necesarias para determinar qué candidatos se ajustan mejor a ese perfil idóneo.	Identificar como se asignan los puestos dentro de la empresa (conocimientos, antigüedad, experiencia).
Inducción a la empresa	Integrar a las personas con diferentes personalidades, habilidades y conocimientos, a los grupos de trabajo y a las prácticas de la organización.	Investigar si este proceso se realiza o no

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Las empresas actualmente adoptan estrategias que contribuyen al desarrollo y competitividad en su campo de trabajo, una de estas estrategias es la capacitación que permite que los trabajadores adquieran los conocimientos, habilidades, actitudes y adiestramiento necesarios para el óptimo desempeño de sus funciones, por lo que se debe investigar si se lleva a cabo este proceso.

Capacitación, para Alfonso Siliceo autor del libro capacitación y desarrollo del personal, esta consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa, orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Por esto abordar el tema de la capacitación dentro de la empresa es fundamental para conocer si existe dentro de la empresa, cómo se realiza y a quién beneficia. En la identificación de esta, se debe tomar en cuenta:

Indicador	Descripción	Utilidad
Programas de capacitación	Conjunto de metas, políticas, procedimientos y elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de capacitación.	Identificar si existe el entrenamiento, habilitación, desarrollo, etc. para trabajadores y si algunos de estos aspectos se les brinda, bajo que circunstancias.
Conocimientos de las áreas de trabajo	Se evalúa el nivel de amplitud y profundidad que tiene el trabajador sobre su área de trabajo.	Saber si se brinda una capacitación respecto al trabajo que se realiza en el área.
Habilidades y destrezas	Capacidad para realizar algunas tareas o actividades.	Investigar si se fomentan estas para el mejoramiento de su desempeño laboral.
Conocimientos sobre el puesto	Se evalúa el nivel de amplitud y profundidad que tiene el trabajador sobre sus labores.	Conocer si es necesario brindar una capacitación indispensable o adicional respecto a su puesto.
Disponibilidad de los trabajadores	Aptitud, proporcionada para algún fin.	Identificar la disponibilidad de los trabajadores para ser capacitados.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

El hombre es un ser social por naturaleza, de tal forma que la convivencia e interrelación con las personas que lo rodean son necesarias para su desarrollo social, laboral y familiar, por ello se debe estudiar el siguiente punto:

Relaciones interpersonales, son básicas ya que se puede saber cómo es la comunicación entre cada uno de los integrantes de la empresa y cómo influye en su productividad, por lo que se tiene que detectar:

Indicador	Descripción	Utilidad
Promoción de actividades	Mejorar y fomentar las condiciones de convivencia entre los trabajadores.	Ubicar si se realizan actividades como comidas familiares, cursos, deporte, recreación y cultura que permitan la convivencia entre los trabajadores.
Participación en actividades extraordinarias	Tomar parte en estas actividades.	Saber si se participa y bajo que causas.
Relación entre compañeros (gerentes, supervisores y trabajadores)	El conjunto de métodos que fomentan el espíritu de colaboración entre los trabajadores.	Identificar cómo y cuando se dan estas relaciones entre el personal de la empresa.
Problemas entre compañeros	Asuntos difíciles que pueden surgir entre compañeros.	Investigar que provoca los problemas, si causas personales, ambientales, sociales.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Indicador	Descripción	Utilidad
Mapa de relación laboral	Representación gráfica de cómo son las relaciones laborales.	Esquematizar cómo se dan las relaciones entre individuos y áreas.
Detección de líderes	Encontrar o descubrir a las personas que dirigen o encabezan a los trabajadores.	Determinar cuántos líderes existen y la influencia negativa o positiva que pueden tener.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

El otorgamiento de prestaciones se puede realizar mediante la evaluación del desempeño ya que ofrece información sobre el ocupante de un puesto y cómo ha sido el desarrollo de sus funciones por lo que se puede llevar a cabo una evaluación que permita calificar al trabajador en su puesto y brindar este estímulo.

Prestaciones, conocer si se otorgan prestaciones dentro de la empresa permite identificar si el trabajador necesita un estímulo específico; esto se realiza mediante:

Indicador	Descripción	Utilidad
Estímulos económicos o en especie	Recompensas que se otorgan a los trabajadores siempre que tengan un desempeño sobresaliente.	Detectar si se le proporcionan al trabajador y evaluar si son los adecuados.
Criterios para otorgarlas	Norma o regla para conocer la verdad.	Determinar cómo son estos criterios o qué proponen los trabajadores para que sean otorgados.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosa en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

La rotación de personal "se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, en general la rotación de personal se expresa mediante la relación entre admisiones y retiros,"²⁹ por lo que es necesario analizar cuál es la movilidad del personal y a que se debe.

Movilidad de personal, permite detectar si existe alguna anomalía o inconformidad que genere problemas a la organización, por lo se debe averiguar como son:

²⁹ Chiavenato, Administración de recursos humanos, Ed.Mc Graw Hill, Colombia 2000. Pág. 188

Indicador	Descripción	Utilidad
Despidos	Ruptura del contrato o relación de trabajo.	Descubrir si son justificados, no justificados, de acuerdo a la ley, comportamiento.
Ascensos	Promoción a un mejor puesto dentro de la organización.	Averiguar cómo se llevan a cabo y bajo que criterios.
Rotación de puestos y horario	El número de ingresos y egresos del personal en la empresa.	Investigar de qué manera influyen en el trabajador.
Satisfacción en el trabajo	Acción de sentirse a gusto con la actividad que se realiza.	Indagar si el trabajador se siente satisfecho en las actividades laborales que realiza.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

La motivación según Hernández Puente es "el motor que conduce al individuo a la acción, mediante aquellos factores capaces de provocar, dirigir y mantener el comportamiento hacia la satisfacción de una necesidad,"³⁰ uno de los puntos de referencia para conocer si el trabajador esta motivado es la actitud, por ello a continuación se describe el siguiente punto:

³⁰ Hernández Puente, Administración y desarrollo de personal público, INAP. Pág.71

Actitud, detectar cuál es la actitud del personal y saber qué tan motivados se encuentran es primordial para conocer como se dan las relaciones interpersonales y se debe identificar:

Indicador	Descripción	Utilidad
Estado de ánimo	Representa el interés, dedicación, esmero, que tienen los trabajadores dentro de la organización.	Distinguir que tipo de estado de ánimo tienen los trabajadores como puede ser buen humor, defensivos, apáticos, amigables, introvertidos.
Sentido de pertenencia	La capacidad de actuación unitaria de sus miembros. que denota un alto grado de integración y estabilidad interna que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.	Reafirmar que tanto se siente el trabajador parte de la empresa o que impide no sentirse parte de ella.
Causas de incomodidad	Causas que provocan malestar a los trabajadores.	Investigar qué causa su incomodidad y si este sentimiento es general, tratar de saber que lo origina.
Aspiraciones	Deseo o pretensión de los trabajadores dentro de la empresa.	Conocer cuáles son estas dentro de la empresa y por qué.
Desarrollo personal y profesional	Progreso cualitativo y duradero de las personas en la empresa.	Identificar cuanto se puede crecer dentro de la empresa.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Recursos físicos y técnicos, son los elementos que permiten que la organización funcione adecuadamente en lo que se refiere a instalaciones, equipo y maquinaria, ya que es la parte complementaria para que los trabajadores desarrollen sus actividades eficientemente.

Instalaciones, detectar cuál es el estado de las instalaciones permite saber si alguna deficiencia en el trabajo tiene relación con estos puntos:

Indicador	Descripción	Utilidad
Distribución de las áreas de trabajo	Forma en que se encuentran divididos los espacios físicos de la organización.	Localizar si las áreas se encuentran bien distribuidas o existen partes donde el espacio es inadecuado.
Ventilación	Forma en que corre el aire dentro de la empresa.	Saber si es la adecuada o esta provocando que ambientes extremos provoquen enfermedades o incomodidades.
Iluminación	Cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo del empleado.	Detectar que esta sea la propicia dentro de la empresa.
Limpieza	Calidad y precisión en la que se encuentran las cosas.	Verificar que el estado de limpieza es el idóneo.
Mantenimiento	Acción de mantener en buen estado físico las instalaciones.	Indagar si se les da mantenimiento constante a la maquinaria o existen retrasos de trabajo por esta causa.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Equipo y maquinaria, siempre debe estar en óptimas condiciones para evitar accidentes o atrasos en la producción o trabajo, aquí se analizan los siguientes puntos:

Indicador	Descripción	Utilidad
Número y disponibilidad	Cantidad de maquinaria que puede utilizarse.	Averiguar si es suficiente de acuerdo al número de trabajadores.
Contribución para la realización del trabajo	Ayuda de la maquinaria para lograr un fin.	Registrar en que porcentaje puede ser necesaria la maquinaria.
Adecuación a las características de los trabajadores	Apropiado a un objeto o a las circunstancias.	(tamaño, fuerza, etc.) Saber si la baja productividad tiene que ver con este aspecto.
Optimización del equipo y maquinaria	El máximo rendimiento de un proceso, buscando la mejor manera de realizar una actividad.	Investigar cuáles son las condiciones en que se encuentra el equipo.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

“La salud y la seguridad de los empleados constituye una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada,”³¹ en este aspecto es pertinente analizar todo lo referente a las instalaciones, equipo, maquinaria y, condiciones de seguridad e higiene.

³¹ Chiavenato Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill, Colombia 2000. Pág. 478

Seguridad e higiene, conocer las condiciones de seguridad e higiene en que se trabaja es muy importante y también permite saber si el empleado se siente seguro en este ambiente, los rubros de este aspecto son:

Indicador	Descripción	Utilidad
Filiación al IMSS	El organismo que tiene por objeto proteger contra determinados riesgos a los trabajadores.	Confirmar si cuentan con este servicio y desde cuándo se les brinda.
Condiciones y aspectos del servicio médico	Conjunto de cualidades, naturaleza y calidad del servicio médico.	Saber si cuentan con algún servicio médico dentro de la empresa y cómo es el servicio.
Equipo de seguridad	Conjunto de ropas y materiales para uso particular de los trabajadores.	Conocer si el equipo se les proporciona adecuadamente, con qué frecuencia y en qué condiciones.
Medidas de seguridad	Mecanismos instrumentados para la prevención de accidentes y enfermedades laborales tales como: reglamentos, programas, comisiones, señalamientos y equipos.	Determinar qué medidas de seguridad se tiene y si son las apropiadas.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Indicador	Descripción	Utilidad
Comisión mixta de seguridad e higiene	Su creación tiene fundamento en la Ley Federal del Trabajo, establecidas como mecanismos para investigar y detectar las causas de los accidentes y enfermedades laborales, así como para proponer y vigilar el cumplimiento de medidas preventivas.	Detectar si existe una comisión mixta y cuáles son las actividades que realiza.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002, con base en los indicadores propuestos en el modelo de trabajo social en empresas.

Cada uno de los puntos que menciona el modelo de trabajo social en empresas, son indispensables, ya que permiten abarcar todos los aspectos que tiene relación con la empresa, el trabajador y su entorno; con cada punto se puede detectar de forma general y concreta cuáles son los problemas y necesidades que repercuten directamente en la productividad y el desempeño del trabajador.

CAPÍTULO III

ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE INTERVENCIÓN

En este capítulo se retoman tres puntos propuestos por el CELATS el primero es descripción y desarrollo de la experiencia, donde se describen las características del departamento de trabajo social en empresas de la Escuela Nacional de Trabajo Social, donde se desarrolló la experiencia profesional, explicando las actividades realizadas por la prestadora del servicio social, así como el personal involucrado dentro de este proceso, además de los objetivos de trabajo propuestos para elaborar diagnósticos sociolaborales para empresas; el segundo punto que desarrolla en este capítulo es el que CELATS denomina como estrategia metodológica de intervención utilizada, aquí se explican las etapas, métodos, técnicas e instrumentos aplicados y finalmente el tercer punto que conforma este capítulo se refiere a los resultados de la experiencia por lo que se presenta el diagnóstico sociolaboral de la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. como el resultado obtenido de la sistematización de la experiencia del servicio social.

3.1. Descripción del lugar donde se desarrolló el Servicio Social

El lugar donde se realizó el servicio social pertenece a la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos a cargo de la Maestra Verónica Malpica Valencia, de la cual depende el sector privado teniendo como responsable a la Licencia Maricela Aboytes Perete, esta oficina se ubica en la Escuela

Nacional de Trabajo Social en Ciudad Universitaria. El equipo de trabajo que participó en la elaboración del diagnóstico sociolaboral, estuvo conformado por tres becarios, un prestador de servicio social y tres prestadores de servicio con opción a titulación. (Ver Cuadro 1)

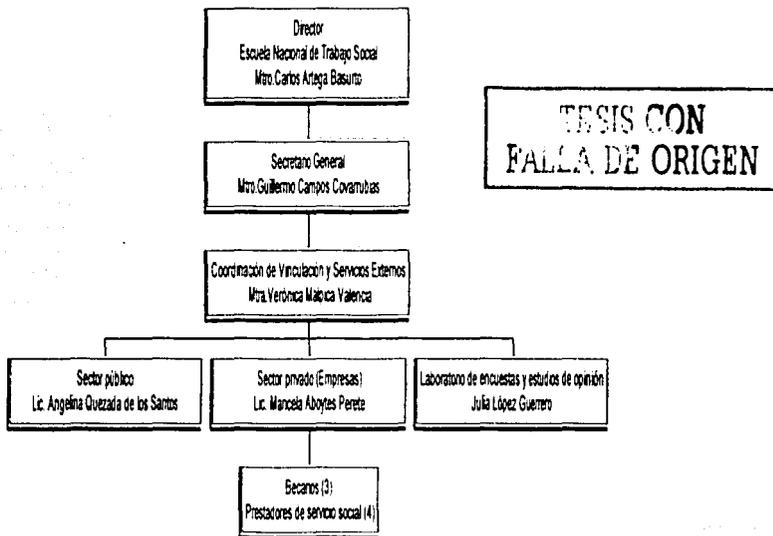
El departamento de trabajo social en empresas (TSE) o también conocido como sector privado, surge en el año de 1994, teniendo como objetivo establecer vínculos con empresas privadas a fin de elaborar convenios de colaboración que permitan al trabajador social intervenir en la aplicación de estudios y programas que contribuyan a mejorar las relaciones sociales y humanas dentro de las organizaciones. El departamento ha dado la oportunidad a alumnos y egresados de formar parte del equipo de trabajo.

La participación dentro del departamento de trabajo social en empresas es determinante, ya que permite involucrarse dentro de todas las actividades que aquí se realizan fomentando el trabajo en equipo, pues todos colaboran con propuestas e ideas para mejorar el trabajo y a cada integrante del equipo se le asignan tareas y responsabilidades, siempre bajo la supervisión y orientación de la jefa del sector privado.

Dentro del departamento de trabajo social en empresas se realizan diversas actividades como son la elaboración de diagnósticos sociolaborales, detección de necesidades de capacitación, perfiles sociolaborales, descripciones de puestos, estudio situacional, programas de relaciones humanas, motivación, seguridad e higiene, etc. Estos servicios son ofrecidos a las diversas organizaciones del sector privado.

Cuadro 1

**Organigrama
Coordinación de Vinculación y Servicios Externos
Escuela Nacional de Trabajo social**



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Fuente: Organigrama elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas de cómo estaba conformada la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos en el período de Abril a Noviembre de 2001.

La prestadora de servicio social, intervino directamente en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C. V. empresa del sector privado, brindó la oportunidad de involucrarse en todas las actividades realizadas para la elaboración de un diagnóstico sociolaboral para poder sistematizar la experiencia del servicio social. (en el apartado 3.3. se explica detalladamente cuales fueron las actividades realizadas dentro de la empresa, para la elaboración de un diagnóstico sociolaboral).

Todas estas actividades son de gran relevancia ya que se permitió adquirir experiencia dentro del área, participando en las diferentes tareas lo cual era primordial para cumplir con las metas y objetivos planteados.

3.2. Objetivos del trabajo

Objetivo General

Integrar una propuesta para elaborar diagnósticos sociolaborales en empresas del sector privado, a partir de la sistematización de la experiencia profesional del servicio social.

Objetivos Específicos

Describir la experiencia profesional obtenida del servicio social que se desarrollo en el departamento de trabajo social en empresas.

Analizar la experiencia profesional adquirida en trabajo social en empresas para elaborar un diagnóstico sociolaboral.

Elaborar una propuesta para la realización de un diagnóstico sociolaboral para empresas del sector privado.

3.3. Etapas del Proceso Metodológico, Métodos, Técnicas e Instrumentos aplicados

La metodología dentro de trabajo social es de gran utilidad ya que permite alcanzar los objetivos y metas propuestos, para ello se debe tener bien claro que es la metodología, por lo cual se retoma lo planteado por María del Carmen Mendoza que menciona “constituye una herramienta teórica que nos permite aclarar nuestra acción y hacer coherentes nuestros objetivos con nuestros procedimientos, lo que estamos pensando con lo que estamos haciendo; permite lograr la coherencia entre la teoría y la práctica, es decir permite encontrar el camino correcto de lo real a lo posible.”³²

La metodología debe ser un proceso que permita ir desarrollando cada una de las actividades que se realizan, por lo que se debe tener claro este concepto. María del Carmen Mendoza, explica que el proceso metodológico es “un proceso ascendente de crecimiento, ya que significa un proceso de acumulación de conocimientos y experiencias, dicho proceso por sí mismo va

³² Mendoza, Ma. Carmen, Una opción metodologica para trabajadores sociales.

definiendo las posibilidades de avanzar.”³³ Este proceso en trabajo social, de acuerdo al autor consta de tres etapas que a continuación se explican:

- **Investigación**, se realiza un reconocimiento descriptivo, donde se conoce la apariencia de los fenómenos los cuales son recuperados de manera singular.
- **Sistematización**, involucra el conocimiento racional, la explicación de los hechos y sus particularidades.
- **Intervención**, esta se desarrolla al nivel del conocimiento estructural predictivo y generalizado.

Para fines de este trabajo se intervino únicamente en la etapa de la investigación, ya que no se pudo intervenir en la aplicación de programas dentro de la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. porque la empresa sólo solicitó la elaboración de un diagnóstico.

En el caso específico de trabajo social en empresa el modelo maneja una metodología propia la cual se menciona a continuación, detallando qué actividades se realizaron en cada punto para la elaboración del diagnóstico sociolaboral:

- **Introducción a la empresa**, en esta etapa se explican en forma detallada los servicios que se ofrecen a la empresa, estableciendo políticas y

³³ Sánchez Rosado, Manual de trabajo social. Ed. Plaza y Valdés. México 1999. Pág. 173.

lineamientos para las actividades, personas con las que se ha de trabajar, horarios, períodos y apoyos que se brindarán al trabajador social.

Lo primero que se hizo en Depósito La Mixteca S. A. de C. V. fue una visita a la empresa y se firmó un convenio de colaboración entre la empresa y la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos; después se estableció la forma de trabajo donde se acordó entrevistar a todos los trabajadores y directivos de la empresa por medio de entrevistas estructuradas, se realizaron recorridos por las instalaciones, se identificaron días y horarios de trabajo, la ubicación de la empresa, vías de acceso, cuál era el giro y número de trabajadores.

- **Comunicación básica**, una vez que se aprobaron los términos y lineamientos de colaboración (empresa y trabajo social) se establece comunicación con todas las personas que conforman la organización, esto se realiza en orden jerárquico descendente, con la finalidad de explicar las actividades que trabajo social realizará; iniciando así, un proceso de sensibilización y acercamiento con los trabajadores.

En esta etapa se identificó la conformación de la empresa, el organigrama, las áreas que la integran, las funciones y se proporcionó al equipo de trabajo social una lista con los nombres y puestos de cada integrante de la organización, se establecieron horarios para la realización de entrevistas y también se habló con algunas personas que trabajan y dirigen la empresa explicando el motivo de la visita.

- **Socialización con el medio**, en esta fase se da un acercamiento con los trabajadores, a través de reuniones grupales, entrevistas informales y diálogos, esto con la finalidad de que el trabajador social se familiarice con el medio ambiente. Además, se hacen recorridos por la empresa observando la interacción del personal y la forma en que se desarrollan los procesos de la organización.

Con apoyo de una guía de observación se llevaron a cabo recorridos por la empresa ubicando sus áreas, las condiciones, los servicios, algunas actitudes del personal, entre otros. También, se sostuvieron pláticas informales con algunos directivos y trabajadores de la empresa para conocer más sobre la organización, costumbres, pensamientos y problemáticas laborales.

- **Investigación social**, se identifican los factores y variables socioculturales y sociolaborales que afectan la productividad de los individuos; también se hace posible la detección de una o varias necesidades o problemas que se presentan en la empresa; así mismo se reconocen los recursos existentes para la búsqueda de soluciones. La investigación se lleva a cabo mediante el trabajo de campo, observación, aplicación de cuestionarios, recorridos, reuniones grupales y entrevistas dirigidas.

Se elaboraron guías de entrevista para trabajadores y directivos (estas guías se explican detalladamente más adelante en el punto de instrumentos utilizados), basándose en los instrumentos ya realizados por la coordinación e incluyendo preguntas de acuerdo a la problemática que se comenzaba a detectar.

En esta etapa participaron en la realización de las entrevistas, la Coordinadora de Vinculación y Servicios Externos, la responsable del sector privado, los becarios y prestadores del servicio social con el fin de entrevistar al mayor número de trabajadores en un menor tiempo. Para ésta etapa también se utilizó una guía de observación que permitió realizar anotaciones de todo lo observado durante los recorridos y las pláticas informales que fueron complementarias para la obtención de información.

- **Diagnóstico**, permite analizar y determinar las situaciones que se presentan en la empresa, sobre la base de la información y de los datos. En ésta etapa se delimitan y jerarquizan los problemas y necesidades, estableciendo prioridades de las situaciones existentes. El diagnóstico facilita la descripción objetiva y técnica de la situación o estado actual que guarda el individuo en relación a la empresa y el grado de productividad de ésta.
- **Información y análisis del diagnóstico**, es un proceso de comunicación global del equipo de trabajo social que incluye la presentación de los resultados de la investigación ante los representantes de la empresa, propiciando la discusión crítica, la reflexión y el análisis de los problemas que se presentan en la empresa.

Estos puntos están estrechamente ligados ya que un diagnóstico está integrado por toda la investigación y la información que se obtiene y su análisis forman parte del diagnóstico por lo que uno lleva al otro; en estas etapas de la metodología de empresas se fue recopilando la información que se obtenía de

las entrevistas, recorridos y pláticas informales con el fin de integrar toda la información necesaria en un archivo, también con apoyo del programa de computadora Paquete Estadístico de Ciencias Sociales (SPSS), se elaboró una base de datos que ayudó a concentrar la información para poder realizar el análisis. Se elaboraron tablas de frecuencia en programas de computo, con esto se inició la interpretación de los resultados obtenidos en las entrevistas, se hicieron gráficas de cada pregunta para finalmente seleccionar las que se integrarían al diagnóstico y elaborar los acetatos para la presentación de resultados.

- **Formación de un comité**, se constituye una comisión de trabajo integrada por trabajo social y representantes de varios departamentos de la empresa, quienes hacen aportes para el análisis de problemas y para la recolección de ideas y propuestas, lo que permite contar con diversas opiniones acerca de los cambios en los respectivos campos y la naturaleza de los nuevos cursos propuestos.

En la realización del diagnóstico sociolaboral se intervino en este punto pero no fue formando un comité, únicamente se presentaron los resultados obtenidos durante la investigación ante los directivos de la empresa, explicando cada rubro, el análisis obtenido, comentando y discutiendo cada situación o problemática encontrada.

- **Diseño de un programa**, de acuerdo a las características que presenta la empresa se determinan opciones para la solución de los problemas, en un

tiempo determinado, considerando los recursos disponibles y seleccionando áreas de atención y estrategias de acción.

Una vez presentados los resultados del diagnóstico, se continuó con la elaboración de líneas de acción donde trabajo social jerarquizó los principales problemas, entregando una propuesta de intervención para la empresa donde se abordaban temas como: estructura organizacional, reclutamiento y selección, capacitación, relaciones humanas, motivación, seguridad e higiene y evaluación del desempeño.

- **Ejecución del programa**, una vez que han sido aceptados o elegidos los programas a desarrollar y asignados los recursos que serán utilizados, se procede a la aplicación de los mismos, cumpliendo con las actividades, procedimientos, metas y objetivos que se establecieron.
- **Evaluación**, en esta fase se valora los logros alcanzados, enumerando los indicadores y evaluando paulatinamente los resultados obtenidos. La evaluación es permanente ya que es la única vía para reordenar y modificar ejes de acción. Los resultados de la evaluación se recopilan en una carpeta que sirve como base para la elaboración del informe final para el empresario o para la persona que haya sido asignada.

La ejecución del programa y su evaluación no se llevaron a cabo ya que la empresa, como se explicó anteriormente sólo se interesó por la elaboración de un diagnóstico y la entrega de lineamientos generales.

Conocer todo el proceso que se realiza dentro de una empresa es necesario, ya que fue la principal actividad desarrollada dentro del servicio social y forma parte de la sistematización ya que se describe la experiencia y la estrategia metodológica que se siguió. Además es fundamental conocer las técnicas e instrumentos utilizados durante la elaboración del diagnóstico sociolaboral a la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V., por tal motivo a continuación se describen cuales fueron estas y como se utilizaron.

3.3.1. Técnicas utilizadas para la elaboración del Diagnóstico Sociolaboral

Según Ander-Egg técnica, "es un conjunto de procedimientos, recursos y medios puestos en práctica para obtener un resultado determinado."³⁴ En la elaboración del Diagnóstico Sociolaboral se utilizaron diversas técnicas que permitieron obtener la información necesaria para integrarse al diagnóstico sociolaboral; estas técnicas fueron la observación, recorridos por la empresa, pláticas informales, entrevistas, recolección de datos y codificación de datos. Para Aylwin de Barros "el mirar detenidamente y reflexionar en torno al dato que surge se llama **Observación**."³⁵ En el caso del trabajo realizado en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. esta técnica fue de gran ayuda, ya que fue el primer acercamiento con la empresa, la gente y las instalaciones para conocer el estado físico de las mismas, observar la comunicación entre los trabajadores y las medidas de seguridad existentes.

³⁴ Ander-Egg, Ezequiel, Técnicas de investigación social. Ed. Humanitas 1995.

³⁵ Aylwin Nidia, Un enfoque operativo de la metodología del T. S. Edith. Humanitas 1982. Pág.53

Complementaria a la observación se realizaron **Recorridos**, que consistieron en visitar todas las instalaciones de la empresa para conocer a los trabajadores, las condiciones de las instalaciones, el ambiente de trabajo, actitud del personal y **Pláticas informales**, aquí se conversa con los trabajadores de una manera cordial e informal haciendo preguntas sencillas y poco comprometedoras donde se pueda tener información sobre cuestiones de la empresa, en las instalaciones, donde se conoció la distribución de las áreas de trabajo, condiciones del inmueble, medidas de seguridad, actitudes e inquietudes de algunos trabajadores y directivos.

Otra de las técnicas utilizadas para la integración del diagnóstico fue la **Entrevista**, que es una "conversación que tiene como finalidad la obtención de información. Hay diversos tipos de entrevistas: laborales (para informarse y valorar al candidato a un puesto de trabajo), de investigación (realizar un determinado estudio), informativas (reproducir opiniones), entre otras, donde intervienen el entrevistador y el entrevistado. El primero, además de tomar la iniciativa de la conversación, plantea mediante preguntas específicas cada tema de su interés y decide en qué momento el tema ha cumplido sus objetivos. El entrevistado facilita información sobre sí mismo, su experiencia o el tema en cuestión."³⁶

Esta técnica se llevó a cabo con todas las personas que laboran dentro de la empresa que son directivos, personal administrativo, choferes, y ayudantes generales. Las entrevistas fueron estructuradas y la aplicación se llevó a cabo

³⁶ Enciclopedia microsoft Encarta, 2000.

de forma individual, conforme una lista dada con anterioridad por la empresa, esta se realizaba dentro de la empresa, a cada persona cuando estaban menos ocupadas, se sensibilizaba sobre la importancia de sus respuestas y sobre la confidencialidad de la información que proporcionaban.

La **Recolección de datos** es un complemento importante para la investigación ya que por medio de ésta se puede conjuntar la información precisa para el diagnóstico; para esta etapa se fueron recolectando todos los instrumentos de entrevista realizados, así como la realización de anotaciones de comentarios y observaciones que se fueron encontrando durante la investigación y para tener un control preciso de la información se elaboraron listas con las personas que se entrevistaban y las que aún no eran entrevistadas esto con el fin de no olvidar a nadie y que todos participaran en el estudio con sus respuestas y comentarios, toda la información conjuntada se integró en un archivo donde se clasificó la información para ingresarse a una base de datos.

Carlos Urrutia indica que la **Codificación** es “el procedimiento por el cual se ordena categóricamente la información recolectada, esto se hace para que cada pregunta de la entrevista sea identificada y clasificada.”³⁷ En el caso de Depósito La Mixteca S.A. de C.V. a cada instrumento se le dio un número de folio y a cada pregunta se le asignó también un número al igual que a cada una de las respuestas, esto se realizó para ingresar la información al programa de cómputo Paquete Estadístico de Ciencias Sociales (SPSS), el cual permitió

³⁷ Silva Arciniega. Antología investigación social. ENTS-UNAM, 1997. Pág. 198.

concentrar todos los datos de los cuestionarios, así como elaborar tablas de frecuencia, porcentaje, elaborar gráficas y realizar cruce de variables.

3.3.2. Instrumentos utilizados para la elaboración del Diagnóstico Sociolaboral

Ander-Egg conceptualiza a los instrumentos como "todo medio apto o herramienta que se aplica para conseguir un resultado, práctico o teórico, en cualquier campo de la actividad humana,"³⁸ por lo anterior, son una parte fundamental dentro del estudio, ya que permiten registrar por escrito todo lo realizado durante la investigación; los instrumentos utilizados fueron los siguientes: guía de observación, guía de entrevista a personal operativo y guía de entrevista para directivos.

Para los recorridos por la empresa fue de gran utilidad la **Guía de observación** (Ver Anexo 1) porque en esta se registraron todos los detalles importantes que se pudieron ver en las instalaciones de Depósito La Mixteca S.A. de C.V., los cuales se integraron al diagnóstico sociolaboral, estos puntos fueron los siguientes:

Condiciones Generales

- Distribución por áreas.
- Distribución del personal por áreas.

³⁸ Ander-Egg, Ezequiel, Técnicas de investigación social. Ed. Humanitas 1995.

- Condiciones de las oficinas.
- Condiciones de los baños.
- Almacenes (distribución de los baños, pizarrones, carteles informativos, equipo de trabajo, servicio médico y comedor).

Condiciones de Seguridad

- Equipo de seguridad.
- Rutas de evacuación.
- Señalamientos en caso de emergencia.
- Ubicación de extinguidores.

Percepción General

- Condiciones del mobiliario.
- Condiciones de limpieza.
- Condiciones de iluminación.
- Condiciones de ventilación y temperatura.
- Condiciones de mantenimiento.
- Actitud del personal.

Para la recolección de datos se utilizaron dos **Guía de entrevista** una para los directivos y otra para el personal operativo (personal administrativo, ayudantes generales, choferes y vendedores), se realizaron dos guías porque no es lo mismo entrevistar a un empleado que a un directivo, ya que sus

puntos de vista son diferentes de acuerdo a la posición en que se ubican y realizar este tipo de guías permite obtener toda la información necesaria sobre la empresa. Estos cuestionarios se realizaron basándose en otro ya elaborado por el sector privado, donde se ajustaron de acuerdo al tipo de empresa y la información que se quería obtener.

El primer cuestionario de operativos, consta de 96 preguntas y un cuadro de datos familiares dividido en doce rubros. (Ver Anexo 2)

Guía de entrevista personal operativo

- Datos generales.
- Estructura organizacional.
- Situación laboral.
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Capacitación.
- Evaluación del desempeño.
- Seguridad e higiene.
- Motivación.
- Instalaciones y equipo de trabajo.
- Cuadro familiar.
- Situación familiar.
- Observaciones.

El segundo cuestionario fue aplicado a los directivos de la empresa, el cual se compone de 70 preguntas más datos generales (Ver Anexo 3) de la siguiente manera:

Guía de entrevista para directivos

- Datos generales.
- Metas de la empresa.
- Planeación básica.
- Manejo práctico de los problemas.
- Liderazgo efectivo.
- Comunicación acertada de las ideas.
- Relaciones humanas.
- Autoestima del personal.
- Integración de equipos de trabajo.
- Habilidades administrativas.
- Juntas de trabajo.
- Herramientas de calidad estadística.
- Capacitación interna.
- Evaluación y estímulos.
- Filosofía de la empresa.
- Calidad en el trabajo.
- Servicios de calidad al cliente.
- Acercamiento al benchmarking (Comparar con empresas del mismo giro).
- Desarrollo de actitudes positivas.

3.4. Resultados obtenidos

Para la realización del diagnóstico sociolaboral en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. se realizó una investigación documental y de campo que sustentara la investigación, este trabajo se llevó a cabo dentro de la organización, en el período de Mayo a Julio de 2001, donde se aplicaron las técnicas e instrumentos ya mencionados.

En la elaboración de este diagnóstico sociolaboral, participaron todos los integrantes del departamento de trabajo social en empresas, involucrándose directamente en la aplicación de entrevistas. La integración de la información, control de entrevistas realizadas o pendientes de realizar, elaboración de base de datos, el análisis, interpretación de resultados y elaboración de gráficas estuvo al cargo de todo el equipo de trabajo social en empresas, bajo la supervisión y revisión de la jefa del sector privado y de la jefa de la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

La presentación de resultados se realizó ante los directivos de la empresa en el mes de Julio por la maestra Verónica Malpica Valencia, jefa de la Coordinación, licenciada Maricela Aboytes Perete, jefa del sector privado y la pasante Eva Leonor Valenzuela Rosas, responsable del diagnóstico sociolaboral en la empresa.

El diagnóstico sociolaboral que a continuación se presenta es una parte del resultado de la investigación realizada dentro de la empresa y esta registrado

por la Escuela Nacional de Trabajo Social como parte del trabajo elaborado en la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos en el Sector Privado.

3.4.1. Aspectos Generales de la Empresa

Depósito La Mixteca S.A. de C.V. es una pequeña empresa que cuenta con cincuenta trabajadores entre directivos y personal operativo.

Esta empresa esta ubicada en Ignacio Zaragoza número 62 en Ecatepec de Morelos, y su giro es la compra y venta de abarrotes en general; este es un negocio de tipo familiar que surgió con la asociación de cinco hermanos, la empresa ha ido creciendo y actualmente existen tres sucursales, una ubicada en Ecatepec de Morelos y una más en Iztapalapa, Distrito Federal y la matriz donde se realizo la investigación.

La información que aquí se presenta fue recolectada por medio de recorridos por la empresa, pláticas informales y aplicación de entrevistas.

Entrevistas aplicadas, se entrevistaron a 46 personas de 50 que forman la empresa, de los cuales, 41 personas son personal operativo y 5 son directivos, esto hace un total de 92% de la población total. Las entrevistas fueron realizadas por medio de dos instrumentos uno para personal operativo y otro para directivos.

La empresa se compone de la siguiente manera:

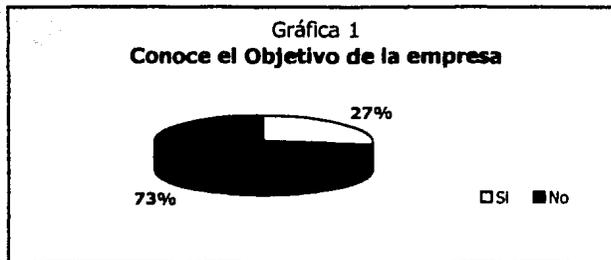
PUESTO	PLAZAS	NIVEL
Gerente	2	Directivo
Responsable de tesorería	1	Directivo
Encargado de bodega y embarque	1	Directivo
Contador	2	Directivo
Subcontador	2	Operativo
Capturista	3	Operativo
Recepcionista	1	Operativo
Auxiliar contable	1	Operativo
Secretaria	1	Operativo
Supervisor	3	Operativo
Bodeguero	3	Operativo
Choferes	7	Operativo
Ayudante general A y B	15	Operativo
Intendente	1	Operativo
Ventas	7	Operativo

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas de acuerdo a los datos proporcionados por la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Mayo de 2001.

En este cuadro se puede apreciar que no existen mandos medios dentro de la empresa, ya que al ser una empresa familiar sólo los directivos ocupan los puestos claves dentro de la organización.

3.4.2. Administración estratégica y organizacional

En el caso de esta empresa, se detectó que no se tiene una estructura y cultura administrativa bien definidas, debido a que no cuentan con una planeación administrativa, ni con sistemas, organización y procedimientos, que sirvan de apoyo y sustento para la empresa. Esto se refleja en el desconocimiento del personal respecto al objetivo, metas, estrategias y políticas de la empresa; sin embargo, se detectó que sólo tienen idea de dichos aspectos, por comentarios de sus supervisores como se muestra en la gráfica 1.



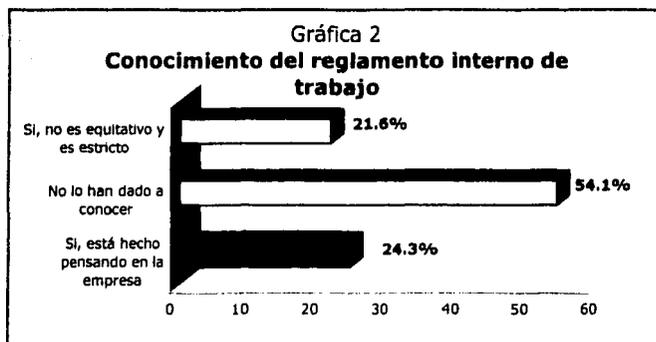
Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

Por otra parte, al entrevistar a los directivos de la organización, se constató que no existen documentos que establezcan la estructura de la empresa, a pesar de que se tiene la idea en común de que el objetivo es el “crecimiento de la empresa”, lo cual no ha sido difundido adecuadamente a los trabajadores.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Otro de los aspectos que determinan la cultura de una empresa, son los valores, al respecto, se mencionó que algunos de los valores que se han manejado en la empresa son la disciplina, la responsabilidad y la honradez.

La empresa, cuenta con un reglamento interno de trabajo, aunque una parte del personal manifestó no conocerlo esto se puede apreciar en la gráfica 2, ya que no les ha sido mostrado por sus superiores; la población que conoce el reglamento es por comentarios de su jefe inmediato y de sus compañeros de trabajo, siendo una mínima parte del personal, los que han analizado el documento original, mismo del que surgieron opiniones de ser muy estricto, además de contemplar beneficios solamente para la empresa y no para el personal. Por otro lado, se detectó que el reglamento no ha sido actualizado por la dirección de la empresa y no se le da a conocer al trabajador cuando ingresa.



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Fuente: Gráfica-elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

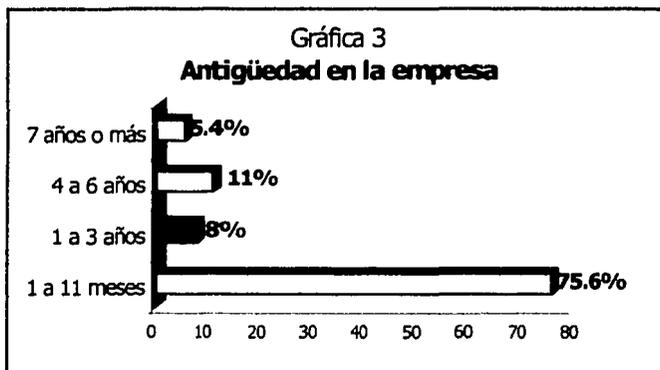
Un aspecto que se puede rescatar es la falta de estructura orgánica y manuales de organización, lo que provoca duplicidad de funciones y desperdicio de recursos y tiempo, porque los trabajadores reciben instrucciones de dos personas, presentándose en muchas de las ocasiones contradicciones en las decisiones tomadas, lo que genera con ello, confusiones e inconformidades para la ejecución de funciones del personal operativo. Además de crear una imagen de falta de organización y mala toma de decisiones.

3.4.3. Perfil de los trabajadores

Las características más relevantes del personal que labora en la empresa son las siguientes:

La antigüedad dentro de la empresa es mínima. Existe un gran índice de rotación esto se ve claramente reflejado en la gráfica 3, ya que los trabajadores en un 75.6% tienen laborando menos de un año y el 8% tiene de 1 a 3 años en la empresa, sólo un 16.4% tiene más de 4 años trabajando dentro de la misma.

Esto genera a la empresa elevados gastos por el constante movimiento que tiene que realizar la organización por trámites al seguro como son altas y bajas, capacitación, inducción, además de impedir la integración adecuada de los equipos de trabajo.

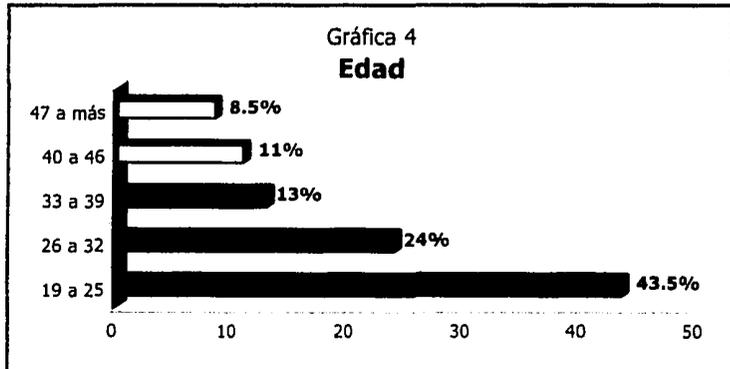


Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El sexo predominante es el masculino, debido a las actividades que se desempeñan, ya que en la bodega se requieren de ciertas características físicas para cargar y descargar las cajas de mercancía, lo que han generado al interior del área un ambiente y dinámica diferente al de otras áreas de la organización.

El estudio refleja que la población es predominantemente joven, lo que en ocasiones facilita la adaptación al cambio y entusiasmo hacia el trabajo, a pesar de ser una población joven, la mayoría de los trabajadores son casados, lo cual genera una responsabilidad hacia una familia y mayor compromiso económico, debido a que el 70 % de los entrevistados son el principal sostén económico de sus familias.

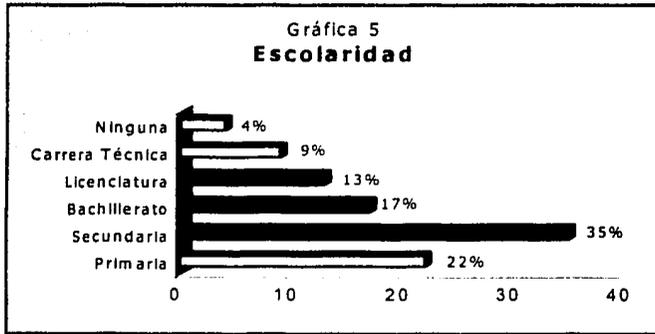


Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

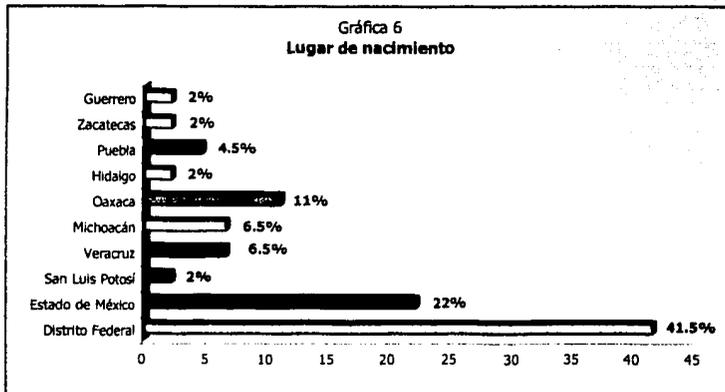
La escolaridad de los trabajadores que laboran en la empresa como se puede apreciar en la gráfica 5, es principalmente básica (primaria y secundaria), misma que en algunos casos es incompleta sobre todo en el área de bodega, e incluso, algunas personas no tienen estudios mínimos; lo que de alguna manera puede repercutir en la capacidad para comprender instrucciones y resolver situaciones de conflicto en su área de trabajo.

En cuanto al personal del área administrativa, el nivel escolar es de bachillerato, carrera técnica y licenciatura, preparación que se requiere para el adecuado desempeño de sus funciones.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

El lugar de origen de los trabajadores, se debe tomar en cuenta ya que muchas de las costumbres, tradiciones y cultura tiene que ver con su lugar de nacimiento, por lo cual es importante que la empresa considere estos aspectos.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

En el caso de esta empresa como se puede apreciar en la gráfica anterior una gran parte de los trabajadores provienen de distintos puntos de la República Mexicana, lo que puede originar que su manera de pensar sea diferente de acuerdo a la cultura y costumbres de su Estado.

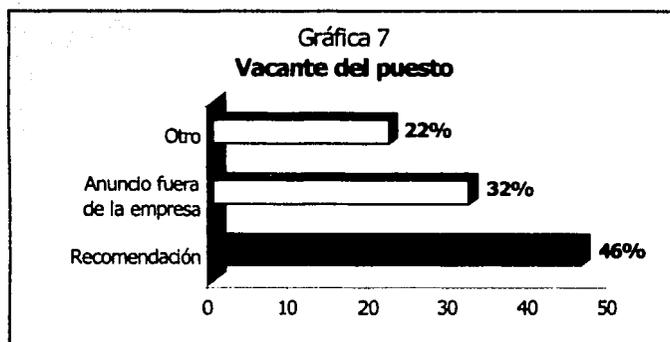
Otro de los puntos investigados en el perfil de los trabajadores es la familia ya que es fundamental conocer como esta constituida, porque en ella el trabajador adquiere los principios y valores que influyen en su conducta, y en su desarrollo laboral y social.

Los empleados de la empresa viven principalmente en familias nucleares, conformada por madre, padre e hijos; el promedio de integrantes es de 3 a 4 personas, y los principales problemas que enfrentan sus familiares, es el económico y la falta de vivienda propia, lo cual puede ser considerado en un futuro para el otorgamiento de estímulos y prestaciones que contribuyan a la economía doméstica.

No se encontraron manifestaciones de problemas graves al interior de las familias, sin embargo el 24% del personal, mencionó que su situación familiar algunas veces le afecta en su desempeño laboral, ya que no les permite concentrarse adecuadamente, además de ausentarse en algunos casos cuando surgen problemas dentro de esta.

3.4.4. Reclutamiento y Selección del Personal

La empresa no cuenta con un sistema diseñado para el reclutamiento y selección del personal ya que carece de elementos necesarios y básicos como son: la descripción y perfil de puestos, la requisición de personal y el formato de solicitud de empleo, mismos que permitirían sustentar adecuadamente dicho proceso.

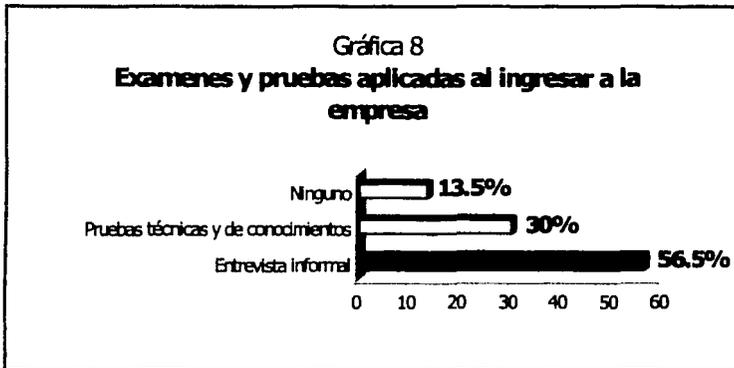


Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

La gráfica 7 indica como para el reclutamiento de personal las principales fuentes han sido los anuncios fuera de la empresa y recomendaciones del mismo personal, buscando en una mínima parte otros medios tales como anuncios en otras tiendas, bolsas de trabajo, CONALEP.

Otro de los problemas detectados en el proceso de reclutamiento fue que en la mayoría de los casos y sobre todo en el área de bodega, sólo se realiza una entrevista informal a los aspirantes y muy pocos manifestaron que les fue solicitada una carta de recomendación (gráfica 8).

Esta situación se ve reflejada en la rotación de personal que se presenta en dicha área, donde la mayoría del personal, tiene un tiempo de permanencia menor al año. Sólo con el personal del área administrativa se llevan a cabo otras estrategias, tales como entrevistas no estructuradas, exámenes y/o pruebas de conocimientos que valoran para su contratación, lo cual ha contribuido a mantener cierta estabilidad en estos puestos.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

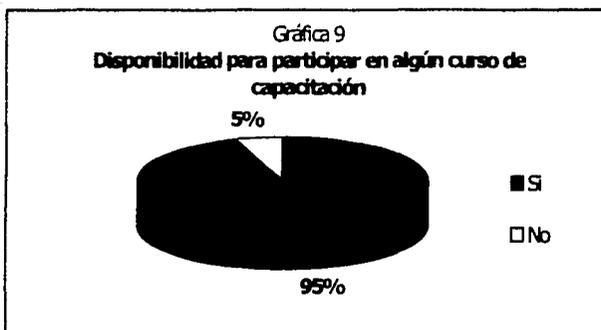
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El proceso de inducción a la empresa no es aplicado a los nuevos trabajadores, aunque una proporción de los entrevistados, manifestó haber recibido cierta inducción al puesto, a través de una explicación general sobre sus funciones y actividades.

Como se puede apreciar la empresa no tiene bien definidas las políticas en cuanto al proceso de reclutamiento y selección de personal, tampoco existen manuales de organización, procedimiento y descripción de puesto. Por lo que al contratar personal no se les da una inducción hacia la empresa, solo se les brinda una pequeña explicación de cuales serán las funciones en su puesto.

3.4.5. Capacitación

En Depósito La Mixteca S.A. de C.V. se detectó que no se cuenta con un proceso de capacitación adecuado y no existe una comisión de capacitación, a su vez el personal manifestó no haber recibido cursos o capacitación alguna, que les permita desarrollarse en su puesto o que contribuya a su desarrollo personal. Sin embargo, casi en su totalidad los entrevistados están dispuestos a participar en programas de capacitación como se puede apreciar en la gráfica siguiente, comentando que estarían dispuestos a dar parte de su tiempo para ser capacitados.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

Las propuestas de capacitación realizadas por el personal de la empresa para mejorar sus funciones dentro de su área laboral son:

Contabilidad:

- Cursos de cómputo y contabilidad
- Fundamentos de administración

Bodega:

- Utilización de montacargas
- Estibar productos y acomodo
- Gramaje y acomodo de mercancía
- Embarque

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Choferes:

- **Mecánica en general**

Ventas:

- **Mercadotecnia**

Otras de las propuestas realizadas en forma general se enfocan al desarrollo personal de los trabajadores y son las siguientes:

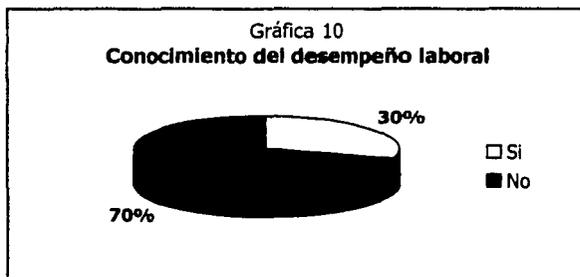
- **Educación para adultos**
- **Superación personal**
- **Relaciones humanas**
- **Motivación**
- **Autoestima**

El 61% de los trabajadores mostró interés principalmente por los siguientes cursos:

- **Relaciones humanas**
- **Motivación**
- **Autoestima**

3.4.6. Evaluación del Desempeño

La empresa no tiene una estrategia para evaluar el desempeño del personal, por lo que los trabajadores no conocen como es su desarrollo en el puesto, lo que ha generado incertidumbre e inconformidad entre los empleados al ser informados únicamente cuando cometen una falla, pero no cuando tienen aciertos, solo el 30% manifestó ser evaluado por medio de la observación.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

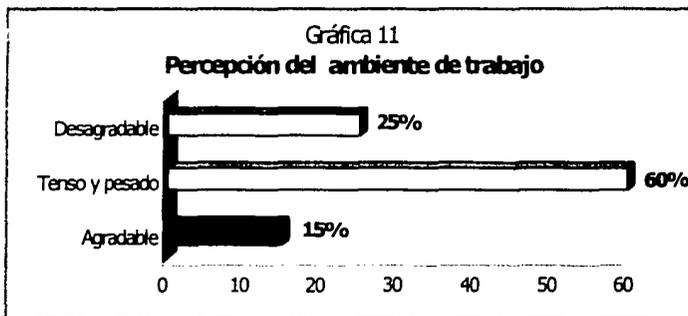
Los directivos manifestaron que no llevan a cabo un sistema para evaluar el desempeño de su personal de manera formal, aunque mediante la observación directa, algunos responsables de área tienen la oportunidad de realizar comentarios y señalar cambios necesarios en las funciones de los trabajadores.

También expresaron que no existe un control de actividades y tiempos muertos, pero saben perfectamente en que períodos hay una mayor o menor carga de trabajo y lo único que llevan es una relación de las pérdidas por el mal manejo de los productos (mermas), aunque desconocen el monto exacto de estas.

3.4.7. Relaciones Interpersonales y Comunicación

Las relaciones de trabajo son descritas por los empleados como amistosas con sus compañeros de área, aunque se percibió que en el área de bodega se presentan constante faltas de respeto y agresiones entre el personal; incluso entre los responsables del área y los trabajadores operativos, ya que se manifestó que en algunas ocasiones los directivos propician dicha situación.

El exceso de trabajo hace que con frecuencia los empleados se queden a trabajar tiempo extra, lo que les genera cansancio, tensión y estrés; además de la carencia de una organización adecuada de los jefes y supervisores, ya que no hay acuerdos y las órdenes se contraponen en muchas ocasiones lo que propicia un ambiente laboral desagradable, tenso y pesado en la mayoría de los trabajadores como se muestra en la gráfica 11, exceptuando el área administrativa donde el ambiente es agradable.

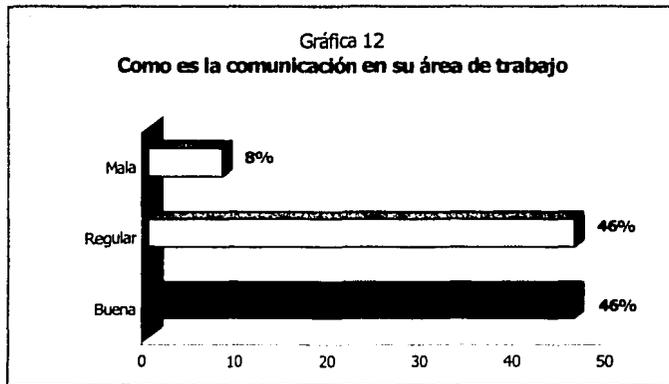


Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En la empresa no se promueven actividades y eventos donde el personal tengan la oportunidad de conocerse e integrarse como un verdadero equipo de trabajo, sólo se lleva a cabo un evento a fin de año donde se reúnen todos los trabajadores; sin embargo no se propicia la convivencia ni la integración.

En la empresa, la relación que predomina con los jefes inmediatos en términos generales es de respeto; sin embargo no se percibe un verdadero acercamiento e integración de ellos con su personal.

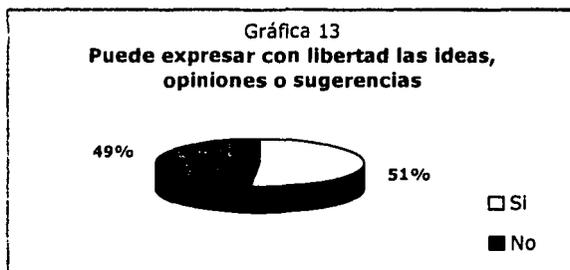


Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

Como se aprecia en la gráfica 12, el personal no considera que exista una comunicación adecuada ya que sólo se transmiten los aspectos básicos del trabajo, y nunca se tiene la oportunidad de intercambiar opiniones, debido a que es considerado por los directivos como pérdidas de tiempo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por otra parte, como lo muestra la siguiente gráfica el 51% del personal comentó que se pueden expresar ideas o sugerencias para el trabajo a los directivos de la empresa; sin embargo dichas sugerencias generalmente no son tomadas en cuenta, sin darles a conocer la razón, lo que ha ocasionado una menor participación de los trabajadores hacia nuevas estrategias de trabajo.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

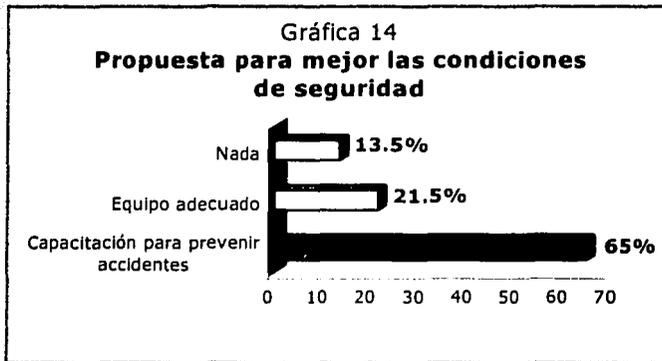
Con relación a la comunicación y aviso oportuno de los cambios o nuevas estrategias de trabajo, un 70% del personal manifestó que le son comunicadas de manera oportuna; aunque hubo quien comentó que no se les avisa con anticipación cuando se requiere que se queden a laborar más tiempo del acostumbrado. Los directivos de la empresa reconocieron que no existe comunicación adecuada incluso entre ellos; debido a que en las reuniones que se realizan, en la mayoría de las ocasiones no se llegan a acuerdos sólidos, ya que llegan a presentarse diferencias de opiniones muy marcadas, lo que inevitablemente se reflejan en el trabajo.

Por otro lado, en toda empresa se debe tener presente la capacidad de algunos trabajadores para influir en los demás, ya que hay líderes capaces de mover o incitar a otros a determinadas acciones; en este sentido, se identificaron a personas que pueden influir de manera positiva en sus compañeros; no obstante se identificaron algunas personas que podrían influir de manera negativa aunque en menor forma en la dinámica del trabajo ya que propician desorden y conflictos entre compañeros.

3.4.8. Condiciones de Trabajo

Hasta ahora no se ha formado una comisión mixta de seguridad e higiene que se encargue de valorar y atender dichos aspectos, a pesar de que cuentan con señalamientos de precaución en caso de incendio y temblor, así como extinguidores, no se cuenta con el entrenamiento necesario para utilizarlos adecuadamente. Así mismo, aunque cuentan con un botiquín de primeros auxilios que los mismos empleados integraron, este se encuentra incompleto.

Un aspecto importante para mejorar las condiciones de seguridad para el beneficio de todos los trabajadores es que se les debe brindar capacitación en prevención de accidentes, para un mejor desenvolvimiento en este rubro, también es necesario que se forme una comisión de seguridad e higiene y que se le de seguimiento para que se les proporcione a los trabajadores el equipo de seguridad necesario para realizar adecuadamente su trabajo y esto repercuta en su estado de ánimo y en su productividad.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Los empleados mencionan que no se les proporciona lo necesario para realizar su trabajo porque los uniformes, fajas y zapatos que les proporciona la empresa cada año son insuficientes, y en muchas ocasiones tienen que comprarlos de forma independiente repercutiendo en su ingreso familiar.

Respecto a las condiciones de iluminación, ventilación y distribución de los espacios, en general son adecuados, sin embargo se observó falta de limpieza en algunas áreas, como los baños mixtos que se ubican en la entrada y en las regaderas, además de percibirse descuido en el área de mermas, esto podría convertirse en un foco de infección que repercutiría en el trabajador.

A continuación se enlistan los materiales y equipos que los trabajadores requieren para desarrollar mejor su trabajo en el área laboral:

Bodega, embarque, loteo y almacén:

- Uniformes (fajas, batas, botas, guantes, muñequeras)
- Material de papelería (cinta canela, plumas, cúter y bolsas)
- Escaleras
- Montacargas
- Diablos y patines
- Rampas hidráulicas

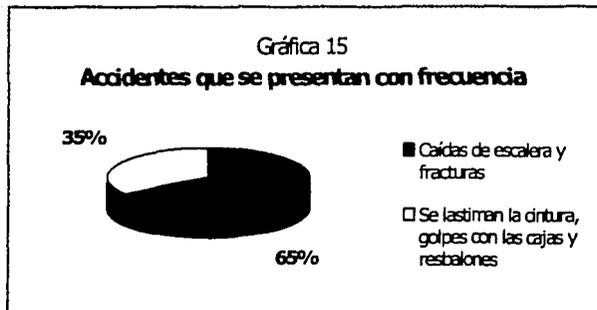
Choferes:

- Fanales
- Llantas
- Lona para camión

Contabilidad, facturación y ventas:

- Equipo de cómputo más rápido
- Calculadora con tira

Los empleados comentaron que los accidentes más frecuentes dentro de la empresa (gráfica 15) se dan en el área de la bodega, manifestando que su salud se ha visto afectada por el trabajo que realizan, ya que se resbalan y caen de la escalera portátil por la falta de gomas, esto ocurre cuando tiene que subir por mercancía, y al cargarla se golpean con las cajas, se lastiman la cintura y columna, inclusive han llegado a sufrir fracturas.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

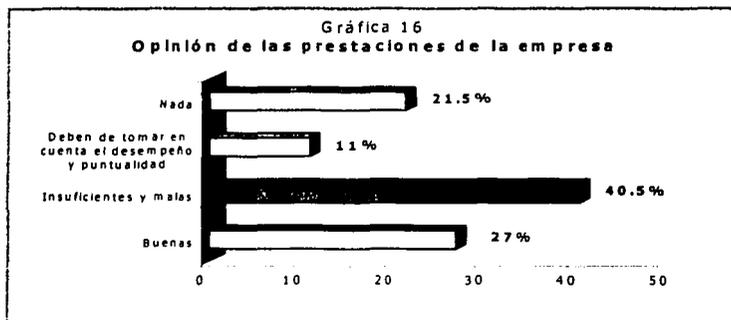
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.4.9. Motivación

En la empresa, la actitud que toma la mayoría de los empleados hacia el trabajo en cuanto a las actividades y tareas que realizan, la ubican en un termino medio de motivación, ya que manifiestan actitudes negativas por considerar su trabajo rutinario, cansado y además poco motivador, ya que en algunas ocasiones sienten frustración por el trato injusto que reciben de sus superiores.

Los empleados describen que las prestaciones con las que cuentan son básicamente las de ley como la del IMSS, Infonavit, vacaciones y utilidades, también se les dan vales de despensa; sin embargo, estas prestaciones son condicionados a la conducta y al rendimiento laboral. También se percibió cierto descontento e incertidumbre sobre el reparto de utilidades, ya que no tienen claro los criterios para el otorgamiento de dicha prestación, debido a que no reciben en cantidad y tiempo lo que ellos consideran justo.

En la gráfica 16, se presenta la opinión que se tiene sobre las prestaciones:

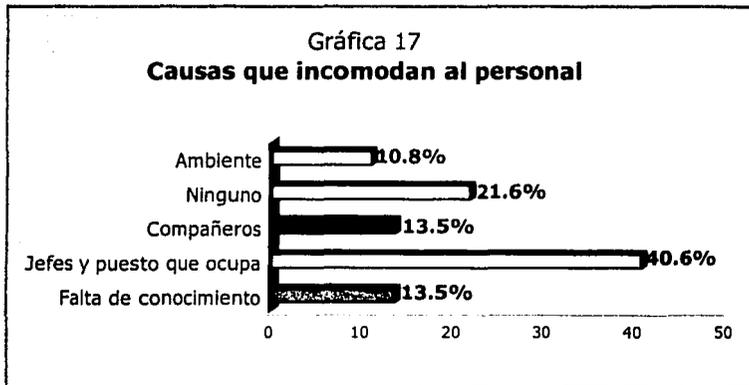


Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Por lo anterior los empleados desean que se establezcan criterios adecuados para otorgamiento de prestaciones e incentivos, para que se estimule su desempeño laboral; ya que actualmente no se da el reconocimiento necesario a la productividad, puntualidad y a la asistencia. En este aspecto, el personal podría desempeñarse con una mayor motivación dentro del ambiente laboral y sentir mucho más interés hacia su puesto de trabajo y hacia la empresa.

En Depósito La Mixteca S.A. de C.V. no se ha establecido un ambiente laboral adecuado, ya que se han presentado situaciones que incomodan al personal como se ve en la gráfica 17, generalmente por el trato que reciben y el tipo de supervisión, ya que en muchas ocasiones se han sentido explotados, ya que manifiestan que no se respeta su horario de salida.



Fuente: Gráfica elaborada por Eva Leonor Valenzuela Rosas para la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en Julio de 2001.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

3.4.10. Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos a través de la investigación realizada a la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. el equipo de trabajo social llegó a las siguientes conclusiones:

- No existe una estructura organizacional bien definida, presentándose desconocimiento por parte de los trabajadores en cuanto a objetivos de la empresa y una gran confusión en cuanto a las líneas de mando.
- El reglamento interno de trabajo aunque existe, no es conocido por los empleados, pero comentan que si se fomentan valores como disciplina, responsabilidad y honradez.

- No tienen políticas, procedimientos y procesos administrativos que les permita tener un mejor manejo de recursos humanos (reclutamiento y selección de personal, capacitación, manuales, evaluación de desempeño, prestaciones, seguridad e higiene y clima organizacional).
- Por el tipo de trabajo que se realiza la población es principalmente del sexo masculino, con una escolaridad básica entre primaria y secundaria.
- En su mayoría los trabajadores son jóvenes menores de 32 años; sin embargo, tienen la responsabilidad al ser jefes de familia.
- Los empleados viven muy cerca de su centro de trabajo, y los principales problemas que se presentan en su familia son de tipo económico y de vivienda.
- Las relaciones interpersonales son respetuosas, pero es muy importante destacar que en bodega se llegan a presentar conflictos y agresiones verbales muchas veces propiciado por la gente a cargo del área, por lo que describen el ambiente laboral como tenso y pesado, lo que indica que hay deficiencia de liderazgo.
- Es pertinente crear programas de comunicación empresarial e integración de personal, así como diseñar manuales de políticas y reglamentos internos que contribuyan para mejorar el ambiente de trabajo

- Existe un índice de rotación de personal muy alto, ya que la mayoría de los trabajadores tienen menos de un año en la empresa.
- No se han establecido estrategias adecuadas de reclutamiento y selección de personal, sólo se entrevista a los aspirantes de forma informal por personal diverso y sin conocimiento de la materia.
- No se da un curso de inducción a la empresa, pero en el caso de la inducción al puesto a la mayoría se les explican sus funciones.
- A pesar de que la mayoría de los trabajadores tienen disponibilidad para ser capacitados, no se les ha brindado este beneficio.
- No existe una comisión de seguridad e higiene, además de que los trabajadores manifiestan no estar preparados en caso de una emergencia ya que con frecuencia se presentan accidentes por caídas.
- El personal no está motivado, argumentando que las prestaciones son mínimas y que les incomodan algunas actitudes por parte de sus jefes.
- Los empleados no saben cómo es su desempeño laboral y desconocen si son evaluados, pero los pocos que mencionaron ser evaluados dicen que es por medio de la observación, sin existir un método e instrumentos que califiquen el desempeño de cada trabajador.

- Hay un gran sentido de pertenencia y compromiso de directivos y mandos medios, así como distribución de puestos clave a gente de confianza.
- Existe un mercado bien definido y una competencia positiva con las empresas del mismo giro.
- Se da una separación adecuada de intereses laborales y situaciones familiares.
- Es necesario crear un sistema de control de inventarios que permita tener un registro de las pérdidas que se dan dentro del almacén.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS GLOBAL DEL SERVICIO SOCIAL

En este capítulo se realiza un análisis del servicio social como lo sugiere el CELATS esto se hace con referencia al marco teórico conceptual utilizado, en el desarrollo del proyecto, con respecto a la metodología aplicada y al beneficio social del diagnóstico sociolaboral para empresas, a fin de valorar los alcances, limitaciones y dar pauta a la realización de propuestas para elaborar los diagnósticos sociolaborales.

4.1. Con relación al Marco Teórico Conceptual

El marco teórico fue de gran utilidad en la elaboración del trabajo de investigación porque permitió sustentar y definir lo que es un diagnóstico, a pesar de que este es una parte fundamental para el trabajo social dentro de la investigación y la intervención profesional acertada en cualquier campo de acción, no existe material suficiente sobre el tema, no obstante la escasa bibliografía que se encontró sobre diagnóstico social y sociolaboral sirvió para contextualizar y sustentar teóricamente el trabajo sobre el significado, uso, importancia y aspectos a considerar para su elaboración.

Las definiciones encontradas en muchas de las ocasiones sólo hacían referencia al diagnóstico en el área médica, pero en la actualidad existen definiciones de diagnóstico social que permiten tener un concepto más amplio

sobre el término; en el caso del diagnóstico sociolaboral no existen definiciones pero se pudieron adaptar algunos conceptos que explican el significado, donde se puede apreciar que este tipo de estudio tiene la finalidad de valorar todos los factores que intervienen dentro de la empresa por medio de la investigación, para conocer así que aspectos afectan las relaciones productivas y sociales dentro de la organización.

El incluir diferentes definiciones de diagnóstico social y sociolaboral, dentro del marco teórico permitió tener una visión más amplia del concepto, así como comparar lo que mencionan los diferentes autores para retomar y sustentar el trabajo, además de que se puede tener una perspectiva integral del término.

Un punto fundamental que se tomó en cuenta dentro del marco teórico fue la importancia del diagnóstico, ya que por medio de este se investiga, analiza, relaciona, sistematiza e interpreta para conocer la problemática que se esta estudiando, así como conocer los alcances y limitaciones que se tendrán para la planeación e intervención acertada, dejando a un lado la improvisación al implementar programas y proyectos, sin realizar un estudio previo para conocer los problemas y necesidades dentro de las empresas.

También al incluir la importancia del diagnóstico permitió saber qué se pretende realizar al elaborar este tipo de estudio y por qué es necesario que se tome en cuenta dentro de la investigación social.

Otro punto que se retoma en el marco teórico es el de los aspectos a considerar para elaborar diagnósticos sociolaborales, en primer lugar se menciona que es lo que se pretende identificar durante la investigación, qué es analizar la situación, evaluar la naturaleza y magnitud de los problemas, identificar recursos, medios disponibles para atender a los problemas y necesidades detectadas, así como adoptar decisiones sobre prioridades, objetivos y ofrecer información que sirva de base para la acción y elaboración de propuestas.

En segundo lugar se menciona cómo se va a realizar el diagnóstico por medio de recopilación de datos, clasificación, análisis de la información y definición del problema, por último se explica la propuesta específica del modelo de trabajo social en empresas donde se proponen algunos temas que se deben abordar dentro de las organizaciones ajustándose a las necesidades de cada empresa y objetivos que se pretenden alcanzar. Los aspectos a considerar para elaborar un diagnóstico sociolaboral adquieren trascendencia, ya que al tomarse en cuenta dentro del marco teórico permitieron visualizar paso a paso que es lo que tiene que realizar e investigar durante todo el proceso de intervención dentro de la empresa.

Toda la información que se obtuvo del departamento de trabajo social en empresas, así como bibliografía y hemerografía referente al tema, permitió sustentar teóricamente este trabajo y avanzar en la investigación para obtener una propuesta de diagnóstico sociolaboral.

4.2. Con relación al desarrollo del proyecto y metodología aplicada

Realizar el servicio social dentro del departamento de trabajo social en empresas fue primordial para poder involucrarse en el ámbito empresarial y desarrollar el proyecto de acuerdo a los objetivos propuestos en el “Programa de diagnóstico sociolaboral” cumpliendo con las funciones programadas; para ello se participó en todas las actividades que se llevaron a cabo dentro del sector privado donde hubo un total involucramiento en la realización y organización del trabajo para la elaboración del diagnóstico sociolaboral en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V.

El objetivo general del proyecto fue integrar una propuesta para elaborar diagnósticos sociolaborales en empresas del sector privado, a partir de la sistematización de la experiencia profesional del servicio social. y para cumplir con este objetivo el trabajo se apoyo en los objetivos específicos que fueron:

Describir la experiencia profesional obtenida del servicio social que se desarrolló en el departamento de trabajo social en empresas. Esta descripción se realizó en el capítulo III, se puede decir que fue una parte fundamental de la sistematización porque las actividades que se realizaron durante el servicio social permitieron conocer como se desarrolla este sector, además el participar en la elaboración de un diagnóstico sociolaboral ayudó a sustentar el presente trabajo.

Analizar la experiencia profesional adquirida en trabajo social en empresas para elaborar un diagnóstico sociolaboral. Este objetivo se cumplió desde el momento en que se terminó el diagnóstico a la empresa porque de acuerdo a la experiencia vivida, surgieron dudas e ideas para mejorar el trabajo las cuales se plasman en el capítulo V, pero no sólo es realizar una propuesta, sino que también permite conocer un campo nuevo de intervención para el trabajo social donde se puede contribuir con aportaciones de acuerdo a la formación académica recibida.

Elaborar una propuesta para la realización de un diagnóstico sociolaboral para empresas del sector privado, este objetivo se pudo cumplir ya que como se explica en este trabajo la elaboración del diagnóstico sociolaboral en la empresa se pudo concluir satisfactoriamente y al término de este con los resultados obtenidos se elaboró un programa de atención en el que describe que alternativas brinda trabajo social para la solución a los problemas detectados.

El cumplir con los objetivos específicos, permitió alcanzar el objetivo general participando en las actividades del departamento de trabajo social en empresas, donde se pudo lograr un involucramiento total en la realización del diagnóstico sociolaboral en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V., donde la metodología de intervención fue muy útil y dio paso a que la investigación fuera avanzando adecuadamente, para ello las técnicas e instrumentos en que se apoyo la investigación permitieron obtener toda la información necesaria para integrar el diagnóstico sociolaboral.

El desarrollo del proyecto se pudo concluir satisfactoriamente ya que para el cumplimiento de los objetivos fue primordial el modelo de sistematización que propone el CELATS porque permitió ir paso a paso desarrollando el trabajo, otro de los puntos importantes fue la metodología porque no sólo el cumplir los objetivos era relevante, sino que aplicar la metodología correctamente colaboró para que el trabajo fuera concluido.

A continuación se muestra una tabla de las técnicas e instrumentos utilizados y cuáles fueron las ventajas y desventajas de su utilización:

Técnicas	Instrumentos	Ventajas	Desventajas
Observación	Guía de observación	Permitió realizar anotaciones de todo lo que se percibía y observaba.	No se puede indagar mucho en algunos aspectos sólo se pueden hacer anotaciones de aspectos físicos y percepciones sin profundizar en algún tema.
Entrevista	Guía de entrevista a personal operativo Guía de entrevista a directivos	Se entrevistó a la mayor parte del personal de forma estructurada y dirigida.	Las entrevistas eran muy largas lo que hizo que se avanzara lentamente. Había preguntas que no era necesario realizar.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002.

Técnicas	Instrumentos	Ventajas	Desventajas
Recorridos	Guía de observación	Se conoce toda la empresa, así como sus movimientos y ambiente.	No siempre se pueden llevar a cabo y en el caso de la empresa sólo se realizó una visita.
Pláticas informales	Cuaderno de notas	Permitió tener un panorama general de la empresa y hablar con los trabajadores.	Fueron mínimas las entrevistas con el personal operativo, porque el exceso de trabajo impedía las charlas.
Recolección de datos	Listas de control	Se pudo tener un control de las entrevistas que se iban realizando. Se programaban citas para las entrevistas.	Se avanzó muy lento y la rotación de personal provocó que se contemplara para entrevistas a personas que ya no laboraban en el lugar.
Codificación	Paquete estadístico de ciencias sociales (SPSS)	Se integró toda la información de las entrevistas en el programa facilitando la concentración de datos, tabulación, frecuencias porcentajes y gráficas.	El exceso de preguntas abiertas y diferentes respuestas provocó pérdidas de tiempo al tener que cerrar hasta el final muchas respuestas, considerándose como un error en el diseño del instrumento.

Fuente: Cuadro elaborado por Eva Leonor Valenzuela Rosas en Julio de 2002.

En general las técnicas e instrumentos, fueron un apoyo, porque ayudaron a lograr los objetivos de la investigación, además de que se pudo detectar cuales fueron los aciertos y errores para que en la propuesta final se tomen en cuenta y faciliten el trabajo para la integración de diagnósticos sociolaborales.

4.3. Con relación al Beneficio Social del Proyecto

El realizar un diagnóstico sociolaboral en las empresas es muy acertado, ya que es la base para una intervención adecuada dentro de las empresas, porque permite diseñar estrategias precisas basadas en los resultados obtenidos, así como conocer alcances y limitaciones en cuanto a planeación, programación e intervención, también va a permitir detectar la problemática y las alternativas de solución de acuerdo al tipo de población con la que se va a trabajar.

En el caso específico de la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. donde se realizó el diagnóstico sociolaboral, se tuvo un beneficio enriquecedor, porque con los resultados obtenidos en la investigación los directivos se pudieron dar cuenta de la problemática que existía dentro de la empresa, también se realizaron propuestas de solución a los conflictos. Con los resultados obtenidos se puede realizar un programa de atención donde el trabajador social puede intervenir en la ayuda de conflictos de tipo social, capacitación, motivación, sensibilización de directivos, trabajo con grupos, ayuda en la integración de comités, etc. El implementar programas de atención basados en los resultados de un diagnóstico sociolaboral se reflejará en la mejora de la calidad de los servicios, atención y relaciones humanas.

Es importante que en las empresas se puedan realizar diagnósticos sociolaborales porque se detecta oportunamente la problemática de la organización y con esto se pueden dar alternativas reales de solución, beneficiando directamente a la empresa y a todos sus componentes, lo que permitirá colaborar al mejoramiento de las relaciones laborales y la productividad. Además de que se abre un campo de acción muy favorable para el trabajador social donde se puede trabajar e intervenir con el factor humano de las empresas cumpliendo con la misión del trabajo social en cuanto a la búsqueda del bienestar social por medio de la metodología propia de la profesión.

CAPÍTULO V

PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Finalmente aquí se presenta una propuesta de intervención profesional para elaborar diagnósticos sociolaborales para empresas, donde se explica cómo debe ser la inducción a la empresa para sensibilizar a los directivos y a los trabajadores sobre la importancia de realizar un diagnóstico sociolaboral, así como el diseño de instrumentos que se deben aplicar para la recopilación de datos, la forma en que se debe realizar la codificación y análisis de la información proporcionada y por último, se sugiere cómo se debe llevar a cabo la presentación de resultados.

El elaborar diagnósticos sociolaborales en las empresas permitirá que se lleve a cabo un trabajo eficaz y acertado de acuerdo a los resultados que se obtengan de la investigación, es por esto que a continuación se realiza una propuesta de intervención para integrar un diagnóstico en una empresa, basándose en la experiencia del servicio social que se vivió a través del departamento de trabajo social en empresas, como en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V.

En esta propuesta se abordan cinco etapas que son fundamentales para lograr un resultado óptimo en la construcción del diagnóstico sociolaboral, y son los siguientes:

- Primera etapa: Inducción a la empresa.
- Segunda etapa: Diseño de instrumentos.
- Tercera etapa: Recopilación de datos.
- Cuarta etapa: Codificación y análisis.
- Quinta etapa: Presentación de resultados.

5.1. Inducción a la Empresa

La primera etapa para la construcción de diagnósticos sociolaborales es la inducción, la cual define Anaya Loera como "el proceso estratégico, dinámico, a través del cual se proporciona información sobre la organización, como políticas, reglamentos, derechos, obligaciones, servicios, funciones y responsabilidades,"³⁹ otra es proporcionada por Martínez Silva, quien menciona que la inducción es "el primer esfuerzo por conciliar los intereses del individuo con los de la organización y por integrar a personas con diferentes personalidades, habilidades y conocimientos, a los grupos de trabajo y a las prácticas del organismo."⁴⁰

En esta etapa el trabajador social tiene un primer acercamiento con la empresa y su problemática; conoce de manera general aspectos como objetivos, tipo de población, ambiente de trabajo, políticas, también se establece la forma de

³⁹ Anaya Loera, M. Estrategias para el reclutamiento y selección de personal, Educación continua, UNAM - ENTS, 2000. Pág. 59.

⁴⁰ Hernández Puente, Administración y desarrollo de personal público, INAP, Pág. 249.

trabajo, los lineamientos para las actividades a seguir para la elaboración del diagnóstico, donde se estipula el personal con el que se va a trabajar, horarios, períodos, días de trabajo y apoyos que se brindarán al trabajador social.

Además en esta etapa existe un acercamiento con los trabajadores para ir generando un clima de confianza y conocer de forma general la problemática de la empresa, que servirá de base para elaborar las guías de entrevista, realizar recorridos, conocer a la gente que labora en el lugar, detectar líderes o personas clave dentro de la organización.

Para realizar un proceso de inducción adecuado se deben tomar en cuenta algunos aspectos fundamentales que permitirán al trabajador social obtener la información necesaria para esta etapa.

- Ser puntuales en las citas.
- Elaborar un cronograma de actividades.
- Elaborar una guía de observación que permita ir registrando todo lo que se vea, perciba y se escuche que servirá como un antecedente de información.
- Ser formal para dar seriedad al trabajo que se realiza.
- Identificar personas claves dentro de la empresa, ya que esto facilitará la realización de las entrevistas.
- Ganar la confianza de los trabajadores, porque esto permitirá que la información sea proporcionada más fácilmente.
- Ser amables y respetuosos con todos los trabajadores.

- Ser presentado con todo el personal que labora en la empresa para que las visitas no sean sorpresivas.
- Explicar el motivo por el cual está el trabajador social interviniendo en la empresa.
- Realizar pláticas informales con los trabajadores donde se podrá obtener información sobre los puntos de vista y problemática de la empresa.
- Hacer anotaciones por parte del trabajador social de lo que se observa dentro de la empresa y lo que comentan los trabajadores.
- Realizar recorridos por las instalaciones de la empresa, lo que permitirá detectar las condiciones físicas de la empresa, la actitud del personal y el ambiente de trabajo.

Cabe mencionar que algunos de los inconvenientes de la inducción pueden ser, el no tener la oportunidad de hablar con los trabajadores, ya que se considera necesario conocer la opinión de los trabajadores antes de que el trabajador social inicie el diseño de instrumentos.

Esta etapa ofrece ventajas por seguir un proceso de conocimiento e involucramiento con la empresa, que permitirá obtener información valiosa que ayudará al diseño de instrumentos que se aplicarán a los trabajadores en sus tres niveles jerárquicos de intervención, además se puede saber que estrategias tomar para la investigación.

5.2. Diseño de Instrumentos

Una vez que se tiene un panorama general de las condiciones que presenta la organización, es necesario conocer a fondo la problemática de la empresa, por lo cual se da paso a la segunda etapa que es el diseño de instrumentos ya que estos son una parte fundamental sobre la cual se va a sustentar la investigación de campo, por lo que se deben diseñar instrumentos que permitan obtener toda la información posible sobre la empresa.

Uno de estos instrumentos es la guía de observación la cual será utilizada desde las primeras visitas a la empresa; Jaime Grados explica que la observación “se lleva a cabo en el lugar de trabajo y es conveniente tomar datos por escrito. Su realización requiere que el trabajador no se sienta incómodo por la presencia del investigador, con el fin de que haga sus actividades de la manera más natural posible. Esta información se recaba de forma directa, pero no es suficiente por lo que se recomienda conversar con los trabajadores de manera informal, durante la observación.”⁴¹

Utilizar esta técnica permitirá identificar cuál es el estado físico de la empresa, en que condiciones esta, cuál es el comportamiento y actitudes de los trabajadores etc., (algunos de los aspectos que debe contener esta guía se muestran en el anexo 1).

⁴¹ Grados J. Capacitación y desarrollo de personal, Ed. Trillas, México 2001, Pág.249

Sin embargo como menciona Grados la información recabada a través de la observación debe ser completada con entrevistas por lo que otros de los instrumentos que se utilizan para la elaboración del diagnóstico son las guías de entrevista, ya que según el autor por medio de estas se puede “obtener información sobre los elementos relativos al trabajo que se pretende analizar, por medio del contacto verbal con la persona que efectúa el trabajo y su objetivo es lograr obtener la información que no se pudo obtener de la observación y verificar y complementar los datos recabados por medio de la observación.”⁴²

Para llevar a cabo las entrevistas se sugiere diseñar tres instrumentos para aplicar a todos los niveles jerárquicos de la empresa (operativos, mandos medios y directivos); estos instrumentos deben contener las preguntas necesarias de acuerdo al tema que se quiere investigar, y deben ser elaborados por el trabajador social en coordinación con la persona responsable por parte de la empresa, aquí se pueden agregar preguntas que la organización sugiera, los principales temas sobre los cuales puede indagar el trabajador social son:

- Estructura y cultura organizacional.
- Perfil del personal y familia.
- Reclutamiento y selección.
- Capacitación.
- Evaluación del desempeño.

⁴² Ibidem Pág. 250

- Motivación.
- Seguridad e higiene.

Estos puntos ya fueron explicados con anterioridad en el capítulo II tema 2.3 de este trabajo, pero cada empresa en conjunto con los trabajadores sociales deben decidir qué puntos se investigarán de acuerdo al objetivo de estudio.

Es recomendable el manejo de instrumentos según el puesto y nivel jerárquico descendente, porque muchas de las preguntas dependen del nivel al que se le va a cuestionar, no se le pueden hacer de igual forma a un directivo que a un obrero, ya que la percepción o punto de vista cambia, además de que en muchas ocasiones el nivel educativo no es el mismo porque los puestos ocupados por mandos medios y directivos en la mayoría de las ocasiones son personas con un nivel educativo medio y superior y los operativos tienen la educación básica.

Por ejemplo:

A un obrero no le vamos a preguntar ¿Cuál es la forma de liderazgo de su jefe? Pero se le puede preguntar ¿Cómo es su jefe al dar ordenes? o ¿Cómo se da la relación con su jefe? Y a un supervisor o directivo se le puede preguntar ¿De qué forma dirige a sus subordinados?.

Es de gran ayuda realizar un piloteo o una comprobación previa del cuestionario o instrumento que se aplicará, según Selltiz en el libro de métodos de investigación en las relaciones sociales, esto se refiere a un "tanteo del cuestionario, para ver cómo funciona y si son precisos los cambios

antes del comienzo del estudio, con esto se proporcionan los medios de recoger la información y resolver problemas no previstos en la elaboración del instrumento, tales como la redacción y secuencia de las preguntas, o su extensión, también puede indicar la necesidad de incluir preguntas adicionales o la eliminación de otras,⁴³ es importante mencionar que con pocas entrevistas que se realicen se pueden detectar estos errores, siempre y cuando las personas a las que se les aplique el instrumento tengan las mismas características de las que se entrevistará de manera definitiva.

Una vez que se ha llevado a cabo el piloteo y se han realizado las correcciones de los instrumentos se recomienda tener una entrevista con el responsable del diagnóstico por parte de la empresa, a fin de contar con la aprobación definitiva y continuar con el levantamiento de la información, realizar esta pequeña prueba será de gran ayuda para evitar errores cuando se hagan las entrevistas.

Para que el trabajo sea más confiable es recomendable realizar entrevistas dirigidas, ya que esto permite que se puedan aclarar dudas y plantear las preguntas de manera clara, también se puede indagar y profundizar más en aspectos que no estén en la guía de entrevista, pero que van surgiendo a lo largo de la conversación y en el caso de entregar un cuestionario dejar que lo contesten los empleados puede tener desventajas como quedar muchas dudas y preguntas sin responder, sólo que no haya otra opción más que el cuestionario se deben hacer preguntas claras y tratar de que todas sean

⁴³ Silva Arciniega, *Antología investigación social: procesos y técnicas*, ENTS UNAM 1997. Pág.137

respondidas, pero es recomendable que el trabajador social revise constantemente y supervise el llenado de instrumentos y los cuestionarios se deben realizar principalmente cuando la población a entrevistar es muy grande y no se pueda entrevistar a todos.

Para realizar las entrevistas siempre se deben considerar a todas las áreas de trabajo, niveles jerárquicos, turnos, puestos, ya que la opinión de todo el personal es importante para integrar el diagnóstico.

El diseño de instrumentos proporciona beneficios como tener la información exacta por escrito sobre la cual se quiere investigar, se puede dirigir la entrevista, llevando un control preciso de las preguntas que se están realizando, se pueden unificar, confrontar o agrupar respuestas, y una de las desventajas de aplicar instrumentos es el tiempo porque el proceso es un poco más largo al realizar entrevistas y no se pueden hacer muchas en un día.

Ya que se tienen los instrumentos diseñados y se sabe que tipo de instrumento se va a aplicar, y habiendo realizado el piloteo del instrumento, se da paso a la recopilación de la información.

5.3. Recopilación de Datos

La tercera etapa para la integración del diagnóstico sociolaboral es la recopilación de datos o recolección de información, la cual es definida por Carlos Urrutia como "la puesta en marcha de un aparato técnico capaz de

recoger sistemáticamente aspectos parciales del comportamiento de los diversos fenómenos que se estudian, la recolección es un complemento importante para el proceso de investigación social,"⁴⁴ este punto adquiere importancia porque el realizar una buena recolección de datos, va a permitir obtener datos confiables y de primera mano que ayudarán a obtener la información necesaria para el análisis.

Dentro de la recopilación de datos una técnica que será de gran ayuda es la entrevista ya que al dirigirla de manera adecuada permitirá obtener la información precisa por lo que, se debe llevar a cabo de forma correcta la entrevista, se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Realizar una cita previa para entrevistar al trabajador; y avisarle a su jefe inmediato para que sea en un momento oportuno para no obstaculizar los procesos de producción.
- Explicar al entrevistado cual es el objetivo de la entrevista.
- Dejar en claro al entrevistado que los datos son confidenciales.
- Ganar la confianza del entrevistado por medio de una charla amena y sin presionar para que contesten.
- Recordar al entrevistado lo importante que es su opinión y las respuestas que brinde.
- Ser amables y no perder el respeto hacia el entrevistado.

⁴⁴ Silva Arciniega, Antología investigación social; procesos y técnicas, ENTS UNAM 1997. Pág 195

- Controlar el tiempo de la entrevista, evitando información que no sea necesaria.
- Llevar en todo momento el control de la entrevista.
- Saber escuchar y ver a los ojos.
- Tomar sólo las notas necesarias.
- Ser formales tanto en el vestir como en el lenguaje.
- Hacer un adecuado cierre de entrevista agradeciendo el tiempo que se otorgó y las respuestas proporcionadas.

La entrevista permite obtener información de primera mano, es decir, la persona que está involucrada explica su sentir y pensamientos dentro del contexto laboral lo que permite recabar datos de utilidad y confiables para enriquecer el análisis de los resultados.

El recopilar datos tiene ventajas como es llevar un orden de la información que se esta recolectando, conocer cuál es el avance de la investigación y obtener respuestas relevantes en cada momento que pueden ayudar a indagar más sobre algún problema específico.

Cuando se ha recopilado toda la información, se puede proceder a la siguiente etapa que es la codificación y análisis de la información, en donde serán conjuntados todos los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados.

5.4. Codificación y Análisis

La cuarta etapa es la codificación y el análisis de la información para lo cual Carlos Urrutia define lo que es la codificación y es el "procedimiento por el cual se ordena categóricamente la información recolectada y la forma más simple de codificar la información consiste en asignar un símbolo a cada rango de frecuencia y luego referirse a él utilizando el símbolo,"⁴⁵ esto se puede hacer asignando un número a cada cuestionario, numerando cada pregunta y también cada respuesta, que permite ir elaborando una base de datos o una sabana estadística donde se integran todas las respuestas obtenidas en las entrevistas, que ayudará en el análisis de la información.

Esta etapa de la codificación ayudará a agilizar la concentración de los datos que serán analizados. Es importante tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Se tiene que elaborar una base de datos que permita concentrar todas las respuestas que se obtuvieron.
- Asignar un número de folio a cada cuestionario ya contestado.
- Las preguntas que son abiertas hay que cerrarlas de acuerdo a las respuestas obtenidas realizando un catálogo de respuestas, agrupando las respuestas iguales o similares en una categoría.

Una vez codificados los datos se pueden ingresar a una base de datos como lo es el paquete estadístico de ciencias sociales (SPSS), que permite concentrar

⁴⁵ Silva Arciniega, Antología investigación social: procesos y técnicas, ENTS UNAM 1997. Pág 198

la información en un archivo de cómputo y ayuda a contabilizar los datos, hacer cuadros, tablas de frecuencia, porcentajes, cruce de variables, tabular y graficar la información, lo que facilitará iniciar el análisis de los datos, interpretando la información.

Desde esta perspectiva, un análisis es donde "se separan todos los componentes que integran el estudio social, interrelacionando sexo, edad, escolaridad, necesidades, expectativas, características, etc., los cuales permiten interpretar la relación que existe entre unos y otros,"⁴⁶ algunos aspectos que se deben tomar en cuenta para el análisis son:

- Realizar un análisis muy objetivo y descriptivo de cuál es la situación o problemática que se está presentando en la empresa.
- Comparar datos entre una y otra área de la organización.
- Explicar causas o efectos de las situaciones investigadas.
- Seleccionar los datos más significativos para la elaboración de gráficas.
- No mencionar tanto los datos que ya están plasmados en las gráficas sino hay que dar una explicación objetiva del por qué está ocurriendo cierta situación.

Los beneficios de la codificación y el análisis son significativos ya que son la base para presentar gráficamente los resultados pero se debe incluir un análisis y en estos puntos se fundamenta la investigación y el diagnóstico sociolaboral.

⁴⁶ Ortega García, Revista de Trabajo Social, metodología para la atención social individualizada, ENTS - UNAM Pág. 41

5.5. Presentación de Resultados

Como quinta y última etapa se realiza la presentación de los resultados, para entender mejor este punto se menciona lo que dice Rojas Soriano respecto a la presentación de resultados, "una vez realizado el análisis de la información, la etapa siguiente consiste en presentar el informe por escrito con los resultados obtenidos, para su elaboración es necesario, seleccionar el material que se va a incluir y estructurar el documento de tal manera que se facilite la comprensión de su contenido, es importante que el informe incluya no sólo los problemas hallados, sino también los aspectos positivos de la cuestión estudiada detectados en el análisis de la información."⁴⁷

Para la presentación de resultados se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Realizar una presentación formal ante los directivos de la empresa y los trabajadores, ya que todos conforman la empresa, y los problemas, así como las soluciones involucran a todo el personal.
- En caso de que no se pueda presentar el informe ante todo el personal es conveniente dar a conocer los resultados a los líderes informales dentro de la empresa, para que ellos sirvan de enlace con sus compañeros e informen lo resultados.
- Explicar brevemente cuales son los principales conflictos detectados.
- Sugerir las posibles soluciones a los problemas.

⁴⁷ Rojas Soriano, Guía para realizar investigación social, UNAM; 1980.

-
- Mencionar también los aspectos positivos que se detectaron.
 - Informar cual puede ser la intervención de trabajo social en la resolución de conflictos que pueden ser en la aplicación de cursos o talleres para todo el personal de la empresa.
 - Entregar por escrito un informe ejecutivo (diagnóstico sociolaboral) a los directivos de la empresa, donde se les explique de manera breve los problemas detectados.

Finalmente estos puntos se deben entregar a la empresa en el informe ejecutivo, que será el “diagnóstico sociolaboral”, el cual debe contener los siguientes rubros:

- Carátula u hoja de presentación, donde se mencione el nombre de la empresa, la fecha de realización del diagnóstico y el responsable de la investigación, todo esto sirve como referencia del trabajo.
 - Índice, este debe contener cada punto que integra el diagnóstico.
 - Introducción, en este punto se debe mencionar brevemente el contenido del trabajo.
 - Datos generales de la empresa, aquí se debe realizar una breve explicación de la metodología utilizada (entrevistas aplicadas, instrumentos, técnicas realizadas, número de entrevistados).
 - Contenido (mencionar cada rubro que se investigó, los datos y gráficas más relevantes así como el análisis que se realizó de cada pregunta).
-

- Conclusiones, se debe mencionar los puntos más significativos que se encontraron en la investigación.
- Bibliografía, indicar cuál fue el material que se utilizó para apoyar la investigación.

Dentro de la presentación de resultados es importante mencionar algunas recomendaciones, así como agregar una breve propuesta de intervención donde se mencione como trabajo social puede participar en la aplicación de proyectos específicos de acuerdo a la problemática que se detecto.

Esta propuesta es muy sencilla de seguir y facilitará la realización de diagnóstico sociolaboral en una empresa, siempre ajustándolo a las necesidades y objetivos de la investigación y la organización.

Anexo 1

Guía de Observación

Elaborada por el Sector Privado de la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos ENTS -UNAM.

Utilizada en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. en el mes de Mayo de 2001, durante las primeras visitas y recorridos por la empresa,



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

Diagnóstico Depósito La Mixteca S.A. de C.V.

Realizó: _____

Fecha: _____

Guía de observación

Condiciones Generales

Distribución por áreas

Distribución del personal por áreas

Condiciones de las oficinas

Condiciones de los baños

Almacenes (distribución de los baños, pizarrones, carteles informativos, equipo de trabajo, servicio médico y comedor)

Condiciones de Seguridad

Equipo de seguridad

Rutas de evacuación

Señalamientos en caso de emergencia

Ubicación de extinguidores

Percepción General

Condiciones del mobiliario

Condiciones de limpieza

Condiciones de iluminación

Condiciones de ventilación y temperatura

Condiciones de mantenimiento

Actitud del personal

Anexo 2

**Guía de Entrevista
para personal operativo**

Elaborada por el Sector Privado de la Coordinación de Vinculación y
Servicios Externos ENTS -UNAM.

Utilizada en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. para entrevistar a
personal administrativo, ayudantes generales, choferes y vendedores, durante
los meses de Mayo y Junio de 2001.



Diagnóstico Depósito La Mixteca S.A. de C.V.
Guía de entrevista para personal operativo

Fecha de elaboración _____
Responsable de aplicación _____

DATOS GENERALES

1. Nombre _____
Apellido Paterno Materno Nombre(s)

2. Sexo M () F () 3. Edad: _____ 4. Estado Civil: _____

5. Domicilio: _____
Calle No. Colonia

Delegación /Municipio C.P. Teléfono

6. Lugar de Nacimiento: _____

7. Escolaridad: _____

8. Puesto: _____

9. Departamento o área de Trabajo: _____

10. Supervisor o Jefe Inmediato: _____
Nombre Puesto

11. Horario de Trabajo: _____ 12. Horario de Comida _____

13. Antigüedad en la Empresa: _____

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

<p>14. ¿De los siguientes aspectos de la empresa, cuáles conoce?</p> <p>Objetivo de la empresa () SI () NO Misión () SI () NO Visión () SI () NO Valores () SI () NO Políticas () SI () NO</p>	<p>15. ¿Conoce el reglamento interno de trabajo?</p> <p>() SI</p> <p>Qué opina? _____</p> <p>_____</p> <p>() NO ¿ Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Conoce el organigrama de la empresa?</p> <p>() SI () NO</p>	<p>17. ¿De quién recibe instrucciones?</p> <p>() Solo de su jefe inmediato () Del jefe inmediato y otra persona de quién? _____ () Otro ¿Quién? _____</p>
<p>18. ¿Quién toma las decisiones de nuevas estrategias y/ o cambios en su área de trabajo?</p> <p>() Su jefe inmediato o supervisor () El jefe inmediato y colaboradores () Los directivos () Los trabajadores () Otro ¿Cuál? _____</p> <p>_____</p>	<p>19. ¿Qué opinión tiene de los directivos de la empresa?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Qué valores se fomentan en la empresa?</p> <p>Responsabilidad () Honradez () Compromiso () Calidad () Servicio () Compañerismo () Ninguno () Otro _____</p> <p>_____</p>	<p>21. ¿Conoce la existencia de manuales de organización, de procedimientos y descripción de puestos?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿De cuáles?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

SITUACIÓN LABORAL

<p>22. ¿Cuántos trabajos ha tenido y que puestos ha desempeñado?</p> <p>No. Trabajos _____</p> <p>Especificar últimos 3 puestos:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>23. ¿Motivo por el cuál ha salido de sus empleos anteriores?</p> <p>() 1. Tenía otra opción</p> <p>() 2. Término de contrato</p> <p>() 3. No le gustaba</p> <p>() 4. Lo despidieron</p> <p>() 5. Cierre de la empresa</p> <p>() 6. Por superación</p> <p>Otro _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Cómo se enteró de la vacante del puesto?</p> <p>() Por recomendación</p> <p>() Por anuncio en el periódico</p> <p>() Por anuncio fuera de la empresa</p> <p>() Otro _____</p>	<p>25. ¿Considera que su puesto le fue asignado según sus aptitudes?:</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Qué exámenes y pruebas le aplicaron para ingresar a la empresa?</p> <p>() Entrevista</p> <p>() Pruebas psicométricas</p> <p>() Examen médico</p> <p>() Sólo una plática informal</p> <p>() Otro _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>27. ¿Quién realizó estas pruebas y exámenes?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Tiene algún familiar que labora dentro de la empresa?</p> <p>() Si</p> <p>() No</p> <p>¿Quién?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>29. ¿Le parece sencillo ingresar a laborar en esta empresa?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

COMUNICACIÓN

<p>38. Las indicaciones de su jefe inmediato le parecen?</p> <p>() Claras () Confusas () Incongruentes con el trabajo Otro _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>39. ¿Se le comunican los cambios o instrucciones de trabajo de manera oportuna?</p> <p>() SI () NO ¿Por qué? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>40. ¿Mantiene comunicación directa con su jefe inmediato y compañeros de trabajo?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿Por qué? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>41. ¿Cómo describiría la comunicación en su área de trabajo?</p> <p>Excelente () Buena () Regular () Mala ()</p>
<p>42. ¿Se pueden expresar con libertad las ideas, sugerencias y opiniones hacia la dirección, en su área, o en toda la empresa?</p> <p>() SI ¿Son tomadas en cuenta?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>() NO ¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>43. ¿Últimamente se han suscitado problemas en, su área de trabajo, otras áreas o en la empresa?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿En que área? ¿Cuáles?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

CAPACITACIÓN

<p>44. ¿Al ingresar se le brindó inducción a la empresa?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿Al puesto?</p> <p>() SI () NO</p>	<p>45. ¿Ha recibido algún curso de capacitación en la empresa?</p> <p>() SI () NO pase a la pregunta 47</p> <p>¿Cuál?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>										
<p>46. ¿Se considera su opinión para asignar los cursos de capacitación?</p> <p>() SI () NO</p>	<p>47. ¿Existe una comisión mixta de capacitación?</p> <p>() SI () NO () No Sabe</p>										
<p>48. ¿Qué cursos de capacitación propone para mejorar su trabajo?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>¿Y para el desarrollo personal? _____</p> <p>_____</p>	<p>49. ¿Tiene conocimientos para desempeñarse en otras áreas de la empresa?</p> <p>() SI ¿Cómo los adquirió?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>() NO Pase a la pregunta 51</p>										
<p>50. ¿En que áreas y puestos tiene esos conocimientos?</p> <table border="0"> <tr> <td style="width: 50%;">Área</td> <td style="width: 50%;">Puesto</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>	Área	Puesto	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	<p>51. ¿Qué actividades de su trabajo se le dificultan?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>¿Por qué? _____</p> <p>_____</p>
Área	Puesto										
_____	_____										
_____	_____										
_____	_____										
_____	_____										
<p>52. ¿Qué cree que le hace falta para desempeñar mejor su trabajo?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>53. ¿Estaría dispuesto a participar en algún curso de capacitación?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿Por qué? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>										

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

<p>54. ¿En la empresa se evalúa el desempeño laboral?</p> <p>() SI () NO <i>Pase a la pregunta 57</i></p> <p>¿Quién lo evalúa? _____</p>	<p>55. ¿Con qué frecuencia se evalúa su desempeño laboral?</p> <p>() Cada mes () Cada seis meses () Cada año () Otro</p>
<p>56. ¿De qué manera se evalúa su desempeño laboral?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>57. ¿Le han informado como ha sido su desempeño laboral?</p> <p>() SI () NO</p>

SEGURIDAD E HIGIENE

<p>58. ¿Qué tipo de accidentes se presentan con mayor frecuencia en la empresa?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>59. ¿Ha tenido algún problema de salud por el trabajo que realiza?</p> <p>() SI () NO</p> <p>¿Cuál?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>La empresa cuenta con:</p>	<p style="text-align: center;">SI</p>	<p style="text-align: center;">NO</p>
<p>60. Servicio médico interno</p>		
<p>61. Botiquín de primeros auxilios</p>	<p>¿Cuál es su opinión?</p> <p>_____</p>	
<p>62. Señalamientos en caso de incendio o temblor</p>		
<p>63. Equipo de seguridad (extinguidor toma de agua, etc.)</p>		

<p>64. ¿El trabajo que realiza requiere de algún equipo especial de seguridad? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Cuál? _____ _____ _____</p>	<p>65. ¿La empresa le proporciona el equipo? <input type="checkbox"/> SI ¿Lo utiliza? _____ <input type="checkbox"/> NO ¿Porqué? _____ _____</p>
<p>66. ¿Tiene conocimiento de que exista una comisión mixta de seguridad e higiene? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	<p>67. ¿Qué medidas de seguridad lleva a cabo la empresa? <input type="checkbox"/> Simulacros <input type="checkbox"/> Prevención de accidentes <input type="checkbox"/> Uso de extinguidores <input type="checkbox"/> Otro _____</p>
<p>68. ¿Está usted capacitado para actuar en caso de incendio, temblores, o accidentes que se presenten en la empresa? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	<p>69. ¿Qué le sugeriría usted a la empresa para mejorar sus condiciones de seguridad? _____ _____ _____ _____</p>

MOTIVACIÓN

	Siempre	A veces	Nunca
70. Su trabajo le parece fascinante			
71. Su trabajo le parece rutinario			
72. Su trabajo le parece creativo			
73. Su trabajo le parece útil			
74. Su trabajo le parece cansado			
75. Su trabajo le parece frustrante			

<p>76. ¿La empresa promueve ascensos? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Cómo se determinan? <input type="checkbox"/> Conocimientos <input type="checkbox"/> Habilidades <input type="checkbox"/> Favoritismo <input type="checkbox"/> Otros ¿Cuáles? _____</p>	<p>77. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo? Las tareas que desempeña <input type="checkbox"/> El ambiente de trabajo <input type="checkbox"/> Las prestaciones <input type="checkbox"/> Las oportunidades de desarrollo personal(<input type="checkbox"/>) Otro _____</p>
<p>78. ¿ Cuáles han sido las causas por las que se ha sentido incómodo en su trabajo? <input type="checkbox"/> Falta de conocimiento <input type="checkbox"/> La tarea que le toca hacer <input type="checkbox"/> Los jefes <input type="checkbox"/> Los compañeros de trabajo <input type="checkbox"/> El puesto que ocupa <input type="checkbox"/> El horario <input type="checkbox"/> El sueldo <input type="checkbox"/> El lugar lejano <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____</p>	<p>79. ¿En qué aspectos considera que la empresa debe poner más atención? <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Prestaciones <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Organización <input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Todo <input type="checkbox"/> Otro</p>
<p>80. ¿Recibe algún tipo de estímulos o recompensas por su desempeño laboral? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿De qué tipo? _____</p>	<p>81. ¿Cómo considera su salario? <input type="checkbox"/> Justo <input type="checkbox"/> Injusto</p>
<p>82. ¿Qué prestaciones le brinda la empresa? <input type="checkbox"/> Afiliación al IMSS <input type="checkbox"/> Premio puntualidad <input type="checkbox"/> Vacaciones <input type="checkbox"/> Seguro de vida <input type="checkbox"/> Vales de despensa <input type="checkbox"/> Utilidades <input type="checkbox"/> Infonavit <input type="checkbox"/> Caja de ahorro Otro _____</p>	<p>83. ¿Bajo que criterios se otorgan? _____ _____ _____</p>
<p>84. ¿Qué opina de las prestaciones de su empresa? _____ _____ ¿Qué propone? _____</p>	

INSTALACIONES Y EQUIPO DE TRABAJO

85. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de su área de trabajo?

	Bueno	Regular	Malo
Ventilación			
Iluminación			
Equipo de Trabajo			
Limpieza			
Espacios			
Temperatura			
Distribución de mobiliario			
Condiciones de mantenimiento de equipo y mobiliario ¿Por qué? _____ _____ _____			

	SI	NO	A veces
86. ¿Se cuenta con el equipo necesario, de acuerdo al trabajo que usted realiza?			
87. ¿Cuándo solicita algún equipo y/o material está a su disposición?			

88. Qué equipo o materiales de trabajo le solicitaría a la empresa, para desarrollar mejor su trabajo?

CUADRO FAMILIAR

Personas que viven en el mismo domicilio

	NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACIÓN	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						

SITUACION FAMILIAR

<p>89. ¿De qué manera se da la convivencia con sus familiares?</p> <p>() Pláticas () Actividades del hogar () Paseos () Fiestas o reuniones () No convive () Otro</p>	<p>90. ¿Cómo considera la comunicación en su familia?</p> <p>() Excelente () Buena () Regular () Mala</p> <p>¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>91. ¿Cuáles son los principales valores que se fomentan en su familia?</p> <p>() Honestidad () Responsabilidad () Honradez () Decisión () Servicio () Solidaridad</p>	<p>92. ¿Cuáles considera que sean los principales problemas por los que atraviesa su familia?</p> <p>() Económicos () Conyugales () Vivienda () Trabajo () Salud () Comunicación () Otro</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>93. ¿Su situación familiar alguna vez ha influido en su desempeño laboral?</p> <p>() Si () No</p> <p>Especifique _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>94. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted ?</p> <p>Número de personas: _____</p> <p>¿Quiénes?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>95. ¿Cuántas personas aportan al gasto familiar?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>96. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado de su familia? _____</p>

Anexo 3

**Guía de Entrevista
para directivos**

Elaborada por el Sector Privado de la Coordinación de Vinculación y
Servicios Externos ENTS -UNAM.

Utilizada en la empresa Depósito La Mixteca S.A. de C.V. para entrevistar a
directivos, durante el mes de Junio de 2001.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**Diagnóstico Depósito La Mixteca S.A. de C.V.
Guía de entrevista para directivos**

Fecha de elaboración _____
Responsable de aplicación _____

DATOS GENERALES

Nombre _____			
Apellido Paterno	Materno	Nombre(s)	
Sexo M () F ()	Edad: _____	Estado Civil: _____	
Domicilio: _____			
Calle	No.	Colonia	
Delegación /Municipio	C.P.	Teléfono	
Lugar de Nacimiento: _____			
Escolaridad: _____			
Puesto: _____			
Departamento o área de Trabajo a su cargo: _____			
Supervisor o Jefe Inmediato: _____			
Nombre		Puesto	
Horario de Trabajo: _____		Horario de Comida _____	
Antigüedad en la Empresa: _____			

METAS DE LA EMPRESA

1. ¿La empresa cuenta con objetivos y metas?

SI _____ NO _____

¿Cuáles son?

2. ¿Todo el personal conoce los objetivos y metas?

SI _____ NO _____

PLANEACIÓN BÁSICA

3. ¿Tiene usted por escrito un plan de crecimiento para la empresa?

SI _____ NO _____

4. ¿Evalúa y actualiza sus planes?

SI _____ NO _____

5. ¿Ha dejado de existir la improvisación en la empresa?

SI _____ NO _____

MANEJO PRÁCTICO DE LOS PROBLEMAS

6. ¿Utiliza alguna metodología para resolver problemas en su empresa?

SI _____ NO _____

7. ¿Los empleados analizan con detalle los problemas que se les presentan?

SI _____ NO _____

LIDERAZGO EFECTIVO

8. ¿La manera cómo usted conduce a sus empleados les permite tener participación en la toma de decisiones?

SI _____ NO _____

9. ¿Sanciona de una manera justa y equitativa a los empleados que incurren en fallas?

SI _____ NO _____

¿De qué manera?

COMUNICACIÓN ACERTADA DE IDEAS

10. ¿Cree que existe una buena comunicación en su compañía?

SI _____ especifique por áreas

Área

NO _____

¿Por qué?

11. ¿Usted informa correctamente de las medidas, modificaciones de normas y rutinas o cambios de políticas en su empresa?

SI _____

¿De qué manera?

NO _____

¿Por qué?

12. ¿Se trata de convencer al personal cuando no están de acuerdo con algún cambio o aspecto de la empresa?

SI _____ NO _____

13. ¿Usted como jefe predica con el ejemplo a sus empleados?

SI _____ NO _____

14. ¿Tiene identificados a líderes de las diferentes áreas?

SI _____ NO _____

15. ¿Usted permite que sus empleados participen en la toma de decisiones?

SI _____ NO _____

16. ¿Usted fomenta una comunicación abierta

SI _____

¿De qué manera?

NO _____

¿Por qué?

17. ¿Usted permite que sus empleados participen en la toma de decisiones?

SI _____ NO _____

18. ¿De qué manera motiva a sus empleados?

RELACIONES HUMANAS

19. ¿Cómo considera el ambiente laboral entre el personal?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

¿Por qué?

20. ¿La empresa promueve actividades recreativas?

SI _____ NO _____

- Deportivas ()
 - Convivios ()
 - Paseos ()
 - Otros _____
-
-

AUTOESTIMA DEL PERSONAL

21. ¿Saben las personas de lo que son capaces?

SI _____ NO _____

22. ¿El personal puede asimilar fácilmente los cambios?

SI _____ NO _____

23. ¿Le hace saber a su personal las cualidades y defectos o faltas que éste tiene?

SI _____ NO _____

INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

24. ¿Cómo fomenta el trabajo en equipo?

25. ¿Hay conflictos entre compañeros?

SI _____ NO _____

De qué tipo

26. ¿Hay desconfianza entre compañeros?

SI _____ NO _____

27. ¿Existe alguna comisión mixta de seguridad e higiene?

SI _____ NO _____

28. ¿Existe alguna comisión mixta de capacitación?

SI _____ NO _____

HABILIDADES ADMINISTRATIVAS

29. ¿Existe apoyo de la alta dirección y mandos medios para agilizar las tareas?

SI _____ NO _____

30. ¿El estilo de dirigir permite los cambios?

SI _____ NO _____

31. ¿Se analizan los errores para evaluar posibles cambios?

SI _____ NO _____

32. ¿Se prueban nuevos sistemas de trabajo para mejorarlos?

SI _____ NO _____

JUNTAS DE TRABAJO

33. ¿Realiza juntas de trabajo?

SI _____ NO _____ (pase a la pregunta 37)

34. ¿Cada cuándo?

35. ¿Siempre se logran consensos y acuerdos sin pleitos?

SI _____ NO _____

36. ¿Los acuerdos que se logran contribuyen al crecimiento de la empresa?

SI _____ NO _____

HERRAMIENTAS DE CALIDAD ESTADISTICA

37. ¿Lleva una relación de tiempos muertos?

SI _____ NO _____

38. ¿Lleva una relación de pérdidas por "mala calidad"?

SI _____ NO _____

39. ¿Conoce el monto de desperdicios injustificados?

SI _____ NO _____

40. ¿Sabe cuántos y cuáles equipos y productos son obsoletos?

SI _____ NO _____

41. ¿tiene una evaluación de pérdidas por ausencias y retardos?

SI _____ NO _____

42. ¿Lleva una relación de quejas de sus clientes?

SI _____ NO _____

43. ¿se mide el incremento de la productividad?

SI _____ NO _____

44. ¿Se toman en cuenta las medidas que permiten incrementar la productividad?

SI _____ NO _____

CAPACITACIÓN INTERNA

45. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento y selección del personal?

46. ¿Cuándo ingresa personal se la brinda inducción?

Al Puesto

SI _____ NO _____

A la Empresa

SI _____ NO _____

47. ¿Se realiza algún tipo de diagnóstico para detectar necesidades de capacitación?

SI _____ NO _____

EVALUACIÓN Y ESTÍMULOS

48. ¿Se le brinda capacitación al personal?

SI _____ NO _____

¿En qué?

49. ¿Usted se ha capacitado o actualizado en su área de trabajo?

SI _____ NO _____

¿Por qué?

50. ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores?

SI _____ NO _____

¿De qué manera?

51. ¿Le da a conocer a su personal de manera periódica cómo es su desempeño laboral?

SI _____ NO _____

¿Por qué?

52. ¿Qué tipos de estímulos se le brinda al personal?

FILOSOFIA DE LA EMPRESA

53. ¿Existe una misión escrita de la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuál es?

54. ¿Se tienen identificados los valores de la organización?

SI _____ NO _____

¿Cuáles son?

55. ¿Existe respeto hacia el personal?

SI _____ NO _____

¿De qué manera?

56. ¿Qué valores le fomenta a su personal y de qué manera?

CALIDAD EN EL TRABAJO

57. ¿El personal está convencido que debe mejorar sus tareas?

SI _____ NO _____

58. ¿Existe disciplina, orden, limpieza, seguridad e higiene?

SI _____ NO _____

59. ¿Se evitan situaciones donde se aprovechen del cliente?

SI _____ NO _____

SERVICIOS DE CALIDAD AL CLIENTE

60. ¿Se evita siempre el "mal trato al cliente"?

SI _____ NO _____

61. ¿Los servicios, los formularios, las instrucciones, las políticas, etc. están diseñadas para facilitar la atención al cliente?

SI _____ NO _____

62. ¿Sus empleados saben escuchar con atención al cliente?

SI _____ NO _____

63. ¿Existe seguimiento al cliente después de haberle dado servicio?

SI _____ NO _____

ACERCAMIENTO AL BECHMARKING

64. ¿Se compara de manera sistemática el rendimiento, mejora, desempeño con otras empresas que se dediquen al mismo giro?

SI _____ NO _____

¿De qué manera?

DESARROLLO DE ACTITUDES POSITIVAS

65. ¿Existe reconocimiento a las actuaciones positivas de sus colaboradores?

SI _____

¿Por qué?

NO _____

¿Por qué?

66. ¿Cuáles cree que son sus debilidades en el desempeño de su trabajo?

67. ¿Se mantiene una revisión constante de tareas y funciones de los empleados para mantenerlas interesantes?

SI _____ NO _____

68. ¿Cuáles cree que son sus fortalezas en el desempeño de su trabajo?

69. ¿Qué aspectos cree que debe mejorar?

70. ¿Alguna vez su situación familiar ha influido en su trabajo?

SI _____ NO _____

¿De qué manera?

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar Idáñez M. 1995. Diagnóstico social, Argentina: Ed. Lumen.
 2. Anaya Loera, M. 2000. Estrategias para el reclutamiento y selección de personal, Educación continua, ENTS-UNAM.
 3. Ander Egg, E. 1995. Diccionario del trabajo social, México: Ed. Lumen.
 4. Ander Egg, E. 1990. Metodología de trabajo social, España: Ed. Ateneo.
 5. Apodaca, M. 1992. La sistematización en trabajo social, ENTS-UNAM.
 6. Aylwin, de Barros N. 1982. Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social, Argentina: Ed. Humanitas.
 7. Casas Ratia, C. 1997. El modelo de trabajo social en empresas y la organización del recurso humano, Tesis, ENTS-UNAM.
 8. Chiavenato 2000. Administración de recursos humanos, Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
 9. Enciclopedia microsoft encarta 2000.
 10. Grados, J. 1985. Temas y técnicas de psicología del trabajo, Tomo III, Facultad de Psicología, UNAM.
 11. Grados J. 2001. Capacitación y desarrollo de personal, México: Ed. V Trillas.
 12. Gran diccionario enciclopédico de selecciones readers, 1990. tomo IV México.
 13. Hernández Puente, Administración y desarrollo de personal público, INAP
 14. Islas, M. 2002. Modelo de trabajo social de casos, Tesis ENTS-UNAM.
-

15. Mendoza Rangel, C. 1986. Una opción metodologica para los trabajadores sociales, México
16. Meyer Jean, 1981. Objetivos y estrategias de la empresa, España: Ed. Deusto.
17. Rojas Soriano, 1980 Guía para realizar investigación social, UNAM.
18. Rodríguez, D. 1999. Diagnóstico organizacional, México: Ed. Alfaomega.
19. Saavedra, A. 1968. Vocabulario de trabajo social, México: Ed. Estela.
20. Sánchez Rosado, M. 1999. Manual de trabajo social, ENTS-UNAM.
21. Scarón de Quintero, M 1977. El diagnóstico social, Argentina: Ed. Humanitas.
22. Silva Arciniega, R. 1997. Antología investigación social: procesos y técnicas, ENTS-UNAM
23. Trueba, A. 1990. Ley Federal del Trabajo, México: Ed. Porrúa.

HEMEROGRAFÍA

1. Coordinación de Vinculación y Servicios Externos, 1997. Modelo de trabajo social en empresas, ENTS-UNAM.
2. Ortega García, Revista de trabajo social, Metodología para la atención social individualizada, ENTS-UNAM.
3. Terán Trillo M, 1990 Revista de trabajo social, ENTS-UNAM.
4. Facultad de Trabajo Social de Nuevo León, 1991 Revista de ciencias sociales, No.1.

PÁGINA WEB

1. www.tsred.com.mx
-