

# **UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.**

**INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

## **ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

*Sistematización de la intervención de Trabajo Social en la  
empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas, de la ciudad  
de Uruapan Mich.*

## **TESIS DE SISTEMATIZACIÓN**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
Licenciado en trabajo social.**

**PRESENTA**

**SANDRA LETICIA TENA ANGEL**

**ASESOR: LIC.ADRIANA SANTOYO MARTÍNEZ**

**URUAPAN, MICHOACÁN, DICIEMBRE 2009.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## **AGRADECIMIENTOS.**

*Primero que nada, quiero agradecer a Dios, por regalarme la vida y con ella la oportunidad de vivirla plenamente, por haberme dado la oportunidad de concluir un proceso tan importante en mi vida y de tener a mi alrededor a personas tan queridas y especiales que han confiado en mi, que de alguna u otra forma han contribuido para que yo sea una mejor persona y por todas las oportunidades que he tenido; las cuales me han ayudado a construir una mejor visión de la vida, a ser perseverante y tener aspiraciones importantes para construir un mejor futuro y poder compartirlo con quienes mas amo.*

*A mi familia, por todo el apoyo, confianza y esfuerzo que hicieron para que mi formación académica fuera constante y sin dificultades; especialmente a mis papás, por que confiaron en mi capacidad para concluir la carrera, a mi mamá, por que en todo momento me ha demostrado su apoyo incondicional, por transmitirme la confianza, sensibilidad y paciencia; a mi papá, por su firmeza, rigidez y fuerza para que yo sea perseverante y tener la seguridad de que tengo la facultad de realizar lo que me proponga siempre y cuando me esfuerce; a mis hermanos, con especial dedicatoria para Alex, a quien considero un pilar importante en mi vida, por su comprensión, cariño y respaldo, mi hermano modelo a seguir, a quien admiro enormemente; pues me ha brindado su apoyo no solo económico si no también moral; a Juan Carlos, por su apoyo y ocupación en que tuviera lo necesario para continuar mi proceso, por depositar su confianza en mi; a mi cuñada Rosa por su tiempo y por creer en mi; a todos ellos por que a pesar de la distancia, siempre estuvieron y están pendientes de mi; a mis queridos sobrinos, por contagiarme la alegría, entusiasmo y ganas de seguir adelante.*

*A mis profesores; por la paciencia, dedicación, apoyo, orientación y rigidez en mi formación; a mis amigas, por haber tenido la dicha de compartir la carrera con ellas, de vivir experiencias inolvidables, momentos de presión, angustia y alegrías.*

*Al licenciado Eustaquio, por haberme dado la oportunidad de formar parte del equipo de Golden Gate; por confiar en mi como persona y como profesionalista, por haberme brindado todas las facilidades para concluir satisfactoriamente mi proceso académico, por guiarme, apoyarme y orientarme; por contribuir a confiar en mi misma y en mi capacidad.*

*Simplemente, a todas aquellas personas que me han brindado un gesto de amabilidad y confianza, que cuando necesité algo, no dudaron en brindarme su apoyo; todas esas personas han formado parte importante de mi historia, han ganado un lugar muy especial en mi mente y corazón, que dejaron y van dejando una huella indestructible en mi vida.*

*Por ello, primero Dios, tengo la confianza y seguridad de que en algún momento podre hacer algo para demostrarles mi gratitud y lealtad; aunque estoy consciente de que apoyos y oportunidades como las que se me han presentado no se pueden pagar, ya que la intención y desinterés con que se hicieron no son rentables.*

# INDICE

## CAPITULO I

### CONTEXTO EN QUE SE INSCRIBE LA EXPERIENCIA.....

1.1.- Líneas de la política social para el sector.....	6
1.2.- Situación Política.....	15
1.3.-Situación Económica.....	17
1.4.- Situación Social.....	19
1.5.-Empresa Golden Gate.....	20

## CAPITULO II

### ASPECTOS GENERALES DE EMPRESA.....

2.1.- Definición de empresa.....	24
2.2.- Generalidades de empresa.....	25
2.3.- Elementos básicos de la empresa.....	26
2.4.- Valores institucionales de la empresa.....	27
2.5.- Clasificación de las empresas.....	29
2.6. Factor humano en la empresa.....	36

## CAPITULO III

### PROCESO METODOLOGICO.....

3.1.- Proceso metodológico.....	40
3.2.- Niveles de intervención.....	51
3.3.- Perfil ideal de Trabajo Social Empresarial.....	62
3.4.-Proceso de la Práctica de Especialización.....	65

## CAPITULO IV.

### ESTRATEGIA METODOLOGICA IMPLEMENTADA EN LA PRÁCTICA.....

4.1.- Proceso metodológico.....	76
4.2.- Niveles de intervención.....	135
4.3.- Perfil real de Trabajo Social en el área.....	136
4.4.- Evaluación Crítica de la estrategia metodológica.....	143
4.4.1.-Proceso metodológico.....	143
4.4.2.-Niveles de intervención.....	153

## **CAPITULO V.**

### **ANALISIS DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA.....**

5.1.- Valoración de los elementos que conforman la práctica y su aporte a la intervención profesional.....	156
5.1.1- Taller.....	156
5.1.2.- Supervisión.....	157
5.1.3.- Asesoría.....	158
5.2.-Aspectos del contexto institucional que favorecieron u obstaculizaron la intervención profesional.....	159
5.3.-Influencia del contexto económico, político y social en cuanto a la intervención.....	160
5.4.-Satisfacción de las necesidades a las que se pretendía dar respuesta.....	162
5.5.- Desempeño personal.....	164

### **CONCLUSIONES.**

### **SUGERENCIAS.**

### **PROPUESTA.**

### **BIBLIOGRAFIA.**

### **ANEXOS.**

## **INTRODUCCION.**

La sistematización es una actividad encaminada a la construcción y elaboración de un sistema, lo que implica responder a una estructura organizada, con una clara identificación de las relaciones que existen en distintos comportamientos de manera agrupada y organizada; por lo tanto es muy importante en el proceso de formación de la carrera de Trabajo Social, ya que esclarece con precisión los hechos que se presentan en relación al sujeto y objeto de estudio, por ello es preciso hacer un repaso de todos y cada uno de los aspectos que se fueron presentando y tener la oportunidad de confrontar lo teórico con lo práctico, validar la calidad, eficiencia y compartir dicha experiencia con otros Trabajadores Sociales, además de ser una consulta de utilidad para los futuros profesionistas.

La sistematización como parte del proceso de formación del profesional de Trabajo Social y específicamente la experiencia de la práctica de especialización representa el objeto de conocimiento que resulta ser la práctica misma que se realiza en el área, espacio y tiempos determinados en los que interviene el profesionista; por ello, a continuación se presenta la sistematización de la práctica de especialización, realizada en la empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas y Direcciones Hidráulicas, en el periodo de febrero a diciembre del 2007, en la ciudad de Uruapan Michoacán.

Con base en todo lo anterior, se mencionan aspectos importantes a manera de evaluación crítica y personal, el desarrollo de cada fase y elemento, realizando un análisis de los mismos y una autocrítica; destacando todos aquellos elementos o situaciones que fueron favorables o desfavorables en dicha experiencia, la cual esta conformada por los siguientes capítulos: Contexto en el que se inscribe la experiencia, Aspectos generales de la empresa, Proceso metodológico, Estrategia metodológica implementada en la práctica y Análisis del desarrollo de la experiencia; así como Conclusiones, Sugerencias, Propuesta, Bibliografía y Anexos.

# CAPITULO I.

## CONTEXTO EN EL QUE SE INSCRIBE LA EXPERIENCIA.

### ***1.1.- LINEAS DE LA POLITICA SOCIAL PARA EL SECTOR.***

Es importante tomar en cuenta las políticas y acontecimientos o situaciones en las que se encuentra el país, el estado y a su vez el municipio, ya que todo ello influye, en forma positiva o negativa en la sociedad y ello da origen a nuevas situaciones que pueden repercutir en la institución o empresa en la cual se esta realizando la práctica; como puede ser a la empresa, al personal que en ella labora y/o a sus familias, a los beneficiarios del servicio que ofrece la empresa que es la población en general. Por ello la importancia de considerar dichas situaciones y sus repercusiones, para identificar la influencia de estas en torno a la institución.

### **1.- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012.**

Presidente de México: Felipe Calderón Hinojosa.

De acuerdo a la página de internet, [www.Google.com.mx](http://www.Google.com.mx), el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y retomando los aspectos más relevantes acordes al tipo de empresa, se hace referencia a lo siguiente:

De manera general, se puede decir que, dicho Plan propone una estrategia integral basada en cinco ejes, los cuales pretenden avanzar hacia el Desarrollo Humano Sustentable.

Considera que una mayor competitividad económica nacional, contribuirá al incremento de la inversión y a una mayor creación de empleos que permitan elevar el nivel de bienestar económico y aunado a este un mejor nivel de vida en general.



Otro aspecto importante es, que plantea una igualdad de oportunidades educativas, profesionales y de salud, las cuales son necesarias para que todos los mexicanos puedan vivir mejor y participar plenamente en las actividades productivas. Además, considera que para que el desarrollo planteado sea sustentable, requiere la protección del patrimonio natural del país y el compromiso con el bienestar de las generaciones futuras.

Debido al tipo de institución y específicamente al área económica, se retoman los aspectos más relevantes correspondientes al segundo eje que integra el Plan Nacional de Desarrollo, se hace referencia a lo siguiente:

### *ECONOMÍA COMPETITIVA GENERADORA DE EMPLEOS.*

Inversión en capital físico: Para ello, se necesita que los proyectos sean más rentables, que estén sujetos a menores riesgos, y que disponga de recursos para realizarlos. También se debe de continuar con la profundización del sistema financiero, para que toda la población tenga acceso a los recursos que les permita participar en las actividades económicas.

Esta integrada por los siguientes aspectos:

#### **Rentabilidad y el riesgo de la inversión.**

La mejor forma de incrementar la rentabilidad de la inversión en toda la economía es reduciendo costos. Ello hace a las empresas mexicanas más competitivas y asegura una mayor oferta de bienes a menores precios, con lo que las familias mexicanas también se benefician.

En base a las siguientes líneas de acción:

- ☆ *Fortalecer el estado de derecho y la seguridad pública.*
- ☆ *Mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer las finanzas públicas.*

- ✧ *Promover la competencia.*
- ✧ *Simplificación administrativa y regulatoria.*
- ✧ *Simplificación y estabilidad tributaria.*
- ✧ *Fortalecer la productividad en las relaciones laborales: Esto es clave para una mayor creación de empleos formales y para hacer frente a la creciente competencia mundial. De esta forma se generara una mayor demanda de trabajo en el sector de la economía, derivada de un crecimiento dinámico que se traduzca en mayores ingresos de los trabajadores.*
- ✧ *Promover la inversión en infraestructura.*
- ✧ *Continuar con al apertura comercial.*
- ✧ *Asegurar una mayor y mejor inversión financiera.*
- ✧ *Facilitar el manejo de riesgo.*
- ✧ *Transformar a las empresas publicas para hacerlas mas eficiente.*
- ✧ *Diversificar las fuentes de crecimiento de la economía mexicana.*

### **Disponibilidad de recursos.**

Líneas de acción:

- *Garantizar finanzas públicas sanas.*
- *Contar con un sistema financiero profundo y eficiente.*

### **Capacidades de las personas.**

#### **Crecimiento elevado de la productividad.**

Líneas de acción:

- ❖ *Continuar con el proceso de apertura comercial y atracción de inversión extranjera directa.*
- ❖ *Proveer de un mayor apoyo directo a la investigación en ciencia y tecnología.*
- ❖ *Crear un vínculo estrecho entre el sector público, la academia y el sector empresarial.*
- ❖ *Facilitar el financiamiento de las actividades de ciencia, innovación y tecnología.*

La Productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas y desarrollo de productos acorde con sus necesidades, es otra de las prioridades de dicho eje; en reconocimiento a la importancia estratégica de este sector para potenciar el crecimiento económico, la promoción de la productividad de las empresas haciendo énfasis en los apoyos a las MIPYMES, estableciendo una estrategia de atención integral a los cinco segmentos empresariales: emprendedores, microempresas, pequeñas y medianas empresas, empresas gacela y empresas tractoras, a través de igual número de servicios: financiamiento, comercialización, capacitación y consultoría, gestión e innovación y desarrollo tecnológico.

Por otra parte, el Gobierno Federal proporcionara a las MIPYMES servicios de consultoría y capacitación de la más alta calidad a precios accesibles, a fin de fortalecer la capacidad de las empresas para consolidarse y crecer.

El Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, A. C. (COMPITE) fortalecerá su operación en materia de capacitación y consultoría especializada, para promover la productividad e inducir procesos de calidad y de responsabilidad social en las empresas; por medio de talleres de reingeniería de procesos, a fin de mejorar su gestión empresarial o sus procesos productivos; consultoría para que las empresas adopten un sistema de aseguramiento de la calidad; cursos de capacitación para mejorar sus habilidades; y atención con servicios de consultoría a fin de certificarse en responsabilidad social.

## **2.- PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2003-2008.**

Presidente de Michoacán: Lázaro Cárdenas Batel.

De acuerdo a la página de internet, [www.google.com.mx](http://www.google.com.mx), el Plan Estatal de Desarrollo 2003-2008, y haciendo referencia al tipo de institución en la que se realizó la práctica, se destacan los siguientes aspectos:

### **❖ Programa estatal de vivienda:**

El Gobierno del Estado debe garantizar a todos los michoacanos, el derecho de acceso al suelo y a una vivienda digna. Para lograrlo debe unificarse la normatividad sobre el mercado de suelo y la vivienda en propiedad y renta.

Se requiere orientar el financiamiento hacia la promoción de vivienda popular, mediante un programa financiero específico, y de un sistema de renta, ahorro y préstamo, dotado de incentivos y subsidios; ampliar la inversión de recursos fiscales para adquisición de suelo, estableciendo criterios que permitan que los ingresos que se generen con su aprovechamiento y comercialización se apliquen a la adquisición de nuevos predios para vivienda; establecer en los planes de desarrollo urbano la creación de reservas territoriales para vivienda popular; crear un sistema de apoyo a la promoción inmobiliaria autogestionaria, con dotación de reservas territoriales, infraestructura y servicios. Habrá que cambiar las reglas de operación del sistema bancario y financiero, y del sector público y privado de vivienda, para hacer accesible el crédito a todos, incluyendo al sector de no asalariados; aplicar los fondos del INFONAVIT y FOVISSSTE para la adquisición, construcción o mejoramiento de vivienda; promover la asociación de capital privado, inversión estatal y esfuerzo propio de los sectores demandantes para producir vivienda de interés social y popular.

❖ **Programa de útiles escolares para la educación básica.**

El programa pretende entregar en cada ciclo escolar paquetes de útiles escolares que cubran la demanda del conjunto de los centros educativos de educación primaria de la entidad.

❖ ***Programas de infraestructura para el desarrollo***

La construcción de caminos rurales tendrá una alta prioridad en nuestra estrategia carretera, como bien señala el PROFIDEM, el efecto de estos caminos en las actividades y la calidad de vida de las pequeñas y multiplicadas poblaciones michoacanas es de gran trascendencia.

*Debido al tipo de institución en la que se realizó la Práctica de Especialización, es necesario hacer mayor énfasis en los aspectos más relevantes del área económica y base al programa VI del Plan Estatal de Desarrollo, se menciona lo siguiente:*

## **POR UN DESARROLLO ECONÓMICO EQUITATIVO Y SUSTENTABLE.**

### **❖ *Derechos laborales y dignificación del trabajo.***

En cuanto a este programa, el Gobierno del Estado garantizará la libertad de sindicalización de los trabajadores, con absoluto respeto al artículo 123 Constitucional.

Acorde con dicha conducta, otorgará seguridad jurídica a las agrupaciones que soliciten su registro sindical, sin limitar sus condiciones de reconocimiento laboral a determinadas corrientes gremiales o de algún particular signo político. Respetará, en tales condiciones, la plena autonomía sindical.

Por otra parte, se pretende vigilar el estricto cumplimiento de los derechos laborales en las relaciones individuales de trabajo, cualquiera que sea la modalidad de contratación del trabajador, lo cual es un aspecto favorable para la sociedad en general, ya que se concederá mayor importancia a sus derechos laborales y a su dignidad como personas.

También propone dedicar particular atención para que se generen las mejores condiciones posibles al trabajo de las mujeres, de menores, a trabajadores del campo, a las trabajadoras domésticas, a trabajadores con alguna discapacidad y a la industria familiar, ello con la intención de evitar la violación de sus derechos individuales y laborales; se pretende promover el empleo digno libre de riesgos, así como la capacitación para la productividad y la competitividad; además de intentar propiciar que se den resoluciones más inmediatas a los juicios laborales, para cumplir con el mandato constitucional de que exista una “justicia pronta y expedita”.

### **❖ *Programa regional de desarrollo sustentable.***

Dicho programa, persigue el objetivo de construir un instrumento de planeación que se ajuste al cumplimiento de metas sustantivas de desarrollo con equidad y sustentabilidad, el cual se supone que va a beneficiar a las poblaciones en general.

### **❖ *Por un desarrollo con nuevos equilibrios productivos y de servicios.***

Michoacán no debe de ser una “entidad perdedora” en los actuales procesos de globalización. Tampoco debe seguir reduciendo su competitividad en la macro región Centro-occidente, pues sus potencialidades naturales y productivas, sus raíces y fuerzas culturales, así como las capacidades de su gente, son de suficiente consistencia y calidad para que puedan servir como una firme plataforma de relanzamiento económico y de reconstrucción del tejido social, pues es un estado con alto potencial de desarrollo, que no debe de verse afectado, si no mas bien beneficiado.

❖ ***Una gestión económica democrática y participativa.***

Haciendo referencia al despliegue de las estrategias económicas del gobierno del estado, se llevara a cabo a través de los esquemas democráticos y de la amplia y activa participación ciudadana ya señalada por el presente plan. Entre otras medidas, se cuenta ya con el Consejo Consultivo para el Desarrollo Económico del Estado de Michoacán, en el que participan diversas dependencias de nuestro gobierno y representaciones de los sectores empresariales y civiles de la entidad; ello con la finalidad de determinar y elegir las decisiones mas pertinentes que serán de gran utilidad, con el propósito de beneficiar a todos los tipos de empresas.

❖ ***Programa integral para el financiamiento del desarrollo.***

Resulta necesario instituir una Banca Estatal de Desarrollo que, a la vez que reciba recursos presupuestales, capte ahorro del público en general y de los migrantes, mediante diversos instrumentos, como los bonos estatales de desarrollo.

Con estos se podrán impulsar proyectos y programas de financiamiento que tiendan a las necesidades de diversos actores productivos organizados. Se contara con programas que propicien en autofinanciamiento, por lo que los mecanismos de operación de apoyo a la inversión deben ser claros y con viabilidad de recuperación, con corto o mediano plazo; para operar estos programas se concentrara el sistema de apoyos del gobierno en una sola instancia administrativa financiera, evitando con ello la existencia de múltiples estructuras organizativas dedicadas a la administración de cartera. Con ello se

pretende que haya un crecimiento para todas las micro y pequeñas empresas, ya que son las que se verán más beneficiadas con este tipo de apoyos.

❖ **Programa gubernamental para la canalización social y productiva de remesas.**

Las remesas se han convertido en un flujo de divisas de suma importancia para México, en especial para Michoacán.

Por ello, sin desalentar los gastos que se dirigen de manera directa a incrementar los niveles de bienestar de los pobladores michoacanos, resulta indispensable realizar serios esfuerzos para incrementar el flujo que de esos recursos puedan canalizarse a obras de infraestructura, empresas medianas y pequeñas, y equipamiento en las comunidades más marginadas.

Los programas de el Plan Estatal de Desarrollo se caracterizan por las actividades y condiciones de acuerdo a el estado, se proponen programas que estén en función de las actividades propias de Michoacán, propiciando el aprovechamiento del lugar, tomando en cuenta las condiciones geográficas, físicas, productivas y las condiciones del lugar, así como las múltiples necesidades haciéndolos participes en el proceso de desarrollo; adecuando los programas a las capacidades y características de acuerdo a la edad todo ello con la finalidad de promover el desarrollo del estado y por consiguiente de las michoacanos.

### **3.- PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2005-2007.**

Presidente municipal: Marco Antonio Lagunas Vásquez.

De acuerdo a la página de internet, [www.google.com](http://www.google.com), se hace referencia a los aspectos más relevantes en relación a la institución en la que se realizó la práctica, como son:

OBJETIVO DEL PLAN MUNICIPAL

Realizar una administración moderna que atienda eficazmente las demandas ciudadanas contribuyendo a mejorar las condiciones de vida, con la corresponsabilidad entre la sociedad y gobierno, considerando una base democrática y de participación ciudadana.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL ÁREA ECONÓMICA.**

- ✓ *Consolidar a Uruapan como un municipio competitivo, alentando la inversión, ofreciendo a los emprendedores las condiciones necesarias que fomenten la generación de empleos en un marco de institucionalidad, transparencia y certidumbre.*
- ✓ *Garantizar que los turistas y connacionales que ingresen a nuestro territorio, lo hagan con absoluta libertad conscientes del respeto a sus derechos.*

#### **ESTRATEGIAS:**

- ✓ *Satisfacer a la comunidad empresarial simplificando trámites, brindando orientación e incentivos para la apertura y subsistencia de empresas.*
- ✓ *Vincular las acciones programáticas con las instancias estatales y federales, lo cual posibilita proporcionar un servicio integral y de calidad a los emprendedores.*
- ✓ *Desarrollar las relaciones de hermanamiento de Uruapan con otras ciudades a través del diseño y operación de proyectos e intercambios que redunden en beneficios económicos y sociales.*

#### **LÍNEAS DE ACCIÓN.**

- ✓ *Brindar servicios de asesoría y orientación a empresas de una manera rápida y eficiente mediante esquemas de simplificación administrativa.*



- ✓ *Instrumentar programas que estimulen la inversión empresarial en actividades productivas que generen valor agregado a sus productos con mayores índices de rentabilidad.*
- ✓ *Fomentar la creación de empleos mediante programas de capacitación, estímulos fiscales, becas de trabajo con cargo a programas estatales y federales, entre otros.*
- ✓ *Representar a la ciudad de Uruapan ante las ciudades hermanas y organismos relacionados al programa de ciudades hermanas, cumplir los acuerdos de hermanamiento y fortalecer las relaciones con otras ciudades de otros países.*

Es importante mencionar, que tanto el plan nacional, estatal y municipal, están integrados por objetivos bien definidos y muy importantes para el crecimiento y desarrollo del país, las líneas de acción y estrategias son acordes con las necesidades del país, del estado y del municipio; mas sin embargo se debe de considerar la situación real, ya que la mayoría de las ocasiones no se llevan acabo todas las líneas de acción, o bien, si se realizan no son con la efectividad que se debe o en que estaba planteada; es por ello que se debe de contrastar lo que se pretende con las propuestas de los gobernantes y que tanto se esta realizando, en que medida y con que calidad; tomando como referencia los objetivos y líneas de acción del área económica y analizando como es la situación real no solo en el ámbito económico, si no también político y social; pues todos se relacionan ya sea de alguna u otra forma, lo que da origen a situaciones favorables o desfavorables que influyen a la sociedad en general; destacando que siempre es mas visible en unos grupos mas que en otros; lo cual depende de la situación actual en la que se encuentren y la capacidad para afrontar y dar solución a dichas situaciones.

## **1.2.- SITUACIÓN POLÍTICA.**

La cuestión política es un aspecto que repercute considerablemente en la situación económica y social de la población en general; ya sea por una u otra determinación, influye en la dinámica cotidiana, en ocasiones ya sea en forma

positiva o negativa; haciendo referencia al nivel Nacional, se rescatan los siguientes sucesos: con el cambio de presidente de la república, se dió un giro importante, ya que se presentaron diversos acontecimientos; desde la contienda tan reñida por parte de los partidos políticos; el PRD representado por Manuel López Obrador, dió mucho de que hablar, al no querer aceptar su derrota y el caos social que se desato por seguidores de dicho partido, al creer que en las elecciones habían sido un fraude; el PRI, acepto su derrota y el PAN celebraba su triunfo, confiando en que había sido electo por mayoría de votos.

Por otra parte, con Felipe Calderón como presidente de México, se presentaron varios cambios; la reforma electoral que dió mucho de que hablar, ya que con esta reforma los mayormente afectados serian el sector privado; para lo cual, en el mes de septiembre, Felipe Calderón tuvo que intervenir para que dicha reforma no se autorice hasta el año 2008. Las reformas a la ley del ISSSTE, lo que significo un golpe duro para todos los trabajadores del estado, al no querer aceptar dicha ley y verla como un perjuicio.

El intento por pretender eliminar la delincuencia, el crimen organizado y el narco tráfico, implementando acciones a través de operativos de seguridad, retenes, revisiones y cateos en todo el país, tuvo repercusiones en varios estados y municipios; de los cuales se obtuvieron resultados importantes, mas sin embargo la incertidumbre, inquietud y preocupación que experimentaba la gente al tener que salir de sus casas sin saber a que situación se podía enfrentar.

En cuanto al nivel Estatal, en el 2007 se llevaron acabo las elecciones para gobernador del Estado; y como siempre, la competencia se encuentra reñida entre los partidos con mayor poder, como son: el PAN, PRI y PRD; todos con buenas propuestas, el riesgo se encuentra en que aumentara en abstencionismo, ya que la población no confía en ningún candidato, pues ha sido tal su decepción, que no saben por cual votar, por lo que prefieren anular su voto o abstenerse de votar.

Los operativos de seguridad implementados por el gobierno federal, comienzan a aplicarse en varios estados de la república, entre ellos Michoacán y sobre todo en

la zona de tierra caliente, en donde se ha estado presentando una mayor incidencia del narcotráfico.

En el ámbito local, Marco Antonio Lagunas como presidente de Uruapan también dió mucho de que hablar; ya que al inicio de su gobierno, la población depositó su confianza en él, pero conforme fue pasando el tiempo, la población fue descendiendo en su postura al darse cuenta de que no se estaban obteniendo los resultados que se esperaba con su gobierno, situación que ya es una costumbre que se encuentra presente con cualquiera de los gobernantes; ahora esta próxima su salida, ya que en el mes de noviembre del presente año, serán las elecciones para determinar quien será el nuevo presidente municipal, competencia que también esta reñida entre candidatos de los tres partidos mas populares.

### **1.3.-SITUACIÓN ECONÓMICA.**

A nivel nacional, la situación económica que se presentó en éste periodo, fue crítica, debido a las diversas modificaciones y situaciones que afectaron a la población en general, ya que se origino un aumento en el precio de los productos de la canasta básica, como son: leche, huevo, tortillas, entre otros; lo cual afecta a la población en general y más aun a las personas de escasos recursos, motivo por el cual se teme por la probabilidad de que se eleve la inflación del país repercutiendo de alguna u otra forma a la economía de la mayor parte de la población.

Otras cuestiones que también son de importancia y que afecta a la sociedad en general, es el pretender eliminar la prerrogativa generalizada sobre el impuesto del ISR y el IVA a los alimentos; situación que aún no esta aprobada pero que ya tiene preocupada a la sociedad, ya que su economía se verá afectada considerablemente, por lo cual esperan que dicha propuesta sea rechazada.

Un aspecto muy importante y que ha ocasionado un descontento para la mayor parte de la población, es el aumento al precio de la gasolina, debido a que ello representa un alza en todos los precios; aun sin entrar en vigor dicho aumento,

algunos comercios ya aumentaron los precios en varios productos, sobre todo en aquellos que son de consumo básico y ello aumenta considerablemente al bolsillo de muchas personas; por una parte, afectara a quien tiene empleo, ya que el sueldo que percibe no será suficiente y mas aun, a las personas que no cuentan con un empleo estable o que ni siquiera tienen una fuente de ingreso, lo cual si es motivo de descontento y preocupación.

Que decir en cuanto al desempleo en los jóvenes de entre 20 y 24 años de edad; si en México se requieren de 50 mil trabajos anuales para bajar el déficit actual y aunque la inversión extranjera directa al país, ha ido en aumento ofreciendo empleo a muchas personas, no han sido suficientes para combatir los altos índices de desempleo.

Con respecto al nivel estatal; Michoacán se encuentra ubicado en la zona económica C y haciendo referencia al aspecto laboral la situación también es crítica, ya que más de 60% de la población ocupada en Michoacán, tuvo ingresos de uno a tres salarios mínimos, y el aumento a dicho salario fue mínimo, ya que se encontraba en \$47.57 y aumento a \$48.78, por lo que es evidente que los bajos sueldos siguen siendo el talón de Aquiles para los trabajadores; por otra parte se reduce la Población Económicamente Activa, ya que unas tres mil personas quedaron sin empleo entre enero y marzo, es severo el agravamiento de la desocupación y por lo tanto parecen haber llegado a su limite de supervivencia un gran número de mexicanos.

Y por otra parte, no se ha tenido la respuesta que se esperaba por parte de los programas de gobierno que serian destinados a mejorar las condiciones económicas y que a su vez se reflejarían en el nivel de vida de la mayor parte de la población; pues aun se esta en espera de ello.

Con respecto al nivel municipal, las repercusiones económicas que se presentaron en el periodo de marzo, fueron en relación a la competencia entre los productores y comerciantes mexicanos y la inversión extranjera directa, por las grandes cadenas de tiendas departamentales o súper mercados; lo cual representa un arma de doble filo, por que por una parte es una fuente de empleos

para varias personas, pero por otra, es un golpe fuerte en la economía de tiendas y comercios de la región.

En cuestión de empresas y de sus representantes; se estima que en el mes de mayo se deberá de cumplir con el reparto de utilidades, ello como un derecho constitucional que tiene el trabajador en participar en las ganancias que obtiene la empresa o el patrón, haciendo referencia a este periodo; muchas de las empresas del Estado de Michoacán no cumplieron con el reparto a sus empleados y argumentan que no se generaron utilidades , lo cual es válido; ya que si no se generan utilidades no obliga a que haya reparto y mas aún si no otorgan las prestaciones que por ley les corresponden a sus empleados; en relación a ello se ha presentado que la mayoría de las empresas no cumplen con la obligación de repartir sus utilidades generadas anualmente.

#### **1.4.- SITUACIÓN SOCIAL.**

La situación política y económica repercute considerablemente en el aspecto social, situándonos a nivel Nacional, se presentaron diversos movimientos y manifestaciones ocasionados por cambios y reformas; en cuanto al sector salud, se presentaron algunos acontecimientos, ello por motivo a la reforma de la ley del ISSSTE, por su parte, los trabajadores del estado ocasionaron un caos con sus manifestaciones y plantones, lo cual afecto a todas las familias mexicanas, debido al paro de labores que perjudico a miles de estudiantes, la vialidad y el embotellamiento, además de la contaminación, entre otras cosas.

Por otra parte, se prevé un buen avance en cuanto al Instituto Mexicano del Seguro Social, ya que se destinará doscientos millones de pesos que se supone se utilizara para terminar los hospitales y unidades médicas de distintas ciudades. Por otra parte, la afiliación al seguro popular para miles de familias mexicanas que no tienen afiliación al IMSS o al ISSSTE; en un principio represento una medida de gran ayuda; sin embargo, ha sido muy deficiente el servicio que se ha brindado.

En cuestión de vivienda, se han puesto en marcha mas programas de financiamiento para que mas familias mexicanas tengan acceso a adquirir una vivienda propia, ello con mayores facilidades, ya que no se requiere que tengan ingresos tan elevados para tener acceso a créditos para una vivienda, o bien, se dan mas facilidades para que mas personas tengan acceso a mejorar las condiciones de su vivienda; con base en programas de INFONAVIT y el llamado pie de casa, éste último sobre todo para las familias de mas bajos recursos económicos.

En relación al estado de Michoacán, se espera recibir recursos por 12 millones de pesos, los cuales se aplicaran por medio de proyectos de investigación en el fondo de Pymes, lo cual es de suma importancia, ya que cada vez se presta mayor atención a las empresas pequeñas que se encuentran en expansión y en vías de desarrollo, pues ello contribuye a mejorar la situación de nuestro estado.

A nivel municipal, no ha habido mucho impacto, pues la mayoría de los programas son federales o estatales; aunque se observan algunos avances importantes, ya que en cuanto a infraestructura, se han puesto en marcha algunas obras que serán benéficas para la población de Uruapan, ya que no solo se mejora el aspecto de la ciudad, si no que contribuye a elevar el turismo, lo que se traduce en una mejor economía y mejorar el nivel de vida, además de facilitar algunas actividades cotidianas de la población

## **1.5.- EMPRESA GOLDEN GATE.**

En este punto, se hará referencia al conocimiento y características de la empresa Golden Gate transmisiones automáticas, ubicándola como el centro de prácticas.

*Localización:* Ciudad de Uruapan Michoacán, México.

*Razón Social:* Golden Gate transmisiones automáticas y direcciones hidráulicas.

*Domicilio:* Golden Gate Transmisiones automáticas se encuentra ubicada en, el paseo de la revolución #3700, colonia Zumpimito de Uruapan Michoacán.

*Teléfonos:* 52-8-81-00 y 52-8-81-01.

*Fax:* 52-8-81-00

*Tipo de institución:* Es una empresa del sector privado, registrada como persona física; no hay socios ni intervención por parte de ningún organismo gubernamental ni asociación civil, es una empresa independiente.




*Giro:* Se dedica a la reparación de todo tipo de transmisiones automáticas y direcciones hidráulicas.

*Horario de atención:* Es de lunes a viernes de 8:00am a 7:00pm. ; Los días sábados de 8:00am a 2:00pm.

*Misión:* Ofrecer seguridad, confianza y garantía del funcionamiento de las transmisiones automáticas y de las direcciones hidráulicas de vehículos automotores, a través de servicios de reparación integrales realizados por personal altamente calificado, con las refacciones y lubricantes de la mejor calidad del mercado.

*Visión:* “Dominar el mercado potencial de reparación de transmisiones automáticas y direcciones hidráulicas de la región.

*Objetivos:*

-  Reducir el tiempo de reparación al tener una mejor distribución de áreas.
-  Disminuir retrabados en las etapas del proceso.
-  Reducir el tiempo de reparación por efectos de garantía.

*Estructura organizativa:* La cual se da a conocer en el esquema que se presenta a continuación.

**ORGANIGRAMA INICIAL DE GOLDEN GATE  
TRANSMISIONES AUTOMATICAS.**







## **CAPITULO II**

### **ASPECTOS GENERALES DE EMPRESA.**

Una de las áreas de intervención de Trabajo Social es en el área empresarial, a la cual se hará referencia en el presente documento, ya que fue el área en la que se realizó la Práctica de Especialización; por lo que es necesario conocer los aspectos y características generales de una empresa, con la finalidad de tener un panorama amplio que facilite la comprensión del funcionamiento y situaciones que se presentan, ya que es algo fundamental para lograr mayor eficiencia en la intervención.

#### **2.1.- DEFINICIÓN DE EMPRESA.**

“Instituciones para el empleo eficaz de los recursos mediante un gobierno (junta directiva), para mantener y aumentar la riqueza de los accionistas y proporcionarle seguridad y prosperidad a los empleados” (Jay et/al, 2004:44).

“Es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción. Representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos” (Méndez, 1993:6).

“Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de necesidades de la comunidad” (Munch y García, 2004:44).

Analizando las definiciones anteriores, y retomando algunos aspectos que menciona Much Galindo y García Martínez, que hacen referencia a la empresa como un grupo social que producen bienes y/o servicios tendientes a satisfacer las necesidades de la comunidad, se llega a la siguiente conclusión: La empresa es una institución u

organización integrada por un grupo social en la que por medio de la administración de recursos y del capital humano se proporcionan bienes y/o servicios a la sociedad para satisfacer necesidades, tanto de la empresa como de la sociedad.

## **2.2.-GENERALIDADES DE EMPRESA.**

Según Joaquín Rodríguez Valencia, en su libro Administración de Pequeñas y Medianas Empresas, señala que las características de la empresa son las siguientes:

a) Es una persona jurídica, ya que se trata de una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.

b) Es una unidad económica, por que tiene una finalidad lucrativa, es decir, su principal objetivo es económico: protección de los intereses económicos de ella misma, de sus acreedores, de su dueño o de sus accionistas, logrando la satisfacción de este último grupo mediante la obtención de utilidades.

c) Ejerce una acción mercantil, debido a que compra para producir y produce para vender.

d) Asume la responsabilidad total de riesgo de pérdida. Esta es una de las características masa sobresalientes, pues a través de su administración es la única responsable de la buena o mala marcha de la Entidad, puede haber pérdidas, ganancias, éxitos, fracasos, desarrollo o estancamiento, todo ello es a cuenta incluso hasta la pérdida total de sus bienes.

e) Es una entidad social, ya que su propósito servir a la sociedad en la que esta inmersa.

## **FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA.**

Según Munch Galindo y García Martínez, en su libro Fundamentos de Administración, (2004), señalan que las funciones básicas de la empresa son las siguientes:

- \* Producción: Tradicionalmente considerado como uno de los departamentos más importantes, ya que formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de productos, al suministrar y coordinar: mano de obra, equipo, instalaciones, materiales y herramientas requeridas.
- \* Mercadotecnia: Su finalidad es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo de forma tal que este en su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y al precio mas adecuado.
- \* Finanzas: Esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro de capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objetivo de que puedan funcionar debidamente.
- \* Administración de recursos humanos: Su objeto es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, de capacitación y desarrollo.

### **2.3.- ELEMENTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.**

Según Munch Galindo y García Martínez, en el libro Fundamentos de Administración (2004), consideran que los elementos básicos de la empresa se centran en los siguientes recursos:

#### ■ Recursos materiales.

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa:

- a) Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, instrumentos, herramientas, etc.
- b) Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados.

#### ■ Recursos técnicos.

Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos:

- a) Sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas de finanzas, sistemas administrativos, etc.
- b) Formulas, patentes, etc.

#### ■ Recursos humanos.

Son los trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

#### ■ Recursos financieros.

Son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones.

## **2.4.- VALORES INSTITUCIONALES DE LA EMPRESA.**

Según Munch Galindo y García Martínez, (2004), los valores institucionales de la empresa son los siguientes:

Toda empresa progresista debe perseguir valores institucionales, ya que el conseguirlos incide directamente en su progreso, y los valores institucionales de la empresa son los siguientes:

#### ■ ECONÓMICOS.

Tendientes a lograr beneficios monetarios:

- a) Cumplir con los intereses de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión colocada.
- b) Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.

#### ■ SOCIALES.

Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad:

- a) Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios, de calidad, en las mejores condiciones de venta.
- b) Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios, al crear fuentes de trabajo.
- c) Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante el pago de cargas tributarias.
- d) Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- e) Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la sociedad.

#### ■ TECNICOS.

Dirigidos a la optimización de la tecnología.

- a) Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- b) Propiciar la investigación y el mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.

## **2.5.- CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.**

Arias Galicia y Heredia Espinosa en su libro Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño (2004), menciona la siguiente clasificación.

### **CLASIFICACIÓN TRADICIONAL.**

☒ De servicios: Son aquellas que con el esfuerzo del hombre producen un servicio para la mayor parte de una colectividad de determinada región, sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.

☒ Comerciales: Son las empresas que se dedican a adquirir algunos bienes o productos con el objeto de venderlos después en el estado físico en que los adquirieron, aumentado al precio se costo de adquisición un porcentaje denominado margen de utilidad. Este tipo de empresas son intermediarias entre productor y el consumidor, por ejemplo: mayoristas, cadenas de tiendas, concesionarios, distribuidores, detallistas, etc.

☒ Industriales:

1) Industrias extractivas: Son aquellas que se dedican a la extracción y explotación de las riquezas naturales sin modificar su estado original.

2) Industrias de transformación: Las que adquieren materia prima para someterla a un proceso de transformación o manufactura, que al final obtendrá un producto con características y naturaleza diferentes a las que tenía originalmente.

### **POR SU TAMAÑO.**

Según la siguiente pagina de Internet, [www .monografías .com. /trabajos 12/ consti. consti.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/consti.consti.shtml), se maneja la siguiente clasificación:



- \* Grande: Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.
  
- \* Mediana: Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.

Pequeñas: Se dividen a su vez en:

- \* Pequeña: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.
  
- \* Micro: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establecen en cuantías muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 (trabajadores y empleados).
  
- \* Famiempresa: Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor carácter del negocio convirtiéndose en una unidad productiva.

Según José Silvestre Méndez Morales, en su libro, Economía y la empresa, 1993, maneja las siguientes clasificaciones:

**POR SU TAMAÑO.**

- ☐ Microempresas.

Empresa que ocupa hasta 15 personas y realiza ventas anuales hasta de 80 millones de pesos.

☞ Pequeñas empresas.

Empresa que ocupa de 16 a 100 personas y realiza hasta ventas de mil millones de pesos al año.

☞ Medianas empresas.

Empresa que ocupa de 101 a 250 personas con ventas de hasta 2 millones de pesos anuales.

☞ Grandes empresas.

Empresa que ocupa más de 250 trabajadores y tiene ventas superiores a los 2000 millones de pesos.

### **POR SU ORIGEN.**

☞ Nacionales.

Son aquellas que se forman por iniciativa y con aportación de capitales de los residentes del país; es decir, los nativos de la nación que cuentan con recursos y poseen espíritu empresarial, forman empresas que se dedican a alguna rama de la producción o de la distribución de bienes y servicios.

☞ Extranjeras.

Generalmente la forma de penetración se realiza a través de la inversión extranjera directa, estableciendo filiales en los países en los que se desea participar.

Alas empresas extranjeras también se les llama transnacionales, nombre que ha sido popularizado y generalizado, lo cual explica con precisión que son empresas que se localizan y operan mas allá de las fronteras de una nación.

#### ▣ Mixtas.

Es cuando existe una alianza entre empresarios nacionales y extranjeros y estos se asocian y fusionan sus capitales; que se forman con una parte de capital nacional y otro extranjero.

### **POR SU APORTACION DE CAPITAL.**

#### ▣ Privadas.

Es una organización económica que representa la base del capitalismo y se forma por aportaciones privadas de capital.

Sus principales características son las siguientes:

- Los particulares invierten capital con el fin de obtener ganancias.
- La toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia, considerando los riesgos y el mercado al cual dirige su producción.
- Los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo al principio de la racionalidad económica.
- Los medios de producción pertenecen a los empresarios capitalistas.
- Se contratan obreros a los cuales les paga un salario.

#### ▣ Públicas.

Es una organización económica que se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar por que no se obtienen ganancias. El estado crea empresas con el fin de satisfacer las necesidades la sociedad e impulsar el desarrollo socioeconómico.

#### ☒ Mixtas.

Son aquellas que se forman con la fusión de capital publico y privado; la forma de asociación puede ser muy diversa, en algunos casos el capital publico puede ser mayoritario, en otros el capital privado es el mayoritario, así mismo le proporción en que se combinen los capitales puede ser muy diversa.

*El mismo autor, menciona que las micro y pequeñas empresas tienen ventajas y desventajas, que para efectos de la empresa en donde se esta interviniendo es importante mencionar las siguientes:*

#### **VENTAJAS DE LAS MICROEMPRESAS.**

- \* Sus necesidades de capital son mínimas, por lo que pueden iniciar y desarrollar un negocio.
- \* Se adaptan con facilidad a los cambios estructurales y tecnológicos; es decir, asimilan con rapidez los cambios.
- \* Un empresario posee totalmente el capital de la empresa, lo cual le permite una dirección y conducción centralizada de la misma.
- \* La organización en la empresa puede cambiar con facilidad cuando se observan cambios en el mercado.
- \* Por su tamaño, los procesos administrativos también pueden cambiar y adaptarse a las circunstancias.

- ✳ Dan una mejor atención al cliente, la cual muchas veces es personalizada al mismo tiempo, no se requiere de mucho papeleo y las funciones y los servicios no están burocratizados.

### **DESVENTAJAS DE LAS MICROEMPRESAS.**

Obtienen ganancias muy bajas por lo reducido de sus operaciones.

Su funcionamiento se adapta a las condiciones del mercado, fallándoles iniciativa y mayor audacia en todos los planos de sus actividades.

- ✳ Se encuentran rezagadas en términos comparativos con las demás empresas, tanto en la esfera productiva como en la tecnología y administrativa.
- ✳ Su administración es empírica y generalmente la lleva a cabo el dueño de la empresa, lo que acarrea fallas e ineficiencia en el proceso productivo.
- ✳ Se centran en sus propias actividades y se desvinculan de los centros de investigación y desarrollo tecnológico, con lo cual se siguen rezagando.
- ✳ Por su propio tamaño enfrentan problemas de diversa índole, tanto lo de financiamiento como lo de recursos humanos e incluso en la construcción de las plantas y de transporte.

### **VENTAJAS DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS.**

- ✳ Tienen gran capacidad para generar empleos, absorben una parte importante de la población económicamente activa.
- ✳ Asimilan y adaptan con facilidad tecnologías de diverso tipo.
- ✳ Producen artículos que generalmente están destinados a surtir los mercados locales y son bienes de consumo básico.
- ✳ Se establecen en diversas regiones geográficas, lo cual les permite contribuir al desarrollo regional.

- \* Mantienen una gran flexibilidad por lo que se adaptan con facilidad al tamaño del mercado, aumentan o reducen su oferta cuando se hace necesario.
- \* El personal ocupada por la empresa es bajo, por lo cual, el gerente -que generalmente es el dueño- conoce a sus trabajadores y empleados, lo cual le permite resolver con facilidad los problemas que se presenten.
- \* La planeación y organización del negocio no requiere de grandes erogaciones de capital, inclusive los problemas que se presentan se van resolviendo sobre la marcha.
- \* Mantienen una unidad de mando, lo cual les permite una adecuada vinculación entre las funciones administrativas y operativas.
- \* Producen y venden artículos a precios competitivos, ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son muy excesivas.
- \* Existe un contacto directo con los consumidores a los cuales sirve.
- \* Los dueños, generalmente tienen un amplio conocimiento del área en la que operan, permitiéndoles ampliar su ingenio, talento y capacidades para la adecuada marcha del negocio.

### **DESVENTAJAS DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS.**

- \* Les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y devaluación.
- \* Viven al día y no pueden soportar periodos largos de crisis en los cuales disminuyen las ventas.
- \* Son más vulnerables a la fiscalización y control gubernamental, siempre se encuentran temerosos de las visitas de los inspectores.
- \* La falta de recursos financieros los limita, ya que no tienen fácil acceso a las fuentes de financiamiento.
- \* Tienen pocas o nulas posibilidades de fusionarse o absorber a otras empresas, es muy difícil que pasen al rango de medianas empresas.

- \* Mantienen una gran tensión política ya que los grandes empresarios tratan por todos los medios de eliminar a estas empresas, por lo que la libre competencia se limita o de plano desaparece.
- \* Su administración no es especializada, es empírica y por lo general la lleva acabo los propios dueños.
- \* Por la propia inexperiencia del dueño, este dedica un número mayor de horas al trabajo, aunque su rendimiento no es muy alto.

## **2.6.- FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA.**

Debido a que la intervención profesional de Trabajo Social, en cualquier empresa o institución es directamente con el factor humano, es importante abordar este aspecto, por ello y de acuerdo a Agustín Reyes Ponce en su libro Administración de Personal, Relaciones Humanas primera parte, 1996, señala lo siguiente en cuanto al elemento humano.

Es el común denominador de los demás factores, ya que estos son operados por hombres. Por ello la ayuda y actitud del personal, condicionan todos los resultados que se obtengan en todos los demás aspectos: producción de bienes o servicios, ventas, finanzas, compras, registros, conservación y aun la misma administración en general.

*Según Munch Galindo y García Martínez en su libro Fundamentos de Administración, (2004), se menciona lo siguiente en cuanto a los recursos humanos.*

Los recursos humanos son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Características de los recursos humanos.

- \* Posibilidad de desarrollo.
- \* Creatividad.
- \* Ideas.
- \* Imaginación.
- \* Sentimientos.
- \* Experiencia.
- \* Habilidades, etc.

*Según la función que desempeñen y el nivel jerárquico en que se encuentren dentro de la organización, pueden ser:*

- 1.- Obreros: Calificados y no calificados.
- 2.- Oficinistas: calificados y no calificados.
- 3.- Supervisores: Se encargan de vigilar el cumplimiento de las actividades.
- 4.- Técnicos: Efectúan nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- 5.- Ejecutivos: Se encargan de poner en ejecución las disposiciones de los directivos.
- 6.- Directores: Fijan los objetivos, estrategias, políticas, etc.

*Según Luís Fernando Arias y Víctor Heredia Espinosa en su libro Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño, (2004), se señalan los siguientes principios sobre la administración del recurso humano:*

1.- La responsabilidad es de cada miembro u organización: Podrá existir un departamento especializado en asesorar a cada unidad o departamento, así como a las personas; pero finalmente, la responsabilidad de dicha unidad o departamento y de cada uno de sus miembros.

La elevación de la competitividad de la empresa o la organización constituye una obligación de los responsables de cada área o equipo y, en última instancia de cada persona.



2.- El área con mayores conocimientos y experiencias respecto a las facultades humanas, su detección, desarrollo y conservación, resulta estrictamente hablando, un área de servicio. Aquí se le denomina área de asesoría para el alto desempeño. Su tarea fundamental estriba en apoyar y asesorar a las demás áreas para propiciar el logro de ese alto desempeño humano.

Su labor consiste en integrar un equipo con las demás áreas de la empresa u organización para que cada una y entre todas se logre el alto desempeño. De ninguna manera es su responsabilidad alcanzarlo; esta es una tarea de cada área o equipo y de todos al mismo tiempo.

3.- Una de las responsabilidades primordiales del área de asesoría para el alto desempeño humano consiste en conocer las necesidades de sus áreas asociadas.

4.- La tarea sustantiva del área relativa a la asesoría para el alto desempeño humano, entonces, es apoyar a las responsabilidades de cada área o equipo principalmente para:

- a) Sistematizar, clasificar y dar forma explícita a sus expectativas en cuanto al alto desempeño humano, a fin de establecer los estándares o normas al respecto.
- b) Procesar la información relativa al factor humano y a su desempeño. La recolección de dicha información corresponde a cada área.
- c) Establecer programas de acción de dicha información, de acuerdo a las necesidades de las áreas.
- d) Facilitar el cambio en los comportamientos mediante los recursos y procedimientos adecuados.
- e) Evaluar los resultados, incluyendo el análisis de beneficio/costo, así como la determinación de la acusación (es decir, si se lograron los cambios requeridos debido, interdependientemente o a pesar de las intervenciones).

5.- No existen formas rápidas, sencillas e infalibles (mágicas) de lograr todo lo anterior. Cualquier método, para lograr buenos resultados, requiere esfuerzo, dedicación y tiempo.

6.- Cualquier sistema, para su creación, implantación y funcionamiento, requiere personas con talentos, capacidades y voluntad para inducir innovaciones. Si estas tareas fueran fáciles, bastaría encargárselas a una mecanógrafa o un peón lo cual no es el caso.

7.- Cualquier método, sistema o instrumento puede resultar fatal o muy beneficio: todo depende del hémelo que le den las personas encargadas de su manejo.

Es necesario conocer sobre la administración básica, los recursos básicos de una empresa, la función de la empresa, su clasificación, ya que de esta forma se tomaran en cuenta aspectos que son relevantes y que determinan en gran medida las diversas situaciones que se presentan en el entorno en el que nos encontramos, es decir, a comprender el origen y la resolución de conflictos, necesidades o situaciones que se lleguen a presentar.

Como ya se vio anteriormente, para que una empresa pueda funcionar es necesario de la utilización de diversos recursos que son básicos para la supervivencia de una empresa, sea de tamaño que sea o el giro a la que esta se dedique; y por lo tanto se requiere de la aplicación de un proceso administrativo, el cual es necesario para que la empresa funcione y logre sus objetivos.

Por otra parte, es importante mencionar, que uno de los elementos mas importantes para una empresa o institución es el recurso humano, ya que de este depende que los demás recursos funcionen adecuadamente ya que están dirigidos y son utilizados por el personal, por lo que se requiere dedicar especial atención y cuidado al recurso humano para que se logre un buen funcionamiento de la empresa y con ello se puedan satisfacer las necesidades, tanto de la empresa, de su personal y por consiguiente de la sociedad.

## CAPITULO III

### PROCESO METODOLOGICO.

Para que se pueda dar la intervención de un profesionalista de Trabajo Social, es necesario el seguimiento y aplicación de un proceso, con el cual se va a determinar la intervención; es necesario conocer a detalle las características del grupo social o comunidad en donde se va a intervenir, ya que es la base para actuar acorde a las necesidades y problemáticas de dicho grupo, con la finalidad de contribuir a mejorar sus condiciones de vida.

Es por ello que a continuación se presentan los aspectos referentes al proceso para la intervención de Trabajo Social.

#### 3.1.-PROCESO METODOLOGICO.

Según Ezequiel Ander-Egg, en su libro Metodología del Trabajo Social (1994), las dos primeras etapas del proceso se refieren a lo siguiente:

##### **PRIMERA ETAPA: INVESTIGACIÓN.**

- ☆ *Definición:* Es un proceso reflexivo, sistemático, controlado y critico, que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano.
  
- ☆ *Objetivo:* La recopilación de datos para dar un orden sistemático y analizarlos con tanta exactitud como sea posible para obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social.

Sánchez Rosado en su Manual de Trabajo Social (2004) define la etapa de investigación de la siguiente manera: Es un proceso que permite la organización, un análisis de la realidad entorno a un tema o problemática seleccionada que pretende desde un punto neutral, alejada de prejuicios personales para informar de manera más clara el hecho.

Es importante mencionar que sin investigación no se hace Trabajo Social, ya que ninguna acción profesional es valida si previamente no se conoce científicamente el problema que se quiere resolver.

Es decir, Trabajo Social es una profesión que se basa en un proceso de investigación para en base a ello poder proponer alternativas de solución por medio de la elaboración de planes, programas y proyectos.

### **SEGUNDA ETAPA: DIAGNÓSTICO.**

☆ *Definición:* En general, el termino indica el análisis que se realiza para determinar cual es una situación y cuales 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 que hacer y como hacerlo. (Ander Egg: 1995).

☆ *Diagnóstico Social:* Procedimiento por el cual se sistematizan los datos e información sobre la situación-problema de una determinada realidad, estudiando como se ha llegado a ella y cuales son las tendencias dinámicas que en ella se manifiestan. (Ander Egg: 1995).

Se intenta determinar la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social estudiada. Hay que establecer una jerarquización de las necesidades y problemáticas en función de

ciertos criterios políticos, ideológicos y técnicos. También incluye la determinación de los recursos disponibles.

■ *Tiene por objetivo:*

- \* Dar fundamento a la investigación (estrategias y acciones) de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de un problema, así como a los factores y condiciones potenciales y obstaculizantes.
- \* Representar un proceso de conocimiento sobre los diversos elementos que se conjugan en una empresa.
- \* Jerarquizar y puntualizar los problemas prioritarios de atención en la empresa.
- \* Identificar los recursos existentes en la empresa.

■ *Su finalidad es:*

La finalidad del diagnóstico, es proporcionar una información adecuada confiable que sirva de base para una acción (realización de un plan, programa y proyecto) y para fundamentar las estrategias que se han de expresar en la práctica concreta.

Fundamentar las estrategias que se han de expresar de una practica concreta, conforme a las necesidades y aspiraciones manifestadas por los propios interesados (pueblo, grupo, comunidad, organización, etc.) y la influencia de los diferentes factores que inciden y actúan en el logro de los objetivos propuestos.

■ *Se sistematiza la información en base a las siguientes cuestiones:*

- ⊗ Tipo y naturaleza de los problemas y necesidades.
- ⊗ Magnitud de los problemas y necesidades.

- ⊗ Características y causas de las situaciones-problema estudiadas
- ⊗ Jerarquización (lo que permitirá luego establecer prioridades), de las situaciones problemáticas.
- ⊗ Conocimiento de los recursos disponibles.
- ⊗ Comprensión del contexto en donde se realizara el programa o proyecto, y de los factores determinantes y/o dominantes en relación a lo que se quiere realizar.

■ ■ *Su elaboración comprende las siguientes etapas:*

1. Jerarquización.
2. Criterios de jerarquización.
3. Balance de criterios.
4. Urgencias: como también aquellos que son requeridos para la elaboración en si.
5. Problemas.
6. Descripción.
7. Frecuencia.
8. Análisis de recursos.

En relación al diagnóstico es importante mencionar lo siguiente:

Para poder lograr una buena intervención de Trabajo Social dentro de una realidad específica, se debe de dar continuidad a las fases del proceso metodológico. Una vez que se tienen los resultados de la investigación es necesario identificar las problemáticas y necesidades de la institución; que serán resultado de la aplicación de técnicas e instrumentos, de los cuales se tendrá que determinar un diagnóstico.

La importancia de este, es en función de que en base a los resultados, se podrán establecer líneas de acción que se llevaran a cabo para dar respuesta a dichas

demandas, tomando en cuenta los recursos disponibles en la institución; además de que se jerarquizaran por grado de importancia y viabilidad de ser atendidas.

Es importante e indispensable la determinación de un diagnóstico para poder tener una buena intervención y que esta genere mejores resultados, ya que ira en función de dar respuesta a las necesidades manifestadas por el personal.

Indica el análisis que se realiza para determinar cual es una situación y cuales 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 que es lo que esta pasando.

Según María Angélica Gallardo, en su libro Metodología de Trabajo Social (1979), las etapas de programación, ejecución y evaluación se refieren a lo siguiente:

### **TERCERA ETAPA: PROGRAMACIÓN:**

A través de la programación se pretende determinar las acciones de manera racional y prevista con sujeción a los fines, medios y recursos de que se dispone, enmarcando dichas acciones dentro de determinados plazos, que pueden ser de corto, mediano y largo alcance.

Se ha dicho que... “se pretende determinar las acciones de manera racional y prevista...” Con ello se quiere decir que:

- 1.- Debe conocerse en forma clara y precisa aquello que se pretende alcanzar.
- 2.- Deben escogerse los medios más adecuados para alcanzarlo.
- 3.- Los objetivos que se formulan deben ser realistas y comprensibles.
- 4.- Debe fijarse el tiempo en que se logran las metas.

Es necesario hacer la revisión de planes, programas y proyectos específicos existentes:

Los planes, programas y proyectos específicos que hubieren, deberán ser revisados, de modo de aprovechar todas aquellas proposiciones o acciones concretas ya desplegadas, o insistir, readecuar revitalizar los recursos que se hubieren o estuvieren realizando. Muchas veces, el desconocimiento de aspectos como estos solo contribuye negativamente, traduciéndose en pérdida de tiempo y recurso.

La determinación de recursos; constituye los medios para alcanzar las metas y pueden ser:

- ☆ Humanos.
- ☆ Materiales.
- ☆ Técnicos.
- ☆ Financieros.

Desde el punto de vista de “donde provienen”, los recursos pueden ser internos o externos, es decir de la organización misma o fuera de ella.

A la combinación de de recursos muchas veces se les denomina Instrumentos. Se habla entonces de la eficacia de los instrumentos.

En la etapa de programación, deben estos ser determinados en forma concreta, labor que no se hará tan difícil, si efectivamente se ha trabajado bien en el diagnóstico y realizando adecuadamente los estudios que correspondan.

#### **CUARTA ETAPA: EJECUCIÓN.**

Se refiere a la puesta en marcha de Programas y proyectos, específicos constituye la ejecución, a través de la cual, la acción transformadora llega al ceno de la base



iniciándose con ellas un proceso de movilización y vivenciación interior y que, para los sujetos se traduce en un cambio de conducta, tanto que a nivel de la realidad puede lograrse una alternación o modificación, de ella.

Es una etapa sumamente rica en cuanto a la variedad de las acciones que se desarrollan, y que requieren del máximo de participación activa del equipo de trabajo, además de otras personas importantes, voluntarios, profesionales, etc.

La etapa de de ejecución requiere de una periódica información a las personas con que se trabaja, a través de sus propios representantes, y ello, en orden a lo realizado y por realizar.

En cuanto a las técnicas; para el trabajo con grupos cabe destacar la sociometría, por cuyo intercambio se obtiene un conocimiento sobre las aceptaciones o rechazos que existen entre los miembros del grupo, el grado en que ellos se manifiestan, como también existencia de sub-grupos y su actuación e nivel del conjunto.

La dinámica de grupos, sin lugar a duda permite su utilización con fines didácticos, implementándose todas aquellas técnicas para el trabajo con grupos.

Las necesidades descubiertas, diagnosticadas y programadas en su solución pueden sufrir transformaciones.

Dichas transformaciones “serán”, en la medida en que las acciones sean “efectivas”, en la medida en que se cumpla con los programas y proyectos específicos, y todo ello a su vez, en la medida en que la educación haya constituido la medula espinal de todo engranaje técnico-participativo.

Sin embargo, no podemos olvidar que esos no son los únicos factores, sino que otros, además, inciden pero en un sentido inverso, de carácter obstaculizante en las transformaciones entre ellos:

-Escasez de recursos.

-Mentalidad capitalista que no sientan agrado por las tareas concientizadoras del Trabajador Social.

Realizadas todas las acciones que se hubieran programado, se incluirá entonces, que esta tecnología que es el Trabajador Social, y que por tanto opera en la realidad y el hombre para transformarlos, lograría a través de su metodología, consolidar sus propósitos. En efecto:

1.- Provoca modificaciones en la realidad:

-Plano infraestructural.

-Plano de las relaciones productivas.

-Plano organizacional.

2.- Provoca transformaciones en las conciencias:

-Plano promocional: actitudes.

-Plano educativo-critico.

-Conducta critica

-Destrezas técnicas.

-Cambio de conductas.

-Liberación.

### **QUINTA ETAPA: EVALUACIÓN.**

Es el proceso metodológico que se mantiene constante a través de toda la trayectoria metodológica y por el cual es posible ir observando la acción en orden a enmendarla.

Por tal motivo esta presente a partir de los primeros contactos con los sujetos y su realidad, permitiendo apreciar significativamente toda circunstancia que lo rodea, como también sus proyecciones hacia el mundo exterior.

Consiste la evaluación, en la confrontación que se realiza entre las metas programadas y aquellas alcanzadas, señalando al mismo tiempo los aciertos y errores que pueden servir de experiencias para el futuro.

El resultado de las acciones, en su relación con los objetivos propuestos, obliga incursiones en los factores causales, de manera tal de obligarlos o modificarlos, para luego adentrarse en forma de acción adecuada.

La evaluación permite detectar las fallas técnicas que el seguimiento de cada proceso metodológico pueda incluir. Descubierta la falla, podrá perfeccionarse, pulirse o anular la técnica.

A nivel de formulación de programas, posibilita introducir algunas variantes a los criterios adoptados.

Observación y evaluación marchan paralelamente, ya que todo lo observable es evaluable: si se observa a los sujetos, sus comportamientos, expresiones y hasta aspectos de su modo interno, al extra proyectarse, pasan a ser evaluables. Si se observa el medio se estará evaluando el medio, ya sea en sus caracterizaciones, en sus necesidades, costumbres, etc.

El Trabajador Social, por otro lado, deberá utilizarla como instrumento de medición de la capacitación técnica y básica desarrollada, para cuyo propósito podrá servirse de entrevistas, observaciones grupales o individuales, test, etc. Bajo este procedimiento la evaluación consistirá en determinar el grado en que se logran los objetivos expresados, en otras palabras, graduación del cambio de conducta.

Finalmente, y en lo que se refiere a los medios o instrumentos para hacer la evaluación, pueden haber varios, ya que la naturaleza de los contenidos y conductas son variados y extensos, y podrá el Trabajador Social utilizar aquel que le parezca mas adecuado para medir aquello que se pretende medir.

### **SEXTA ETAPA: SISTEMATIZACIÓN.**

De acuerdo al Manual de Trabajo Social de Manuel Sánchez Rosado (coordinador) la sistematización se refiere a lo siguiente:

- ☺ El CELATS dice: La sistematización describe, ordena y reflexiona analíticamente el desarrollo de una experiencia práctica de Trabajo Social.
- ☺ María Mercedes Gagnten, dice, sistematizar es reproducir conceptualmente la práctica. Lo cual supone aprender a pensar desde en hacer.
- ☺ Según María del Carmen Mendoza Rangel: Implica el paso del comportamiento vivido al universo de los temas estructurados, es decir, en su proceso se implanta la composición teórica en el manejo de los resultados.

☆ *Los propósitos de la sistematización son:*

- La formación de teorías sociales.
- La integración del conocimiento teórico-práctico.
- Formulación de estrategias y formas de intervención para la acción profesional.
- En la relación enseñanza-aprendizaje, es un proceso de superación a través de la reflexión, el análisis y la síntesis de las experiencias desarrolladas para la elaboración de aportes teóricos a la profesión.

☆ *Objetivos:*

- Capacitar recursos humanos.
- Organizar el conocimiento.

- Consolidar el proyecto y la práctica.
  - Dar autenticidad de conocimiento.
  - Descripción de hechos y procesos vividos.
  - Explicación de los hechos.
  - Producir conocimiento.
  - Teorizar la práctica.
  - Evaluar la práctica, experiencia o proyecto.
  - Comunicar la experiencia.
  - Ordenar la información.
- Generar indicadores.
- Realimentar el proyecto y el proceso de la práctica.
  - Replicar el proyecto y la experiencia.

☆ *Funciones:*

- Dar coherencia a las diferentes partes del objeto de estudio.
- Conferir un orden lógico al contexto en que se desarrolla una experiencia determinada.
- Establecer correlación entre todas las partes del objeto de estudio.
- Servir de instrumento operativo para la reflexión.

☆ *Las etapas de sistematización comprende lo siguiente:*

FASES	TECNICAS	INSTRUMENTO
Descripción.	Registro, relato y descripción.	Diario de campo, crónicas, informes, reportes.
Ordenamiento.	Categorización.	Diario de campo.
Clasificación.	Cuantificación, cualificación.	Tablas, cuadros, cédulas.
Análisis.	Descomposición, correlación, nacionalización.	Cuadros, graficas, matrices.
Conceptualización.	Interpretación, abstracción, generalización.	Cuadros conceptuales, ensayos, artículo.

### 3.2.- NIVELES DE INTERVENCIÓN.

Trabajo Social, es una profesión que interviene en cualquier grupo social en sus diferentes dimensiones, con la finalidad de contribuir a que los individuos logren una mejor interacción con el medio que lo rodea y a su vez en los diferentes grupos sociales en que participa.

Para que esta interacción sea más efectiva, se brinda una atención individualizada; por consiguiente esta persona, al formar parte de un grupo, presenta características propias de acuerdo a su dinámica dentro de este, es por ello que otro nivel de intervención es el de grupo, y el último nivel en donde interactúa el individuo es dentro de su comunidad, ya que la dinámica dentro de esta es distinta a la que se genera en determinado grupo. Se interviene brindando atención individualizada y en todos los ámbitos en que una persona interactúa.

#### A) TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

Según **Gordon Hamilton**, en su libro Teoría y práctica de Trabajo Social de Caso (1982), hace referencia a varios autores, que definen el Trabajo Social de Caso de la siguiente manera:

Swithun Bowrs, propuso una definición del "Case work" que tuvo una gran aceptación de sus colegas norteamericanos; dice así: *Arte que utiliza los conocimientos aportados por la ciencia de las relaciones humanas y la práctica de los contactos sociales, con el fin de movilizar los recursos de la persona objeto de provocar una mejor adaptación del cliente a su medio.*

Muy parecida es la definición en la Encyclopedia of social work: *"Restituir, revitalizar o reconstruir el funcionamiento social de individuos y familias con problemas en sus relaciones interpersonales o con el medio ambiente".*

Tomando como base las anteriores definiciones de Trabajo Social de Caso, a continuación se mencionan algunos modelos de atención, para lo cual solo se

retomaron aquellos autores que se considera que presentan un modelo de atención integral debido a las fases o etapas que contemplan y a las características del mismo.

De acuerdo a **Mary E. Richmond** en su libro *Caso Social Individual* (1993), propone el siguiente modelo de intervención:

☆ *Concepto:*

Conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando conscientemente e individualmente al hombre a su medio social.

☆ *Objetivo:*

Eliminar tensiones materiales y emocionales, así como ayudar al usuario a lograr el ajuste práctico de acuerdo a su medio social, así como una satisfacción mutua, en sus relaciones interpersonales.

*FASES:*

Considera un diagnóstico inicial y uno posterior.

**-Inicial:** Es el primer diagnóstico y casi nunca es definitivo, incluye el problema principal, (comportamiento del usuario, factores positivos o negativos).

**-Posterior:** Es la interpretación de varios problemas que van representándose en el curso del Tratamiento. Lo cual puede implicar cambio de planes en el expediente, pueden aparecer varios diagnósticos posteriores.

☆ *Se establece el Tratamiento:*

Es la fase dinámica y activa que se sigue a la elaboración del plan, y puede ser de las siguientes maneras:

- INICIAL.

-DIRECTO

- INDIRECTO

-DELIBERADO

Según **Marie Castellanos**, en su libro *Manual de Trabajo Social*, (1974), considera el Trabajo Social individual de la siguiente manera:

☆ *Concepto:*

Es el método del Trabajo Social que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encauzar las condiciones positivas o eliminar las negativas y lograr una mayor adaptación entre el individuo y su medio circundante.

☆ *Objetivo:*

Desarrollar al máximo las capacidades innatas de los individuos, con el propósito de hacernos así mismo y a la sociedad.

#### FASES.

☆ *Investigación: Etapa inicial que permite la formulación del diagnóstico.*

Utiliza fuentes directas (entrevistas, observación de actitudes); o fuentes indirectas (entrevistas colaterales del caso, familiares, médicos, maestros, correspondencia, llamadas telefónicas).

☆ *Diagnóstico: Considera una inicial y uno posterior.*

-Inicial: No es definitivo, debe de influir.

Problema principal, factores causales, personalidad del cliente.

-Posterior: Son historiales y se realizan historiales del diagnóstico inicial, se expone la interpretación de nuevos problemas, lo cual implica cambio de planes y tratamiento, (reacciones al medio y efectos del tratamiento anterior). El diagnóstico es un proceso paralelo al tratamiento.

☆ *Tratamiento.*

Es la fase dinámica y activa que sigue a la elaboración del plan.

*Objetivos del tratamiento:*



- Encausar al cliente a fin de que logre el conveniente ajuste su medio y trate, por tanto de vencer o atenuar el problema.
- Evitar “colapso o derrumbes sociales.

De acuerdo a **Gordon Hamilton**, en su libro *Teoría y práctica de Trabajo Social de Casos (1982)*, propone el siguiente modelo.

☆ *Concepto.*

El hombre es un ser biopsicosocial, el caso, el problema y el tratamiento siempre deben de ser considerados por el Trabajador Social como un proceso psicosocial. Se componen de factores internos y externos, es decir, relativos al medio ambiente, estudia a los individuos en todo lo relacionado o sus experiencias sociales como sus sentimientos sobre dichas experiencias.

☆ *Objetivo:*

El Trabajo Social de Caso se caracteriza por proponer servicios prácticos y consejo, a fin de despertar, el conservar las energías psicológicas del cliente, hacerlo participar activamente en el uso de los servicios para la solución de sus problemas.

FASES.

El diagnóstico y evaluación son concurrentes y están relacionados.

☆ *Diagnóstico:*

- Comprensión del problema psicosocial.
- Considerar la causalidad del diagnóstico.
- Puede existir un diagnóstico en colaboración.
- El Trabajador Social está capacitado para realizar diagnósticos clínicos de neurosis, psicosis y anormalidad de carácter.

☆ *Evaluación:*

- Se analiza la forma en como la persona enfrenta el problema.
- Importa comprender mucho el cuadro clínico con los fines específicos.

☆ *Tratamiento.*

- Individual psicosocial: Aplicado a un individuo que por su capacidad u otros problemas requiere de ajustamiento social.
- Con relación a un individuo, cuyo problema, para ser solucionada requiere el tratamiento de toda la familia.
- Con relación a varios miembros de la familia de cada uno de los cuales es paciente y cuyo tratamiento tendrá por meta la solución del problema propio de los demás.

De acuerdo a **Evelin Davison**, en su libro *Trabajo Social de Caso (1982)*, propone el siguiente modelo:

☆ *Concepto.*

El Trabajo Social de Caso, es un servicio personal proporcionado por Trabajadores Sociales especializados a individuos que requieren de ayuda especializada para resolver algún problema emocional o de carácter material.

☆ *Objetivo.*

Lograr la participación del cliente como prioridad para llevar el seguimiento del caso.

*FASES:*

- Etapa inicial (investigación).
- Participación del cliente.
- Comprensión al cliente.

- Relación con el cliente.

☆ *Diagnóstico:*

El propone un diagnóstico integral: clínico, psicológico y social.

☆ *Tratamiento.*

- Terapia de apoyo: Hay que considerar el uso de autoridad del Trabajador Social: El Trabajo Social de casos debe aceptar el ejercicio de autoridad como parte de su función y reconocer que inevitablemente se tiene una influencia sobre las acciones de mi cliente.
- Consejería: Es el aspecto terapéutico donde el Trabajador Social de Casos proporciona estímulos benéficos basados en la necesidad presentada por el cliente.

*Según Górdon Hamilton, en su libro Teoría y práctica de Trabajo Social de Casos (1982), se propone el siguiente modelo de **Helen Harrys**.*

☆ *Concepto.*

El case work social, es un fenómeno complejo, dinámico y en evolución. Su complejidad deriva de los variados conocimientos de que se nutre, del empeño moral que lo inspira, de las condiciones que determinan su práctica, de los objetivos y fines que lo orientan.

*FASES:*

- ☆ *La investigación es la fase inicial; el contenido es lo siguiente:*

Hechos a averiguar.

- 1.- Naturaleza del problema expuesto.
- 2.- Importancia del problema.

- 3.- Causas, origen y factores precipitantes del problema.
- 4.- Esfuerzos realizados para resolver el problema.
- 5.- Naturaleza de la solución o fines que pretende hallar en la oficina del Trabajo Social.
- 6.- Naturaleza de la agencia y medios con que cuenta en relación con el cliente y su problema.

☆ *Diagnóstico:*

-Diagnóstico dinámico: Se determinan los factores psicológicos, físicos y sociales que contribuyen en el proceso del problema.

-Diagnóstico clínico: Es un intento de clasificar a la persona atendiendo a la naturaleza de su dolencia física. Este diagnóstico describe la naturaleza del problema y su relación con la persona.

## **B) TRABAJO SOCIAL DE GRUPOS.**

Según el diccionario de Trabajo Social de Ezequiel Ander-Egg (1998), el Trabajo Social con grupos se refiere a lo siguiente:

Con respecto a sus antecedentes, era un procedimiento utilizado como forma de ayuda desde finales del siglo pasado bajo el impulso de ideas humanistas y de preocupaciones éticas, sociales y religiosas, se iniciaba en Inglaterra a mediados del siglo XIX.

A comienzos de los años veinte, Mary Richmond y Edward Liderman vislumbran las tendencias hacia el Trabajo Social con grupos: La primera, habla de un “tratamiento social” que podría llamarse psicología del grupo pequeño; y el segundo habla de algunas modalidades en Trabajo Social con grupos.

El mismo autor menciona el Trabajo Social de grupo, en el cual menciona lo siguiente: Es uno de los tres métodos clásicos de la profesión a través de la cual, utilizando la situación de grupos, se ayuda a que los individuos miembros de un grupo puedan satisfacer sus necesidades psicosociales y progresar desde el punto de vista emotivo e intelectual, de modo que puedan alcanzar los objetivos del grupo y contribuir a un mejor funcionamiento de la sociedad.

☆ *Definición:*

Es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.) cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo a través del grupo, y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios.

☆ *Objetivo:*

Lograr productividad y gratificación en el grupo. No hay que confundirlas con las técnicas de dinámica de grupos, cuyo objetivo es hacer aflorar en un grupo su propia dinámica interna.

***Según Yolanda Contreras, en su libro Trabajo Social de Grupos en su sexta edición, se refiere a lo siguiente:***

☆ *Definición.*

Es un método de educación socializante, en el que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que la rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo.

☆ *Objetivos.*

Se considera objetivo terminal “mejorar el funcionamiento social de las personas”, debiendo utilizar los siguientes objetivos intermedios:

- 1.- Capacitar a los miembros del grupo para una participación efectiva y consiente en lo procesos sociales.
- 2.- Impulsar y enriquecer el crecimiento, desarrollo y promoción humana.
- 3.- Obtener la socialización de los integrantes del grupo, para un intercambio de valores espirituales, morales, culturales y sociales para que estos se proyecten tanto en el individuo como en la comunidad.
- 4.- Hacer consiente al miembro del grupo de la realidad social en la que se desenvuelve y el papel que le corresponde desempeñar.
- 5.- Contribuir al desarrollo de iniciativas y alcanzar fines socialmente deseables, tomando en cuenta aquellos factores en los que es necesario actuar.
- 6.- Orientar al individuo a establecer dentro de un grupo, relaciones satisfactorias que le permitan crear o progresar desde un punto de vista emotivo e intelectual, capacitándole para cumplir eficazmente con sus funciones sociales en la comunidad.

El Trabajo Social de grupo deja de ser efectivo si no actúa en la realidad social en la que vive, ya que el individuo es parte de ese sistema, se sirve del grupo, sirve al grupo y a los grupos de la comunidad convirtiéndose el proceso en un cambio que se efectúa en primera instancia en el cuidado y luego en la sociedad de la que forma parte.

El papel del Trabajador Social es coordinar, no como uno más del grupo, sino como un líder profesional en su papel de educador, orientados, guía, etc.

☆ *Rol del Trabajador Social de grupo.*

Podría decirse que su rol principal es el de hacer de animador, catalizador, facilitador del grupo, ya sea que se busque el desarrollo personal de los integrantes o se pretenda realizar una tarea, y cualquiera sean los propósitos específicos (educador, rehabilitador, terapeuta, etc.).

## **C) TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO.**

Ezequiel Ander- Egg en su libro Metodología y Práctica de Desarrollo de la Comunidad (1981), lo define: como una agrupación organizada de personas que se perciben como una unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función con conciencia de pertenencia, situados en un área geográfica determinada en el cual la pluralidad de personas interaccionan mas intensamente entre si que en otro contexto.

Silvia Galeana de la O. en su libro Promoción Social: una opción metodológica (1999), define al Trabajo Social Comunitario como: el desarrollo de actitudes hacia una actuación comprometida, basada en el sentimiento de identificación y pertenencia a su lugar de residencia, al propiciar el desarrollo de habilidades para la dirección y ejecución de procedimientos para resolver problemas compartidos y comunales, todo ello basado en procesos de organización social y en el conocimiento pleno de la realidad y el acontecer diario de la comunidad o grupo o sector social.

Es importante señalar, que tanto el Trabajo Social Comunitario como la Promoción Social, tienen como finalidad el desarrollo en relación a mejorar las condiciones de vida de las personas como miembros de una comunidad determinada, considerando de vital importancia la organización y participación de sus miembros.

De acuerdo a Montserrat V. González en su libro Teoría del Trabajador Social Comunitario (2003), hace referencia a cinco tipos de comunidad, y los describe de la siguiente manera:

a) Comunidad Urbana:

Es representada por los conjuntos poblacionales ubicados en medianos o grandes conglomerados, que son consecuencia, por un lado del crecimiento demográfico a nivel vegetativo y por otro consecuencia del fenómeno migratorio; es decir, de la

población que se desplaza a las ciudades en busca de mejores opciones de empleo, vivienda, salud, educación, servicios públicos, vías y medios de comunicación, de mejorar su calidad de vida.

#### 2.- Comunidad urbano popular:

Son espacios donde se expresan las contradicciones urbanas articulándose con acciones colectivas en y para defensa del mejoramiento de sus condiciones de vida, referidas fundamentalmente al suelo, a la vivienda, a los servicios y a la organización política.

#### 3.- Comunidad Rural:

La actividad económica fundamental se basa en la agricultura y ganadería, se destina principalmente para el consumo familiar .En ocasiones se complementa con la actividad artesanal y con los recursos que envían sus familias del exterior.

#### 4.- Comunidad Suburbana:

Se constituye por grupos de población que están cerca de las grandes ciudades, dependen de las estructuras urbanas en cuanto a servicios públicos, y presentan ciertos rasgos y características e interrelaciones propias de la vida en el campo, ya que se componen de pobladores emigrantes de diferentes localidades rurales y estados de la república.

#### 5.- Comunidad Rururbana.

Hace referencia a la localidad rural que esta fuertemente ligada a los procesos de las grandes ciudades, tanto por la cercanía geográfica como por los aspectos económicos, sociales y políticos. Parte importante de la población económicamente activa se desplaza a trabajar a las industrias, comercio como obreros o empleados de la ciudad.



### 3.3.- PERFIL IDEAL DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL.

Según la revista de trabajo Social #38, el perfil es lo siguiente:

#### CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.

#### INVESTIGACIÓN.

- Sistematización.
- Educación.
- Asesoría legal y laboral.

#### **FUNCIONES.**

#### ADIESTRAMIENTO

- Coordinación.
- Relaciones Públicas.
- Divulgación.

#### PRESTACIONES

#### DIVERSAS.

#### RECLUTAMIENTO

Y

#### SELECCIÓN.

#### SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Básicas  
De apoyo

Según el Manual de Trabajo Social de Manuel Sánchez Rosado, las funciones y actividades de Trabajo Social Empresarial, son las siguientes:

■ **Investigación:**

- ☆ Elaborar estudios sobre factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos.
- ☆ Diseña perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman la empresa.
- ☆ Formular estudios situacionales y evaluaciones diagnósticas sobre el ambiente laboral y de seguridad social.
- ☆ Detección de demandas y requerimientos del personal y del de los trabajadores.
- ☆ Estudios sobre estructura organizacional que permitan la potencialización de recursos humanos.

■ **Selección y reclutamiento:**

- ☆ Orientación sobre políticas y normas de la empresa a personal de nuevo ingreso.
- ☆ Participación en la selección de personal a través de estudios sociales.
- ☆ Organización y coordinación de acción de inducción a introducción al puesto.

■ **Capacitación:**

- ☆ Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad e higiene.
- ☆ Participación y gestión de recursos de adiestramiento y capacitación para la actualización y superación del trabajador.
- ☆ Capacitación continua sobre derechos y obligaciones.

## ■ **Seguridad social y prestaciones:**

- ☆ Diseñar sistemas y mecanismos para la asignación y otorgamiento de incentivos y estímulos.
- ☆ Difusión y orientación sobre las medidas de seguridad social y prestaciones laborales.
- ☆ Promoción de acciones que propician la convivencia familiar y laboral.
- ☆ Gestión de recursos y apoyos que contribuyan al desarrollo personal y laboral del trabajador.
- ☆ Desarrollar programas de apoyo social y asistencial para el desarrollo del trabajador.

Es importante conocer las fases del proceso metodológico que se requieren para la intervención de Trabajo Social, en cualquier ámbito que se encuentre, ya que dicho proceso es la base para detectar las necesidades y problemáticas de determinado grupo social u organización.

Es necesaria la investigación para conocer todas las características de los usuarios; en el diagnóstico se van a detectar las necesidades y problemáticas mediante la aplicación de ciertas técnicas o instrumentos que arrojaran la información necesaria para conocer las situaciones que se están presentando y afectando al grupo social; ya que se tiene en diagnóstico se va a programar las estrategias que se van a implementar, lo cual permite que se establezca de una forma organizada lo que se pretende lograr; luego se van a llevar a cabo todas esas líneas de acción establecidas; posteriormente se va a evaluar, con la finalidad de conocer en que medida se lograron los objetivos y las metas planteadas en la investigación, o bien, realizar las modificaciones o ajustes necesarios para que se obtengan mejores resultados, ello depende de los momentos o cortes evaluativos que se realicen; y por último, la etapa de sistematización, la cual tiene la finalidad de recopilar toda la experiencia de manera ordenada y realizando un análisis de lo que fue la práctica y quede como un antecedente de la intervención de Trabajo Social.

El proceso contiene etapas acorde a lo que se pretende saber, son complementarias ya que se requiere de todas y cada una para lograr una intervención eficiente.

Por otra parte, es importante mencionar que dicha metodología se puede llevar a cabo en tres diferentes niveles; es decir, individual o de caso, de grupo y de una comunidad; la profesión no se limita a trabajar en un solo ámbito de la población, sino que puede intervenir en todos los espacios en donde se encuentren individuos con alguna necesidad o problemática; se tiene la apertura para trabajar con un individuo en particular que presenta alguna problemática que afecte a la organización o grupo al que pertenece; al grupo como parte de una institución y en una comunidad que presente problemáticas por la falta de organización participación activa de sus integrantes. Es una profesión con un campo de acción sumamente amplio.

### **3.4.- PROCESO DE LA PRÁCTICA DE ESPECIALIZACIÓN.**

De acuerdo al proceso de la carrera de Trabajo Social que se imparte en la Universidad don Vasco, a continuación se da a conocer lo referente a la práctica de especialización, como es; ubicación de la práctica de especialización en el plan de estudios y las principales características de esta, sus objetivos, finalidad y lineamientos para ser cursada. Se presenta una breve explicación del desarrollo del proceso de especialización, contemplando el octavo y noveno semestre,

#### **A) UBICACIÓN DE LA PRÁCTICA DE ESPECIALIZACIÓN DENTRO DEL PLAN DE ESTUDIOS.**

De acuerdo al plan de estudios 96-04 de la Universidad don Vasco, incorporada a la Universidad Autónoma de México, que comprende las asignaturas necesarias de acuerdo a cada semestre y correspondientes a la Carrera de Trabajo Social; se

contempla que a partir del 7° semestre, el alumno tiene la oportunidad de conocer las áreas de intervención de Trabajo Social por medio de talleres, con la finalidad de conocer e identificar las funciones, y actividades de cada uno de los ámbitos en los que interviene un Trabajador Social; además del taller de introducción a la práctica de especialización.

En este semestre, se realizan investigaciones en diversas instituciones, educativas, empresas, de asistencia, jurídicas, de educación especial y de promoción social, todo ello para que el alumno conozca la forma de trabajo de dicha institución, y en específico, identificar si se cuenta con un Trabajador Social y la función de este dentro de dicha institución; lo cual es de gran utilidad para que el alumno vaya definiendo el área de interés para realizar su práctica de especialización en el siguiente semestre.

En 8° semestre, se imparte el taller de Práctica de Especialización I y el Taller de Tesis I, en los cuales, el alumno ya ha elegido el área de intervención y la institución para comenzar su proceso de práctica de especialización, en donde es preciso comenzar a aplicar los conocimientos teóricos y las habilidades adquiridas en el proceso de formación en un ámbito de la realidad.

En este semestre se inicia con el proceso metodológico de Trabajo Social, con la fase de investigación y diagnóstico.

Las unidades temáticas de la Práctica de Especialización I son las siguientes:

- I.- Inducción al proceso institucional.
- II.- Análisis de la política social del área.
- III.- Inducción a las funciones profesionales.
- IV.- Recuperación de la experiencia.
- V.- Evaluación.

En 9° semestre, se imparte el Taller de Tesis II y taller de Práctica de Especialización II; en donde se dará continuidad al proceso de la práctica de especialización, ya que se establecerán las propuestas de intervención en base a las necesidades y problemáticas detectadas en el semestre anterior; continuando con las fases de programación, ejecución, evaluación y sistematización.

Las unidades temáticas son las siguientes:

- I.- Desarrollo de proyectos específicos.
- II.- Evaluación de los programas y proyectos.
- III.- Recuperación de la experiencia.

#### *Práctica escolar.*

Silvia Galeana de la O en la revista de Trabajo Social numero 32 de 1987 concibe la Práctica Institucional como una de las características particulares la de enlazar las políticas institucionales, como los objetivos y funciones de Trabajo Social mediante la inserción del alumno en instituciones de bienestar social. Su duración es de un semestre en el que el alumno identifica los programas de trabajo en las instituciones lo cual le permiten elaborar proyectos específicos de la profesión. Para la realización de esta práctica el departamento de práctica escolar selecciona instituciones de las diferentes áreas de intervención profesional, tales como: salud penal, asistencia comunitaria, investigación y bienestar social.

``Práctica Escolar se deduce de práctica social y permite conocer y analizar la problemática social. La práctica aborda el estudio de las necesidades y carencias de una población, un grupo o un individuo y capacita al alumno para que desarrolle aptitudes, habilidades y destrezas que le preparen para el ejercicio profesional. Esta práctica propicia la relación teórico- práctico lo que permite sistematizar las acciones realizadas enriqueciendo la teoría del trabajo social`` (Revista de Trabajo Social no. 32, UNAM ENTS)

La práctica escolar, constituye un eje fundamental en la formación del Trabajador Social, ya que tiene como propósito: articular los conocimientos teórico metodológicos con la realidad y desarrollar en el alumno las habilidades intelectuales y prácticas que le permitan intervenir en la prevención, atención y solución de problemas sociales en los niveles y áreas específicas de Trabajo Social.

Para alcanzar estos propósitos, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Don Vasco, A.C. (ENTS – UNAM), tiene planeados como objetivos de la carrera los siguientes:

## B) OBJETIVOS.

### *Práctica escolar.*

#### *a) General:*

- ☆ Formar profesionistas en Trabajo Social capacitados para la investigación, organización, planificación y administración social.

#### *b) Específicos:*

- ☆ Responder por medio de la formación a los lineamientos teóricos – metodológicos del Trabajo Social y a la vez, dar respuesta a las necesidades propias de la región.
- ☆ Dotar de un marco de referencia teórico, filosófico y metodológico a los alumnos para su inserción en la realidad, el cual les permita comprender las leyes generales del desarrollo histórico de la sociedad y el proceso evolutivo del Trabajo Social.
- ☆ Proporcionar al alumno elementos económicos, sociales, y culturales, los cuales les permitan conocer la realidad social a la que se enfrentan en su campo de acción, así como en el manejo de métodos y técnicas necesarias para investigar la realidad.

Dicho manual contempla el siguiente objetivo general para la práctica escolar:

- ☆ Permitir que el alumno lleve a la práctica los conocimientos teóricos aprendidos y de respuesta, mediante sus acciones, a la problemática de la realidad social, desarrolle conocimientos, habilidades y destrezas, sistematice lo realizado: por esto la práctica escolar presenta una instancia de vinculación de conocimientos teóricos y prácticos que permitan al alumno tener un acercamiento objetivo con la realidad.

La práctica escolar representa el 25% del total de los créditos del plan de estudios (92 créditos) y un total de 922 horas en terreno.

*La práctica escolar se estructura en dos modalidades.*

PRACTICA I	COMUNITARIA.	De 4º a 7º semestre.
PRACTICA II	ESPECIALIZACION.	De 8º a 9º semestre.

- I) La práctica comunitaria tiene una duración de cuatro semestres, iniciándose a partir del tercer semestre y concluyendo en el sexto semestre.
- II) La practica institucional o de especialización se inicia en el séptimo semestre y concluye en el noveno y ultimo de la carrera; con una duración de tres semestres.

*Proceso metodológico general de la práctica escolar.*

	-Selección de los centros de prácticas.
	-Inserción – inmersión.
TALLER.	-Investigación y estudio temático.
	-Diagnostico.
ASESORIA.	-Planeación y programación.
	-Ejecución de proyectos específicos.
SUPERVISION.	-Evaluación.
	-Sistematización.



De acuerdo a este manual, se establecen las características de la práctica escolar, ya que muestra de manera muy clara en que consiste el proceso, así como cada una de las fases o etapas que la integran.

Según el programa operativo de la práctica de especialización correspondiente al plan de estudios 94-06 del ciclo escolar 2006-2007 la practica de especialización señala los siguientes objetivos y características:

#### *Práctica de Especialización.*

##### a) General:

- ◆ Que el alumno se inserte en un espacio institucional de cobertura nacional que le permita desarrollar proyectos de atención a necesidades específicas en un área de especialización profesional.

##### b) Específicos.

- ◆ Que el alumno se inserte en un espacio institucional de cobertura nacional para realizar estudios de correlación entre políticas, proyectos y necesidades sociales, así como la inducción a las funciones profesionales.
- ◆ El alumno diseñará, ejecutará y evaluará programas y proyectos de atención a necesidades específicas en un área de especialización específica.

#### **CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DEL CENTRO DE PRÁCTICAS.**

- ⊗ Se elige una institución por alumno.
- ⊗ En cada proceso se seleccionan instituciones diferentes.

- ⊗ Se firma un convenio de colaboración entre la Universidad Don Vasco y la Institución receptora.
- ⊗ Se tiene un reglamento de la práctica de especialización.
- ⊗ Se ubican en instituciones en las cuales el alumno desarrolle funciones de Trabajo Social de acuerdo a su perfil profesional.

### C) LINEAMIENTOS.

Dentro del convenio de la práctica de especialización correspondiente al ciclo escolar 2006-2007, se especifican una serie de cláusulas, en las cuales se describe con precisión los lineamientos que se consideran más necesarios y apropiados para el desarrollo del proceso de la práctica de especialización. (Ver anexo No. 1).

### D) ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PRÁCTICA.

Según el Manual de Organización de la Práctica Escolar de la Licenciatura en Trabajo Social (1998) de la Universidad don Vasco, los elementos que integran la práctica se refieren a lo siguiente:

- **TALLER.**

“El taller es la interrelación de esfuerzos que permite alcanzar un propósito común; las reuniones de trabajo fomentan la comunicación, la participación, la discusión, permitiendo al equipo trabajar con objetivos e intereses comunes, estableciendo normas y principios de trabajo para el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje” (Castañeda, 1998).

El taller permite que se fomente el intercambio de ideas y se unifique los criterios de equipo en forma ordenada.

El taller requiere de la organización, planeación, discusión, participación e intercomunicación del grupo, para el conocimiento de la práctica.

**Objetivos:**

- ✧ Integrar la teoría, la investigación y la práctica del Trabajador Social.
- ✧ Promover la acción – reflexión, acción en el conocimiento de los objetivos de enseñanza - aprendizaje.
- ✧ Analizar las contradicciones que se presentan en la sociedad.
- ✧ Conocer los problemas sociales que se perciben en la comunidad.
- ✧ Entender la practica como un proceso de cambio
- ✧ Fomentar el auto-aprendizaje a través de la responsabilidad en el grupo.
- ✧ Fomentar la crítica y la autocrítica en el alumno.

Los talleres se desarrollan en las instalaciones de la Universidad don Vasco, los días viernes de cada semana de 9:00 a 13:00 horas.

En los talleres el alumno juega un papel importante para su desarrollo, delegándose responsabilidades de modo tal que se involucra en su planeación, ejecución y evaluación del mismo; proponiendo temas, participando como moderador y secretario para realizar la crónica del mismo y en base a ella, una retroalimentación grupal.

Se cuenta con el apoyo y coordinación de dos asesoras de práctica, licenciadas en Trabajo Social.

Así mismo, en estos espacios se busca tener una retroalimentación como grupo e individualmente, por lo que se da el intercambio de experiencias vividas por alumno en cada una de las instituciones en que se desarrolla la practica.

El registro de los talleres se tiene a cargo del alumno mediante la elaboración de crónicas.

El taller tiene un orden del día, el cual dará cumplimiento al objetivo del taller; en el se contemplan aspectos como el pase de lista, revisión de material teórico de acuerdo al objetivo del día, actividades prácticas en las que participan los alumnos y dinámicas, se da un receso, posteriormente se realizan retroalimentaciones, asuntos generales y la evaluación del taller.

En cada taller se realizan actividades en función del objetivo que se pretende lograr en el día.

Se utiliza material de apoyo como es: pintarrón, acetatos, cañón, rota folios, hojas blancas, etc.; todo el material necesario para la realización de actividades planeadas.

## • **SUPERVISIÓN.**

“La supervisión es un proceso dinámico y permanente; educativo, administrativo y teórico, que permite al supervisor y supervisado visualizar los problemas en el área de trabajo e implementar estrategias de intervención profesional”. (Castañeda, 1998).

Como parte del proceso de la práctica, se lleva acabo la supervisión por el asesor de prácticas para dirigir el trabajo del grupo y de manera individual; con el fin de lograr en el alumno su máxima eficiencia en el desarrollo de su práctica y satisfacción mutua.

La supervisión se lleva acabo en cada uno de los centros de prácticas en que se encuentran insertos los alumnos; para ello se hace necesaria la participación del asesor de prácticas, actuando como un guía u orientador técnico.

En la Universidad don Vasco, la supervisión se realiza mediante una entrevista informal con el jefe inmediato del alumno y demás personal que mantiene estrecha

relación con el, con la finalidad de detectar aquellos problemas o errores que se le presenten para el desarrollo de su trabajo y así poder proponer alternativas de solución acordes a las necesidades.

### **Objetivo general.**

- ☼ Contribuir al desarrollo pleno de las funciones de Trabajo Social a través del proceso de supervisión, con el objeto de optimizar y agilizar el servicio que brindan, así como detectar los problemas y desviaciones de las actividades programadas para procurar la solución.

### **Objetivos específicos.**

- ☼ Vigilar que los supervisados realicen sus actividades conforme a un programa general.
- ☼ Orientar al supervisado en la utilización de los métodos y técnicas adecuadas a cada programa y actividad.
- ☼ Detectar los problemas o desviaciones de las actividades programadas para procurar la solución.
- ☼ Establecer sistemas de control y evaluación de las actividades que se realizan.
- ☼ Proponer alternativas de acción; preventivas y/o correctivas.

Dicha supervisión es realizada por la asesora de práctica, visitando al alumno y al jefe inmediato en el centro de prácticas una vez al mes, en la cual la asesora utiliza un instrumento de evaluación para registrar aspectos como: actividades que ha realizado el alumno, funciones, observaciones en su desempeño e integración, además de registrar si se presenta alguna desviación en el proceso de la práctica del alumno dentro de la institución.

- **ASESORIA.**

La asesoría, como parte integral del proceso, resulta ser de gran importancia, dado que mediante esta se le permite al alumno expresar sus ideas y opiniones que con respecto de su práctica se deslindan; así como el de consultar al asesor sobre las interrogantes, temas o problemas personales que se generan al interior del área (institución o empresa) donde se desarrollan las practicas escolares, que requieran de los conocimientos y experiencia técnica especializada.

En la Universidad don Vasco, la asesoría se contempla una vez por semana los días miércoles y/o viernes con duración de treinta minutos en horarios específicos para cada alumno.

En cada asesoría, el alumno presenta informes de las actividades realizadas dentro de la institución, así como avances de cada una de las fases que comprende el proceso metodológico de la práctica, mediante la entrega de instrumentos de control y registro, tal es el caso del diario de campo, crónicas grupales, cronograma de actividades e informes de actividades.

Es importante conocer los aspectos que integran la Práctica de Especialización, así como los objetivos que se pretende con cada elemento; ya que todos y cada uno de ellos son necesarios y contribuyen a seguir un proceso de formación profesional adecuado.

Todos los elementos son necesarios y se deben de cumplir tomando en cuenta sus características, ya que aunque son complementarios al proceso, cada uno tiene sus propias características y se presenta de una forma particular; por lo que se requiere de cierto cuidado para llevar un proceso satisfactorio.

## **CAPITULO IV.**

### **ESTRATEGIA METODOLOGICA IMPLEMENTADA EN LA PRÁCTICA.**

Como parte fundamental en el proceso de la práctica, es importante dar a conocer el desarrollo y las características que se presentaron desde el momento en que se realizó la selección de la institución para la realización de la Práctica de Especialización, el proceso de inserción e inmersión a la institución; así como cada una de las etapas del proceso metodológico, como son: la investigación, diagnóstico, la programación, ejecución y evaluación; las cuales se presentan de la siguiente manera.

#### **4.1.-PROCESO METODOLÓGICO.**

##### *A) SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.*

Dentro de la materia de Introducción a la Práctica de Especialización que es impartida en séptimo semestre, se realiza la elección de la empresa en la que se realizarán las prácticas, para lo cual se realiza una investigación preliminar en base a una guía de investigación que es proporcionada por las profesoras encargadas de dicha materia, y que inicialmente tiene la intención de identificar la apertura y viabilidad de dicha empresa como centro de prácticas.

En la primera semana de diciembre del 2006, se acudió a la empresa Golden Gate transmisiones automáticas y la pasante de Trabajo Social, se presentó con el dueño y director de Golden Gate, en donde se dió una breve explicación de la intervención de un Trabajador Social dentro del área empresarial, así como algunas de las funciones y actividades que se pueden realizar, haciendo mención que el trabajo será directamente con el recurso humano, tendiente a identificar las problemáticas y necesidades del trabajador que influyen en su desempeño laboral, con la finalidad de elevar la productividad de la empresa; lo cual dio como resultado el interés por parte del Licenciado, ya que él explicó que se pretende

adoptar un nuevo modelo administrativo, el cual hace referencia no solo al aspecto económico sino también el social, y es por ello que le interesa que un practicante de Trabajo Social se integre a realizar sus prácticas en la institución; menciono que no conocía específicamente en que consiste la intervención de un Trabajador Social, y que lo poco que conoce sobre la profesión le ha llamado la atención y es por ello que le interesa que esta profesión se de a conocer en su empresa; y por lo tanto se dio una resolución y aceptación inmediata; por lo que en una semana después se procedió a la firma del convenio, el cual se entrego al director general, lo leyó y lo firmo.

## **B) INSERCIÓN - INMERSIÓN.**

La alumna se integro el 29 de enero del 2007 a Golden Gate Transmisiones Automáticas; el director general, asigno un espacio que fue en la oficina que se encuentra ubicada al fondo, que es en donde el tiene su escritorio y a un lado se coloco el escritorio en donde la alumna va a trabajar; dijo que por el momento la presentación seria con la secretaria y el contador, que son con quienes se tendrá mayor comunicación por el momento y así se hizo la presentación, les menciono que a partir de este día la alumna se integra a la institución y que para cualquier cosa que se ofreciera o en cuestión de material de papelería con toda la confianza lo solicitara.

El seis de febrero a las 12:30 del día se realizó la presentación con todo el personal de las áreas de la empresa en la sala de juntas que se encuentra en el segundo piso, a la cual asistieron 16 personas, el licenciado menciono que el motivo de la reunión fue para presentar a la pasante, ya que les menciono que a partir de la semana pasada se integro para iniciar con las prácticas profesionales de Licenciatura en Trabajo Social y que el periodo de la práctica será de un año, que ella será quien se hará cargo de trabajar directamente con el personal en aspectos como la motivación, por ejemplo; dijo que pedía a todos ellos mucho respeto para todo el personal femenino que labore en la empresa.



La alumna, al final, reafirmo lo que el menciono y que se espera que podamos realizar un buen trabajo, ya que se requiere de la participación de todos ellos para poder trabajar.

Como dificultades, únicamente fue que la presentación con todo el personal no se pudo realizar en la primera semana, ya que el Licenciado había estado saliendo y el quería estar presente para hacer la presentación.

### **C) INVESTIGACIÓN.**

El rescate de la información de esta fase, se llevó acabo en las tres últimas semanas del séptimo semestre en la materia de introducción a la Práctica de Especialización, antes de que la alumna se insertara en la institución, se rescató la parte correspondiente al conocimiento de la institución, características generales, la dinámica interna que hace referencia a la estructura organizativa, funciones y actividades del personal; la intervención de Trabajo Social en caso de ya haber dicha intervención, relación entre la institución y la política social del sector, así como el grado de autonomía referente a la misma política social; evaluación de los servicios que ofrece; para lo cual se entrevisto directamente al director general y una parte a la responsable del área de staff, ellos proporcionaron gran parte de la información referente a los antecedentes de la institución y como fue que se abrió otra sucursal y de los encargados de la misma.

Para que la alumna completara la información, le facilitaron una tesis, denominada: "Propuesta de una mezcla promocional en empresas de reparación de transmisiones automáticas (caso Santa María) que se le dio ese nombre a Golden Gate para efectos de la tesis, la cual es de la carrera de administración del Instituto Tecnológico Superior de Uruapan, documento que fue de utilidad para rescatar aspectos sobre los objetivos, misión, visión, políticas, valores institucionales de la empresa y se complementaron los antecedentes.

Una vez que la alumna se inserto en la institución se fueron investigando los demás aspectos que contemplan la segunda parte de la guía de investigación, como fue; el conocimiento del usuario, limitantes para el cumplimiento del objetivo

profesional de la alumna, para ello la revisión de los expedientes de cada uno de los trabajadores fue de gran utilidad.

Para conocer las líneas de acción que plantean los planes, tanto nacional, estatal y municipal, se procedió a la consulta por medio de Internet; en cuanto al plan nacional 2007-2013, su elaboración aun estaba en proceso, ya que se estaba realizando una consulta ciudadana con base a cinco ejes y a partir de ellos determinar las líneas de acción y objetivos por el que se inclinara dicho plan.

En cuestión del plan estatal y municipal, la revisión fue de la misma manera, es decir, en la misma página de Internet; de ambos se revisaron las líneas estratégicas que se pretende seguir en el aspecto económico, así como los objetivos que se pretende lograr y de que manera.

En relación a las acciones que se llevan acabo en la institución, tienen relación en que se pretende que la productividad de los trabajadores vaya en aumento, ofreciendo cada día un mejor servicio al cliente y que el trabajador tenga mejores oportunidades para satisfacer sus necesidades, y con ello ofrecer una mejor calidad de vida a sus familias, ya que por parte de la empresa el trabajador tiene todas las prestaciones de acuerdo a la ley.

Por otra parte, y en base a la guía de investigación, se debe de tomar en cuenta la evaluación de los servicios que presta la empresa; en la cual, actualmente, se está llevando acabo un mecanismo en el que en base a bitácoras diarias personales en cada área se evalúan los tiempos en los que se realizan los trabajos de reparación de transmisiones, a la vez se obtendrá un resultado en cuanto a los retrabajos o garantías que se reparan; todo ello será medido por medio de indicadores, en los cuales se podrá detectar con mayor exactitud el desempeño que cada trabajador esta teniendo; ello en base a un contrato de actividad periódicamente negociable que será renovado cada seis meses.

Con ello se pretende que poco a poco vayan disminuyendo los tiempos en las reparaciones y que cada vez sean menos el número de garantías; además de que

por ello se dará un estímulo adicional a los trabajadores para que se motiven a lograr los objetivos.

Las personas encargadas de dicha evaluación serán; el director general y, en un primer momento su asistente.

Sin embargo, no existe ningún mecanismo en el cual se pueda evaluar la satisfacción de los clientes en cuanto al servicio que ofrece la empresa.

#### **D) DIAGNÓSTICO.**

Para la determinación del diagnóstico de necesidades y problemáticas, se aplicó una prueba piloto el día 12 de febrero por medio de una guía de preguntas abiertas que ya se tenía elaborada en la empresa y que se pretendía aplicar al personal para identificar algunas situaciones referentes al ambiente laboral, la cual fue de utilidad y en base a ella realizar los ajustes necesarios para el instrumento que se aplicaría posteriormente.

El 20 de febrero se inicio con la aplicación de instrumentos a todo el personal con un total de 17; la alumna se dirigió directamente con cada uno de los trabajadores para que pasaran a la oficina para una entrevista, poco a poco el personal de las áreas de taller, como son; armado, montaje-desmontaje, bombas y direcciones, electricidad automotriz, recepción, prueba de vehículos, almacén, secretaria y contabilidad, diario se realizaron entre dos y cinco entrevistas, en el caso del personal administrativo, la entrevista se realizó en sus respectivas áreas de trabajo; como apoyo se utilizó una guía de entrevista estructurada, integrada por 29 preguntas con un total de 17 instrumentos, es decir, a todo el universo de la empresa, con excepción del dueño, quien es el director general, y su esposa, responsable del área de staff.

En las entrevistas, el personal mostró mucha apertura y confianza, ya que no se limitaron únicamente a los aspectos que se les preguntaba, si no que proporcionaron más información, tanto de su persona, de su familia y de su

percepción en cuanto a su trabajo, ambiente laboral y la empresa; información que fue de gran utilidad.

La tabulación de los resultados de los instrumentos se fue realizando poco a poco antes de terminar con la aplicación de las entrevistas, ya que a partir de haber realizado cinco entrevistas se iban codificando los resultados y así sucesivamente hasta concluir con la recopilación de información terminando con esta el día 8 de marzo.

Se obtuvo información muy importante y relevante de dichas entrevistas que caracterizan a los usuarios; por ejemplo: el 88% son hombres, el 53% está casado, un 35% son solteros; en cuanto a sus estudios, el 53% de ellos tienen secundaria terminada, un 12% tiene carrera técnica o comercial que equivale al mismo 12% que son mujeres, un 6% tiene carrera profesional, mientras que un 17% no concluyó la educación primaria; por otra parte y tomando en cuenta el giro de la empresa un 47% de su personal son mecánicos de oficio.

Una vez obtenidos los resultados, se prosiguió a la jerarquización de necesidades y problemáticas que afectan a la población, para lo cual se fueron determinando aquellos problemas que se consideran de raíz, es decir, aquellos que dan origen a otros de los problemas y necesidades detectados, para lo cual sirvió de apoyo el flujograma o diagrama causal, en el cual se realizó el análisis de las diferentes problemáticas; quedando de la siguiente manera y en orden de importancia:

#### JERARQUIZACIÓN:

- a) Relaciones humanas inadecuadas.
- b) Falta de motivación hacia el trabajo.
- c) Apatía en las reuniones de trabajo.
- d) Falta de inducción.
- e) Falta de convivencia entre compañeros fuera del ambiente laboral.
- f) Problemas de pareja.
- g) Falta de sensibilización con respecto a la capacitación.
- h) Falta de trabajo en equipo.

Se trato de dar mayor prioridad a aquellas problemáticas o necesidades, previendo que a los que se diera respuesta o solución atacarían a otros problemas no tan prioritarios, es decir, los de raíz; además de tomar en cuenta la opinión de los usuarios; posteriormente se realizó la descripción de los problemas y necesidades detectados, la viabilidad de ser resueltos y el análisis en relación a los recursos disponibles.

## **E) PROGRAMACIÓN.**

Una vez que se obtuvieron los resultados del diagnóstico, se elaboro un plan de trabajo en el cual se derivan los siguientes programas y a su vez se desglosan los proyectos. Es importante señalar, que dicha programación no integra programas o proyectos que ya hayan estado elaborados en la empresa, el plan se elaboro a partir de los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico.

***PLATAFORMA PROGRAMATICA.***

## **PLAN.**

*Denominación:* Plan de desarrollo integral, dirigido al personal de taller de Golden Gate, transmisiones automáticas.

*Objetivo:* Lograr un desarrollo integral del trabajador, con la finalidad de que se sienta satisfecho y ello contribuya a elevar su productividad dentro de la empresa.

## **PROGRAMA 1.**

*Denominación:* Motivación.

*Objetivo:* Lograr que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo, reconociendo que sus necesidades son cubiertas dentro de la empresa; con la finalidad de que desarrolle su labor con mayor empeño y eficiencia.

## **PROYECTO 1.**

*A) Denominación o nombre del proyecto:* Taller sobre el manejo de estrés dirigido al personal de taller de Golden Gate Transmisiones Automáticas en el mes de junio del 2007.

*B) Descripción del proyecto.*

El presente proyecto esta dirigido al personal de las áreas de armado, montaje, bombas y direcciones, electricidad automotriz; el cual, se llevara acabo a partir del día viernes 15 de junio al 29 de junio del presente año, con un total de tres sesiones, las cuales serán con duración de una hora; dichas sesiones se llevaran acabo dentro de las instalaciones de la empresa, en el “área de capacitación y desarrollo humano”.

*C) Justificación.*

Para la realización de cualquier actividad, se requiere de un mínimo de concentración y lograrla no es nada fácil, ya que existe una diversidad de factores que provocan estrés, como pueden ser familiares (problemas con la esposa, los

hijos, etc.), ambientales (ruido, falta de privacidad, espacio reducido, etc.), personales (pensamientos negativos, inseguridad, plantearse metas muy elevadas, etc.), laborales (mala comunicación, cargas de trabajo excesivas, evaluación de desempeño, etc.), e interpersonales (la comunicación, hablar en público, etc.); los cuales influyen de manera muy significativa afectando a la persona en su desempeño, lo que ocasiona que se genere el estrés o tensión negativa y esto a su vez provoca la pérdida de concentración.

Un aspecto fundamental y que en gran parte determina el desempeño laboral de un trabajador, es la concentración, ya que de ella depende que la persona desarrolle sus actividades con mayor empeño y eficiencia.

En Golden Gate, la concentración del trabajador es fundamental para el desarrollo de las actividades laborales, ya que la reparación de transmisiones automáticas requiere de un proceso complejo, en el cual, un error implica invertir tiempo, dinero y esfuerzo extra, tanto económico como humano; pues la mayor parte de los errores que se llegan a presentar en la reparación de una transmisión; como puede ser en armar, montar y desmontar o corregir cualquier falla que requiera un vehículo son ocasionados por el estrés y la pérdida de concentración en el trabajo.

Es por ello, la importancia de llevar a cabo este proyecto, ya que se pretende que el trabajador aprenda a controlar sus situaciones de estrés y eliminarlas, de tal manera que estas no influya negativamente en su desempeño laboral y por lo tanto en la productividad de la empresa.

#### *D) Objetivos.*

##### General.

- ☆ Que el personal de taller aprenda a controlar las situaciones que le provocan estrés; con la finalidad de evitar la presencia de este y propiciar una mayor concentración en el desarrollo de sus actividades.



Específicos.

- ☆ Que el personal identifique las situaciones que le provocan estrés o tensión.
- ☆ Que el personal conozca e identifique las diversas formas en las que se manifiesta el estrés.
- ☆ Que aprendan las formas mas practicas para eliminar el estrés o tensión.

E) *Metas.*

- ☆ Que el 90% de los asistentes identifique las situaciones que le provocan estrés.
- ☆ Que el 80% identifique las principales formas en las que se manifiesta el estrés.
- ☆ Que el 80% aprenda las principales formas para eliminar el estrés.

F) Organización.

1) *Funciones y actividades:*

- 📖 *Investigación:* Para identificar las problemáticas y necesidades de la empresa y del personal.
- 📖 *Programación:* Diseñar el proyecto dirigido al personal de taller.
- 📖 *Coordinación:* Establecer una coordinación con el personal del área administrativa en cuanto a los recursos necesarios para las sesiones y con personal especializado en el área de acuerdo al proyecto para llevar acabo las sesiones.
- 📖 *Administración:* En cuanto a recursos humanos, materiales y técnicos que serán necesarios para llevar acabo las sesiones.
- 📖 *Gestión:* En cuanto a recursos humanos para llevar acabo las sesiones.

- ☞ *Promoción y difusión:* Será necesaria para dar a conocer las actividades que se van a realizar.
- ☞ *Evaluación:* Se aplicaran las evaluaciones correspondientes para identificar logro de los objetivos y las metas planteadas desde un principio.
- ☞ *Sistematización:* Elaboración de un manual que se quedara en la institución, en el cual se encontraran todos los temas vistos en cada sesión.

## 2) *Técnicas:*

Las técnicas que se utilizaran en la realización del presente proyecto serán: exposición de temas, dinámicas grupales, retroalimentación y reflexión de temas y dinámicas, la observación, consulta de información bibliográfica para el contenido de los temas y todas aquellas que sen necesarias por parte del expositor para llevar acabo las sesiones.

## 3) *Instrumentos:*

Para la ejecución de un proyecto se requiere de ciertos instrumentos los cuales van a ayudar a lograr los objetivos establecidos, en este caso, se utilizaran instrumentos como: cronograma de actividades, cartas descriptivas, crónica de supervisión, cuaderno de notas, diario de campo e instrumentos de evaluación a base de cuestionarios, la cual se aplicara al finalizar la ejecución total del proyecto; los cuales son los necesarios para llevar un buen control de las actividades que se realicen e identificar en que medida se esta logrando lo planeado.

## 4) *Recursos Humanos:*

- \* Director general de la empresa, Lic. Eustaquio Mendoza.
- \* Responsable del área de ESTAFF, Lic. Verónica Valencia.
- \* Todo el personal que labora en Golden Gate.

- \* Asesora de la práctica de especialización, LTS: Laura Guillen.
- \* Psicoterapeuta Mario Alberto Núñez.
- \* PLTS: Sandra Leticia Tena Angel.

*5) Recursos Materiales:*

- \* Área de capacitación y desarrollo humano.
- \* Marcadores.
- \* Rota folios.
- \* Hojas blancas.
- \* Pintarrón.
- \* Rota folios.
- \* Copias del material teórico.

G) Calendarización.

1) Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES		JUNIO		JULIO
		22	29	6
1.-Presentación del psicoterapeuta Mario A. Núñez. Dar a conocer que es el estrés; así como las principales causas que lo ocasionan y las formas en las que se manifiesta.	P			
	R			
2.- Dar a conocer formas prácticas para eliminar y controlar el estrés.	P			
	R			
3.- Concluir con la sesión anterior. Aplicación de la evaluación final.	P			
	R			

P= Planeado.

R= Realizado.

## H) PRESUPUESTO.

Nombre de la institución: Golden Gate Transmisiones Automáticas.

Nombre del proyecto: "A mayor estabilidad emocional, mayor concentración en mi trabajo"

Responsable: PLTS: Sandra Leticia Tena Angel.

### COSTOS DE EJECUCION Y PRESUPUESTO.

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	AHORRO POR GESTION
HUMANOS	-Trabajador Social.	3	\$150.00	\$450.00	-\$450.00
	-Psicoterapeuta	3	\$200.00	\$600.00	
MATERIALES	-Marcadores.	3	\$8.00	\$24.00	-\$24.00
	-Copias	50	\$.30	\$15.00	-\$15.00

TOTAL PARCIAL	\$1,149.00
GASTOS IMPREVISTOS	\$60.00
AHORRO POR GESTION	\$489.00
TOTAL DEL PROYECTO	\$660.00

LUGAR EN EL QUE SE COTIZO.

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## *PROYECTO 2:*

*A) Denominación:* Taller sobre esparcimiento, dirigido a todo el personal de las áreas de taller de la empresa Golden Gate, en el periodo de julio a agosto del 2007.

### *B) Descripción del proyecto.*

El presente proyecto se llevara acabo los días viernes con horario de 5:15pm a 6:30pm, con un total de 5 sesiones. Dicho proyecto será práctico, ya que será por medio de juegos de mesa y/o entretenimiento.

### *C) Justificación.*

Toda persona, en su calidad de ser humano, requiere de la satisfacción de diversas necesidades para poder establecer una interacción favorable en el ambiente que lo rodea; como es la alimentación, salud, educación, vestido, seguridad, vivienda, recreación y esparcimiento, no son las únicas pero si las básicas para que la persona pueda tener un bienestar.

Es importante mencionar que un numero importante de personas da mayor prioridad a unas necesidades y se descuidan otras, lo cual pude ocasionar un desequilibrio en la persona y que a su vez a todas aquellas con las que establece algún tipo relación o contacto.

El esparcimiento es una necesidad del ser humano igual de importante que la alimentación, ya que de esta también depende que la persona logre un equilibrio físico, emocional, familiar, social y laboral.

Dentro de una empresa y para que el trabajador pueda ser eficiente, se requiere de que este satisfaga todas sus necesidades incluyendo la recreación y esparcimiento dentro de su ambiente laboral y en conjunto con sus compañeros de trabajo, ya que en pocas empresas se tiene la posibilidad de destinar un espacio para la recreación y esparcimiento del personal; la cual es de gran utilidad tanto para el trabajador como para la empresa, pues de esta depende que

se genere un buen ambiente laboral, por consiguiente una buena organización y participación por parte del personal, su motivación hacia su trabajo, la valoración de este como parte esencial en su vida y por ende una buena dinámica laboral que va a determinar la eficiencia del trabajador y la productividad de la empresa.

Por todas estas razones, es importante que dicho proyecto se lleve a cabo, con la finalidad de que el trabajador identifique la importancia de la recreación y esparcimiento dentro de la empresa, con la intención de que se genere un momento de convivencia entre compañeros de trabajo y propiciar un mejor ambiente laboral que influya positivamente en su desempeño laboral.

#### *D) Objetivos.*

General:

- ☆ Logar que el personal se relaje en un momento de entretenimiento, con la finalidad de que desarrollen sus actividades laborales con mayor agrado y satisfacción.

Específicos:

- ☆ Que el personal identifique la importancia del esparcimiento.
- ☆ Que se identifique la utilidad de los juegos de mesa y/o entretenimiento para el desarrollo de sus actividades laborales.
- ☆ Que el personal participe activamente en los juegos.

#### *E) Metas.*

- \* Que el 80% del personal participante identifique la importancia del esparcimiento.
- \* Que el 80% identifiquen la utilidad de los juegos de mesa y/o entretenimiento para el desarrollo de sus actividades laborales.
- \* Que el 80% del personal participe activamente en los juegos.

## F) Organización.

### 1) Funciones y actividades:

- ☞ *Investigación:* Para identificar las problemáticas y necesidades de la empresa y del personal.
- ☞ *Programación:* Diseñar el proyecto dirigido al personal de taller.
- ☞ *Coordinación:* Establecer una coordinación con el personal del área administrativa en cuanto a los recursos necesarios para las sesiones.
- ☞ *Administración:* En cuanto a recursos humanos, materiales y técnicos que serán necesarios para llevar acabo las sesiones.
- ☞ *Gestión:* En cuanto a recursos materiales para llevar acabo las sesiones.
- ☞ *Promoción y difusión:* Será necesaria para dar a conocer las actividades que se van a realizar.
- ☞ *Evaluación:* Se aplicaran las evaluaciones correspondientes para identificar logro de los objetivos y las metas planteadas desde un principio.
- ☞ *Sistematización:* Elaboración de un manual que se quedara en la institución, en el cual se encontraran todos los temas vistos en cada sesión.

### 2) Técnicas:

Las técnicas que se utilizaran en la realización del presente proyecto serán: exposición de temas, dinámicas grupales, retroalimentación y reflexión de temas y dinámicas, la observación, consulta de información bibliografica para el contenido de los temas y todas aquellas que sen necesarias por parte del expositor para llevar acabo las sesiones.



### 3) *Instrumentos:*

Para la ejecución de un proyecto se requiere de ciertos instrumentos los cuales van a ayudar a lograr los objetivos establecidos, en este caso, se utilizarán instrumentos como: cronograma de actividades, cartas descriptivas, crónica de supervisión, cuaderno de notas, diario de campo e instrumentos de evaluación a base de cuestionarios, la cual se aplicará al finalizar la ejecución total del proyecto; los cuales son los necesarios para llevar un buen control de las actividades que se realicen e identificar en qué medida se está logrando lo planeado.

### 4) *Recursos Humanos:*

- \* Director general de la empresa, Lic. Eustaquio Mendoza.
- \* Responsable del área de ESTAFF, Lic. Verónica Valencia.
- \* Todo el personal que labora en Golden Gate.
- \* Asesora de la práctica de especialización, LTS: Laura Guillen.
- \* PLTS: Sandra Leticia Tena.

### 5) *Recursos Materiales:*

- \* Área de capacitación y desarrollo humano.
- \* Juegos de mesa y/o entretenimiento, como son: rompecabezas, domino, etc.
- \* Mesas y sillas.

G) Calendarización.

1) Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	JULIO			AGOSTO		
		13	20	27	3	10
1.- Explicar la importancia del esparcimiento.	<b>P</b>	<b>x</b>				
	<b>R</b>					
2.- Llevar acabo los juegos.	<b>P</b>		<b>x</b>			
	<b>R</b>					
3.- Llevar acabo los juegos.	<b>P</b>			<b>x</b>		
	<b>R</b>					
4.- Llevar acabo los juegos.	<b>P</b>				<b>x</b>	
	<b>R</b>					
5.- Llevar acabo los juegos. Aplicación de la evaluación final y cierre del proyecto.	<b>P</b>					<b>x</b>
	<b>R</b>					

## H) PRESUPUESTO.

Nombre de la institución: Golden Gate Transmisiones Automáticas.

Nombre del proyecto: "Un tiempo para el relax".

Responsable: PLTS: Sandra Leticia Tena Angel.

### COSTOS DE EJECUCION Y PRESUPUESTO.

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	AHORRO POR GESTION
HUMANOS	Trabajador Social.	5	\$150.00	\$750.00	-\$750.00
MATERIALES	-domino.	1	\$80.00	\$80.00	-\$80.00
	-jengga	1	\$350.00	\$350.00	-\$350.00
	-cubilete	1	\$120.00	\$120.00	

TOTAL PARCIAL	\$1300.00
GASTOS IMPREVISTOS	\$18.00
AHORRO POR GESTION	\$1180.00
TOTAL DEL PROYECTO	\$138.00

LUGAR EN EL QUE SE COTIZO.

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## PROGRAMA 2.

*Denominación:* Desarrollo humano.

*Objetivo:* Lograr que el trabajador mejore sus relaciones interpersonales y actitudes dentro del ambiente laboral; con la intención de que se genere un desarrollo personal y con ello propiciar un ambiente agradable.

*A) Denominación:* Curso-taller sobre actitudes en el trabajo, dirigido al personal de taller de Golden Gate Transmisiones Automáticas en el periodo de mayo a junio del 2007.

*B) Descripción del proyecto:* El presente proyecto se llevara acabo dentro de las instalaciones de la empresa en el “área de capacitación y desarrollo humano”; con un total de seis sesiones, las cuales serán los días viernes de 5:15 p.m. a 6:30 p.m.

*C) Justificación:*

Dentro de cualquier organización, institución o empresa, se requiere que las personas desarrollen sus actividades y responsabilidades de la mejor manera posible y que las realicen con la disponibilidad necesaria.

Por ello, para la realización de dichas actividades es necesario que el personal desarrolle ciertas características; las cuales le van a proporcionar las facilidades para el logro de objetivos, tanto a nivel personal como a nivel de la empresa por formar parte de ella, y al mismo tiempo, generar una satisfacción para ambas partes.

Un aspecto muy importante para el ser humano, es la **actitud**, como algo fundamental tanto en la vida laboral como en la vida social, ya que esta va a determinar la acción, la forma en como va a enfrentar las diversas situaciones que se le presentan en la vida, y por tanto en todos los ámbitos en donde participa.

Para cualquier empresa u organización se requiere de que el personal posea una actitud positiva hacia el trabajo, en donde cada persona, como miembro activo de la empresa, reconozca la responsabilidad de la realización de sus actividades; al ser un equipo de trabajo se debe de realizar trabajo en equipo y organizarse de la mejor forma posible, de tal manera que haya mayor eficacia y eficiencia; una buena organización, en donde todos participan de forma activa y positiva, en donde todos colaboran para alcanzar un mismo objetivo y se hacen responsables de su labor, se tendrá un mejor aprovechamiento, implicara menos desgaste para su personal, ya que se agilizará mas el trabajo.

Es importante que dicho proyecto se lleve a cabo, ya que ello será de gran utilidad tanto para la empresa en cuestión de que puede influir significativamente en el comportamiento y actitud del personal, como para el personal mismo ya que el proyecto propicia un desarrollo y crecimiento personal que puede influir positivamente en su vida diaria.

#### *D) Objetivos:*

##### General:

- ☆ Que el personal mejore su actitud hacia el trabajo, con la finalidad de que identifiquen la importancia y responsabilidad de su participación para contribuir al logro del objetivo de la empresa.

##### Específicos:

- ☆ Que reconozcan la importancia de la actitud personal para el desempeño laboral.
- ☆ Que identifiquen las principales características de un equipo de alto desempeño.
- ☆ Que identifiquen las principales formas de inmunizar los virus de la actitud negativa.

E) *Metas:*

- ☆ Que el 80% de los asistentes reconozca la importancia de la actitud para su desempeño laboral.
- ☆ Que el 80% identifique las principales características de un equipo de alto desempeño.
- ☆ Que el 70% identifique las principales formas de inmunizar los virus de la actitud negativa.

F) *Organización:*

1) *Funciones y actividades:*

- 📖 *Investigación:* Para identificar las problemáticas y necesidades de la empresa y del personal.
  
- 📖 *Programación:* Diseñar el proyecto dirigido al personal de taller.
  
- 📖 *Coordinación:* Establecer una coordinación con el personal del área administrativa en cuanto a los recursos necesarios para las sesiones.
  
- 📖 *Administración:* En cuanto a recursos humanos, materiales y técnicos que serán necesarios para llevar a cabo las sesiones.
  
- 📖 *Promoción y difusión:* Será necesaria para dar a conocer las actividades que se van a realizar.
  
- 📖 *Evaluación:* Se aplicaran las evaluaciones correspondientes para identificar logro de los objetivos y las metas planteadas desde un principio.
  
- 📖 *Sistematización:* Elaboración de un manual que se quedara en la institución, en el cual se encontraran todos los temas vistos en cada sesión.

## 2) *Técnicas:*

Las técnicas que se utilizarán en la realización del presente proyecto serán: exposición de temas, dinámicas grupales, retroalimentación y reflexión de temas y dinámicas, la observación, consulta de información bibliográfica para el contenido de los temas y toda aquella que sea necesaria en el transcurso de las sesiones y a las necesidades que se vayan presentando.

## 3) *Instrumentos:*

Para la ejecución de un proyecto se requiere de ciertos instrumentos los cuales van a ayudar a lograr los objetivos establecidos, en este caso, se utilizarán instrumentos como: cronograma de actividades, cartas descriptivas, crónica de supervisión, cuaderno de notas, diario de campo e instrumentos de evaluación a base de cuestionarios, la cual se aplicará al finalizar la ejecución total del proyecto; los cuales son los necesarios para llevar un buen control de las actividades que se realicen e identificar en que medida se está logrando lo planeado.

## 4) *Recursos Humanos:*

- \* Director general de la empresa, Lic. Eustaquio Mendoza.
- \* Responsable del área de ESTAFF, Lic. Verónica Valencia.
- \* Todo el personal que labora en Golden Gate.
- \* Asesora de la práctica de especialización, LTS: Laura Guillen.
- \* PLTS: Sandra Leticia Tena.

## 5) *Recursos Materiales:*

- \* Área de capacitación y desarrollo humano.
- \* Marcadores.
- \* Rota folios.
- \* Hojas blancas.
- \* Pintarrón.
- \* Rota folios.
- \* Copias del material teórico.

## 10.- CALENDARIZACION.

### a) Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	FECHA							
		MAYO				JUNIO		
		4	11	18	25	1	8	15
1ª Sesión: Presentación del proyecto, "Actitudes en el trabajo". Ver los tipos de actitud y los virus de la actitud negativa.	P	X						
	R							
2ª Sesión: Temas: Efectos del virus de la actitud negativa y ¿Cómo inmunizar el virus de la actitud negativa?	P		X					
	R							
3ª Sesión: Temas: Trabajo en equipo. Diferencia entre trabajo en equipo y equipo de trabajo. 7 hábitos de la gente altamente eficaz.	P			X				
	R							
4ª Sesión: Concepto de equipo de alto rendimiento. Características de un equipo eficaz. Comunicación de calidad en un equipo.	P				X			
	R							
5ª Sesión: Tema: Las seis C del trabajo en equipo. Reflexión de lectura "asamblea en la carpintería".	P					X		
	R							
6ª Sesión: Tema: Capacitación: Definición e importancia de la capacitación continua para el trabajo. Retroalimentación general. Aplicación de la evaluación final. Cierre del proyecto.	P						X	
	R							
7ª Sesión: Proyectar el video, "actitud laboral. Realizar la retroalimentación.	P							X
	R							



### 3) PRESUPUESTO.

Nombre de la institución: Golden Gate Transmisiones Automáticas.

Nombre del proyecto: ¡La clave para alcanzar mis metas, se encuentra en mi actitud!

Responsable: PLTS: Sandra Leticia Tena Ángel.

#### COSTOS DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO.

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	AHORRO POR GESTION
HUMANOS	Trabajador Social.	6	\$200.00	\$1,200.00	-\$1,200.00
MATERIALES	-Rota folios.	15	\$2.50	\$37.50	
	-Marcadores.	5	\$8.00	\$40.00	
	-Hojas blancas.	100	\$.20	\$20.00	-\$20.00
	-Copias	100	\$.30	\$30.00	-\$30.00

TOTAL PARCIAL	\$1327.50
GASTOS IMPREVISTOS	\$7.75
AHORRO POR GESTION	\$1,250.00
TOTAL DEL PROYECTO	\$85.25

LUGAR EN EL QUE SE COTIZO.

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## PROYECTO 2.

A) *Denominación:* Curso-taller de relaciones humanas dirigido al personal de la empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas, en el periodo de agosto del 2007.

### B) *Descripción del proyecto.*

El presente proyecto se llevara acabo en el área de capacitación y desarrollo humano, la cual se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa; dichas sesiones se realizaran los días 24, 31 de agosto y el 7 de septiembre con horario de 5:15pm a 6:15 p.m., los días viernes.

### E) *Justificación.*

El ser humano, por naturaleza, en todos los momentos de su vida requiere de la comunicación para interactuar en su medio, la cual es sumamente importante en la vida de cualquier persona.

La comunicación, generalmente es considerada algo fácil, y es verdad; pero comunicarse de la manera adecuada, por los medios adecuados y establecer relaciones humanas satisfactorias requiere de un proceso mas complejo; ya que cada persona es única, con sus propias características y personalidad, por lo tanto no se pueden tratar a todos por igual o hacer que las personas sean o actúen como otra persona lo desea, y es en estos casos cuando la comunicación no es del todo favorable o positiva; ya que muchas de las personas no aceptan a la otra persona como es, no se respeta la autenticidad.

Las relaciones humanas son un aspecto importante en la vida de cualquier persona, ya que estas influyen en su actitud y determinan una parte de su personalidad, pues el tener la habilidad de establecer comunicación y buenas relaciones humanas genera una satisfacción en la persona, la cual se ve reflejada en su actitud y por ende en todo lo que realiza.

En el caso de una empresa, las relaciones humanas son un aspecto súper importante para el desempeño laboral del trabajador, ya que estas determinan su

desarrollo; si los trabajadores generan relaciones humanas negativas, estas se verán reflejadas en un ambiente de trabajo tenso, desagradable, negativo generando conflictos y falta de respeto; los cuales generaran una desmotivación en el personal que afectara su productividad.

En cambio, si dichas relaciones son satisfactorias y positivas, darán como resultado un respeto entre compañeros generando un ambiente de trabajo satisfactorio en el que se elevara la motivación del personal y ello contribuye a elevar su productividad, en la cual se vera beneficiado tanto el personal como la empresa.

En Golden Gate, es importante llevar acabo dicho proyecto, ya que las relaciones entre el personal, aparentemente son satisfactorias; mas sin embargo se requiere de mejorar la comunicación y establecer relaciones humanas positivas involucrando a todo el personal y de todas las áreas de la empresa.

Con el personal de taller es muy frecuente que se presenten diferencias o disgustos entre compañeros, ya que tienden a faltarse al respeto por medio de palabras altisonantes o “levarse de manos”, por lo tanto, los disgustos entre algunas personas influye significativamente afectando el ambiente de los demás compañeros y de las demás áreas de trabajo.

#### *D) Objetivos.*

General: Mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa, con la finalidad de propiciar una mejor comunicación y respeto entre el personal.

Específicos:

- ☆ Que el personal identifique las principales causas que evitan las relaciones humanas.

- ☆ Que el personal reconozca la importancia de las relaciones humanas para el desempeño laboral.
- ☆ Que identifiquen las principales formas para establecer relaciones humanas satisfactorias.

#### E) *Metas.*

- ☆ Que el 80% del personal identifique las principales causas que evitan las relaciones humanas.
- ☆ Que el 90% reconozca la importancia de las relaciones humanas satisfactorias para el desempeño laboral.
- ☆ Que el 80% identifique las principales maneras de establecer relaciones humanas satisfactorias.

#### F) *Organización:*

##### 1) *Funciones y actividades:*

- 📋 *Investigación:* Para identificar las problemáticas y necesidades de la empresa y del personal.
- 📋 *Programación:* Diseñar el proyecto dirigido al personal de taller.
- 📋 *Coordinación:* Establecer una coordinación con el personal del área administrativa en cuanto a los recursos necesarios para las sesiones.
- 📋 *Administración:* En cuanto a recursos humanos, materiales y técnicos que serán necesarios para llevar a cabo las sesiones.
- 📋 *Gestión:* En cuanto a recursos humanos y materiales para llevar a cabo las sesiones.

- ☞ *Promoción y difusión:* Será necesaria para dar a conocer las actividades que se van a realizar.
- ☞ *Evaluación:* Se aplicaran las evaluaciones correspondientes para identificar logro de los objetivos y las metas planteadas desde un principio.
- ☞ *Sistematización:* Elaboración de un manual que se quedara en la institución, en el cual se encontraran todos los temas vistos en cada sesión.

## 2) *Técnicas:*

Las técnicas que se utilizaran en la realización del presente proyecto serán: exposición de temas, dinámicas grupales, retroalimentación y reflexión de temas y dinámicas, la observación, consulta de información bibliográfica para el contenido de los temas y todas aquellas que sen necesarias por parte del expositor para llevar acabo las sesiones.

## 3) *Instrumentos:*

Para la ejecución de un proyecto se requiere de ciertos instrumentos los cuales van a ayudar a lograr los objetivos establecidos, en este caso, se utilizaran instrumentos como: cronograma de actividades, cartas descriptivas, crónica de supervisión, cuaderno de notas, diario de campo e instrumentos de evaluación a base de cuestionarios, la cual se aplicara al finalizar la ejecución total del proyecto; los cuales son los necesarios para llevar un buen control de las actividades que se realicen e identificar en que medida se esta logrando lo planeado.

## 4) *Recursos Humanos:*

- \* Director general de la empresa, Lic. Eustaquio Mendoza.
- \* Responsable del área de ESTAFF, Lic. Verónica Valencia.
- \* Todo el personal que labora en Golden Gate.

- \* Psicoterapeuta: Mario Alberto Núñez.
- \* Asesora de la práctica de especialización, LTS: Laura Guillen.
- \* PLTS: Sandra Leticia Tena.

5) *Recursos Materiales:*

- \* Área de capacitación y desarrollo humano.
- \* Pintarrón.
- \* Marcadores.
- \* Copias.

10.- CALENDARIZACION.

a) Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES		AGOSTO		SEPTIEMBRE
		24	31	7
1.- Dar a conocer lo que son las relaciones humanas, así como la importancia y beneficio de estas dentro de una empresa.	P			
	R			
2.- Dar a conocer las causas que pueden evitar las relaciones humanas y errores en la comunicación.	P			
	R			
3.- Los asistentes conocerán las formas para lograr la efectividad en las relaciones humanas, así como algunas de las reglas para perfeccionar las relaciones humanas. Aplicación de la evaluación final.	P			
	R			

## 11.- PRESUPUESTO.

*Nombre de la institución:* Golden Gate Transmisiones Automáticas.

*Nombre del proyecto:* "Mejorando la comunicación"

*Responsable:* PLTS: Sandra Leticia Tena Ángel.

### COSTOS DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO.

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	AHORRO POR GESTION
HUMANOS	Trabajador Social.	3	\$150.00	\$450.00	-\$450.00
	Psicoterapeuta.	3	\$200.00	\$600.00	
MATERIALES	Copias	50	\$.30	\$15.00	-\$15.00
	Marcadores	3	\$8.00	\$24.00	-\$24.00

TOTAL PARCIAL	\$1,089.00
GASTOS IMPREVISTOS	\$60.00
AHORRO POR GESTION	\$489.00
TOTAL DEL PROYECTO	\$660.00

LUGAR EN EL QUE SE COTIZO.

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### PROGRAMA 3.

*Denominación:* Seguridad e higiene.

*Objetivo:* Que el personal identifique la importancia de la seguridad e higiene; con la finalidad de evitar accidentes y/o riesgos de trabajo.

*A) Denominación:* Curso-taller sobre seguridad e higiene en el trabajo, dirigido al personal de taller de la empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas, en el mes de septiembre del 2007.

*B) Descripción del proyecto:* El presente proyecto se realizara dentro de las instalaciones de la empresa, en el área de “capacitación y desarrollo humano”; en el mes de septiembre, los días viernes de 5:15 p.m. a 6:15 p.m. con un total de tres sesiones.

*E) Justificación.*

La protección a la salud es un derecho del ser humano, el cual se extiende en todos los ámbitos de la vida y que por lo tanto, incluye el lugar donde trabaja, en el cual se debe de optimizar el recurso humano y para lograrlo debe procurarse un buen estado de salud que se conservara mediante el mantenimiento de condiciones seguras.

Un aspecto de suma importancia en las empresas es en cuanto a la salud en el trabajo, que abarca tanto cuestiones físicas como mentales, interviniendo el aspecto social que involucra al trabajador y lo relaciona con su ambiente de trabajo.

La ausencia de seguridad y salud en el trabajo puede ocasionar diversos efectos, tales como accidentes de trabajo y enfermedades que afectan el rendimiento del trabajador y por lo tanto la productividad de la empresa.

Es por ello que se deben de implementar medidas de educación social, con la finalidad de reconocerla como un camino para conservar la salud y entendiéndola como un proceso de enseñanza aprendizaje con la intención de sensibilizar al trabajador y crear en el actitudes que le permitan lograr un bienestar; ya que se pretende integrar las medidas de seguridad a la vida del trabajador, hacerlas parte de el, la creación de nuevos hábitos que contribuyan al cuidado de la salud.

En Golden Gate, como en cualquier otra empresa, es muy importante que los trabajadores conozcan las medidas de seguridad que deben de tener ante la presencia de cualquier situación y que el personal reconozca la importancia de estas, ya que gran parte de los accidentes que se llegan a presentar es por descuidos del mismo personal o por que no tienen conocimiento de las medidas de seguridad que deben de tener al realizar su trabajo; además también se incluye la higiene como parte importante para la conservación de la salud.

Por lo tanto, es importante implementar medidas que proporcionen las herramientas necesarias al trabajador para que este tome las medidas de seguridad e higiene necesaria para que este mas seguro en su ambiente de trabajo, que tenga salud en su persona para que pueda desarrollar sus actividades laborales con mayor eficiencia.

#### *D) Objetivos.*

##### *General.*

- ☺ Que el personal identifique la importancia de la seguridad e higiene en el trabajo, con la finalidad de evitar accidentes y/o riesgos de trabajo.

##### *Específicos.*

- ☺ Dar a conocer las medidas de seguridad necesarias para el desempeño de sus actividades.
- ☺ Que los asistentes reconozcan la importancia de la higiene personal para la salud.

- ☺ Que los asistentes reconozcan la importancia de la salud y seguridad para su desarrollo laboral.

#### *E) Metas.*

- ☺ Que el 90% del personal de taller conozca las medidas de seguridad necesarias para desarrollar su trabajo.
- ☺ Que el 80% del personal de taller reconozca la importancia de la higiene personal.
- ☺ Que el 80% del personal reconozca la importancia de la salud y seguridad para su desarrollo laboral.

#### *F) Organización:*

##### *1) Funciones y actividades:*

- 📋 *Investigación:* Para identificar las problemáticas y necesidades de la empresa y del personal.
- 📋 *Programación:* Diseñar el proyecto dirigido al personal de taller.
- 📋 *Coordinación:* Establecer una coordinación con el personal del área administrativa en cuanto a los recursos necesarios para las sesiones.
- 📋 *Administración:* En cuanto a recursos humanos, materiales y técnicos que serán necesarios para llevar a cabo las sesiones.
- 📋 *Promoción y difusión:* Será necesaria para dar a conocer las actividades que se van a realizar.
- 📋 *Gestión:* En cuanto a recursos humanos para algunos de los temas.

☞ Evaluación: Se aplicaran las evaluaciones correspondientes para identificar logro de los objetivos y las metas planteadas desde un principio.

☞ *Sistematización*: Elaboración de un manual que se quedara en la institución, en el cual se encontraran todos los temas vistos en cada sesión.

## 2) *Técnicas*:

Las técnicas que se utilizaran en la realización del presente proyecto serán: exposición de temas, dinámicas grupales, retroalimentación y reflexión de temas y dinámicas, la observación, consulta de información bibliográfica para el contenido de los temas y toda aquella que sea necesaria en el transcurso de las sesiones y a las necesidades que se vayan presentando.

## 3) *Instrumentos*:

Para la ejecución de un proyecto se requiere de ciertos instrumentos los cuales van a ayudar a lograr los objetivos establecidos, en este caso, se utilizaran instrumentos como: cronograma de actividades, cartas descriptivas, crónica de supervisión, cuaderno de notas, diario de campo e instrumentos de evaluación a base de cuestionarios, la cual se aplicara al finalizar la ejecución total del proyecto; los cuales son los necesarios para llevar un buen control de las actividades que se realicen e identificar en que medida se esta logrando lo planeado.

## 4) *Recursos Humanos*:

- \* Director general de la empresa, Lic. Eustaquio Mendoza.
- \* Responsable del área de ESTAFF, Lic. Verónica Valencia.
- \* Todo el personal que labora en Golden Gate.
- \* Asesora de la práctica de especialización, LTS: Laura Guillen.
- \* PLTS: Sandra Leticia Tena Angel.

5) *Recursos Materiales:*

- \* Área de capacitación y desarrollo humano.
- \* Marcadores.
- \* Rota folios.
- \* Hojas blancas.
- \* Pintarrón.
- \* Rota folios.
- \* Copias del material teórico.

10.- CALENDARIZACIÓN.

a) Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES		SEPTIEMBRE	
		21	28
1.- Los asistentes conocerán a importancia de la seguridad e higiene para el desempeño laboral. 2.- Los asistentes conocerán a lo que se refieren los actos inseguros y condiciones inseguras dentro de sus áreas de trabajo. 3.- Exposición del tema: Salud e higiene personal y su importancia para el desempeño laboral.	P		
	R		
4.- Los asistentes identificarán las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes de trabajo propuestas por ellos mismos. 5.- Las medidas propuestas por el personal serán publicadas en un lugar visible para todos (dentro de la empresa). 6.- Aplicación de la evaluación final. 7.- Cierre del proyecto.	P		
	R		

P= Planeado. R= Realizado.

**11.- PRESUPUESTO:** Nombre de la institución: Golden Gate Transmisiones Automáticas.

Nombre del proyecto: "Por que mi seguridad es importante, evitemos accidentes de trabajo".

Responsable: PLTS: Sandra Leticia Tena Ángel.

**COSTOS DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO.**

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	AHORRO POR GESTION
HUMANOS	Trabajador Social.	3	\$200.00	\$600.00	-\$600.00
MATERIALES	-Rota folios.	5	\$2.50	\$12.50	-\$12.50
	-Marcadores.	2	\$8.00	\$16.00	-\$16.00
	-Hojas blancas.	30	\$0.20	\$6.00	-\$6.00
	-Copias	30	\$0.30	\$9.00	-\$9.00
	-Cartulinas	5	\$2.00	\$10.00	-\$10.00
	-cartel terminado	1	\$60.00	\$60.00	

TOTAL PARCIAL	\$713.50
GASTOS IMPREVISTOS	\$6.00
AHORRO POR GESTION	\$653.50
TOTAL DEL PROYECTO	\$66.00

LUGAR EN EL QUE SE COTIZO.

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### PROGRAMA 4.

*Denominación:* Comunicación familiar.

*Objetivo:* Promover la participación de la familia, con la finalidad de que haya una mayor y mejor comprensión en el ambiente familiar del trabajador y con ello contribuir a mejorar su desempeño laboral.

#### PROYECTO 1.

A) *Denominación:* Curso-taller sobre comunicación familiar, dirigido al personal de la empresa y a sus familias, en el periodo de octubre del 2007.

B) *Descripción del proyecto:* El presente proyecto se llevara acabo en el periodo de octubre del presente año, con un total de tres sesiones; las cuales se realizaran en el “área de capacitación y desarrollo humano”, los días viernes con horario de 5:00 p.m. a 6:30 p.m.

C) *Justificación:*

La familia es la célula en la que se producen todos los fenómenos interhumanos o ínter psíquicos y que se pueden identificar en la interacción del individuo con la sociedad; es por ello que la estabilidad familiar es un aspecto importante para que el individuo pueda lograr un equilibrio emocional, físico, social y laboral.

Un aspecto importante en una empresa es el bienestar del trabajador en el cual esta implícita la familia, ya que es el medio en el cual el trabajador esta en contacto directo y por medio de su trabajo satisface las necesidades económicas y estas a su vez cubren las necesidades básicas de los miembros de la familia.

Dentro de la familia se presentan diversas disfunciones o situaciones que de alguna u otra forma afectan la tranquilidad y estabilidad de los trabajadores y estas a su vez repercuten en el desempeño laboral del trabajador, quizá en unas personas más que en otros pero influyen.



Dentro de la empresa Golden Gate, la mayoría del personal son hombres de los cuales el 53% son casados y un 12% son separados; de los que son casados, algunos presentan problemas de comunicación con su pareja lo cual es raíz de diversas problemáticas que afectan el estado de ánimo del personal que se ven reflejadas en las relaciones laborales e interacción con los compañeros de trabajo, las cuales desencadenan situaciones de estrés o tensión laboral y por lo tanto se ve afectado el desarrollo de las actividades laborales y la productividad de la empresa.

Es por ello que se deben de implementar medidas en las cuales se logre la involucración y participación de la familia en el desarrollo del trabajador para que esta a su vez contribuya a mejorar las condiciones de la familia del trabajador y su productividad no se vea afectada.

#### D) Objetivos.

##### 1) *General.*

- ☹☹☹ Mejorar la comunicación de pareja, con la finalidad de contribuir a mejorar sus ambientes familiar y laboral.

##### 2) *Específicos:*

- ☹☹☹ Lograr la asistencia del personal de la empresa y sus esposas (os), novia o algún otro familiar.
- ☹☹☹ Que los asistentes identifiquen la importancia de la comunicación de pareja para lograr un bienestar familiar y trabajar su comunicación.
- ☹☹☹ Que los asistentes reconozcan la importancia de la estabilidad familiar y vean el beneficio para su desempeño laboral.

#### E) *Metas.*

- ☹☹☹ Que asista un 80% de los trabajadores acompañados de su familiar.
- ☹☹☹ Que el 80% de los asistentes identifique la importancia de la comunicación para lograr una estabilidad familiar.

- ▣ Que el 80% de los asistentes identifique la importancia de la estabilidad familiar para el desempeño laboral del trabajador.

## F) Organización:

### 1) Funciones y actividades:

- ▣ *Investigación:* Para identificar las problemáticas y necesidades de la empresa y del personal.
- ▣ *Programación:* Diseñar el proyecto dirigido al personal de taller.
- ▣ *Coordinación:* Establecer una coordinación con el personal del área administrativa en cuanto a los recursos necesarios para las sesiones.
- ▣ *Administración:* En cuanto a recursos humanos, materiales y técnicos que serán necesarios para llevar a cabo las sesiones.
- ▣ *Promoción y difusión:* Será necesaria para dar a conocer las actividades que se van a realizar.
- ▣ *Gestión:* En cuanto a recursos humanos para los temas.
- ▣ *Evaluación:* Se aplicaran las evaluaciones correspondientes para identificar logro de los objetivos y las metas planteadas desde un principio.
- ▣ *Sistematización:* Elaboración de un manual que se quedara en la institución, en el cual se encontraran todos los temas vistos en cada sesión.

### 2) Técnicas:

Las técnicas que se utilizaran en la realización del presente proyecto serán: exposición de temas, dinámicas grupales, retroalimentación y reflexión de temas y dinámicas, la observación, consulta de información bibliográfica para el contenido

de los temas y toda aquella que sea necesaria en el transcurso de las sesiones y a las necesidades que se vayan presentando.

### 3) *Instrumentos:*

Para la ejecución de un proyecto se requiere de ciertos instrumentos los cuales van a ayudar a lograr los objetivos establecidos, en este caso, se utilizarán instrumentos como: cronograma de actividades, cartas descriptivas, crónica de supervisión, cuaderno de notas, diario de campo e instrumentos de evaluación a base de cuestionarios, la cual se aplicará al finalizar la ejecución total del proyecto; los cuales son los necesarios para llevar un buen control de las actividades que se realicen e identificar en que medida se está logrando lo planeado.

### 4) *Recursos Humanos:*




- \* Director general de la empresa, Lic. Eustaquio Mendoza.
- \* Responsable del área de ESTAFF, Lic. Verónica Valencia.
- \* Todo el personal que labora en Golden Gate.
- \* Asesora de la práctica de especialización, LTS: Laura Guillen.
- \* PLTS: Sandra Leticia Tena.
- \* Dra. Alma Silvia Abarca.

### 5) *Recursos Materiales:*

- \* Área de capacitación y desarrollo humano.
- \* Marcadores.
- \* Rota folios.
- \* Hojas blancas.
- \* Pintarrón.
- \* Rota folios.
- \* Copias del material teórico.

G) CALENDARIZACIÓN.

1) Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES		OCTUBRE		
		5	12	19
1.- Que las y los asistentes conocerán la importancia de la comunicación de pareja para lograr un bienestar familiar. Además que identifiquen la importancia de la estabilidad familiar para el desarrollo laboral del trabajador.	P			
	R			
2.- Las y los asistentes conocerán las diferentes formas de lograr una comunicación familiar de calidad y como pueden contribuir a mejorar el ambiente de su familia.	P			
	R			
4.-Tema: Autoestima en la pareja. Los asistentes identificaran la importancia de la autoestima en pareja. Aplicación de la evaluación final, entrega de reconocimientos y cierre del proyecto.	P			
	R			

P= Planeado.

R= Realizado.

## H) PRESUPUESTO.

Nombre de la institución: Golden Gate Transmisiones Automáticas.

Nombre del proyecto: "Comunicación familiar"

Responsable: PLTS: Sandra Leticia Tena Ángel.

### COSTOS DE EJECUCION Y PRESUPUESTO.

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	AHORRO POR GESTION
HUMANOS	Trabajador Social.	4	\$100.00	\$400.00	-\$400.00
	Doctora.	3	\$200.00	\$600.00	-\$600.00
	Licenciado en administración	1	\$200.00	\$200.00	-\$200.00
MATERIALES	-Marcadores.	3	\$8.00	\$24.00	-\$24.00
	-Hojas blancas.	30	\$.20	\$6.00	-\$6.00
	-Copias	50	\$.30	\$15.00	-\$15.00

TOTAL PARCIAL	\$1245.00
GASTOS IMPREVISTOS	\$184.75
AHORRO POR GESTION	\$1245.00
TOTAL DEL PROYECTO	\$184.75

LUGAR EN EL QUE SE COTIZO.

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **E) EJECUCIÓN.**

***Proyecto: Curso-taller sobre actitudes en el trabajo, dirigido a todo el personal de la empresa Golde Gate Transmisiones Automáticas, en el periodo de mayo a junio del 2007.***

Dicho proyecto se inicio el día 3 de mayo y concluyo el 15 de junio, la primera sesión fue en día jueves debido a que inicialmente todas las sesiones se programaron para ese día; en dicha sesión se definió que las siguientes sesiones fueran los días viernes, con la misma duración de una hora y media.

Todas las actividades se realizaron conforme a todo lo planeado para cada sesión, únicamente se agrego una sesión más, ya que solo se habían planeado seis, ello debido a que se consiguió un video que complementaba muy bien los temas que se trabajó y se proyecto en la séptima sesión.

Este proyecto fue dirigido para todas las áreas de la empresa, en cuanto al área administrativa hubo mayor dificultad para que asistieran, debido a que las sesiones se programaron dentro de su horario de trabajo y fuera del horario de las áreas de taller, debido a que en estas se encuentra laborando la mayoría del personal.

Los temas fueron impartidos por la pasante de Trabajo Social, mediante el siguiente proceso en cada sesión:

Pase de lista, retroalimentación del tema de la sesión anterior, exposición del tema por parte de la pasante de T.S., aplicación de una o más dinámicas, según el tema, espacio para preguntas y/o comentarios y cierre de la sesión; además de que se les entregaba el material que se trabajaba en cada sesión, ya fuera al inicio o al final, según las actividades que se realizaran.

En la ejecución de dicho proyecto, se utilizaron instrumentos de control como son: crónicas de supervisión, que fueron realizadas por la pasante de T.S. al final de cada sesión, lista de asistencia en la cual cada persona se registraba, diario de campo, cuaderno de notas y el instrumento de evaluación, que se realizó al final de la ejecución total por medio de un cuestionario en el que cada persona respondió las preguntas, además de que mostraron interés en el momento de la aplicación y cada persona se dedicó a lo suyo; un aspecto que fue de gran utilidad fue que expresaron comentarios en relación a lo que más les agrado del curso, como fueron las dinámicas y el poder convivir entre compañeros; dichos instrumentos fueron de gran utilidad para registrar todos aquellos aspectos que se presentaban en cada sesión, y con ello identificar si se estaban realizando las actividades de acuerdo a lo planeado y los ajustes que era necesario realizar.

***Proyecto: Curso-taller sobre manejo de estrés, dirigido a todo el personal de la empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas, en el periodo de julio del 2007.***

Este proyecto se llevó a cabo en un total de tres sesiones con duración de una hora con quince minutos, los días viernes de 5:15 p.m. a 6:30 p.m. iniciando el 22 de junio y concluyendo el 6 de julio. En este proyecto asistió el personal de todas las áreas y se tuvo una constante asistencia por parte de todo el personal.

Las sesiones fueron impartidas por el psicoterapeuta Mario Alberto Núñez Molleda, la primera sesión fue un poco más teórica que las dos posteriores; en las demás lo trabajó como un proceso terapéutico a nivel de grupo, en donde utilizaron dinámicas que ayudaron a que el personal participara activamente y se relajara; además de que dichos ejercicios fueron muy prácticos que se realizaron con la finalidad de que poco a poco los integraran a su vida diaria, y con ello controlar situaciones que les provocaran estrés.

El personal tuvo la oportunidad de identificar las situaciones que les provocan estrés y a descartar aquellas que confundían como fuentes de estrés; se dio una buena participación por parte de los asistentes, expresaron dudas y comentarios en relación al tema.

Para llevar el control del proyecto, se utilizaron listas de asistencia, crónicas de supervisión, diario de campo, cuaderno de notas y como evaluación final se utilizó un cuestionario; todos ellos realizados y aplicados por la pasante de T.S., ya que supervisó cada sesión, estando presente en cada una de ellas.

Dichos instrumentos fueron de mucha utilidad para verificar si lo planeado se estaba realizando a cabo y observar e identificar aspectos importantes que se iban presentando en cada sesión y con ello poder prever ciertas situaciones.

***Proyecto: Taller sobre esparcimiento, dirigido al personal de las áreas de taller de la empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas, en el periodo de agosto del 2007.***

En este proyecto se realizó un total de cinco sesiones iniciando el 13 de julio y concluyendo el 10 de agosto, los días viernes a partir de las 5:15 p.m. con duración de una hora y media a dos, ello debido a que hubo actividades que fueron de mayor agrado para los participantes y decidían continuar.

Dicho proyecto fue dirigido a las áreas de taller; se realizaron actividades diferentes en cada sesión utilizando varios juegos de mesa, solo en la primera se dio una explicación teórica para destacar la importancia y utilidad del esparcimiento con los compañeros de trabajo; en este proyecto si se realizaron modificaciones, ya que se agregaron actividades que fueron petición del personal, como fueron, utilizar mas juegos de mesa que proporciono el jefe de taller y que eran del agrado de todo el personal, en algunos casos, cuando algunos ya



dominaban un juego y otros no, estaban en la disponibilidad de explicar a los demás; las cuatro primeras reuniones se realizaron dentro de las instalaciones de la empresa, la última se llevó a cabo en un campo de fútbol en donde participo todo el personal de la empresa (hombres) jugando un partido de fútbol amistoso en el cual hubo mucha diversión y convivencia sana.

Todas las actividades fueron muy divertidas en donde participaron todos de manera activa, se desarrollo una buena convivencia entre los participantes, incluso las actividades se prestaban para compartir momentos de relajación, comunicación y mayor confianza, incluso para disfrutar de una deliciosa botana. La evaluación final se realizo en la cuarta sesión, ya que por el cambio de actividad, en la última sesión no iba a ser posible aplicarla.

En estas actividades, la pasante de T.S. participo al igual que el personal, además de supervisar el desarrollo de la sesión; utilizando para ello la lista de asistencia, crónica de supervisión grupal, cuaderno de notas, diario de campo e instrumento de evaluación final por medio de un cuestionario; todos los instrumentos fueron de utilidad para llevar un control de las actividades que se estaban realizando, además de ser un gran apoyo para las modificaciones que se realizaron.

***Proyecto: Curso-taller sobre seguridad e higiene en el trabajo, dirigido al personal de las áreas de taller de la empresa Golde Gate Transmisiones Automáticas, en el periodo de septiembre dl 2007.***

El presente proyecto fue dirigido a las áreas de taller, se realizó por medio de dos sesiones, con duración de una hora y media cada una, los días 14 y 28 de septiembre del presente año; las sesiones no se pudieron llevar a cabo como se estableció en la programación, debido a que se recorrieron algunas fechas de sesiones de proyectos anteriores.

En dicho proyecto se trabajaron los siguientes temas: Importancia de la seguridad e higiene, diferencia entre condiciones inseguras y actos inseguros, para lo cual, después de la explicación, los participantes identificaron las condiciones y actos inseguros que se presentan en la empresa y por parte de ellos y, medidas preventivas, en este tema, trabajaron por equipos, en donde todos participaron identificando las medidas de seguridad necesarias para prevenir accidentes y/o riesgos de trabajo; para finalizar se dieron a conocer algunos datos importantes en cuanto a estadísticas, sobre lo que ocasiona o propicia los accidentes.

Fue funcional el haber complementado los temas con actividades prácticas en las que trabajaron los participantes, ya que ello los motivo a involucrarse mas en el tema y a que se diera una mayor reflexión; fue muy visible en que mencionaron varios ejemplos de situaciones que se han presentado en la empresa, aceptando que la mayoría fueron ocasionados por actos inseguros. Las funciones que se llevaron acabo en dicho proyecto, fueron: programación, gestión, administración, coordinación, educación, orientación y supervisión.

Todos los temas fueron expuestos por la pasante de Trabajo Social; y para el control de dicho proyecto, se utilizaron los siguientes instrumentos: crónica de supervisión grupal, diario de campo, cuaderno de notas, listas de asistencia y un cuestionario que se aplico como evaluación final.

Todos los instrumentos fueron de mucha utilidad, para identificar en que medida se iban cumpliendo las actividades planeadas y para posteriormente ver que tan funcional fue todo lo que se utilizo para el cumplimiento de objetivos y metas.

***Proyecto: Curso-taller de relaciones humanas, dirigido a todo el personal de la empresa Golden Gate Transmisiones Automáticas, en el periodo de agosto del 2007.***

El presente proyecto se llevo acabo en un total de tres sesiones, los días 17 y 31 de agosto y concluyo el 10 de octubre; cada sesión con duración de una hora y media aproximadamente.

Los temas fueron impartidos a todo el personal por el psicólogo y psicoterapeuta Mario Alberto Núñez Molleda; en los cuales, al inicio del proyecto dio una breve introducción de la importancia de y utilidad de establecer relaciones humanas positivas en cualquier ámbito; posteriormente en el lapso de las sesiones, explicaba una parte teórica pero a base de ejemplos reales y muy prácticos, para lo cual solicitaba la participación de los asistentes; también aplico varias dinámicas que favorecieron la comprensión de los temas; dichas actividades fueron muy funcionales, ya que motivaron la participación e involucración del personal, pues participaron con mucha disponibilidad y apertura; además de que le agradaron por que les parecieron divertidas.

Otro aspecto importante de mencionar, fue que los temas que se trabajaron fueron muy acordes a las necesidades de comunicación que se estaban presentando en el momento.

La pasante de Trabajo Social, participo y se integro a las actividades o dinámicas que se aplicaron; además de llevar acabo las funciones de supervisión, coordinación, gestión, administración, evaluación y programación.

Para llevar el control de la ejecución de dicho proyecto, se utilizaron varios instrumentos como fueron: cronograma de actividades, cartas descriptivas, diario de campo, cuaderno de notas, crónicas de supervisión grupal, las cuales fueron realizadas por la pasante de T.S. al final de cada sesión y la aplicación de un cuestionario como evaluación, que se aplico al termino de la ejecución total del proyecto.

Todos los instrumentos que se utilizaron fueron de gran utilidad, ya que unos complementaban a otros, todos ellos para llevar un mejor control de las actividades

que se iban realizando y con que calidad, si era de acuerdo a lo planeado y para identificar posteriormente en que medida se cumplieron los objetivos planteados.

**Proyecto: Curso-taller sobre comunicación familiar, dirigido a todo el personal de la empresa y a sus familias, en el periodo de octubre del 2007.**

Le ejecución del presente proyecto se realizo en un total de tres sesiones, los días 12, 19 y 26 de octubre del 2007, la duración de cada sesión fue de una hora y media a dos horas, ello debido a que en algunos temas se daba mayor participación por parte de los asistentes y se requería de un mayor tiempo.

Dichas sesiones fueron dirigidas a todo el personal de la empresa, a las esposas o esposos de dicho personal, o bien, en a algún otro familiar para aquellos que son solteros.

Los temas fueron expuestos por la psicóloga, Alma Silvia Abarca en la primera sesión, en la segunda sesión por el Lic. Eustaquio Mendoza y en la ultima sesión, por el Lic. José Guadalupe.

Cada ponente mostro su estilo muy particular para trabajar los temas, lo cual fue mas atractivo par los asistentes; cada uno de ellos dio una explicación del tema, la importancia y utilidad; posteriormente complementaban con dinámicas en las que se dio una buena participación.

Se tuvo una buena participación y asistencia por parte del personal de la empresa y por sus familiares; los participantes mostraron interés en los temas que se trabajaron; los ponentes motivaron la participación e involucramiento.

Por otra parte, al final de cada sesión, la responsable del proyecto que fue la pasante de T.S pregunto a las y los asistentes su parecer en cuanto al desarrollo de la sesión, a lo que expresaron su agrado y satisfacción, ya que mencionaron que dichos temas fueron realmente interesantes para su vida como pareja y en su familia.

Para llevar el control de dicho proyecto, se realizaron crónicas de supervisión grupal, lista de asistencia, cuaderno de notas, diario de campo y el instrumento de la evaluación que se aplicó al finalizar la ejecución total del proyecto.

## **F) EVALUACIÓN.**

Para la realización de esta etapa, en cada proyecto se diseñó un instrumento de evaluación, el cual se aplicó al finalizar la ejecución total del proyecto; el instrumento que se utilizó fue un cuestionario y se aplicó de la siguiente manera.

### **a) Proyecto: Actitudes en el trabajo.**

En este proyecto se diseñó un cuestionario, tomando en cuenta los objetivos y metas planteadas y con base a los indicadores; dicho instrumento quedó integrado por cinco preguntas de opción múltiple y una de comentarios; el cual se aplicó en la última sesión; la pasante de T.S dió una breve explicación a los participantes sobre la utilidad y funcionalidad de aplicar dicha evaluación, después se distribuyó una copia a cada participante, siendo un total de nueve ; se leyeron las indicaciones en voz alta para proceder a contestar el cuestionario. Los asistentes no expresaron dudas, su aplicación fue rápida, no más de quince minutos; conforme fueron terminando se fue entregando.

Es importante mencionar que al finalizar cada sesión se realizó una evaluación de manera verbal e informal, con la finalidad de conocer e identificar que tan agradable e interesante era la forma de trabajar de la pasante de T.S y de ser necesario, realizar ajustes oportunamente; aunque no se realizaron, ya que los participantes expresaron estar conformes con los temas y la forma de trabajar.

Una vez que se aplicaron todos los instrumentos, se realizó la tabulación de resultados, así como la interpretación de los mismos, y son los siguientes:

El 77% de los participantes identifico que la actitud es la respuesta o reacción ante determinada situación, mientras que el 22% solo considero que es una reacción; el 100% que el trabajo en equipo significa que todos los miembros deben de reunir esfuerzos y participar de manera activa y responsable y a su vez un 66% reconoce las características necesarias para ser un equipo de alto rendimiento y el 100% considero que los temas tratados en este proyecto serán de utilidad para ellos.

**b) Proyecto: Manejo de estrés.**

En este proyecto se utilizo la evaluación final en el cual se utilizo un cuestionario integrado por ocho preguntas, de las cuales, seis fueron de opción múltiple y dos abiertas, ello de acuerdo a lo que se pretendía conocer y medir en base a los objetivos, metas e indicadores planteados.

Los resultados de dicha evaluación fueron los siguientes:

El 100% de los participantes consideró que el taller fue muy bueno y un 94% que la forma de trabajar del instructor fue muy buena, mientras que un 6% la considero buena; el 94% opina que el taller será de utilidad y el 6% restante que será un poco y ello con base en las siguientes razones; el 29% opina que se trataron aspectos importantes y de manera muy sencilla, el 53% por que tiene mas elementos para manejar y controlar situaciones personales y el 12% por que descubrió situaciones y aspectos importantes tanto de si mismo como de sus compañeros.; al 100% les gustaría que se sigan impartiendo talleres de este tipo y un 53% dio un 10 de calificación y un 41% dio un 9, en escala del 1 al 10, siendo esta ultima la calificación máxima; dentro de los comentarios, los mas destacados fueron que al 47% les gustaría que se sigan impartiendo talleres como este y que sean mas continuos, el 24% que temas como los que se trataron en este latter se pueden aplicar en cualquier ámbito y un 12% opina que el taller duro muy poco tiempo.

**c) Proyecto: Esparcimiento.**

Para realizar la evaluación de este proyecto y diseñar el instrumento, se tomaron como referencia los objetivos y metas planteados en la programación, así como también los indicadores que se establecieron y con base a todos ellos se diseñó el instrumento, integrado por dos preguntas abiertas y seis de opción múltiple.

Fue una evaluación final que se realizó en la penúltima sesión, ya que por el tipo de proyecto, la última sesión se realizó fuera de las instalaciones de la empresa, es decir, en un campo de fútbol, y por tal motivo no se aplicó en la última sesión.

Se aplicó un total de catorce instrumentos, ya que este proyecto se diseñó solo para las áreas de taller; una vez aplicados todos los instrumentos, se codificaron los resultados, se elaboraron las gráficas y la interpretación de las mismas, dentro de dichos resultados, destacan los siguientes:

El 100% de los participantes considera que el esparcimiento es una necesidad que todo ser humano debe cubrir; de las actividades que se realizaron, el 71% se sintió relajado y un 29% se sintió a gusto participando en dichas actividades; un 86% opina que el esparcimiento ayuda al desarrollo laboral y que este taller fue de utilidad para que se sintieran relajados y contribuyeron a su desarrollo laboral; las razones, son, en que un 43% considera que hubo más comunicación y convivencia entre compañeros de trabajo; un 36% dijo que se sintieron más relajados y favoreció su concentración; un 36% sugiere que se sigan impartiendo actividades de este tipo y entre sus comentarios destaca, que las actividades realizadas ayudaron para que se conocieran más entre compañeros y convivir más, un 21% que todas las actividades que se realizaron fueron de su agrado y un 14% considera que en este tipo de actividades debe participar todo el personal, es decir, de todas las áreas.

#### **d) Proyecto: Relaciones Humanas.**

En este proyecto se aplicó una evaluación final, para lo cual se diseñó un instrumento con base a los objetivos, metas e indicadores planteados; dicho instrumento integrado por tres preguntas de opción múltiple y tres preguntas abiertas; el instrumento fue sencillo, ya que no manifestaron alguna duda, además de que lo resolvieron en quince minutos como máximo.

Los resultados que arrojó dicha evaluación fueron los siguientes:

El 100% de los participantes considera que las relaciones humanas positivas ayudan a que el trabajo sea más agradable y que son importantes para el buen funcionamiento de la empresa; el 31% opina que con las actividades que se realizaron en este taller generaron más confianza con los compañeros, un 23% coincide en que las relaciones humanas positivas son importantes y necesarias en cualquier ámbito y aunado a esta respuesta, el 8% opina que las malas relaciones humanas afectan significativamente en todo el ambiente laboral; en cuanto a que si los temas tratados han sido de utilidad, el 100% opinó que sí; un 85% comentó que poco a poco han puesto en práctica los conocimientos adquiridos; mientras que el 15% restante solo ha practicado algunos; las razones principales es que, un 46% reflexiona más sus situaciones personales, familiares y laborales; un 23% valora y analiza más sus pensamientos y un 8% considera que les fue difícil aceptar algunos aspectos de sí mismos; en relación a los comentarios, un 61% opina que haya continuidad en este proyecto y que las sesiones sean más frecuentes, un 31% dijo que el curso fue muy bueno que se aplicó de manera adecuada.

#### **e) Proyecto: Seguridad e higiene.**

Al terminar cada sesión, se realizó una evaluación verbal de manera informal, por medio de preguntas abiertas para que los asistentes expresaran si la pasante de T.S estaba realizando el trabajo de manera agradable y satisfactoria; ya que ello permitió realizar ajustes necesarios de acuerdo a la petición de los participantes.



Se aplicó un cuestionario como evaluación final, es decir al término de la ejecución del proyecto con un total de doce, el cual lo resolvieron en unos 10 minutos promedio.

Los resultados que se obtuvieron de la evaluación final son los siguientes: un 89% identificó con precisión las circunstancias en las que se presenta un acto inseguro, el 11% restante solo concluyó que un acto inseguro es simplemente cuando alguien se arriesga; el 100% de los participantes identificó lo referente a las condiciones inseguras y que estas dependen de la empresa y no del personal; el mismo 100% coincide que la higiene personal es importante para el desempeño de las actividades laborales, y por último, también el 100% considera que es necesario e importante que cada uno adopte las medidas de seguridad pertinentes para evitar accidentes y poner en riesgo la seguridad, tanto de sí mismos como de los compañeros, aunado a ello todos los participantes opinaron que fue importante y de utilidad el hacer conocido sobre estos temas.

**f) Proyecto: Comunicación familiar.**

En este proyecto se realizó una evaluación al final de la ejecución total, la cual consistió en un cuestionario sencillo, que se aplicó a un total de 25 personas, como fue al personal de la empresa y a sus esposas o esposos o bien a la mamá de los trabajadores que son solteros. El instrumento que se aplicó fue muy sencillo, lo cual permitió que las y los participantes lo resolvieran en muy poco tiempo; en los cuales se pretendía saber si los asistentes identificaron la importancia de la comunicación familiar para lograr la estabilidad familiar y a su vez la importancia de esta para el desempeño laboral del trabajador; en relación a ella, los resultados que se obtuvieron de dicha evaluación fueron los siguientes: en relación a tres preguntas, el 100% considera, que los problemas familiares afectan la productividad laboral, que la comunicación en pareja es una base importante para una estabilidad en la familia y que los temas que se expusieron fueron de

utilidad y brindan elementos para mejorar la comunicación familiar; en otras preguntas, el 60% identifico la necesidad de mejorar la comunicación familiar y que los temas les dieron elementos importantes para mejorar; un 64% considera que el curso estuvo bien; un 16% que estuvo muy bien y a un 20% no les gusto; en relación a algunos comentarios, destaca que no les agrado la manera de trabajar de los ponentes debido a que abordaron los temas de manera algo técnica o que algunos temas fueron repetitivos; además, se considera que en dicho proyecto hubiera sido interesante que se dieran mas sesiones con temas propuestos por las parejas asistentes y con ello la oportunidad de establecer un ambiente de mayor confianza entre las esposas de los trabajadores, ya que esta era la primera vez que a ellas se les integraba de esta manera al lugar de trabajo de sus esposos. Dichos aspectos son muy importantes y válidos, ya que así se tendrán elementos para mejorar dichos aspectos en proyectos posteriores

#### **4.2.- NIVELES DE INTERVENCIÓN.**

El nivel en el que Trabajo Social tuvo su intervención fue, a nivel de grupo; ya que se trabajo con todo el personal de la empresa; es importante mencionar que también se trabajo con sus familias, se dio orientación individual, pero no se llevó el seguimiento como una intervención a nivel de Trabajo Social Individualizado; todo ello por medio de los proyectos de: actitudes en el trabajo, manejo de estrés, esparcimiento, relaciones humanas y seguridad e higiene.

Se trabajo con todo el equipo que labora en la empresa, lo que significa que ya era un grupo constituido, y en el cual se mencionan las características de sus miembros; en un 80% son hombres y el 20% son mujeres, de entre 18 y 42 años de edad; en su mayoría casados, en donde las personas con menor nivel educativo saben leer y escribir, los demás niveles van desde primaria, secundaria y en algunos casos hasta preparatoria, solo algunos de ellos cuentan con carrera a nivel técnico; de acuerdo al giro de la empresa, en su mayoría son mecánicos automotrices de oficio, en cuanto al área administrativa, son contador privado y

secretaria; en cuanto a su lugar de origen, es variado, ya que algunos de ellos son del municipio de Tumbiscatio, de Ario de Rosales, Uruapan, Patzcuaro y D.F.

En dicho grupo, los integrantes desempeñaron varios roles; de líder, facilitador, obstaculizador, el mas participativo, aquellos que mayormente escuchaban sin opinar tanto, el resistente al cambio, el que a todo ponía pero y aquel que criticaba lo que se realizaba; en cuanto a Trabajo Social, sus roles fueron de facilitador, líder, animador, coordinador, supervisor y orientador.

Con respecto a los objetivos de este nivel de intervención, se logro dar a conocer la profesión de Trabajo Social, promoviendo el crecimiento y desarrollo de los miembros como parte de un grupo de trabajo y en su calidad de seres humanos, propiciando una mayor concentración y relajación para el desarrollo de sus actividades laborales, contribuyendo a reforzar sus potencialidades individuales y grupales para lograr elevar la productividad.

Es importante mencionar que en cuanto al proyecto de comunicación familiar, se tuvo que hacer mayor labor en cuestión de realizar invitaciones por escrito para las esposas (os) de los trabajadores y las mamás, en el caso de los que son solteros, y en algunos casos llamarles por teléfono con la finalidad de lograr una mayor participación para formar el grupo.

#### **4.3.- PERFIL REAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA.**

El cuadro que se presenta a continuación, hace referencia a las funciones y actividades que se realizaron en el periodo de la Práctica de Especialización, tanto de manera permanente (**P**) como aquellas que fueron eventuales (**E**) y que son las correspondientes al perfil real de Trabajo Social en el área Empresarial.

***Función: Investigación.***

*PERFIL REAL: Detectar necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.*

- Detectar demandas y requerimientos del personal e identificar factores y problemáticas que influyan en la productividad; por medio de sondeos, visitas informales, la observación e involucramiento con el personal y sus actividades. **P**
- Elección y revisión de información de utilidad para llevar a cabo los proyectos. **P**
- Asistencia a reuniones para identificar la dinámica que se desarrolla. **E**

*PERFIL REAL: Conocer y diagnosticar las relaciones inter-grupales e interpersonales de los grupos existentes.*

- Sondear con el mismo personal en cuanto a la solución de algunos problemas entre áreas o bien, personales. **P**
- Sensibilizar al personal para que tengan flexibilidad, tolerancia y no se ocasionen problemas sin necesidad de crear un conflicto. **P**
- Orientación en cuanto a la resolución de conflictos entre el personal. **P**
- Conocer que tipo de relación se da entre personas de las mismas áreas, de unas áreas con otras, para saber por que se originan los conflictos. **P**

*PERFIL REAL: Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores, para establecer sistemas de estímulos e incentivos.*

- Identificar personas con baja y alta productividad, ello con apoyo de los reportes que se realizan con base en las bitácoras personales de cada área. **P**
- Diseñar perfiles del personal. **E**

***Función: Prestaciones diversas.***

*PERFIL REAL: Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.*

- Los trabajadores expresan sus demandas y necesidades y T.S. las comenta y consulta soluciones con el gerente general. **P**

- Difusión y orientación en cuanto a prestaciones laborales. **E**
- Actualización del reglamento interior de trabajo y explicarlo a cada trabajador, además de publicar la fecha en que entra en vigor. **E**

*PERFIL REAL: Estimular la participación activa de los trabajadores y sus familias, a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones.*

- Desglose del salario diario integrado. **E**
- Consulta de la Ley Federal del Trabajo. **E**
- Consultar la ley del IMSS. **E**

#### ***Función: Capacitación y adiestramiento.***

*PERFIL REAL: Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento industrial.*

- Identificar necesidades de capacitación por medio de entrevistas y sondeos para determinar el diagnóstico. **P**
- Diseño de procesos de capacitación y desarrollo humano con base en el diagnóstico obtenido, dividido en programas y proyectos. **P**
- Identificación de recursos para la ejecución de proyectos. **P**
- Gestión de recursos. **P**
- Preparar material necesario para llevar a cabo las sesiones. **P**
- Presentación del plan de intervención. **E**

*PERFIL REAL: Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento, para el mejor desempeño de su trabajo.*

- Realizar y publicar el rol de encargados de montaje-desmontaje. **E**
- Diseño y asignación de un nombre para identificar el área de capacitación. **E**

*PERFIL REAL: Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión y ascenso del personal.*

-Elaborar, publicar y analizar los reportes de productividad de las áreas operativas.

**P**

***Función: Seguridad e higiene.***

*PERFIL REAL: Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.*

-Se elaboró un proyecto sobre seguridad e higiene laboral con la finalidad de evitar accidentes y/o riesgos de trabajo. **E**

*PERFIL REAL: Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.*

-Se dieron a conocer cláusulas del reglamento de trabajo, en las cuales se establecen medidas de seguridad para evitar accidentes. **E**

-Organizar el orden para el rol del aseo en el comedor, con la finalidad de que sea un lugar higiénico y con ello evitar que se origine alguna enfermedad por la falta de higiene, así como verificar que se este cumpliendo. **E**

***Función: Reclutamiento y selección.***

PERFIL REAL: Realizar entrevistas para el reclutamiento del personal.

-Contactar con la UDV, Tecnológico de Uruapan y Conalep para solicitar practicantes. **P**

*PERFIL REAL: Orientar a los nuevos trabajadores sobre sus derechos y obligaciones.*

-Dar a conocer el reglamento interior de trabajo. **E**

PERFIL REAL: *Participar en la inducción al puesto.*

-Dar inducción a personas que ingresan al área de montaje-desmontaje. **P**

PERFIL REAL: *Participar interdisciplinariamente en la formulación de los criterios de selección del personal y en la evaluación final de los candidatos.*

-Elaboración del perfil del puesto de Gerente General; así como la misión, visión, responsabilidad, objetivos a corto, mediano y largo plazo. **P**

### ***Función: Relaciones Públicas.***

PERFIL REAL: *Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.*

-Sensibilizar al personal para que tenga flexibilidad y tolerancia y no se ocasionen problemas entre ellos, o bien en como pueden solucionar los problemas si necesidad de crear un conflicto. **P**

-Orientación en cuanto a la resolución de conflictos entre en personal. **P**

-Conocer que tipo de relación se da entre personas de las mismas áreas de unas áreas con otras, para saber por que se originan los conflictos. **P**

-Se diseñó un proyecto sobre relaciones humanas, con la finalidad de mejorar la comunicación y relaciones interpersonales del personal de la empresa. **P**

### ***Función: Administración.***

PERFIL REAL: *Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de la población, cuya base sea la promoción y desarrollo.*

-Se diseñó un plan, programas y proyectos en base a las necesidades detectadas en el diagnóstico, con la finalidad de generar un desarrollo humano y un mejor ambiente de trabajo, los cuales contribuyen de manera significativa en la productividad del personal. **P**

PERFIL REAL: *Buscar la optimización la eficacia de los recursos intra y extra institucionales, del área de T.S.*

-Se buscó apoyo y gestión en cuanto a recurso humano para algunos proyectos, con la finalidad de disminuir costos. **P**

PERFIL REAL: *Mantener una constante supervisión y asesoría en programas y proyectos.*

-Se han estado supervisando los proyectos que ya se ejecutaron en base a algunos formatos de control. **P**

#### ***Función: Asesoría.***

PERFIL REAL: *Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.*

-Sensibilizar a algunas personas para que tengan flexibilidad y tolerancia y no se ocasionen problemas entre ellos, o bien en como pueden solucionar los problemas si necesidad de crear un conflicto. **P**

-Orientación en cuanto a la resolución de conflictos entre en personal. **P**

-Conocer que tipo de relación se da entre el personal de la misma área y de unas áreas con otras, para identificar por que se originan los conflictos. **P**

#### ***Función: Coordinación.***

PERFIL REAL: *Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de seguridad social.*

-Coordinarse con psicólogos y algunos otros profesionistas para llevar acabo los proyectos, además de preparar todo lo necesario para llevar acabo la etapa de ejecución de proyectos. **P**

-Invitar al personal para que participe en la exposición de Canacindra. **E**



- Informarles sobre los días y horarios de los ensayos. **E**
- Preparar la información que dirá cada participante. **E**
- Elegir y dar un formato presentable a la información que será entregada a los empresarios asistentes al desayuno de negocios de Canacintra; además de todo lo necesario. **E**

**Función: Educación.**

PERFIL REAL: *Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.*

- Se elaboró un proyecto dirigido al trabajador y sus esposas sobre comunicación familiar. **P**

PERFIL REAL: *Promover actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.*

- Se elaboró y ejecutó un proyecto sobre actitudes en el trabajo. **P**

PERFIL REAL: *Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros.*

- Se elaboró y ejecutó un proyecto sobre la utilización del tiempo libre llamado “un tiempo para el relax”. **P**

- Se están realizando actividades socioculturales, en las que también se incluye la participación de la familia; además de promover las actividades deportivas entre el personal. **P**

-PERFIL REAL: *Estimular en los trabajadores la seguridad en si mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.*

-Se elaboró un proyecto sobre seguridad e higiene, en el cual se pretende que el trabajador tenga mayor cuidado y protección para evitar accidentes y/o riesgos de trabajo. **P**

#### **Función: Divulgación.**

*PERFIL REAL: Informar por medio de periódicos, murales o carteles, los derechos y obligaciones de los trabajadores.*

-Elaboración del periódico mural, en el cual se publican artículos de reflexión y de responsabilidad del personal. **P**

*PERFIL REAL: Informar sobre las políticas de la empresas por medio de volantes, personalmente y/o por medio del sindicato.*

-Se dió información acerca de las políticas de la empresa, por medio del reglamento interior de trabajo. **P**

-Actualización del reglamento interior de trabajo. **P**

*PERFIL REAL: Participar en la difusión de los cursos de capacitación y adiestramiento.*

-Elaboración y publicación de avisos para informar y recordar al personal sobre las sesiones de cada viernes. **P**

-Elaboración y publicación de avisos para informar a los clientes sobre el día y horario en que el personal se encuentra en curso. **P**

## **4.4.- EVALUACIÓN CRÍTICA DE LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA.**

### **4.4.1.- PROCESO METODOLÓGICO.**

### ☆ **Investigación.**

Para la realización de esta etapa, se utilizó una guía que fue proporcionada por las asesoras de la Práctica de Especialización, la cual fue muy completa y clara para identificar los aspectos referentes a la institución en general; al personal, la estructura organizativa, la documentación existente, entre otras características; fue funcional haber recabado la información correspondiente a esta etapa en dos partes; la primera antes de insertarse en la institución, rescatando información referente a los datos generales de la empresa, algunos de sus antecedentes, servicios que ofrece, estructura organizacional, población a la que dirige sus servicios y cobertura; esta primera parte, brindo un panorama más amplio de la institución y contribuyo para reafirmar si la elección de la alumna era del todo satisfactoria o no; además desde ese primer acercamiento con los directivos, se pudo identificar que seria viable realizar la Práctica de Especialización, ya que desde el primer contacto con el director general, hubo la apertura y disponibilidad, lo que genera una experiencia alentadora.

Una vez que la alumna se inserto en la institución fue más fácil indagar en los demás aspectos que integraba la guía de investigación, en aspectos referentes a las funciones y actividades del personal de acuerdo a su puesto, las etapas del proceso de reparación de las transmisiones, las políticas, normas y reglamentos existentes, la evaluación del servicio; así como las instalaciones y la ubicación de cada una de las áreas; otro aspecto importante, fue que en la empresa no se contaba con documentación o manuales para retomar la información solicitada en la guía, lo que significaría una posible limitante; si embargo, no fue así, ya que dicha información se logro rescatar por medio de entrevistas directamente con el director general.

La guía fue proporcionada de manera oportuna, lo cual dio mayor agilidad para disponer del tiempo necesario y suficiente para realizar dicha etapa sin interrupciones; además, un factor que favoreció la realización de esta etapa fue

que el jefe inmediato dió la facilidad a la alumna de que solo se dedicara a las actividades que tenia que llevar acabo en relación a su Práctica sin tener que realizar actividades propias de la empresa.

La técnica que se utilizó fue la entrevista, la cual fue de gran utilidad y se considera una buena experiencia; en cuanto al proceso de la práctica, permitió aprender y conocer un poco mas al personal y así mismo rescatar información relevante y de gran importancia para el desarrollo del proceso metodológico; facilitó la interacción con el personal e ir ganando poco a poco su confianza, lo cual sería necesario durante todo el proceso. El espacio donde se realizaron las entrevistas, fue en una oficina que era compartida entre la asistente contable y la alumna practicante de Trabajo Social, este aspecto en algunas ocasiones representaba una limitante por que no había suficiente privacidad que permitiera que el entrevistado sintiera la confianza de comentar algunas situaciones personales o referentes al ambiente laboral, por lo que se optaba por subir al área del comedor para que la entrevista se pudiera realizar en un ambiente de mayor confianza, tanto para el entrevistado como para el entrevistador y hubiera la libertad de comentar cualquier aspecto o inquietud que se presentara.

Es importante mencionar, que en la empresa no se contaba con la documentación suficiente para recabar aspectos referentes a la investigación, por lo que las fuentes de información fueron el director de la empresa y la responsable del staff; quienes mostraron toda la apertura y disposición para proporcionar los datos necesarios; también se retomaron algunos documentos que ya existían pero la mayor parte fue recabada a través de entrevistas.

#### ☆ **Diagnóstico.**

Para la determinación del diagnóstico de necesidades y problemáticas fueron de gran utilidad los resultados de la investigación, ya que fue la base de referencia para realizar esta etapa y lograr obtener datos precisos y confiables para el actuar.

En la realización del diagnóstico, no fue necesario tomar algún criterio en específico para delimitar a la población que se consideraría debido a que fue posible trabajar con todo el personal, lo cual fue favorable y muy funcional, pues se tomo en cuenta la opinión de todos y cada uno, tanto de personal directivo, encargados de áreas y personal operativo; ya que la percepción y punto de vista puede ser variable de acuerdo al puesto de cada persona, lo que influye para determinar la prioridad de sus necesidades y problemáticas.

Se aplicó una prueba piloto el día 12 de febrero a tres personas que se seleccionaron al azar, ya que esa fue la cantidad señalada por las asesoras de la Práctica de Especialización, utilizando la guía que fue proporcionada por el gerente; con base en los resultados de dicha prueba , se diseño otro instrumento en el que se retomaron algunas preguntas de la prueba piloto pero agregando indicadores para que fueran medibles los resultados, se le dio una mejor estructura y se agregaron mas aspectos de acuerdo a lo que se pretendía conocer, pero era necesario que el instrumento fuera elaborado con una base metodológica y definir con precisión lo que se pretende identificar y que la información que se obtuviera de la aplicación de dicho instrumento fuera medible.

Al momento que se realizó el rescate de información para conocer el perfil del usuario, se aplicó un total de 17 instrumentos; tres del departamento administrativo, sin incluir al dueño quien es el director general y a su esposa, responsable del área de staff; los catorce restantes fueron aplicados al personal operativo en las áreas de taller (recepción, armado y lavado, montaje/desmontaje, prueba de vehículos, bombas y direcciones y electrónica); se considera que dicho instrumento integraba aspectos importantes y que debían de conocerse en relación al personal y a la dinámica de la empresa, por lo que arrojó la información necesaria para conocer e identificar las necesidades existentes.

Se eligió la técnica de la entrevista, ya que esta es de gran utilidad y permite rescatar no solo la información que se pretende al utilizar una guía de entrevista, si

no que da pauta a rescatar y recibir mayor información y que puede ser de gran utilidad, para ello, el personal se mostro muy accesible, ya que durante el desarrollo de la entrevista y paulatinamente se prestaba un ambiente de confianza que permitió la apertura necesaria para que expresaran comentarios y sugerencias; sobre todo cuando solamente estaba el entrevistado y el entrevistador, ya que si se encontraba alguna otra persona se percibía que no era la misma apertura, por lo que si es necesario siempre contar con una espacio que permita la privacidad suficiente para llevar acabo una entrevista.

Se aplicaron en un promedio de tres entrevistas por día; ya que se trato de aplicarlos en los espacios en el que el personal tenía más oportunidad de atender la entrevista, ello para no afectar sus actividades laborales.

En cuanto a la jerarquización de necesidades, se determinaron aquellas que fueran más inmediatas, dando prioridad a los problemas, por lo que se dio prioridad por atacar los problemas raíz y con ello atacar a los que eran consecuencia; dicha jerarquización fue resultado del análisis del flujograma que se realizo tomando como base la información que arrojaron las entrevistas.

Se considera que si se detectaron las problemáticas y necesidades existentes, ya que fueron resultado de las entrevistas aplicadas a todo el personal, en las cuales cada persona manifestó de manera particular sus necesidades, problemas e inconformidades; otro instrumento que fue de gran utilidad para detectar los problemas y/o necesidades de raíz, fue el diagrama causal o flujograma, ya que por medio de el se analizaron mas ampliamente y de esa manera determinar la jerarquización, además de que al dar a conocer el resultado del diagnóstico coincidieron y estuvieron de acuerdo con las situaciones detectadas.

### ☆ **Programación.**

Con base en los resultados del diagnóstico y en relación a la jerarquización de problemáticas y necesidades, se determinó la programación de las acciones de manera racional y analítica, tomando en cuenta los fines a los que se pretendía llegar, los medios que se debían utilizar, los recursos necesarios y de los que se disponía, los programas existentes, que en este caso no había antecedentes de programas y proyectos similares, situación que fue significativamente favorable, ya que dicha intervención representó una innovación para todo el personal de la empresa.

Dichos proyectos fueron diseñados de acuerdo a las necesidades y problemáticas que se detectaron, pues se trató de tomar en cuenta todos los comentarios y sugerencias, así como las necesidades manifestadas por el personal y las que se detectaron a partir de la integración de la pasante en la dinámica de la empresa; por lo que se consideró necesario proponer proyectos que, por una parte, dieran respuesta a la demanda del personal y por otra que dieran respuesta a lo que se consideró necesario; todo ello se propuso en el diseño y elaboración de programas y proyectos, con la finalidad de generar un mayor impacto en la intervención.

Para proponer y definir cada proyecto, se tomó como referencia la jerarquización de necesidades y se dio prioridad por iniciar con aquellos proyectos que atacaran directamente a las necesidades y problemas de raíz y/o necesidades más inmediatas. Se considera que dicha programación se pudo haber mejorado, ya que en proyectos como relaciones humanas, manejo de estrés y actitudes en el trabajo fueron de corto tiempo; este aspecto se logró identificar debido a que el personal mostró mucho interés y participación, por lo que hubiera sido interesante haber previsto mayor contenido en las sesiones de estos proyectos.

Por otra parte, en relación a la plataforma programática, otra opción de su elaboración pudo haber sido en definir solo dos programas; en el programa de desarrollo humano pudieron haber entrado los proyectos de motivación como fue

el de esparcimiento, manejo de estrés y seguridad e higiene, junto con los que ya estaban integrados, como fue el de actitudes en el trabajo, relaciones humanas y valores; y dejar el programa familiar tal como se llevo acabo, con el proyecto de comunicación familiar; esta propuesta también pudo haber sido interesante y sin necesidad de elaborar cuatro programas con tan pocos proyectos.

Hubo relación de los proyectos con las políticas de la empresa, ya que se basan en el desarrollo y crecimiento del personal, en su calidad de seres humanos; en relación a los programas existentes, la propuesta de intervención tiene mucha relación con la administración que se lleva en la empresa, ya que no solo se enfoca al aspecto económico, si no también al ámbito social.

Por ello, al momento de la presentación de dicha propuesta, hubo una autorización inmediata por parte del director general para llevar acabo todos los proyectos, ya que se vio la coherencia entre el diagnóstico y los proyectos a ejecutar; dicha autorización y apoyo, fue real y efectiva hasta concluir con todos los proyectos, ya que no hubo ninguna limitante en cuanto al apoyo brindado por la empresa, lo cual fue muy favorable para la realización de todas las actividades.

Cabe mencionar, que también se consideró importante la elaboración de un manual de organización y uno de inducción; debido a que la empresa no cuenta con dichos documentos y se consideran importantes para contribuir a elevar la eficiencia del personal; sin embargo, esto no se contemplo como proyecto dentro de la programación, ya que la elaboración de dichos documentos requiere de tiempo y sobre todo trabajo de escritorio y debido al tiempo que contempla la práctica, no es factible dedicar tiempo a la elaboración de un manual, pues en este momento se considera mas importante la labor de sensibilización en relación al reconocimiento del valor de su trabajo, a mejorar el ambiente laboral y a que el personal sienta que es valorado por la empresa como un elemento importante; intención que es primordial y muy importante por parte del director general, ya que



esta fue una de las razones que lo impulsaron para considerar necesaria e importante la intervención de Trabajo Social en la empresa.

Aunado a lo anterior, hay que destacar que aunque la elaboración del manual de organización no se propuso en el Plan de intervención de Trabajo Social, si se considero como propuesta al concluir la práctica y el cual se pudo elaborar e implementar cuando la alumna se insertó a trabajar en la empresa.

### ☆ **Ejecución.**

En relación a la respuesta que se generaría por parte del personal en cuanto a la asistencia y participación, si se presento incertidumbre por parte de la alumna, ya que la intervención de Trabajo Social en la empresa, era algo novedoso y era sabido que el personal era algo resistente al cambio, por lo que si era importante hacer mayor esfuerzo en relación a la sensibilización y convencimiento para lograr la aceptación y participación del personal en la ejecución de los proyectos; para lo cual se les estaba recordando durante la semana y a medida de la respuesta que cada uno dada se podía interpretar si asistirían o no a la sesión correspondiente; esta labor fue importante y dio resultado, ya que cuando alguna persona no estaba muy convencida de asistir, se realizaba mayor labor de convencimiento por medio del dialogo, escuchando las razones y comprendiendo la situación; sin dejar de insistir y destacar la importancia de su asistencia, haciendo sentir a la persona como un elemento muy importante por lo cual sería necesaria su asistencia y participación.

En esta etapa, se realizaron todas las funciones y actividades que se definieron en la programación de cada uno de los proyectos, con la finalidad de poner en marcha todas aquellas estrategias para dar respuesta a las necesidades y problemáticas; es por ello que a continuación se describen los detalles de la ejecución de cada proyecto.

Primeramente, es importante mencionar que la programación estaba integrada por un plan, cuatro programas y ocho proyectos; y los proyectos que se ejecutaron solo fueron 6, los cuales se denominaron como: manejo de estrés, esparcimiento, actitudes en el trabajo, relaciones humanas, seguridad e higiene y comunicación familiar; los que no se ejecutaron fueron dos: uno sobre valores y otro dirigido a los hijos de las y los trabajadores sobre gimnasia cerebral.

En la ejecución de proyectos, hubo más aspectos favorables que desfavorables; los que contribuyeron fueron los siguientes: la total apertura, apoyo y disponibilidad de recursos por parte de la empresa, el interés por las actividades que se estaban realizando, el involucramiento y flexibilidad; en cuanto a los usuarios, la flexibilidad, apoyo, interés, involucramiento y disponibilidad, sin dejar de mencionar que hubo algunas personas que no mostraron el suficiente interés y participación en los proyectos y eran personas a las que se tenía que insistir mas continuamente para que participaran ; con respecto a la pasante de Trabajo Social, el compromiso, la responsabilidad, flexibilidad, la aplicación de dinámicas, la insistencia, apertura y habilidad para que todo lo planeado se realizara de la mejor manera posible; la coordinación que se estableció con otros profesionistas y que se eligieron de buena calidad, ya que ellos también motivaron muy positivamente la participación del personal.

Los aspectos desfavorables pero que no limitaron la realización de las actividades planeadas, fueron: el poco compromiso por parte de algunos usuarios, la indisposición, la falta de flexibilidad y aceptación, la negatividad y resistencia, la impuntualidad, la poca apertura y participación; en parte y solo para algunos usuarios, fue el horario en el que se llevaron acabo las sesiones, ya que todas las actividades se propusieron fuera del horario de trabajo, lo cual significo un reto, ya que debido a ello era posible que no hubiera asistencia y participación por parte del personal; sin embargo, desde el momento en que se realizo la presentación de la plataforma programática, se hizo mucho hincapié en que las actividades se habían programado fuera del horario de trabajo y que no era obligatorio asistir a

las sesiones, ya que si algo se consideraba importante para que los proyectos generen mejor resultado, la participación y asistencia por voluntad y convicción propia son elementos muy importantes.

### ✧ **Evaluación.**

En cada proyecto se diseñó, un instrumento tomando como referencia los objetivos y metas planteadas, ello para saber en que medida se lograron los indicadores que se establecieron, aplicando dicho instrumento al término de la ejecución total, así se realizó en los cinco proyectos que se ejecutaron.

Dicha evaluación se considera que fue funcional, ya que por el tipo de proyectos se decidió solo aplicar una evaluación, además, también fue de utilidad el haber realizado evaluaciones informales de manera verbal al término de cada sesión, ya que ello permitió conocer el grado de satisfacción e interés por parte del personal, al igual, conocer si las actividades realizadas eran de su agrado y a la vez tener la apertura para recibir observaciones o sugerencias para realizar ajustes de manera oportuna con la finalidad de obtener mejores resultados.

Se considera que dicha evaluación sí se realizó en cada proyecto, ya que se obtuvo información importante que permitió identificar aquellos aspectos que fueron favorables y desfavorables para el personal; algunos de los aspectos favorables fueron: los temas que se trataron, sobre todo en los proyectos de manejo de estrés, relaciones humanas y actitudes en el trabajo; ya que manifestaron que dichos temas fueron atractivos y novedosos por tratar aspectos referentes a su vida cotidiana y que ellos no consideraban importantes o necesarios para sentirse mejor y que los aspectos que se habían tratado en dichos proyectos eran aplicables tanto a nivel personal como familiar y laboral; además de que les agrado la manera en la que se desarrollaron los temas por parte de los ponentes, el que algunas personas pidieron que se diera continuidad a lo proyectos y que se siguieran impartiendo, que las sesiones duraran mas tiempo y

que se siguieran abordando temas cotidianos; y por otra parte, dichas sesiones permitieron generar mayor conocimiento y confianza entre el personal, no solo como compañeros de trabajo, si no con la perspectiva de compañerismo y amistad.

Cabe mencionar que otro aspecto favorable fue, que el director general y la responsable de staff, se integraron y participaron en dichos proyectos en conjunto con el personal.

En relación al tipo de evaluación que se realizó, quizá hubiese sido interesante aplicar una evaluación al termino de cada sesión, y con ello identificar mas directamente los aspectos o situaciones referentes al desempeño de los ponentes, el lugar o el material utilizado, aunque para identificar estos aspectos fueron de utilidad las crónicas de supervisión que se realizaban al termino de la sesión.

En cuanto a los aspectos desfavorables, fue, que algunas personas manifestaron su inconformidad por el horario, ya que todas las sesiones se realizaron fuera del horario de trabajo, por lo que hubiera sido mas equitativo que la empresa aportara el 50% del tiempo y los trabajadores el otro 50%; algunas otras personas consideraron que las sesiones del proyecto de manejo de estrés y relaciones humanas duraban muy poco y que seria mejor que las sesiones fueran de una hora y media o hasta de dos horas, la apatía y poco interés, la poca participación y constancia; en relación al proyecto de comunicación familiar, en el cual no les agrado la persona que expuso los temas a la mayoría de los asistentes debido a que explicaba los temas de manera muy técnica y les hablaba siempre de los mismo, a pesar de que se le proporcionaron las características del grupo con el que trabajaría y la manera en como se pretendía abordar los temas.

#### **4.4.2.- NIVELES DE INTERVENCIÓN.**

El nivel de intervención que se llevo a cabo, fue de grupo, debido a que se trabajo con todo el personal que labora en la empresa y que a su vez, son integrantes de un mismo grupo; cual contribuyo favorablemente para la realización de las acciones definidas en el plan de intervención; ya que en la etapa de programación se definió claramente que dicho nivel seria el mas adecuado para lo que se pretendía realizar; además de que se tomo en cuenta las características del grupo y en base a ello definir la forma en la que se realizarían las acciones.

Por otra parte, también se realizaron intervenciones a nivel personal, en algunas situaciones referentes a conflictos o problemas de actitud, mas sin embargo, no se llevo a cabo una intervención a nivel de caso como tal.

Los proyectos realizados se diseñaron involucrando a determinadas áreas o a todas, según la finalidad del proyecto, puesto que el área en la que se tuvo menor participación fue en la administrativa, lo cual fue significativo, ya que se considero importante que participara el personal de todas las áreas y con ello lograr una mayor participación e involucramiento entre áreas; ya que las características de los miembros eran diversas, pero perseguían intereses en común, lo cual fue un aspecto favorable.

Hizo falta mayor compromiso por parte del grupo de la empresa o bien, el personal, ya que la asistencia a las sesiones fue variada, solo algunas personas participaban, no todos expresaron de manera objetiva sus inquietudes o las observaciones en cuanto a la dinámica que se desarrollaba en las sesiones, faltó madurez en el grupo para lograr trabajar de una mejor manera; también es importante mencionar que hubo personal que mostro su interés, compromiso y participación en todas las actividades.

En cuanto a la pasante de T.S., se considera que en los roles que desempeño hizo falta mayor control en cuanto a las sesiones y actividades que se realizaban en cada proyecto; ya que en ocasiones el personal se distraían con facilidad y

perdían la atención; sin embargo, se logró capacitar a los miembros del grupo para generar una participación activa y consiente, en cada sesión se dio un proceso de socialización, crecimiento, desarrollo, valoración personal, la auto reflexión en relación a la actitud, tanto en el ámbito familiar, laboral y social.

En general, se puede decir que el nivel de intervención que se utilizó fue el adecuado, solo faltó mayor compromiso por parte del personal y mayor creatividad para lograr convencerlos de la importancia y utilidad de los proyectos que se realizaron, no solo en el ámbito laboral si no también en el personal y familiar, ya por una parte, la intervención de Trabajo Social fue algo novedoso, el personal no tenía el hábito de estar en cursos similares y que a su vez fueran continuos, que ello para que el personal identificara una mayor aplicación y por tanto un mayor beneficio.

## **CAPITULO V.**

### **ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA.**

#### **5.1.- VALORACIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PRÁCTICA Y SU APORTE A LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL.**

##### **5.1.1.- Taller.**

Retomando el objetivo del taller de la Práctica de Especialización, el cual hace referencia a que el taller: “es la interrelación de esfuerzos que permite alcanzar un propósito común; las reuniones de trabajo fomentan la comunicación, la participación, la discusión, permitiendo al equipo trabajar con objetivos e intereses comunes, estableciendo normas y principios de trabajo para el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje”, se menciona lo siguiente:

De las actividades que se realizaron dentro del taller, algunas fueron interesantes, tales como: la retroalimentación referente a la experiencia que cada alumno estaba viviendo dentro de la institución, ya que en ella destacaban aspectos de las limitantes o situaciones favorables que se iban presentando en la intervención, esta actividad fomento la comunicación, participación y discusión ya que se daba la oportunidad de conocer la realidad de la intervención en el área de salud, educación, promoción, jurídica, empresa y educación especial, y a su vez darse cuenta que a pesar de que la intervención fuera en la misma área, se presentan diversas variaciones de acuerdo a las características de cada institución.

Uno de los aspectos que se consideran importantes y de utilidad, fue la participación de alumnos egresados de Trabajo Social, ya que compartieron su experiencia profesional y de cuando realizaron su Práctica de Especialización, lo que resulta muy atractivo y permite ampliar mas la idea de los diversos proyectos que se pueden realizar en la propia intervención.

Posterior a las exposiciones de los invitados, se realizaba una retroalimentación grupal referente al contenido de los temas expuestos, la forma de exponer y transmitir la experiencia; lo que permitió realizar una autocrítica y reflexión en cuanto a la proyección personal y profesional que se desea lograr.

Los contenidos de los talleres fueron importantes, ya que brindaron elementos de utilidad para el desarrollo personal y profesional; las dinámicas que se realizaron ayudaron a que el alumno se siguiera preparando para intervenir en su centro de prácticas, además de que nos brindaron elementos para reforzar la seguridad personal e ir asimilando que el proceso de formación académica de la carrera estaba llegando a su término.

Referente a las retroalimentaciones grupales que se realizaban por parte de cada alumno, en ocasiones se perdía la seriedad y utilidad, ya que se comentaban aspectos no tan relevantes o se dedicaba demasiado tiempo a dicha actividad, lo cual no era necesario.

Por lo tanto se concluye que el objetivo del taller de la práctica de especialización se cumplió satisfactoriamente, ya que se fomentó la comunicación, retroalimentación y análisis de experiencias de compañeros que se encontraban en las diversas instituciones y de profesionistas egresados de Trabajo Social, además de la orientación y revisión teórica que se daba por parte de las asesoras para llevar a cabo las etapas del proceso metodológico y que a su vez brindó elementos que favorecieron el proceso de la práctica.

### **5.1.2.- Supervisión.**

Con respecto a las supervisiones, se considera que se realizaron en tiempo y forma ya que de acuerdo al plan de la Práctica de Especialización, se debían realizar una vez por mes, con la finalidad de conocer, identificar y valorar el desempeño del alumno en el centro de prácticas; y a su vez el cumplimiento y avance de las



actividades planeadas de cada semana, con base en lo descrito en el cronograma semanal de las actividades.

Dicha supervisión, fue de tipo democrática, ya que se dio la apertura necesaria y la libertad suficiente para que la practicante de Trabajo Social desarrollara sus capacidades y habilidades. Considerando la opinión de la asesora, del jefe inmediato y punto de vista del alumno.

Se considera que hubiese sido interesante y necesario que la asesora acudiera sin previo aviso a realizar la supervisión, así como haber estado presente en alguna de las sesiones de la ejecución de los proyectos, con la finalidad de supervisar si el desempeño de la alumna durante la sesión es el correcto y que fueran elementos para que la asesora comentara observaciones, sugerencias a manera de retroalimentación y contrastarlo con lo que la alumna reportaba como avances en las asesorías; además de identificar posibles desviaciones o alteraciones a lo largo del proceso.

### **5.1.3.- Asesoría.**

Las asesorías que se llevaron acabo, fueron de utilidad, para orientar el desempeño de la alumna en relación a las situaciones que se presentaron a lo largo del proceso de la práctica; así como los formatos de control que se utilizaron y que se revisaban cada semana.

Por otra parte, se dio seguimiento y supervisión a todos los aspectos que integraban cada una de las etapas de acuerdo a las guías proporcionadas por la asesora, permitiendo avanzar en el trabajo sistemático; además de que todas las dudas e inquietudes presentadas fueron aclaradas de manera satisfactoria y siempre con buen entusiasmo; lo que permitió que la pasante se sintiera mas segura y reafirmara sus ideas o inquietudes.

La asesoría permite rescatar e identificar de manera mas precisa las funciones y actividades de Trabajo Social, para ello, se reviso el perfil del área empresarial, permitiendo despejar dudas referente a que funciones debían realizarse y cuales otras no eran tan significativas.

El tiempo de 40 minutos que se destino a cada asesoría fue el adecuado; lo que se considera que no fue favorable es en relación a las interrupciones por parte de algunas otras personas en el momento de la asesoría, lo cual era incomodo, además de que se dio demasiada flexibilidad en cuanto a algunos asesorados en cuestión de modificar los horarios y/o días; se considera que el proceso de la práctica necesita que tanto el asesor como el pasante asimilen el compromiso y responsabilidad que se requiere en cuestión de respetar tiempos y horarios.

## **5.2.- ASPECTOS DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL QUE FAVORECIERON U OBSTACULIZARON LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL.**

Con respecto a la empresa Golden Gate, es de suma importancia mencionar que realmente no hubo situaciones que obstaculizaran el proceso de la práctica; ya que hubo total apertura y disponibilidad para que se realizara y se cumpliera con todos los aspectos de cada una de las etapas del proceso de intervención de Trabajo Social; para lo cual se dispuso de todos los recursos necesarios para llevar acabo todas las actividades planeadas; hubo un gran apoyo por parte del jefe inmediato, ya que se involucro en el proceso, de tal manera que sugirió y oriento a la pasante en algunas situaciones que se presentaban, dio la libertad de hacer y dar a conocer la intervención de un profesionista de T.S. en dicha empresa, apoyando las ideas y propuestas presentadas.

En relación al personal de la empresa y haciendo referencia tanto a las áreas administrativas como a las áreas operativas, el apoyo se presentó mas por parte de

algunas personas que de otras, destacando la participación e interés del personal que participó mostrando apertura y disponibilidad para brindar información necesaria, además de demostrar su interés al asistir a las sesiones de los proyectos que se realizaron y participando en las demás actividades que se llevaron a cabo.

Referente a la infraestructura y las características del área de capacitación, si fueron adecuadas para la mayoría de los proyectos, ya que no limitaron el cumplimiento de las actividades planeadas; sin embargo, solo en los proyectos de manejo de estrés y comunicación familiar, por el contenido de los temas y las dinámicas que se realizaron si se requería de un espacio mas grande para que dichas actividades se realizaran con mayor comodidad.

### **5.3.- INFLUENCIA DEL CONTEXTO ECONÓMICO, POLÍTICO Y SOCIAL EN CUANTO A LA INTERVENCIÓN.**

En relación a este aspecto, es importante mencionar que no se presentaron influencias o situaciones que alteraran el proceso de la práctica de especialización, o bien, que ocasionaran alguna modificación en relación a lo que se planeo y se llevo a cabo, debido a que la empresa en la que se realizaron las prácticas es una empresa privada que cuenta con los recursos y medios necesarios para dar respuesta a las necesidades de su personal, en cuanto a lo que a ella le compete; por tal motivo no se presento influencia directa referente a situaciones y acontecimientos del contexto económico, político y social que se presentaron en el año en el que se realizó la práctica.

Propiamente a la empresa como tal y en relación al aspecto económico, algunas de las influencias que se generaron, fueron referentes al aumento del precio de la gasolina y aunado a ello los aceites y lubricantes automotrices; lo que genera mayores gastos a la empresa, ya que por ser una empresa del ramo automotriz, la

gasolina y sus derivados como aceites y lubricantes automotrices son parte de la materia prima para el servicio que presta la empresa.

La inestabilidad en el precio de la tortilla y el aumento de precio a los productos de la canasta básica, genera que la economía de la mayoría de las familias se vea desequilibrada, lo cual afecta tanto a la mayoría de la población y público en general, así como al personal que labora en la empresa.

En el aspecto político, no se considero repercusión alguna, ya que los acontecimientos políticos mas relevantes en este periodo se centran en: a nivel nacional el cambio de presidente de la república; y a nivel estatal y municipal, se prevé que la empresa sea beneficiada en relación a los proyectos que se tienen planteados en relación a mejoramiento de infraestructura y tramos carreteros que faciliten el acceso y circulación de la población en general; entre ellos, se ampliara a cuatro carriles el paseo de la revolución, que es precisamente en donde se encuentra ubicada la empresa Golden Gate; este proyecto si beneficio directamente a la empresa, ya que dicha carretera si se realizó y con ello mejoró el acceso y la imagen en general.

En la cuestión social, realmente no hubo repercusiones, lo único que se menciona es en relación a los recursos que se pretenden destinar para mejorar las condiciones y servicio que ofrece el IMSS en donde esta por iniciar un nuevo proyecto, que consiste en ampliar el servicio y mejorar la calidad, creando una segunda clínica IMSS; y además, dar mayores facilidades para la adquisición de viviendas por medio de los créditos de INFONAVIT, prestaciones que se otorgan al personal que labora en la empresa.

La intervención por parte de la alumna se pudo llevar acabo, dando un cumplimiento a todas y cada una de las etapas, además, ello permitió que se pudiera disponer de todos los recursos necesarios sin interrupción ni limitante alguna.

#### **5.4.- SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES A LAS QUE SE PRETENDÍA DAR RESPUESTA.**

##### **a) Necesidades profesionales.**

El haber dado a conocer la intervención del Trabajador Social en esta empresa, llevando acabo funciones propias de la profesión y que no se habían realizado anteriormente en la empresa fue muy importante, ya que se dió total apertura y apoyo a la practicante, y ello a pesar de que no existía un departamento de Trabajo Social, lo cual fue favorable, ya que significo una labor novedosa e interesante y que en un futuro se puede considerar la necesidad de que dentro de la empresa exista un departamento de Recursos Humanos a cargo de un Trabajador Social.

Por lo anterior, fue posible dar a conocer la labor e intervención del profesional en Trabajo Social en la empresa, el personal identifico que dicha profesión tiene la intención de mejorar sus condiciones laborales, en aspectos como: motivación, el ambiente laboral, conocer sus necesidades y problemáticas, y contribuir a mejorar su condición laboral.

Otro aspecto importante es, que el director general, esta convencido de que un profesionista de Trabajo Social, posee los conocimientos y habilidades para el manejo de personal y descubrir las causas que originan la presencia de algunas situaciones en relación a la productividad, comportamiento, actitud, motivación y descontento del personal; aspectos que son clave para la eficiencia del personal.

Es por ello que al realizar las funciones y actividades de la etapa de investigación, se comenzó a dar a conocer la intervención de dicha profesión, logrando con ello la apertura y disponibilidad por parte del usuario, por que confiaba que lo que se estaba realizando sería de utilidad.

A medida que se fue dando cumplimiento a cada etapa se lograba identificar el agrado del personal en las actividades que se estuvieron realizando, obteniendo una respuesta favorable por parte de ellos, manifestando que todo lo que se estaba realizando era de utilidad para ellos, y no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal y familiar; que finalmente es lo que pretende un profesionalista de Trabajo Social, que el trabajador logre un desarrollo integral dentro de la empresa para que pueda sentirse mas satisfecho con su trabajo y que ello influya de manera positiva y significativa en su persona, en su ámbito familiar y social.

#### **b) Necesidades académicas.**

Con respecto al desarrollo académico, y retomando el objetivo de la Práctica Escolar, el cual pretende que el alumno lleve a la práctica todos los conocimientos teóricos aprendidos y de respuesta a la problemática mediante acciones en las que desarrolle: conocimientos, habilidades y destrezas; se considera que si se cumplió tal objetivo, y de forma satisfactoria, ya que se pusieron en práctica todos los requerimientos necesarios haciendo uso de los elementos teóricos adquiridos y de las habilidades desarrolladas a lo largo de tal proceso; y todo ello poder implementarlo en un espacio institucional que permitió desarrollar proyectos de atención a necesidades específicas en un área de especialización profesional, que es precisamente lo que pretende lograr el objetivo de la Práctica de Especialización.

#### **c) Necesidades personales.**

El haber concluido el proceso de la práctica de especialización, fue una experiencia grata y satisfactoria, en la cual se considera que se hizo una buena elección, tanto del área de intervención como de la empresa.

En relación a la empresa, se logro una satisfacción personal, en relación a que el proceso se realizó satisfactoriamente, desde la primera impresión que se tuvo con

respecto a la empresa, fue buena y no ha cambiado, además, por parte del jefe inmediato, la importancia y utilidad de la intervención de dicha profesión para contribuir al desarrollo del personal y de la empresa están muy presentes, aspecto que es de gran importancia para el actuar profesional.

### **5.5.- DESEMPEÑO PERSONAL.**

En relación a este aspecto y siendo lo mas objetivamente posible, se dice que al haber vivido esta experiencia se logró desarrollar un crecimiento personal importante, ya que, a lo largo del proceso, se presentaron diversas situaciones en las cuales la pasante siempre trato y mostro la actitud mas apropiada acorde a la situación; siendo prudente, empática, analítica y brindando la confianza necesaria.

El haber tenido la experiencia de trabajar con un grupo en el que mas del ochenta por ciento son hombres, en un principio no represento algo tan sencillo, pues hubo la necesidad de ir formando un carácter mas firme y cuidar el aspecto de brindar y ganar la confianza pero siempre dejando claro el limite de la misma.

En cuanto al manejo de personal, se considera que hizo falta ejercer mayor autoridad y carácter, ya que en algunas ocasiones, el error fue ser demasiado flexible, pues la labor de convencimiento fue constante, para ello se tuvo que ser insistente y paciente, mostrando interés en las situaciones particulares del personal. Este aspecto también ayudo a desarrollar la habilidad de la observación y análisis, confrontando las situaciones personales, familiares y desempeño laboral o grado de productividad personal, es decir a comprender la actitud y desempeño de las personas a través de su experiencia de vida y de esa manera proporcionar una mejor atención.

Es importante mencionar que se tuvo la habilidad de ganar la confianza de la mayor parte del personal, lo que represento un aspecto muy favorable, ya que a partir de ese momento se estaba formando el puente entre el patrón y el trabajador, es decir,

se comenzaba a presentar el medio por el cual, el trabajador hacia llegar sus inconformidades, necesidades, demandas y aspectos favorables tanto al propio trabajo como al de los compañeros y de la misma empresa; aunado a ello, la posibilidad de irse retroalimentando, involucrando y capacitando en el proceso de la empresa, que a su vez brindaba elementos importantes para emprender una mayor intervención y trabajo a realizar.



## **CONCLUSIONES.**

### *EN CUANTO A LA PRÁCTICA.*

Permite al alumno descubrir y desarrollar habilidades que son necesarias para la intervención que se presenta a lo largo del proceso; además de adquirir mayor capacidad de análisis, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de los siete semestres anteriores.

Se logra un crecimiento profesional y personal, ya que se experimentaron diversas situaciones en las cuales se tiene que buscar un equilibrio para mostrar la actitud más acorde y apropiada de acuerdo al problema o situación, de una manera imparcial y objetiva, guiándose por la razón de las situaciones.

Se desarrolla la capacidad de investigar, diagnosticar, organizar, planear y administrar, gracias a los elementos teóricos y metodológicos que se adquirieron y con ello lograr una intervención eficiente y de calidad en cualquier ámbito que se encuentre inmerso, claro, también se requiere de la actualización constante, ya que es una profesión en la que interviene directamente con las problemáticas sociales y la sociedad es un factor en constante cambio.

### *EN CUANTO AL CENTRO DE PRÁCTICAS.*

El área empresarial es un área potencial para el Trabajador Social, ya que muchas empresas no cuentan con la intervención de dicho profesional; considerando importante que al momento de la elección hay que tomar en cuenta a empresas de diversos ramos y/o giros, así como microempresas y medianas, no solo las grandes.

## **SUGERENCIAS.**

De acuerdo a la experiencia y situaciones presentadas a lo largo de este proceso, se mencionan los siguientes aspectos:

### ***A los alumnos:***

Hay que tomar en cuenta a empresas o instituciones en la que no existe la intervención de un Trabajador Social, ya que es una forma de dar mayor difusión a la profesión y abrir más campos de acción.

Es importante realizar un esfuerzo extra para desempeñar la mayoría de las funciones y actividades que comprende la profesión de T.S. aunque no sean propiamente del área en la que se este interviniendo.

Hay que reforzar los conocimientos adquiridos en la carrera, al involucrarse mas con el giro de la empresa y participar activamente en la dinámica de la misma.

La comunicación estrecha y constante con el jefe inmediato, es una clave para permitir desarrollar lo que se pretende.

En relación al desempeño personal, evitar ser subjetivo y siempre actuar objetivamente, ejerciendo un alto grado imparcialidad y justicia.

### ***Al asesor de la Práctica de Especialización:***

El asesor, debe de involucrarse mas en el trabajo que realiza el alumno, con la finalidad de brindar una mayor orientación en cuanto a las múltiples actividades que puede realizar.

# PROPUESTA

## Manual de organización de la empresa Golden Gate

### **1) Descripción:**

El presente proyecto tiene como finalidad la elaboración de un manual de organización, en el cual se hará la descripción de puestos, funciones, actividades y responsabilidades de todas las áreas de la empresa; una vez elaborado se dará a conocer a todo el personal por medio de reuniones por áreas; dicho manual se pretende realizar en el periodo de abril a mayo del 2008.

### **2) Justificación:**

Los manuales son uno de los aspectos más importantes y fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier institución o empresa, ya que estos permiten establecer líneas de organización.

El manual de organización representa un documento de apoyo administrativo que contribuye a tener un mejor control de la empresa, pues una de sus principales finalidades es proporcionar de forma ordenada la información en relación a la labor del personal, con la intención de lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las labores encomendadas.

Cuando se realizó la investigación y diagnóstico, se identificaron necesidades y problemáticas sobre las cuales se trabajó y se dio respuesta, al concluir el proceso de la práctica y tomando como una gran ventaja el estar laborando en la empresa, se han identificado nuevas problemáticas que se originan por la deficiente organización o la falta de esta para que el personal realice sus actividades, ya que no identifican con precisión cual es su función y con ello las actividades que deben de realizar, por lo tanto, ser conscientes de la responsabilidad que implica su puesto.

Debido a ello se desencadenan otros problemas que afectan de la siguiente manera: excesiva carga de trabajo para algunas personas, el no respeto y reconocimiento al

superior jerárquico, la no responsabilidad, el no involucramiento, malas relaciones humanas y laborales debido a que no dedican la atención ni asumen el compromiso de su función; aunado a ello malos entendidos, disgustos, el dejar la solución o responsabilidad a otra persona, el decir “este no es mi trabajo o no me corresponde a mí”, los encargados de área toman su función muy a la “ligera” dejando su responsabilidad a un lado dando pie a que otra persona solucione el problema, o bien, no hay la coordinación y comunicación necesaria para dar soluciones a los problemas que se presentan, etc. Todo ello ocasiona un efecto muy significativo que daña todo el ambiente de trabajo y tiene repercusiones en la productividad y motivación de los trabajadores, sin importar si pertenecen al área administrativa u operativa.

Es importante mencionar que esta problemática ya se había identificado anteriormente, pero en ese momento no se considero inmediata, ya que se dio mayor peso al desarrollo del personal en un sentido humano, dejando de lado los intereses mas particulares de la empresa para que el personal lograra una mayor satisfacción, atendiendo sus propias necesidades, su integridad como seres humanos; sin embargo, ahora es una necesidad a la cual se debe de dedicar atención si cada quien realiza su función como debe ser, se pueden eliminar gran parte de las problemáticas que se mencionaron anteriormente y a su vez un desarrollo tanto para el trabajador como para la empresa en general, que se verá reflejado en la productividad de personal, un ambiente de trabajo mas agradable y relaciones humanas mas positivas.

### **3) Objetivos:**

#### a) *General:*

-Elaborar el manual de organización de la empresa Golden Gate, con la finalidad de que cada persona identifique con claridad la responsabilidad que implica su puesto.

b) *Específicos:*

- Re-definir las relaciones de autoridad con base en el organigrama actual.
- Realizar el análisis de puestos y definir responsabilidades
- Establecer el perfil de cada puesto.
- Presentación del manual al personal de la empresa.

**4) Metas:**

- \* Presentación física del manual de organización en el tiempo estimado.

**5) Funciones y actividades.**

☆ Investigación:

- Realizar reuniones por áreas para identificar las funciones, actividades y responsabilidades de cada puesto.
- Realizar el perfil de puestos.

☆ Administración.

- Elaborar el manual de organización.
- El diseño de la presente propuesta como una forma de control administrativo.
- Coordinarse con los encargados de las áreas para la definición de funciones, actividades.

**6) Recursos:**

\* Humanos:

- Director general.

- Encargados de cada área.
- Personal que labora en cada área.

\* Materiales:

- Hojas blancas.
- Engargolado
- Pintarrón
- Marcadores para pintarrón.
- Copias.

\* Técnicos:

- Computadora.
- Impresora.

## 7) Organización.

### Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	ABRIL						
		7	10	14	17	14-21	24
1.-Presentación de la presente propuesta al director general.	P	x					
	R						
2.- Reunión con el gerente general para realizar la re-definición de puestos con base en el organigrama actual.	P		x				
	R						
3.- Elaborar los perfiles de puesto.	P			x			
	R						
4.- Continuar con la elaboración de perfiles de puesto.	P				x		
	R						
5.- Concluir con la elaboración de perfiles de puesto.	P					x	
	R						
6.- Reunión con el encargado del área de armado para el análisis de los puestos de su área y definir responsabilidades.	P						x
	R						

**Cronograma de actividades.**

ACTIVIDADES	MAYO					
		8	12	15	19	22
	7.- Reunión con el encargado del área de montaje, desmontaje para el análisis de los puestos de su área definir funciones y actividades.	P	x			
	R					
8.- Reunión con el jefe de taller para análisis y definición de funciones y actividades de los encargados de las áreas.	P		x			
	R					
9.- Reunión con la encargada del departamento de contabilidad para análisis de puestos y definir funciones y responsabilidades del personal a su cargo.	P			x		
	R					
10.- Presentación del manual a todos los mandos medios o encargados de áreas	P				x	
	R					
5.- Presentación del manual a todo el personal de la empresa.	P					x
	R					



**8) Presupuesto.**

**COSTOS DE EJECUCION Y PRESUPUESTO.**

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
HUMANOS	Trabajador Social.	1	\$5,000.00	\$5,000.00
MATERIALES	-Marcadores.	3	\$12.00	\$ 36.00
	-Hojas blancas.	1 paquete de 500 hojas	\$70.00	\$70.00
	-Copias -Engargolado	300 5	\$.30 20.00	\$90.00 \$100.00
TECNICOS	-Computadora	1		\$00.00
	-Impresora	1		\$00.00

TOTAL PARCIAL	\$5,296.00
GASTOS IMPREVISTOS	\$ 44.40
AHORRO POR GESTION	\$5,000.00
TOTAL DEL PROYECTO	\$ 340.40

AUTORIZO:

V.B:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9) Indicadores de evaluación.**

Por el tipo de proyecto, los indicadores de evaluación serán los siguientes:

-La presentación física del manual de organización en el tiempo estimado de la presente propuesta.

-Grado de identificación que tiene el personal de la empresa, respecto a sus funciones y actividades.

## **ANEXOS.**

Anexo 1:

### CONVENIO DE LA PRÁCTICA ESCOLAR DE ESPECIALIZACION.

CONVENIO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE: LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD "DON VASCO, A.C." CON CLAVE UNAM 872729, REPRESENTADA POR LA LIC. MARIA GUADALUPE HERNANDEZ MARTINEZ, DIRECTORA TECNICA DE LA CARRERA; Y POR LA OTRA: GOLDEN GATE TRANSMISIONES AUTOMATICAS REPRESENTADA POR EL LIC. EUSTAQUIO MENDOZA PIMENTEL.

### DECLARACIONES:

DECLARA LA UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

- 1) Ser una institución dedicada a la impartición de estudios a nivel medio superior y superior, incorporada a la Universidad Autónoma de México.
- 2) Manifiesta la Lic. María Guadalupe Hernández Martínez que la Escuela de Trabajo Social es una institución de Educación Superior al servicio de la sociedad, que tiene como fin formar Licenciados en Trabajo Social, cuyo domicilio es en entronque a carretera a Patzcuaro N° 1100, col Lomas del Valle de la ciudad de Uruapan, Mich. Tel. 01 452 52 4 25 26, y fax 10 452 52 4 69 60.
- 3) La escuela exige, como requisito previo a todos los alumnos, cumplir debidamente con sus deberes académicos, en las diferentes materias que se encuentran cursando. Así como cumplir con la asistencia señalada en el reglamento de la Universidad.
- 4) La escuela solicita a: El Lic. Eustaquio Mendoza Pimentel, le proporcione las facilidades al alumno de Trabajo Social: Sandra Leticia Tena Angel a efecto de cumplir con la Practica Escolar de Especialización en su área de trabajo, durante el periodo correspondiente del día 29 de enero al 06 de diciembre del 2007.

5) Ambas partes: Escuela y Golden Gate Transmisiones Automáticas, reconociéndose mutuamente la personalidad con que ostenta y con fundamento en las anteriores declaraciones, convienen en otorgar el presente convenio al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Las practicas que se realicen estarán asesoradas por un profesional de Trabajo Social con titulo debidamente requisitado por la ley.

SEGUNDA: La duración de este convenio será del día 29 de enero al 6 de diciembre del 2007.

TERCERA: El tiempo a cubrir por semana será de 20 horas, divididas en 5 horas diarias, de lunes a jueves. El día viernes se requiere de la asistencia del alumno para el trabajo del taller de prácticas en la escuela, por tal motivo este día el alumno no asistirá a la institución.

CUARTA: Por actividades académicas se requiere de la presencia del alumno (a) en las siguientes fechas:

-Del 13 al 17 de agosto del 2007 por celebrarse la semana de trabajo social, por tal motivo el alumno no asistirá al centro de prácticas.

QUINTA: Las vacaciones del alumno se programaran de acuerdo al calendario de trabajo de la institución receptora, y comprenderán dos periodos que son: semana santa y vacaciones de verano.

SEXTA: El horario del alumno estará sujeto a las disposiciones y necesidades de la institución.

SEPTIMA: Los alumnos que realicen sus prácticas escolares de especialización, se obligan a guardar secreto profesional respecto a todos y cada uno de los asuntos de la institución y/o empresa.

OCTAVA: La institución se obliga a extender a solicitud de la Escuela, constancia relativa a la práctica de los alumnos, y cualquier otra documentación que el alumno requiera referente a la misma.

NOVENA: El alumno causara baja de la institución en los siguientes casos:

A) Si no tiene cubiertos el 70% de los créditos.

- B) Cuando el alumno no informe al asesor de alguna situación apremiante, ya sea personal o profesional que influya en su desempeño profesional
- C) Cuando la practica no corresponda al Perfil Profesional de Trabajo Social.
- D) Cuando reúna más de tres faltas consecutivas sin justificación a la institución, previa notificación a la dirección de la escuela de Trabajo Social.
- E) Cuando el alumno no se apegue al reglamento interno de trabajo.
- F) Cuando la institución no se apegue al convenio estipulado.
- G) Cuando el alumno o personal de la institución no se apeguen a que la relación que se establece sea únicamente con fines profesionales.
- H) Cuando la institución no proporcione facilidades al asesor de realizar las supervisiones mensuales, para conocer el desempeño del alumno y su asistencia.
- I) En caso de gravidez, la alumna tendrá que reponer el tiempo estipulado en el convenio establecido.
- J) En caso de enfermedad, previa justificación, el alumno deberá reponer las horas o el tiempo posteriormente.
- K) Cuando el alumno no asista a su centro de prácticas, deberá presentar en la institución un justificante firmado por su asesor.
- L) Cuando al alumno no se le den facilidades para la ejecución de sus proyectos.
- M) Cuando al iniciar el semestre, el alumno no cubra con los requisitos administrativos de inscripción y pago de colegiaturas.
- N) Si deja de cumplir con el trabajo contemplado en la institución, y/o en la entrega de trabajos correspondientes.
- O) Es responsabilidad del jefe inmediato notificar inmediatamente a la Universidad o al asesor cuando el alumno falte sin justificación.
- P) Cuando el jefe inmediato no proporcione la información verídica acerca del desempeño del alumno.
- Q) Cuando el alumno no proporcione los cronogramas semanales de su planeación, tanto al asesor como a su jefe inmediato.
- R) Si no asiste a taller o asesoría como esta establecido.
- S) El alumno deberá cuidar su presentación personal.

T) No se permite que el alumno se presente a su centro de prácticas en estado inconveniente.

U) Si el alumno falsea algún tipo de información, tanto en la institución como con su asesor.

DECIMA: Se solicitara al asesor de la Práctica Escolar de Especialización del alumno, tres evaluaciones del desempeño del alumno durante el año y reporte de asistencia.

DECIMA PRIMERA: Se requiere al jefe inmediato proporcionar información del desempeño del alumno en forma objetiva y ética.

DECIMA SEGUNDA: La institución se compromete a apoyar al alumno en todo tipo de trámites administrativos y otorgar al finalizar la constancia de terminación de la práctica.

DECIMA TERCERA: La institución se compromete a apoyar al alumno con una beca mensual al practicante.

FIRMAN DE CONFORMIDAD EL PRESENTE CONVENIO.

---

Asesora de la práctica  
de especialización.

---

Asesora de la práctica  
de especialización.

---

Nombre y firma del alumno.

Anexo 2:

MES: Febrero.

FUNCIONES	ACTIVIDADES	FRECUENCIA
Investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Detección de demandas del personal, por medio de sondeos y entrevistas informales con el personal. 13</li> <li>16</li> <li>-Identificar factores y problemas que influyen en la productividad, por medio de entrevistas y sondeos al personal y la observación. 10</li> <li>-Determinar el nivel de participación del personal en la toma de decisiones de la empresa, para lo cual se realizaron sondeos con el personal y la observación. 2</li> <li>10</li> <li>- Estudios sobre la estructura organizacional, por medio de una entrevista con el gerente general. 1</li> <li>-Detección de requerimientos de la empresa para el personal, (actualización de expedientes y actualización del reglamento interior de trabajo). 1</li> <li>-Diseño de un grupo de ventajas que identifican la empresa, se redactó en base a algunas ideas del gerente general, además de ampliarlo. 3</li> <li>1</li> </ul>	
Promoción de Trabajo Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar a conocer, de forma general y como una introducción, lo que es la intervención de Trabajo Social en una empresa. 5</li> <li>-Presentación de alumno con el personal de la institución. 3</li> </ul>	
Seguridad social y prestaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicación de fechas de cumpleaños, como un estímulo para el personal. 1</li> </ul>	

MES: Marzo.

FUNCIONES	ACTIVIDADES	FRECUENCIA
Investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de perfiles sobre el personal, asistiendo a las reuniones de trabajo y observar su comportamiento.</li> <li>-Identificar problemáticas que influyen en la productividad del trabajador y en el ambiente laboral, por medio de sondeos y entrevistas informales con el personal.</li> <li>-Asistencia a reuniones para identificar la dinámica que se desarrolla.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">2</p>
Programación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar necesidades de capacitación.</li> <li>-Diseño de procesos en cuanto a la capacitación y desarrollo humano (elaboración de la plataforma programática).</li> <li>-Identificación de recursos.</li> <li>-Gestión de personal para llevar acabo los cursos de capacitación y desarrollo humano.</li> <li>-Presentación de la propuesta de intervención para su autorización.</li> <li>-En cuanto a programas y proyectos para dar respuesta a lasa necesidades y problemáticas detectadas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">8</p>
Seguridad y prestaciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Difusión y orientación en cuanto a prestaciones laborales (desglose del salario integrado).</li> <li>-Publicación de fechas de cumpleaños.</li> <li>-Publicación de mini biografías (como un estímulo al personal).</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p>
Promoción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicaciones en el periódico mural.</li> <li>-En cuanto a que el profesionista encargado de la ejecución de todos los proyectos es un T.S., lo cual se les informo al personal y al gerente general.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">1</p>
Organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer el rol para publicar las mini biografías de todo el personal.</li> <li>-Establecer los periodos y fechas para la ejecución de proyectos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">6</p>



MES: Abril.

FUNCIONES	ACTIVIDADES	FRECUENCIA
Seguridad social y prestaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicación de fechas de cumpleaños.</li> <li>-Publicación de mini biografías.</li> <li>-Actualización del reglamento interno de trabajo.</li> <li>-Revisión de la ley federal del trabajo y la ley del IMSS.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">4</p>
Investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar factores que influyen en la productividad y evaluación del ambiente laboral, conflictos internos, por medio de sondeos y entrevistas informales a todo el personal, además de la observación e involucramiento.</li> <li>-Elección de información necesaria y de utilidad para las sesiones y proyectos.</li> <li>-Identificar personas con baja productividad y errores en el proceso de reparación.</li> <li>-Identificar causas que originan los errores en el proceso de reparación de T.A.</li> <li>-Asistencia a reuniones de trabajo para identificar la dinámica y desarrollo de la misma.</li> <li>-Sondear para la solución de problemas de producción con todo el personal.</li> <li>-Participación en la sensibilización, a manera de que identifiquen la importancia de asistir por convicción propia a las sesiones de los proyectos que se vana ejecutar, por medio de pláticas con el personal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">6</p>
Programación y organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En cuanto a los proyectos de intervención, (fechas, horarios y días).</li> <li>-Diseño y asignación de un nombre para identificar el área de capacitación.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">15</p> <p style="text-align: center;">1</p>

MES: Mayo.

FUNCIONES	ACTIIVIDADES	FRECUENCIA
Investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Selección de temas y consultar información para las sesiones.</li> <li>-Identificar factores que influyen en la productividad de del trabajador, por medio de la observación, entrevistas informales e involucramiento con todo el personal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">8</p>
Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se da inicio con la etapa de ejecución, ya que se inicia con el proyecto de actitudes en el trabajo.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p>
Promoción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación de la propuesta de intervención al personal.</li> <li>-Presentación de la propuesta de intervención a Custodio y Araceli.</li> <li>-Elaboración y publicación de avisos para invitar y recordar al personal sobre las sesiones.</li> <li>-Dar a conocer con mayor precisión la intervención de Trabajo Social en la empresa.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">2</p>
Seguridad social y prestaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicación de fechas de cumpleaños.</li> <li>-Publicación de mini biografías.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p>
Otras	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asistencia al desayuno de trabajo a la Cámara Nacional de Comercio, evento en el que se recibió un reconocimiento de la delegada de INFONAVIT para Golden Gate.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p>
Selección y reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se continúo con la revisión del reglamento interno de trabajo.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">2</p>
Programación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño y elaboración de los procesos de capacitación.</li> <li>-Gestión de recursos para llevar acabo dichos procesos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">14</p> <p style="text-align: center;">4</p>

MES: Junio.

FUNCIONES.	ACTIVIDADES.	FRECUENCIA.
Capacitación.	-Se presento un reajuste en el proyecto sobre manejo de estrés y se proyectó un video sobre la actitud laboral.	4
	-Codificación de los resultados del proyecto de actitudes en el trabajo.	1
Gestión.	-En cuanto a recurso humano, para llevar acabo los proyectos, además de otros recursos, para lo cual se presentaron los presupuestos al gerente general y se identificaron los recursos existentes en la empresa.	3 1
	-En cuanto a recurso para festejar el día del padre.	
Promoción.	-Elaboración y publicación de avisos para que el personal asista a las sesiones.	4
	-Elaboración y publicación de avisos para informar a los clientes el horario en el que se suspenderán actividades por motivo de que el personal estará en curso.	4
	-Elaborar y publicar el aviso para informar al cliente que se suspenderán actividades en determinado horario por motivo del festejo del día del padre.	1
Motivación.	-Publicación de fechas de cumpleaños.	1
	-Publicación de las mini biografías.	2
	-Publicación de la felicitación por motivo del día del padre.	1
	-Realización del convivio para festejar a los trabajadores por el día del padre.	1
	-Elaboración de reconocimientos para el personal que asistió al proyecto de actitudes.	3
Investigación.	-Avisar al personal para que se queden a la hora del almuerzo para el festejo del día del padre.	1
	-Identificar factores que influyen en la productividad y el ambiente laboral, por medio de entrevistas informales, sondeos, observación e involucramiento con el personal.	8
	-Orientación en cuanto a problemas sobre algunos conflictos laborales y familiares, a	3
		2 3

	<p>través de pláticas informales.</p> <p>-Identificar motivos del por que no todo el personal almuerza en el comedor, platicando personalmente con ellos para conocer sus razones; además de insistir para den el uso que se debe a las áreas de la empresa.</p>	2
Otras.	<p>-Se apoyo para hacer publicidad a la empresa, por medio de la sugerencia y elaboración de un texto.</p>	2
Reclutamiento y selección.	<p>-Elaboración del perfil de puesto de un gerente general, así como la misión, visión, responsabilidad, objetivos a corte, mediano y largo plazo.</p> <p>-Llamar a Conalep, UDV y Tecnológico para solicitar practicantes de contaduría.</p>	1 3
Organización.	<p>-Llamar a Canacintra para confirmar la fecha de la exposición.</p> <p>-Seleccionar y preparar la información que se expondrá en Canacintra, con la finalidad de dar a conocer la empresa, la cual será entregada al personal de la empresa que va a participar en la exposición.</p> <p>-Elegir la información que irá en la publicidad para los asistentes al desayuno de trabajo a Canacintra, además de dar un diseño apropiado.</p> <p>-Programar las fechas de los ensayos para la exposición.</p> <p>-Recordar al personal sobre las fechas y horarios de los ensayos para la exposición.</p>	2 4 2 5
Programación.	<p>-Preparar el material necesario para llevar acabo la sesión de los viernes.</p> <p>-Se realizaron ajustes al proyecto de comunicación familiar.</p> <p>-Entregar la programación de los proyectos a todo el personal.</p> <p>-Se realizaron ajustes al proyecto sobre esparcimiento.</p>	2 3 2

Mes: Julio.

FUNCIONES.	ACTIVIDADES.	FRECUENCIA.
Investigación.	-Identificar factores, situaciones o problemas que influyen en la productividad de los trabajadores, por medio de entrevistas informales, involucramiento con el personal, sondeos y la observación.	20
Reclutamiento y selección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entregar el perfil para el puesto de gerente general; además de la misión, visión, responsabilidad y objetivos a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>-Se agregaron dos aspectos al reglamento interior de trabajo.</li> <li>-Entregar el reglamento al lic. Para su autorización.</li> <li>-Consultar a los jefes de área para agregar dichas modificaciones al reglamento.</li> <li>-Dar opinión en cuanto al asenso de un trabajador.</li> <li>-Entregar el reglamento a todo el personal de la empresa para su conocimiento y dar orientación al respecto.</li> <li>-Llamar a Canacindra para si ya habido algún contador que se interese en trabajar en Golden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>1</li> <li>2</li> <li>1</li> <li>1</li> <li>3</li> <li>2</li> </ul>
Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Llevar acabo la tercera sesión del proyecto sobre estrés, aplicar la evaluación final y dar el cierre del proyecto.</li> <li>-Poner al tanto al Lic. Sobre la última sesión del proyecto sobre estrés.</li> <li>-Preparar lo necesario para llevar acabo la primera sesión del proyecto sobre esparcimiento y llevar acabo dicha sesión.</li> <li>-Dar inducción a un trabajador de nuevo ingreso.</li> <li>-Publique en rol de encargados de desmontaje-montaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>1</li> <li>2</li> <li>1</li> <li>1</li> </ul>
Motivación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Felicitarse a las personas que participaron en la exposición de Canacindra.</li> <li>-Publicar fechas de cumpleaños.</li> <li>-Publicar las mini biografías.</li> <li>-Terminar de diseñar los reconocimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>1</li> <li>1</li> <li>2</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar y publicar el aviso para recordar sobre la última sesión del proyecto sobre estrés.</li> <li>-Elaborar y publicar el aviso para informar a los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>1</li> </ul>

Promoción.	<p>clientes la hora en la que el personal estará en curso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisar y publicar artículos sobre la actitud laboral y reflexiones en el periódico mural.</li> <li>-Publicar en cartulinas los aspectos para disminuir el estrés que se revisaron con el Pisc. Mario Núñez.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>
Organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Continuar preparando la información para la exposición, agregar y modificar algunos detalles.</li> <li>-Llevar acabo los ensayos para la exposición.</li> <li>-Informar al personal para que asistiera a los ensayos.</li> <li>-Preparar el material necesario para entregar la información a los empresarios que asistieron al desayuno.</li> <li>-Entregar las playeras a los señores que les hacia falta.</li> <li>-Llevar acabo la exposición en el desayuno de trabajo en Canacintra.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p>
Seguridad social y prestaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informarme sobre el pago de la incapacidad en el seguro e informar al personal que tenia duda en ello.</li> <li>-Publicar el aviso para informar al personal cuando entra en vigor el reglamento interior de trabajo.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">1</p>

## BIBLIOGRAFIA.

- ANDER-EGG EZEQUIEL, Diccionario de Trabajo Social. (1995). El Ateneo, México
- ANDER-EGG EZEQUIEL, Metodología de Trabajo Social. (1994). El Ateneo, México.
- ARIAS GALICIA L. FERNANDO Y HEREDIA ESPINOSA VÍCTOR, Administración de recursos humanos para el alto rendimiento. (2004). Trillas, México.
- CASTELLANOS C. MARIE., Manual de Trabajo Social. (1999). La prensa Médica Mexicana, México.
- CONTRERAS DE WILHELM YOLANDA, Trabajo Social de Grupos. (6ª edición). Editorial Pax México, México.
- DAVISON EVELYN, Trabajo Social de Casos. (1982). CIA. Editorial Continental, S.A. de C.V, México.
- GALEANA DE LA O SILVIA, Promoción Social; una opción metodológica. (1999). ENTS -UNAM Ed. Plaza y Valdés, México,
- GALLARDO CLARK MARÍA ANGÉLICA, Metodología básica del Trabajo Social. (1979). Facultad de Trabajo Social UANL, México.
- GORDÓN HAMILTON, Teoría y práctica de Trabajo Social de Casos. (1982). Ediciones científicas: La prensa Médica Mexicana S.A, México.

- PONCE REYES AGUSTÍN, Administración de personal, relaciones humanas primera parte. (1996). Limusa noriega editores, México.
- MÉNDEZ MORALES JOSÉ SILVESTRE, Economía y la empresa. (1993). McGRAW- HILL, México.
- MUNCH GALINDO LOURDES Y GARCÍA MARTÍNEZ JOSÉ G. Fundamentos de Administración. (2004). Trillas, México.
- RODRÍGUEZ VALENCIA JOAQUÍN, Administración de pequeñas y medianas empresas. (5ª edición). México.
- SÁNCHEZ ROSADO MANUEL, Manual de Trabajo Social segunda Ed. (2004). Plaza y Valdés, México.
- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL NUMERO 38. Pág. 24, (1987). México.
- PROGRAMA OPERATIVO DE TALLER DE LA PRÁCTICA DE ESPECIALIZACIÓN. 2006-2007.

#### HEMEROGRAFIA.

- PERIODICO La opinión de Michoacán
- PERIODICO La voz de Michoacán
- PERIODICO La jornada



## PAGINAS DE INTERNET.

- Google= [www.monografias.com/trabajos21/clasificacion-empresas/clasificación-empresas.shtml](http://www.monografias.com/trabajos21/clasificacion-empresas/clasificación-empresas.shtml)
- Google= [html:www.monografias.com/trabajos11/empresas/empresas.shtml](http://www.monografias.com/trabajos11/empresas/empresas.shtml)