



UNIVERSIDAD  
"DON VASCO, A. C."

# UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

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

---

---

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

La implementación del estudio socioeconómico  
y laboral en el proceso de selección y contratación  
del personal adecuado de la Empresa Purificadora del Cupatitzio  
S.A. de C.V.

## TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**Licenciado en Trabajo Social**

PRESENTA:

**Cristina Ramírez Aviña**

ASESOR: L.T.S. ADRIANA SANTOYO MARTINEZ

URUAPAN, MICHOACÁN, 5 DE MARZO DEL 2010.





Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

# AGRADECIMIENTOS

**A Dios:** Por darme la oportunidad de terminar la Lic. en Trabajo Social, con la cual me siento muy feliz, así como también por regalarme una mas de las maravillas que tiene la vida: mi hijo. ¡Gracias!.

**A mis padres, Sergio Ramírez y Ma. Cristina Aviña:**

Gracias por el ejemplo de fortaleza y entereza que me han dado, me han enseñado que cuando se quiere, se puede, gracias por demostrarme su amor y cariño a cada instante, por estar a mi lado siempre dándome ánimos con esas palabras de aliento y darme la oportunidad de superarme. Gracias papás por ser mis mejores guías, los mejores padres. ¡LOS AMO!

**A mis hermanos Meyli, Checo e Ismerái:** Gracias por estar siempre a mi lado, por apoyarme en todo momento, gracias Meyli por ser mi hermana y amiga, por que de ti he aprendido muchas cosas, eres un modelo como persona, por brindarme siempre una palabra de aliento para seguir adelante y no darme por vencida. Gracias Checo, por que se que desde el cielo, aún sigues apoyándome. Meray, la mas pequeña, gracias por todos los momentos que vivimos juntas, gracias por confiar en mi y reanimarme a diario con tu buen sentido humorístico. ¡LOS AMO!

**A mi esposo Ricardo:** Gracias por tu amor, cariño, comprensión y estar a mi lado siempre, gracias por ser el compañero y amigo que necesitaba. ¡TE AMO!

**A mi hijo Cristhian Ricardo:** Gracias por que me das las fuerzas para continuar adelante, eres el regalo mas precioso que Dios me ha dado; gracias por regalarme a diario la sonrisa mas hermosa que me hace feliz. ¡TE AMO!

**A mis maestros y asesora:** Por Transmitirme sus conocimientos con paciencia y entrega. ¡Gracias!

# INDICE

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I. LA EMPRESA

1.1.- Definición -----	9
1.2.- Características -----	11
1.3.- Objetivos -----	12
1.4.- Elementos que conforman una empresa-----	10
1.5.- Clasificación -----	17
1.6.- La importancia del recurso humano en las empresas-----	30

### CAPITULO II. EL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

2.1.- El reclutamiento-----	33
2.2.- La selección-----	36
2.2.1.- El estudio socioeconómico-----	43
2.3.- La contratación -----	45
2.4.- La Inducción -----	47

### CAPITULO III. TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

3.1.- Antecedentes históricos del Trabajo Social Empresarial-----	49
3.2.- Definición -----	52
3.3.- Perfil ideal del Trabajador Social en el área Empresarial -----	53
3.4. Niveles de atención -----	64
3.5.- El papel del Trabajador Social en las empresas-----	66

**CAPITULO IV. LA EMPRESA PURIFICADORA DEL CUPATITZIO S.A.  
DE C.V.**

4.1.- Características generales de la institución -----68  
4.2.- Antecedentes de la institución -----69  
4.3.- Misión, visión y valores-----70  
4.4.- Organización interna-----72  
4.5.- Funciones de cada área -----73  
4.6.- El departamento de Recursos Humanos-----92  
4.7.- Programas institucionales-----95

**CAPITULO V. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

5.1. Definición del universo de trabajo-----98  
5.2.- Elaboración del instrumento -----98  
5.3.- Recopilación de la información-----101  
5.4.-Presentación de resultados-----102  
5.5.- Análisis de la información -----130

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

# INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas se preocupan más por el recurso humano de su institución, por lo cual se ha implementado el proceso de selección y contratación de personal, el cual permite abarcar diferentes áreas tanto para el conocimiento del candidato al puesto como para la inducción de éste a la empresa, tratando de que se identifique e integre lo más pronto posible a dicha institución.

Dicho lo anterior, una de las etapas más importantes del proceso que utilizan estas empresas es la selección, en la cual se estudian a grandes rasgos las personas más adecuadas para el puesto deseado, eligiendo a la más apta para cubrir el lugar vacante; sin embargo, uno de los instrumentos más importantes que se utilizan para conocer al prospecto en su contexto social, familiar y laboral; es el “estudio socioeconómico”, el cual, no todas las empresas lo incluyen dentro del proceso de selección y esto provoca que muchas de las veces el candidato no sea el idóneo para el puesto; tal es el caso de la empresa Purificadora del Cupatitzio S.A de C.V., la cual no incluye en su proceso dicho instrumento, por lo cual es necesario valorar la implementación del estudio socioeconómico y laboral, puesto que no se valoran aspectos como la distancia y tiempo invertido para llegar al lugar de trabajo, así como expectativas laborales y económicas, características importantes como datos familiares del empleado; lo cual no permite que la información brindada por el candidato sea contrastada, y por lo tanto surge la duda de si la persona contratada es honesto o no en los datos que plasmó en su solicitud o currículum Vitae; datos tan importantes como trayectoria laboral, composición familiar, condiciones de la vivienda, escolaridad y la zona en la que reside, lo cual ocasionará pérdidas para la empresa por los gastos de capacitación, inducción y sueldo invertido. sin embargo, los exámenes psicométricos, o un buen análisis de la solicitud de empleo o del currículum que presenta no son suficientes para conocer ampliamente a la persona solicitante, por tal motivo se considera importante que durante el proceso de selección de personal se implemente el estudio socioeconómico, ya que mediante éste se puede conocer el entorno en el que se desarrolla el trabajador, es decir,

estos estudios permiten conocer la dinámica familiar, la trayectoria académica y laboral, así como también las condiciones económicas en las que vive.

Siendo de esta manera como se pueden identificar en el candidato diferentes aspectos que no pueden ser rescatados en la documentación que proporciona en su primera entrevista de trabajo.

Por tal motivo, surge el interés de realizar una investigación con el fin de valorar la implementación del estudio socioeconómico en la fase de selección y contratación del personal, dentro de la Empresa Purificadora del Cupatitzio S.A. de C.V., con la finalidad de determinar los beneficios que este ofrece. Para lo cual se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Rescatar la importancia que tiene la implementación del estudio socioeconómico en la fase de selección y contratación de personal.
- Determinar los beneficios que ofrece el estudio socioeconómico para la empresa.
- Distinguir la opinión de los directivos, acerca de la implementación del estudio socioeconómico.
- Señalar los elementos que comprende el estudio socioeconómico y sus aportes en la fase de selección.
- Identificar que aspectos ofrece el estudio socioeconómico para determinar la contratación o no del candidato.

Se parte de la siguiente hipótesis: “La implementación del estudio socioeconómico y laboral favorece el proceso de selección y contratación del personal adecuado de la Empresa Purificadora del Cupatitzio S.A. de C.V.”

La presente investigación se compone de cinco capítulos, la cual se presenta en el siguiente orden:

En el Capítulo I.- Se aborda teóricamente lo que es una empresa, tomando en cuenta su definición, características, los elementos que la conforman, y clasificación; así como también la importancia que tiene el recurso humano dentro de éstas y el papel del Trabajador Social en las empresas, con la finalidad de obtener una idea general de cómo operan las instituciones empresariales.

En el Capítulo II.- Se darán a conocer cada una de las etapas del proceso de selección y contratación del personal; en el cual se retomarán aspectos sobre el reclutamiento, selección, el estudio socioeconómico y su importancia dentro de esta fase, así como también la inducción y contratación; con la finalidad de obtener elementos esenciales en las fases antes mencionadas.

En el Capítulo III.- se hace referencia específicamente al Trabajo Social empresarial, señalando primeramente como surge esta profesión y como es definida actualmente, los niveles de intervención y atención, objetivos, funciones y actividades que debe realizar un Trabajador Social y las habilidades, actitudes y conocimientos que debe poseer dicho profesionista.

Lo anterior con la finalidad de que se conozca la intervención específica de un Trabajador Social en el área de empresa.

En el Capítulo IV.- Primeramente se aborda todo lo referente a la Empresa Purificadora del Cupatitzio S.A de C.V., con el fin de conocer el contexto en el cual se desarrolla la realización de este trabajo; se describen los antecedentes, su ubicación, a que se dedica esta empresa, sus valores, la organización interna y a su vez conocer los programas institucionales que se desarrollan dentro de esta, además de la función que desarrolla el departamento de recursos humanos.

Por último, en el Capítulo V, se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo, haciendo referencia al universo al cual fue aplicado el instrumento de investigación, posteriormente se describirá la elaboración del mismo,



el cual se utilizó para la recopilación de datos, así como también las técnicas que fueron utilizadas, detallando la manera en que fue recopilada la información, y de esta manera presentar la tabulación y graficación de los resultados obtenidos, además de conclusiones y una propuesta que servirá como estrategia para aportar elementos que permitan mejorar el proceso de selección y contratación de personal a través del estudio socioeconómico.

# **CAPITULO I.**

## **LA EMPRESA**

En el presente capítulo se hablará teóricamente de lo que es una empresa, tomando en cuenta su definición, características, los elementos que la conforman, y clasificación; así como también la importancia que tiene el recurso humano dentro de éstas y el papel del Trabajador Social en las empresas.

En México las empresas se rigen bajo un sistema económico capitalista, en donde estas son el principal factor dinámico de la economía del país y a la vez constituyen un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes.

Las empresas incorporan fuerza de trabajo contribuyendo a incrementar el grupo de la población económicamente activa, mediante sus salarios y por los bienes que adquieren con él.

### **1.1.- Definición de empresa**

De acuerdo al Autor Carlos de La Isla, en su libro ética y empresa, publicado en el año 2000, se toma en cuenta la siguiente definición.

La empresa, constituye hoy una célula básica de la sociedad, está integrada básicamente por aquellos que aportan su espíritu emprendedor, su capital, su capacidad directiva o su trabajo para producir bienes y servicios. Busca como fines básicos deseables la satisfacción de necesidades de sus posibles clientes, la obtención de un rendimiento económico producto de su aportación al mercado, el desarrollo integral de las personas que la integran, el cuidado y desarrollo del bien común que permita su permanencia por su participación en el mercado vive en un ambiente de riesgo casi permanente. Es la empresa por decisión una entidad abocada a la creación de la riqueza. Su prosperidad en un ambiente de libertad y

competencia con fines sociales es condición básica para el sano desarrollo y crecimiento de cualquier país.

La ley federal del trabajo 2003, establece que la empresa la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa.

Por su parte, el autor José Silvestre Méndez en su libro la economía en la empresa (2007), propone dos definiciones sobre ésta:

Es la unidad conceptual de análisis a la que se supone capaz de transformar un conjunto de insumos consistentes en materia prima, mano de obra, capital e información sobre mercados y tecnología en un conjunto de productos que toman forma de bienes y servicios destinados al consumo, ya sea de otras empresas, individuos, dentro de la sociedad en la que existen.

Unidad económica productiva conformada por recursos humanos, materiales (factores de la producción) y técnicos que interactúan con los procesos productivos, relaciones humanas, técnicas y sociales de producción, con el objeto de transformar insumos en bienes y servicios destinados al intercambio con otras unidades económicas.

“La empresa es, pues, la unión de dos o más personas con un mismo cometido o finalidad, es decir: la sociedad de intereses, instrumentos y recursos, logros y fracasos, perjuicios y beneficios, en razón de una misma meta u objetivo, compartido mediante el trabajo. El motivo que aglutina, compromete, organiza y orienta la empresa, es el trabajo. De aquí que digamos que la empresa es una sociedad de trabajo.” (Martínez, 2004:17)

Sin embargo, para efectos de la investigación, se entiende entonces que la empresa es la unidad económica que tiene como finalidad en un primer momento, satisfacer una necesidad que demanda la población en general y por consiguiente que esa actividad sea retribuida en términos económicos para los que laboran en esta.

Se coincide con la definición del autor José Silvestre Méndez, ya que como es el caso de la purificadora del Cupatitzio, ésta es capaz de transformar un conjunto de bienes en materia prima, a través de la mano de obra, la cual mediante la venta de los productos que se comercializan se genera capital; por lo tanto, dicha empresa es conformada por recursos humanos, materiales y técnicos con el objeto de que los productos que se comercializan lleguen a sus destinatarios.

Concluimos entonces que la definición de empresa permite visualizar a toda empresa como una entidad conformada por elementos tangibles (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica); cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio.

## **1.2.- Características de la empresa**

Las empresas existentes en la actualidad, cuentan con una serie de características o cualidades que les permiten ser identificadas como un organismo importante dentro de la sociedad. Sus características son:

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

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

Ejerce una acción mercantil, ya que compra para producir y produce para vender.

Asume la total responsabilidad de riesgo de pérdida. Esta es una de las características más sobresalientes, pues a través de su administración, es la única responsable de la buena o mala marcha de la entidad, puede haber pérdidas o ganancias, éxitos o fracasos, desarrollo o estancamiento; todo ello es a cuenta y riesgo exclusivo de la empresa, la cual debe encarar estas contingencias, incluso hasta el riesgo de pérdida total de sus bienes.” (Rodríguez, 2000:58)

### **1.3.- Objetivos de las empresas**

Para empezar, creemos necesario realizar una primera distinción entre los múltiples objetivos e intereses particulares de los grupos componentes de la empresa y el objetivo principal y único de ésta en tanto organización o institución separable de sus miembros.

De acuerdo a la autora Ana Migdelina, 1990, se rescatan los siguientes objetivos empresariales:

#### 1.- Objetivo de servicio:

Consumidores o usuarios. Buenas ofertas a los que satisfacen sus necesidades con los productos o servicios de la empresa.

#### 2.- Objetivo Social:

*Colaboradores.* Buen trato económico y motivacional a los empleados y obreros que prestan sus servicios en la empresa. También son grupos importantes los familiares o dependientes de aquéllos.

*Gobierno.* Cumplimiento de las tasas tributarias para permitir la realización de las actividades gubernamentales.

*Comunidad.* Actividades de buen vecino y miembro de la localidad.

### 3.- Objetivo Económico:

Inversionistas. Pago de un dividendo razonable que sea proporcional al riesgo asumido.

Acreedores. Liquidación de intereses y principales a los que complementan la estructura financiera de la empresa.

Empresa. Reinversión de una cifra proporcional de la utilidad y que garantice el buen crecimiento de la institución.

Los objetivos de la empresa y sus elementos componentes deben definirse claramente por escrito. La organización se debe mantener de forma simple y flexible.

## **1.4.- Elementos que conforman una empresa**

La empresa está compuesta por un conjunto de elementos relacionados entre sí que persiguen objetivos comunes, dependiendo del papel que estos elementos desempeñan en el proceso de transformación o de valor que lleva a cabo la empresa para el logro de sus metas

El autor Reyes, en su libro publicado en 1990, menciona la siguiente clasificación:

### **A) Bienes materiales**

Integran la empresa sus edificios, instalaciones para adaptarlas a la labor productiva del trabajo humano, y los equipos, es decir, todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más a detalle la acción de la maquinaria.

Las materias primas, es decir, aquellas que han de salir transformadas en los productos de madera, hierro, etc.

Dinero: toda empresa necesita efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes; sin embargo, la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes que antes se mencionaron.

## **B) Recursos humanos**

Es el elemento mas eminentemente activo en la empresa, y desde luego, el de máxima dignidad:

Existen ante todo los obreros, cuya función es predominantemente manual, existen además los supervisores, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes u órdenes señalados por la empresa.

Los técnicos, son las personas que con base en un nuevo conjunto de reglas o principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, controles, etc.

Altos ejecutivos, en quienes predominan la función administrativa sobre la técnica; así como también los directores, cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes mas generales y revisar los resultados finales.

## **C) Sistemas.**

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, personas o estas con aquellas. Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa.

Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos, etc.; sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio o a crédito, etc. Sistemas de finanzas, como por ejemplo, las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.

Existen además sistemas de administración y organización, consistentes en como debe estar estructurada la empresa; es decir, su separación de funciones, su numero de niveles jerárquicos y el grado de centralización o descentralización.”

Ahora bien, de acuerdo al autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro de cómo administrar pequeñas y medianas empresas (2000), maneja como elementos de la empresa, los siguientes componentes:

### **Personal:**

Se refiere a todos los grupos humanos de los demás componentes (materiales, sistemas y equipo). Este es el más importante por que es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo. Al personal lo podemos clasificar de la manera siguiente:

#### Los obreros:

Estos pueden ser calificados y no calificados, según requieran tener conocimiento o pericias especiales antes de ingresar a su puesto.

#### Los empleados:

Su trabajo requiere mayor esfuerzo intelectual y de servicio; estos pueden dividirse en calificados y no calificados

#### Los supervisores:

Su función es la de vigilar el cumplimiento exacto de los planes, órdenes, instrucciones señaladas. Su característica es el predominio e igualdad de funciones técnicas sobre las administrativas.

#### Los técnicos:

Son aquellas personas que con base en un conjunto de reglas o principio científicos aplican la creatividad, por ejemplo: nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, nuevos métodos, controles, etc.

Altos ejecutivos: Es todo aquel personal en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

#### Directores o administradores:



Son aquellas personas cuyas personas principales son la de fijar objetivos, políticas, planes generales y revisar los resultados finales, podrá decirse que son los orquestadores de cualquier organismo socioeconómico.

### **Materiales:**

Se refiere a todas las cosas que se procesan y combinan para producir, el servicio, la información o el servicio final, pueden clasificarse en:

Bienes materiales: aquellos bienes muebles e inmuebles que integran la empresa: sus edificios, instalaciones, terrenos, etc. Que tienen por objeto multiplicar la capacidad productiva en el trabajo.

#### Las materias primas:

Los alimentos corpóreos que han de salir transformados en productos: por ejemplo: madera, hierro, harina, etc. Existen también materias auxiliares, es decir, aquellas que aunque no forman parte del producto, son necesarias, para la producción, por ejemplo: combustibles, lubricantes, abrasivos, etc.

#### Dinero:

La empresa necesita y cuenta con efectivo, es decir, lo que se tiene disponible para pagos diarios y/o urgentes; y además posee como representación del valor de todos los bienes mencionados, un capital constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

#### Sistemas:

Comprende todo el cuerpo orgánico de procedimientos, métodos, etc. Por medio de los cuales se logran los objetivos de la empresa. Estos deben estar coordinados con el elemento personal y este con aquellos, por ejemplo:

#### Sistema de planificación:

Se enfoca a la actividad de proyectar la vida de la empresa a lo largo del tiempo, no solo en una dirección, si no buscando nuevos caminos y adaptando su existencia a la

de los sistemas de los cuales vive, por ejemplo: planificación de recursos humanos, financieros, materiales, etc.

Sistema organizativo:

Consiste en la forma como debe estar estructurada la empresa; es decir, su separación de funciones, número de niveles jerárquicos, grado de delegación, descentralización.

Sistema de información:

Es aquel que a través de sus componentes, toma todos los datos desde la actividad para conducirlos en sucesivas fases y grado de elaboración al proceso de decisión.

Sistema de control: El control es la esencia del funcionamiento de la empresa como un sistema. Lo más significativo de las decisiones adoptadas y de las modificadas consiste en actuar sobre comportamientos determinados, a fin de reducir alguna desviación percibida.

Sistemas operativos:

Son el conjunto de hombres y medios de todo tipo cuyas actividades se encadenan entre sí, de modo que persiguen la consecución de un objetivo común, y entre los que se producen transferencias de información, bienes y servicios con arreglo a procedimientos definidos.

**Equipo:**

Es el término común utilizado para identificar a los instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria. Por ejemplo: máquinas, aparatos o dispositivos de cualquier índole.

## **1.5.- Clasificación de las empresas**

De acuerdo a José silvestre Méndez Morales, en su libro “La economía en la empresa 2007”; clasifica las empresas de la siguiente manera:

## **1.- De acuerdo a su tamaño:**

**Microempresas:** son las empresas que ocupan hasta 15 personas y realizan ventas anuales hasta de 80 millones de pesos.

### Ventajas:

- Flexibilidad con la que actúan, tanto a nivel del personal, que suele ser multidisciplinar, como a otros niveles
- Disponibilidad geográfica, adaptabilidad del producto al mercado.
- Transformación rápida, toma rápida de decisiones, etc.

### Desventajas:

- Limitada capacidad de negociación por falta de organización y deficiente dirección.
- Escasa cultura tecnológica.
- Improvisación y carencia de normas de calidad.
- Ausentismo de personal
- Constante aumento de precios de materia prima
- Marginación en cuanto a apoyos institucionales Falta de garantías para acceder al crédito.
- Excesiva regulación gubernamental.

**Pequeñas empresas:** Son aquellas que ocupan de 16 a 100 personas y realizan ventas anuales hasta de mil millones de pesos al año.

### Ventajas:

- Capacidad de generación de empleos (absorben una parte importante de la PEA).
- Asimilación y adaptación de tecnología.

- Producción local y de consumo básico.
- Contribuyen al desarrollo regional (por su establecimiento en diversas regiones).
- Flexibilidad al tamaño de mercado (aumento o disminución de su oferta cuando se hace necesario).
- Fácil conocimiento de empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan (por la baja ocupación de personal).
- La planeación y organización no requiere de mucho capital.
- Mantiene una unidad de mando permitiendo 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 excesivas).

#### Desventajas:

- Les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.
- Viven al día y no pueden soportar períodos 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 llevan a cabo los propios dueños.
- Por la propia inexperiencia administrativa del dueño, éste dedica un número mayor de horas al trabajo, aunque su rendimiento no es muy alto

**Medianas empresas:** Estas se caracterizan por ocupar de 100 a 250 personas, con ventas de 2000 millones de pesos al año.

**Ventajas:**

- Cuentan con buena organización, permitiéndoles ampliarse y adaptarse a las condiciones del mercado.
- Tienen una gran movilidad, permitiéndoles ampliar o disminuir el tamaño de la planta, así como cambiar los procesos técnicos necesarios.
- Por su dinamismo tienen posibilidad de crecimiento y de llegar a convertirse en una empresa grande.
- Absorben una porción importante de la población económicamente activa, debido a su gran capacidad de generar empleos.
- Asimilan y adaptan nuevas tecnologías con relativa facilidad.
- Se establecen en diversas regiones del país y contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores.
- Cuentan con una buena administración, aunque en muchos casos influenciada por la opinión personal de o los dueños del negocio

**Desventajas:**

- Mantienen altos costos de operación.
- No se reinvierten las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción.

- Sus ganancias no son elevadas; por lo cual, muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.
- No contratarán personal especializado y capacitado por no poder pagar altos salarios.
- La calidad de la producción no siempre es la mejor, muchas veces es deficiente porque los controles de calidad son mínimos o no existen.
- No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado.
- Sus posibilidades de fusión y absorción de empresas son reducidas o nulas.
- Algunos otros problemas como: ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o calidad mala, activos fijos excesivos, mala ubicación, descontrol de inventarios, problemas de impuestos, y falta de financiamiento adecuado y oportuno.

## **2.- Por su origen:**

- A) Nacionales: se forman por iniciativa y con capitales de los residentes del país.
- B) Extranjeras o transnacionales: el capital que trabajan no es aportado por empresas nacionales, su origen es extranjero.
- C) Multinacionales: este tipo de empresas se forma con capital público de varios países y se dedica a laborar en un ramo específico que sea benéfico para los países que participan con dichos recursos.

## **3.- Por su aportación de capital:**

- A) Privadas: se forma con aportaciones de capital de origen privado. Son la base del capitalismo.
- B) Públicas: está formada por los capitales del estado debido a su participación dentro de la economía del país, con el fin de cubrir áreas donde los particulares no se interesan en participar, debido a que no se obtienen utilidades.

C) Mixtas: se forman con la fusión del capital público y privado.

#### **4.- De acuerdo a la actividad económica en la que participen:**

##### A. Industriales.

En esta se realizan operaciones materiales ejecutadas para la obtención, transformación o transporte de uno o varios productos naturales.

Se suele considerar a la industria como el segundo de los tres sectores básicos en los que se divide la actividad económica. (Agrícola, industrial y servicios) El sector puede ser subdividido en muchos tipos, tales como: industrias extractivas, manufactureras y comerciales; las primeras transformaban recursos naturales en productos utilizables por el resto de la industria, las segundas convierten estos productos en bienes de consumo o inversión y las terceras los distribuían a los consumidores.

##### B. Agrícolas.

Se ocupa de la explotación de plantas y animales para el uso humano. En sentido amplio, la agricultura incluye el cultivo del suelo, el desarrollo y recogida de las cosechas, la cría y desarrollo de ganado, la explotación de la leche y la silvicultura.

##### C. Ganaderas.

Se dedica a la cría de animales que tiene como objeto obtener un aprovechamiento de los mismos. Se habla de ganadería, normalmente, cuando los animales se desarrollan en un estado de domesticación, siendo su aprovechamiento, principalmente, el de la carne, la leche, el cuero, los huevos, entre otros productos.

##### D. Pesqueras.

Se dedican a las actividades relacionadas con la captura de peces o mariscos con una finalidad económica. La pesca es fundamentalmente marina, pero también se lleva a cabo en los grandes lagos y ríos.

La captura de ballenas, moluscos y crustáceos y la recolección de algas como la laminaria gigante también se consideran parte de las actividades pesqueras.

#### E. Manufactureras.

Son aquellas empresas que se dedican a la producción o montaje de elementos en productos terminados a gran escala. Esto permite calificar como manufactureras a un conjunto de industrias, entre las que podemos destacar la industria aeronáutica, electrónica, eléctrica, química, del automóvil, de la confección y el calzado, o del mobiliario.

#### F. Mineras.

Se dedican a la obtención selectiva de minerales y otros materiales a partir de la corteza terrestre; tiene como fin obtener minerales o combustibles para su comercialización.

#### G. Bancarias.

Son aquellas actividades que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Por su parte, la autora Ana Migdelina Méndez Monge, en su libro introducción a la administración básica (1990), propone la siguiente clasificación, de acuerdo a las empresas mercantiles:

#### **Empresas mercantiles:**

Es un organismo económico constituido por una persona física o moral que con el propósito de obtener una ganancia, toma a su cargo la organización y administración



del mismo, para dedicarlo a las actividades relacionadas con la producción, venta de mercancías y servicios.

De esta manera, la clasificación general comprenderá los tres grupos siguientes:

- Comerciales
- Industriales
- De servicios

### **COMERCIALES:**

Son aquellas cuya actividad consiste en realizar operaciones de compraventa, es decir, se constituyen en intermediarias entre el productor y el consumidor. Desde el punto de vista social y económico, la distribución es una actividad de gran importancia por que presta un servicio necesario a la colectividad haciendo llegar los productos a manos de los consumidores; además del tráfico que realiza, contribuye al incremento de la prosperidad y riqueza de los pueblos.

**Las empresas comerciales** se pueden clasificar en:

- Mayoristas
- Al detalle
- Mixtas

**Empresas mayoristas:** son aquellas que solo efectúan operaciones de venta al mayoreo, es decir, no venden directamente al consumidor, si no que se limitan a operar con otros comerciantes, para que sean estos los que vendan al público.

Dentro de las empresas que venden al detalle se puede hacer la siguiente clasificación.

**Empresas al detalle:** son aquellas que operan al menudeo, directamente con el público consumidor.

**Empresas Mixtas:** son aquellas que operan tanto al mayoreo como al detalle.

### **INDUSTRIALES:**

Son aquellas cuya capacidad consiste en transformar la materia prima para producir artículos necesarios.

Las empresas industriales pueden clasificarse en:

- Naturales
- Extractivas
- De transformación
- De construcción
- De características especiales

**Naturales:** son aquellas que se dedican a obtener los productos de la naturaleza, y comprenden la agricultura, la horticultura, la avicultura, la ganadería, etc.

**Extractivas:** son aquellas que se dedican a extraer los productos de la naturaleza, ejemplo: explotación de minas.

**De transformación:** son llamadas también manufactureras o fabriles, aquellas que se dedican a la transformación de las materias primas o de los productos semielaborados; y son estas industrias las que han contribuido al progreso y a las comodidades y ventajas de que actualmente disfrutamos, al transformar la materia prima en productos útiles.

**De construcción:** son aquellas que se dedican a la edificación de inmuebles, como la construcción de edificios, puentes, canales, carreteras, fraccionamientos, etc.

**De características especiales:** existen dentro del grupo de las empresas industriales, algunas que tienen características especiales, que hace imposible agruparlas dentro de alguna clasificaciones anteriores, ejemplo: la industria fílmica.

### **DE SERVICIO:**

Son aquellas que se dedican a prestar al público un servicio necesario.

Atendiendo a la índole del servicio que prestan, estas empresas se pueden clasificar en:

- De suministro
- De transporte
- De comunicación
- De información
- De índole financiera
- De servicios varios

#### **De suministro:**

Son aquellas cuya función consiste en proveer al público de un servicio necesario, ejemplo: comisión federal de electricidad, de suministro de agua, etc.

Son las que requieren de capital mas fuerte, de capital sobre todo por la inversión tan grande que se requiere en la red necesaria para hacer llegar el servicio al consumidor en su propio domicilio. Generalmente están concesionadas o controladas por el gobierno, o es el mismo el que proporciona el servicio.

#### **De transporte:**

Son aquellas cuya actividad consiste en trasladar de un lugar a otro a personas, cosas, o ambas; como ferrocarriles, compañías aéreas, etc.

De comunicación:

Son aquellas cuya actividad consiste en poner en contacto a las personas, ejemplo: telégrafo, teléfonos, correos, etc.

De información: son aquellas que proporcionan información y generalmente esparcimiento al público, como editoras de periódicos y revistas, radiodifusoras, etc.

De índole financiera: son aquellas en las que su actividad es eminentemente financiera, como bancos, compañías de seguros, etc.

Este tipo de empresas han sido grandes auxiliares del comercio y de la industria, proporcionando ayuda financiera, contribuyendo con ello al crecimiento y desarrollo de las mismas. Requieren de una organización y control que les permita el dominio de las operaciones que realizan.

De servicios varios: Son todas aquellas empresas de servicios que no están agrupadas dentro de ninguna clasificación anterior, tales como empresas de espectáculos, centros educativos, deportivas, hoteles, restaurantes, etc.

Atendiendo a la importancia o grado de necesidad del servicio que prestan, las empresas de servicios se pueden clasificar en:

*De servicio público:* que satisfacen una necesidad colectiva de primordial importancia, ejemplo: suministro de agua, electricidad, etc. Estas empresas operan mediante la concesión que otorga el estado o en algunos casos es el mismo quien se encarga de proporcionar el servicio.

*De servicio:* satisface una necesidad que puede considerarse mas bien particular que colectiva. Ejemplo: hoteles, centros deportivos, espectáculos. Etc.

Otra clasificación de empresa es la que maneja el autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro administración de las pequeñas y medianas empresas; que las clasifica de la siguiente manera:

De manera tradicional las empresas se clasifican en tres grandes ramas: de servicios, comerciales e industriales.

### **De servicios:**

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

Dentro de este tipo de empresas se encuentran:

- 1.- Sin concesión: son las que no requieren mas que en algunos casos, licencia de funcionamiento por parte de las autoridades para operar, por ejemplo: escuelas e institutos, empresas de espectáculos, centros deportivos, hoteles, restaurantes, etc.
- 2.- Concesionadas por el estado: Son aquellas cuya índole son de carácter financiero, por ejemplo las instituciones bancarias de todo tipo, compañías de seguros, compañías afianzadoras, fiduciarias, bolsa de valores etc.
- 3.- Concesionadas no financieras: Son aquellas autorizadas por el estado, pero sus servicios no son de carácter financiero, por ejemplo empresas de transporte terrestre y aéreo, empresas para el suministro de gas y gasolina, empresas para el suministro de agua etc.

### **Comerciales:**

Son las empresas que se dedican a adquirir algunos bienes o productos con el objeto de venderlos después en algún estado físico en que los adquirieron aumentando al precio de costo o adquisición un porcentaje denominado margen de utilidad.

Este tipo de empresas son intermediarias entre el 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 riquezas naturales sin modificar su estado original. Este tipo de industrias se dividen en:

a) De recursos renovables: cuyas actividades se encaminan para hacer producir a la naturaleza, es decir, el hombre aprovecha las transformaciones biológicas de la vida animal y vegetal, así como la actuación de elementos naturales. Dentro de este tipo de industrias encontramos las siguientes: explotación agrícola, ganadera, pesquera etc.

b) De recursos no renovables: son aquellas cuya actividad fundamental trae consigo la extinción de recursos naturales, sin que sea posible renovarlas o reintegrarlas, pues su agotamiento es incontenible. Dentro de este tipo de industrias se encuentran: la minería, los fondos petroleros etc.

### 2.- Industrias de la transformación:

Son las que adquieren materia prima para someterla a un proceso de transformación y manufactura, que al final obtendrán un producto con características y naturalezas diferentes a las que tenía originalmente.

En este tipo de empresas interviene el trabajo humano con empleo de maquinaria, la que transforma la materia prima en cuanto a dimensiones, forma o sustancia, para

convertirla en un satisfactor de necesidades sociales, por ejemplo: empresas textiles, químicas, farmacéuticas, etc.

Retomando al autor José silvestre Méndez Morales, se puede decir que la purificadora del Cupatitzio, es una microempresa mercantil, ya que tiene actualmente a su cargo 55 empleados y es un organismo económico que se encuentra constituido por una persona física con el propósito de obtener una ganancia y de sus utilidades reinvertir para continuar dentro del mercado laboral, por lo cual, trata de restablecer nuevas medidas con la finalidad de mantenerse en dicho ámbito, así como también ir cambiando modalidades en cuanto al recurso humano, es decir, trata de que sus empleados estén capacitados para hacer frente a las diferentes situaciones que puedan presentarse dentro de su labor.

## **1.6.- La importancia del recurso humano en las empresas**

De acuerdo con el autor Chiavenato, en su libro *Iniciación a la organización y control*, 2007, se retoma lo siguiente:

La expresión del Recurso Humano se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Estas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones.

Las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se

consideraran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

La verdadera importancia de los Recursos Humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario.

Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Lo que distingue a una empresa son sus seres humanos que poseen habilidades para usar conocimientos de todas clases. Sólo es a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

En el mundo industrializado de hoy la producción de bienes y servicios no puede ser realizada por personas que trabajen individualmente.

Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcione. No hay organización sin persona. Toda organización está constituida por ellas, de quienes depende para su éxito y continuidad.

“El hombre es, el mas indispensable e importante recurso con quien cuenta cualquier organización. Una organización no es una horda caótica que corre precedida por los mas fuertes hacia algún lugar que bien a bien no saben que o cual es o para que lo hacen. La horda es desorden, desconcierto, en tanto que la organización es orden, estructuración sistemático y coordinación de objetivos” (Haro, 1992:38)



Si bien se sabe, “el objetivo de toda organización es la coordinación y eficiencia en la realidad del trabajo que ha de hacerse; esto hace necesario manejar las operaciones de manera uniforme y eficaz, trayendo como consecuencia la atención hacia los empleados.

Determinadas las actividades, el personal deberá ser el adecuado, tener la habilidad y capacidad requerida para alcanzar las metas fijadas, contando también con el ambiente adecuado y los instrumentos adecuados para el trabajo.

Como ya se ha venido abordando, en la vida empresarial moderna se habla con especial énfasis del elemento humano, pues es el más importante en la organización y funcionamiento de una empresa.

De tal manera, es necesario cobrar conciencia de que si no se le da al elemento humano el valor que le corresponde, de nada servirán los recursos de que se disponga.” (Rodríguez, 2002:92)

En lo anterior se aborda todo lo relacionado a las empresas, en lo cual se observan diferentes tipos de clasificaciones y la importancia del capital humano, con lo cual puede decirse que sin importar el tamaño y el giro que sea, el empleado forma parte importante de la empresa, puesto que sin ella no fuera posible lograr sus objetivos, sin embargo el personal debe ser también el ideal para cumplir en su totalidad con las tareas a desempeñar y así mantener un beneficio y buena relación entre ambas partes.

## **CAPITULO II.**

# **EL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Las empresas requieren de un sistema inicial que les proporcione los elementos humanos necesarios para su funcionamiento. Este sistema inicial requiere una serie de pasos, los cuales deben ser de acuerdo a los objetivos y estructura de la empresa, para lo cual, dentro de este capítulo se darán a conocer cada una de las etapas del proceso de selección y contratación del personal; por tal motivo se retomarán aspectos sobre el reclutamiento, selección, el estudio socioeconómico y su importancia dentro de esta fase, así como también la inducción y contratación.

### **2.1.- El reclutamiento**

El autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro de administración moderna de personal (1991), define el reclutamiento como el primer paso para proporcionar recursos humanos apropiados a la organización, una vez que se ha abierto una vacante; por reclutamiento se entiende entonces como el proceso técnico que tiene como objetivo abastecer a la empresa del mayor número de solicitudes de empleo para contar con el mayor número de oportunidades de escoger entre varios candidatos, los idóneos.

Esta fase comienza, en el momento de conocer las necesidades presentes y futuras del personal; lo cual es un proceso que se da entre la organización y el mercado de trabajo y a la inversa; por lo tanto es una actividad que tiene por objeto inmediato atraer candidatos, para seleccionar los futuros participantes de la organización.

Para el autor Alfredo Guth Aguirre en su libro reclutamiento, selección e integración de recursos humanos (2001), el reclutamiento es el proceso permanente mediante el cual una organización reúne solicitantes de empleo, de manera oportuna, económica y con suficiente cantidad y calidad para que posteriormente concursen en la función de selección.

Por otro lado, "el reclutamiento es el procedimiento que se sigue para atraer a personas extrañas a la empresa, con el fin de que se conviertan en candidatos a ocupar un puesto vacante o de nueva creación." (Aquino, 1992:74)

Retomando al autor Joaquín Rodríguez Valencia, se coincide en que el reclutamiento es una técnica para abastecer a la empresa de solicitudes para tener la mejor oportunidad de escoger al mejor candidato al puesto.

De acuerdo al autor Jaime A. Grados en su libro de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (2003); existen dos tipos de fuentes de reclutamiento: las internas y externas.

**Las fuentes internas** son aquellas, que sin necesidad de recurrir a personas o lugares fuera de la empresa, proporcionan el personal requerido en el momento oportuno. Entre las que desempeñan un papel importante dentro de una empresa se encuentran las siguientes:

Sindicatos: funciona en el momento en que la empresa requiera personal para una vacante o vacantes que entran en el dominio del sindicato.

Archivo o cartera de personal: se integra con las solicitudes de los candidatos que se presentaron en periodos de reclutamientos anteriores y que fueron archivados sin haberse utilizado por que se cubrió la vacante en cuestión.

Familiares y recomendados: se hace uso de esta fuente cuando se boletinan las vacantes entre los propios trabajadores a fin de establecer contacto con familiares o conocidos que reúnan las características o requisitos del puesto vacante.

Promoción o transferencia interna de personal: Esto sucede cuando se estudian las plantillas, los inventarios de Recursos Humanos o la historia laboral del personal, con el objetivo de determinar si existe o no un candidato viable para ser promovido.

**Las fuentes externas** son aquellas en las que se puede recurrir de acuerdo con las características requeridas en cuanto al aspecto profesional, educativo o técnico, y que son totalmente ajenas a la empresa. Entre las más importantes se encuentran las siguientes:

Profesionales y educativas: Son aquellas que se dedican a la preparación de profesionales en las diferentes áreas científicas y tecnológicas, como universidades, escuelas comerciales, institutos, etc.

Asociaciones profesionales: Cuando se requiere personal con determinado campo científico el reclutador puede tener contacto con las distintas asociaciones profesionales, que proporcionan información acerca de la experiencia y actividades que desarrollan sus miembros.

Bolsas de trabajo: son organizaciones que se dedican a proporcionar información con respecto a las vacantes en diversas empresas o centros de trabajo, y que prestan sus servicios de manera gratuita para el trabajador.

Dentro del reclutamiento de personal existen diferentes medios para promocionar las vacantes, mismos que se mencionan retomando al autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro administración moderna de personal (1991).

Los medios de reclutamiento son las diferentes formas o conductos que se utilizarán para enviar el mensaje e interesar a los candidatos y así atraerlos hacia la organización.

Los medios de comunicación que se utilizan ordinariamente dentro del reclutamiento de recursos humanos son:

- Requisición de personal
- La solicitud oral o escrita hecha a los trabajadores
- La carta y el teléfono
- El periódico
- La radio y la televisión
- Los folletos y boletines

De la misma manera, este mismo autor opina de la selección lo que se describe a continuación:

## **2.2.- La selección**

El proceso de selección consiste en una serie de pasos que se emplean para decidir que solicitantes deben ser contratados, dicho proceso de inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

La selección es el segundo paso dentro del proceso, para determinar cuales de todos lo solicitantes son los mejores para que se puedan adaptar a las descripciones y especificaciones del puesto, en ésta se analizan habilidades y capacidades de los solicitantes, a fin de decidir sobre bases objetivas, cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización, ya que la selección de personal es crucial para el éxito de la administración de personal e incluso para la organización.

Considera también como objetivos del proceso de selección los siguientes:

Escoger a las personas con más probabilidades para tener éxito al puesto

Hacer concordar los requisitos del puesto con las capacidades del puesto.

El proceso de selección es una serie de etapas que deben superar los candidatos. Dichas etapas varían de una administración a otra, debido a sus diferentes maneras de pensar.

Para lograr que se tomen en cuenta factores relacionados con las tareas y ajenos a ellas, por lo general el departamento de personal utiliza una secuencia de etapas:

1.- Recepción de solicitantes: La selección se inicia con una visita al departamento de personal de personal o con una petición por escrito para una solicitud de empleo

2.- Entrevista preliminar: Es un procedimiento que sirve para dar mayor importancia a las relaciones públicas. También ayuda al departamento de personal a excluir a las personas claramente inadecuadas y obtener información básica sobre los candidatos potenciales.

3.- Formas de Solicitud: Consiste en estudiar las solicitudes, los antecedentes de trabajo, escolaridad y otras fuentes, para determinar las características, habilidades y rendimiento previo a la persona.

4.- Pruebas de empleo: Son útiles para obtener información relativamente objetiva que se puede comparar con la de otros candidatos y trabajadores actuales. Son dispositivos que evalúan la probable coincidencia entre los candidatos y los requisitos del puesto.

5.- Entrevistas: Se utiliza para eliminar a solicitantes ineptos o sin interés que han pasado la fase preliminar de información, por lo general es una entrevista exploratoria.

En relación con la estructura de la entrevista, las etapas en las que se encuentra dividida son las siguientes, de acuerdo al autor Jaime Grados en su libro reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal (2003):

- Apertura: Es la recepción formal del entrevistado, cuando se forma una primera impresión como resultado del conocimiento mutuo. De este primer impacto depende muchas veces el transcurso de la entrevista.

- Rapport: Es la corriente de la simpatía y comunicación que se establece entre el entrevistado y el entrevistador. Su finalidad es disminuir la ansiedad del solicitante, crear un clima de confianza, espontaneidad y naturalidad.

- Desarrollo: Es la parte central de la entrevista, en la que se obtiene mayor información, sobre todo de tipo cuantitativo; esto es, datos generales y escolaridad, principalmente. El tipo de preguntas utilizadas son directas.

- Cima: en esta parte se obtiene información básicamente cualitativa, y por tanto, es más significativa. En este momento es mayor la intervención del entrevistado que la del entrevistador. Aquí es conveniente investigar el área del concepto de sí mismo y metas. Las preguntas utilizadas son de tipo abiertas, como: platíqueme que planes tiene para el futuro.

- Cierre: Es un anuncio por parte del entrevistador de que la entrevista está a punto de finalizar. Se puede preguntar al candidato si no tiene más que agregar, o bien, si no tiene alguna duda que desee aclarar.

6.- Investigación de la historia anterior: Esto suele hacerse para obtener una información mas objetiva de la persona. La mayoría de las organizaciones se ponen en contacto con las fuentes de referencia o con las fuentes de selección, las cuales son: referencias personales, referencias familiares, académicas y de empleos anteriores.

7.- Selección preliminar en el departamento de personal: En el caso de la selección, toda información de pruebas de empleo se utilizan para saber si la persona es la mejor y más apta para el puesto.

8.- Selección final por el supervisor: El jefe que tiene un puesto vacante en su departamento, entrevista a los candidatos seleccionados de manera preliminar por el departamento de Recursos Humanos

9.- Examen médico: Después de que el candidato empleado ha pasado las etapas anteriores, muchas organizaciones requieren un examen, el cual se realiza no solo para determinar la ilegitimidad del solicitante para seguro de vida de grupo, de salud y

de invalidez, si no también para determinar si tiene la capacidad física para desempeñar el puesto.

10.- Resultado final: El resultado final del proceso son las personas a las que se contrata, si se toman en cuenta las entradas de preselección y se han seguido correctamente las etapas básicas del proceso de selección, los nuevos empleados tendrán posibilidades de ser productivos, lo que construye la mejor prueba de un buen proceso de selección.

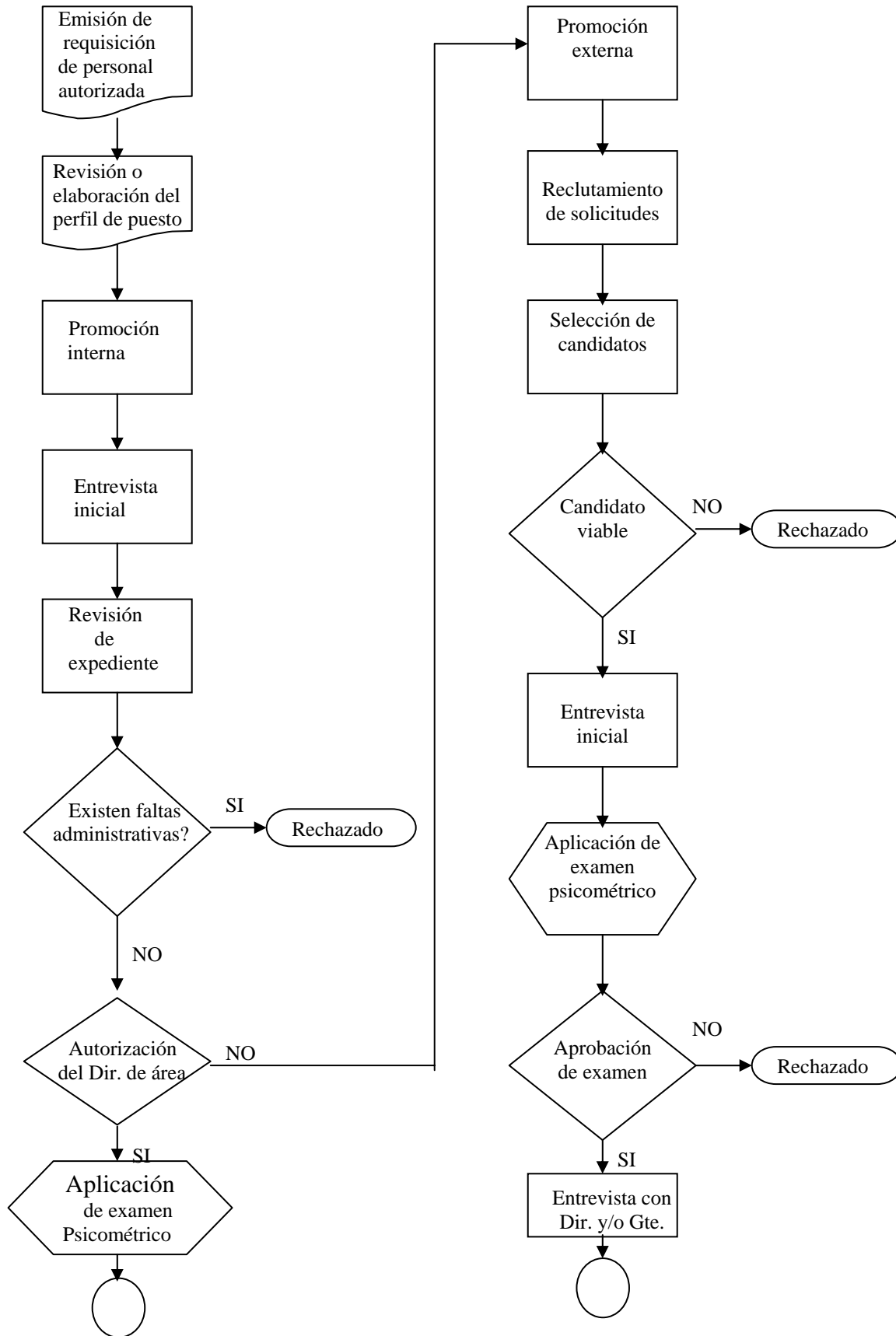
Tomando en cuenta lo anterior, el objetivo que se busca a lo largo de la entrevista es obtener datos específicos del comportamiento del individuo, a través de las diferentes áreas: general, escolar, ocupacional, auto concepto, metas, familiar, pasatiempos y salud.

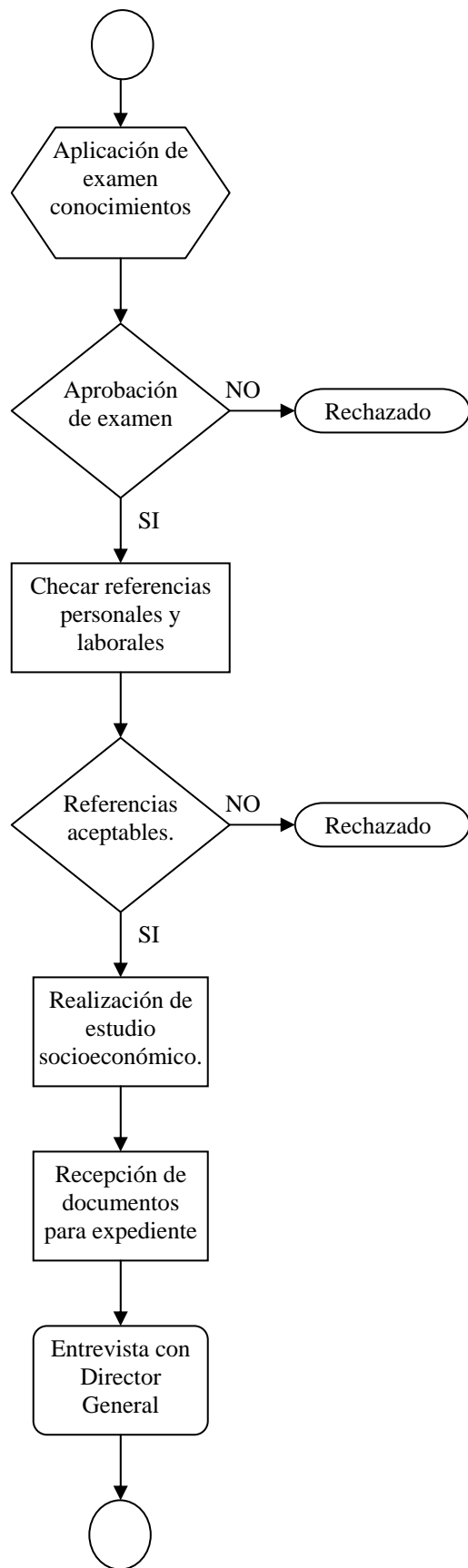
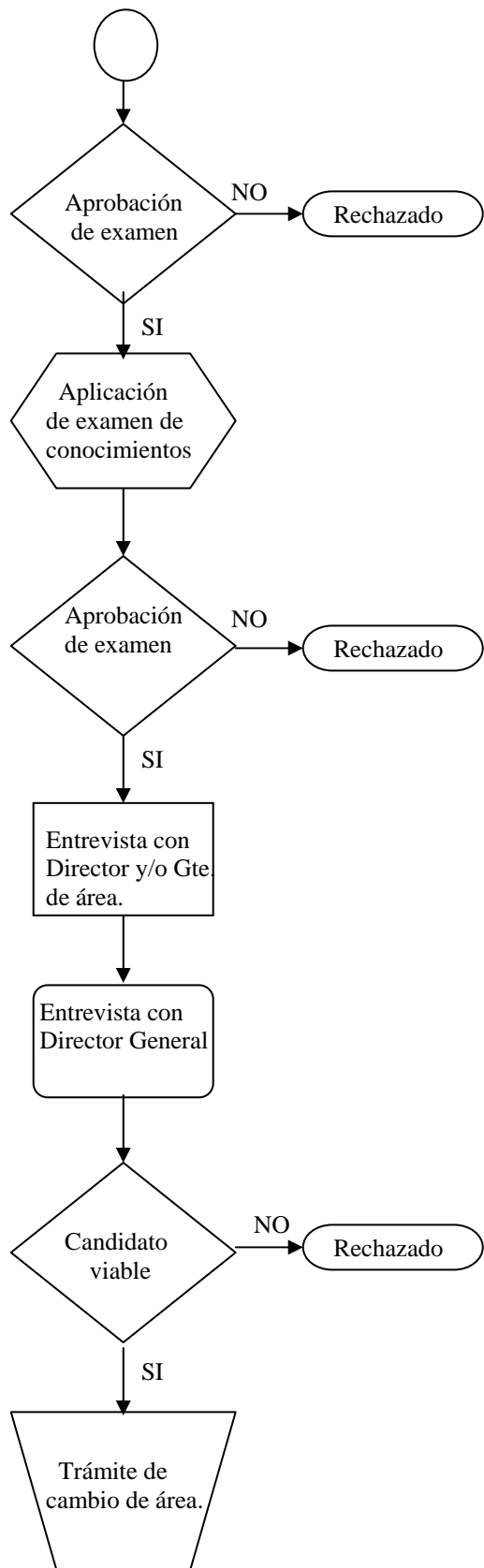
El autor J. Gómez Aquino en su libro recursos humanos su administración en las organizaciones (1992), al proceso de selección agrega *el estudio socioeconómico*, lo que él llama como la encuesta económico-social, la cual consiste en comprobar y conocer la veracidad de los datos proporcionados por el candidato en la solicitud de empleo y en la entrevista, así como los proporcionados por referencias y trabajos anteriores.

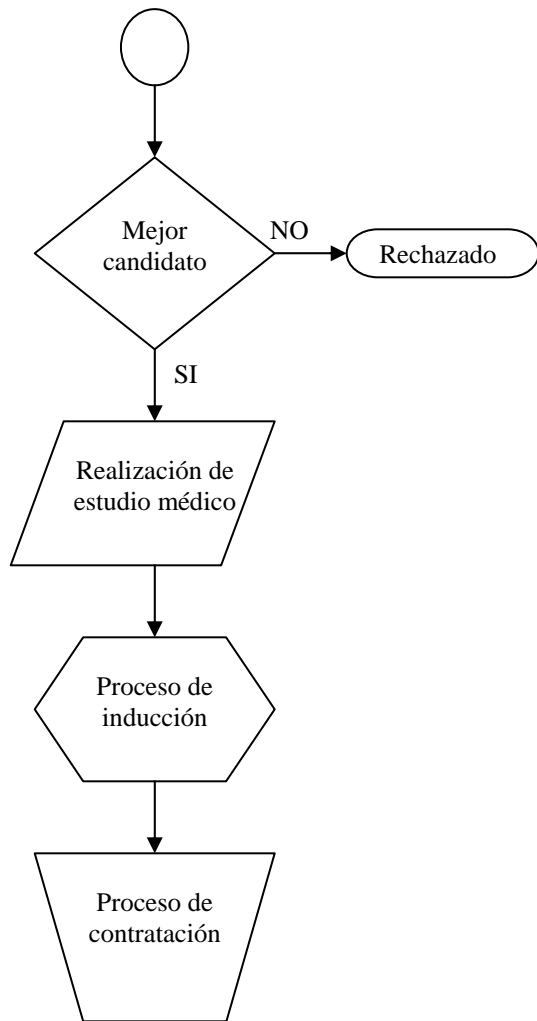
Por último, dentro de esta misma fase, maneja la *decisión final*. Una vez obtenidos los datos de información del candidato durante el proceso de selección, se evalúan y comparan las características del candidato con los requisitos de puesto posible.



# DIAGRAMA DE FLUJO







(Chiavenato, 2000:72)

## **2.2.1.- El estudio socioeconómico**

Es de gran importancia profundizar en el estudio socioeconómico, ya que éste es el tema medular de la investigación, por lo tanto se dará conocer la definición del mismo, sus ventajas y características; con la finalidad de que se conozca su importancia dentro de la fase de selección de personal.

“El estudio socioeconómico y laboral permite verificar de manera directa y objetiva las condiciones en las que se desenvuelve el solicitante. En ella se confrontan los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y durante la entrevista inicial” (Grados, 2003: 232.)

Por otra parte, la autora Ma. Del Rosario Silva Arciniega en su libro La validez y confiabilidad del estudio socioeconómico (2006); define el estudio socioeconómico como el método de indagación valorativa y clasificatorias cuantitativas de variables ponderadas, que tiene por objeto descubrir en un sujeto las características que lo ubican en un nivel categórico estratificado y contribuir al conocimiento del entorno familiar, financiero y social.

Retomando lo que describe la autora Silva Arciniega, es muy cierto que el estudio socioeconómico es un método que sirve de instrumento para investigar datos cuantitativos, es decir, busca encontrar variables económicas y sociales que permitan valorar el candidato al puesto, con la finalidad de elegir al personal adecuado para cubrir el área vacante, de acuerdo a las características de la empresa y expectativas de la persona.

El estudio socioeconómico es una entrevista dirigida a los familiares del candidato al puesto, la cual se realiza mediante la visita domiciliaria.

### **-Características**

“- Comprueba e investiga para conocer la verdad y sinceridad de los datos que ha proporcionado el candidato en las etapas anteriores de selección.

- Permite comprobar características y aptitudes detectadas mediante la observación en la entrevista de la selección.” (Aquino, 1992:94)

“- Es un buen instrumento que permite explorar las condiciones socioeconómicas de las familia.

- Hace referencia a la clave con que se determina el monto para el pago de los servicios, así como a la normatividad que permite cubrir con las acciones relativas a la equidad y redistribución del ingreso.

### -Ventajas

Entre las ventajas de este, se encuentran las siguientes:

Es la manera más confiable de confirmar los datos que un candidato expone tanto en su Currículum Vitae, solicitud de empleo o entrevistas previas de selección.

De tal forma que la intención de un estudio socioeconómico es muy sencilla: evitar riesgos, ya que contratar a una persona que no brinda una información verídica puede acarrear verdaderos problemas a la organización y entre más estable sea la vida de un candidato, se asume que menos conflictos causará a la empresa; habiendo con esto menos problemas, dándose una mayor productividad y fluidez en los procesos, así como también un agradable clima laboral.

A través del estudio socioeconómico que se realiza al aspirante a ocupar la vacante, se pueden detectar situaciones significativas, y que en algún momento pueden influir en la inestabilidad del trabajador, por ello, mediante la visita realizada y la entrevista se puede diagnosticar si la persona puede o no funcionar dentro de ese puesto. (Silva, 2006:59)

### **- Validez y confiabilidad**

“Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. La confiabilidad de un instrumento de

medición se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide lo que debe medir. El estudio socioeconómico después de ejecutado, cuenta con validez, en razón de que posee:

Validez ante jueces, otorgada por expertos en el proceso del ejercicio profesional de varios años, en el que las variables del instrumento y sus ponderadores fueron exploradas y llevadas a la realidad para determinar si resultaban de valor y el nivel socioeconómico de los usuarios, a través de un proceso constante de revisión, aplicación, análisis, modificación o corroboración de cada una de ellas.

Validez de contenido, por que avala adecuadamente los espacios importantes de la medición en virtud de que las variables como ingresos, porcentaje en gastos de alimentación, total de habitantes en la vivienda, principal proveedor económico, tipo de tenencia de la vivienda, numero de enfermos en la familia, tipo de vivienda, zona de ubicación, y lugar de procedencia en su conjunto, dan cuenta del nivel socioeconómico de los usuarios.

Validez de criterio, pues el puntaje obtenido en la visita domiciliaria, una vez aplicadas las variables con sus ponderadores, representa con fidelidad la realidad del usuario.

El estudio socioeconómico logra establecer científicamente a la visita domiciliaria como estándar de veracidad en su aplicación.” (Ibídem; 265)

Es indiscutible que los Trabajadores Sociales que han utilizado el instrumento, se han dado cuenta de la valiosa información que se logra rescatar a través de el, la cual puede ser de mucha utilidad, de acuerdo al área a que vaya dirigido.

### **2.3.- La contratación**

Una vez pasadas con éxito las etapas del proceso de selección, el candidato puede ser contratado.

“La contratación del candidato se formaliza con la aceptación del candidato como parte integral de la empresa. Las formas de contratación están regidas por la ley Federal del Trabajo, dependiendo de las necesidades específicas de la empresa, pueden existir relaciones laborales de los siguientes tipos: contrato por obra determinada, por tiempo determinado y por tiempo indeterminado. Posteriormente, se continúa con la Inducción del personal, en esta función se trata de dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pendientes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización.” (Grados, 2003: 252)

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo (LFT), el proceso de contratación incluye una serie de etapas que consideran disposiciones legales a decisión de contratar personal para la organización; y la contratación se puede dar en dos formas:

a) Contrato individual.

El artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo define lo que se entiende por relación de trabajo como: la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona mediante el pago de un salario.

Por otro lado, contrato individual de trabajo se define así: es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado., mediante el pago de un salario.

b) Contrato Colectivo.

En el artículo 286 de la L.F.T. define el contrato colectivo de trabajo como:

El convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas de establecimiento.

## 2.4.- La Inducción

Al inicio de una relación de trabajo, los empleados acuden al lugar donde prestarán sus servicios por primera vez con cierto grado de incertidumbre y ansiedad.

Al contar con un adecuado proceso de inducción de personal en una organización colabora en gran medida a disminuir cierta incertidumbre y ansiedad, y aún más, a propiciar que el empleado cometa un menor número de errores en su trabajo y conozca lo que la organización espera de él.

Así pues, las primeras experiencias que vive un empleado en la organización, terminan en gran medida su rendimiento y su adaptación.

El autor Jaime Grados en su libro "reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal" (2003) define la inducción de la siguiente manera:

La inducción de personal es una etapa que se inicia con el contrato de un empleado en la institución, para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa.

Es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar a todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conductas prevalecientes que espera la organización y sus departamentos.

Con lo anterior, se puede decir que el Trabajador Social forma parte importante en este proceso, dentro del área de Recursos Humanos, ya que cuenta con los elementos y capacidad suficientes para brindar a la empresa el personal adecuado para el puesto vacante, ya que aplica diferentes técnicas e instrumentos que se utilizan con la finalidad de canalizar a la persona adecuada.

Ahora bien, es importante que toda empresa, por muy pequeña que sea, considere importante el proceso de selección de personal, sobre todo a la hora de



elegir a la persona que formará parte de la misma, ya que debe conocerse a grandes rasgos todo su historial laboral y social, tomando en cuenta las expectativas económicas y profesionales.

## **CAPITULO III.**

### **EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL**

En el siguiente capítulo se abordarán los aspectos generales del profesionalista en Trabajo Social, tomando en cuenta cómo surgió el Trabajo Social empresarial, así como también la definición de esta profesión en su campo de acción en empresa, los niveles de intervención y atención, objetivos, funciones y actividades que debe realizar un Trabajador Social y las habilidades, actitudes y conocimientos que debe poseer dicho profesionalista.

Lo anterior con la finalidad de que se conozca la intervención específica de un Trabajador Social en el área de empresa

#### **3.1.- Antecedentes históricos del Trabajo Social Empresarial**

El autor Ezequiel Ander-Egg, en su libro historia de Trabajo Social, describe lo siguiente:

“El Trabajo Social Empresarial tiene su origen “a partir de la segunda mitad del siglo XIX cuando se inicia la expansión del comercio internacional y la formación de un complejo económico mundial al cual se incorporan los países periféricos. En ese contexto histórico se diseña y aplica un modelo de crecimiento en el cual el comercio internacional es el motor de la expansión. Este modelo denominado hacia fuera tiene su plena vigencia en el período que va desde 1970 hasta la primera guerra mundial, y se mantienen con tendencia declinante hasta la gran depresión de 1929 que marcó el punto final de esta situación.

Mientras se produce la revolución industrial y la expansión del comercio internacional, se constituye una economía mundial con la progresiva incorporación

de países latinoamericanos y de otras áreas periféricas que hoy suelen denominarse como tercer mundo.

Como consecuencia de la segunda guerra mundial, se producen transformaciones en el sistema capitalista mundial y la economía latinoamericana comienza a sufrir algunas modificaciones de importancia al iniciar el proceso de industrialización que a partir de 1929 se hace irreversible cuando se produce la desorganización del sistema tradicional de la división internacional del trabajo. En esa situación aparecen los movimientos políticos de las clases medias que expresan la defensa de los intereses nacionales y los enfrentamientos de las burguesías nacionales con las burguesías ligadas al capital extranjero. La presencia de los sindicatos era cada vez más importante, así como la de los grupos campesinos.

Cuando termina la segunda guerra mundial, en los Estados Unidos la demanda de inversiones ya no ejerce un estímulo de importancia y es necesario buscar nuevas orientaciones. Coincidiendo con esa circunstancia, la política norteamericana se orienta nuevamente al control de las fuentes proveedoras de materias primas, mientras que en América Latina, la industria se transforma en el sector más dinámico de su economía.

En la terminación de la última guerra mundial surgen movimientos populistas que emergen como consecuencia de las transformaciones sociales que desencadena la industrialización. Para lograr una base común a fin de emprender y sustentar las tareas de desarrollo se realizan políticas de conciliación de clases mediante un pacto social entre empresarios y obreros.”

Ahora bien, de la autora Margarita Terán, en su revista *Perfil Profesional de Trabajo Social*”, publicada por la UNAM se retoma lo siguiente:

Producto de la contradicción capital-trabajo del sistema capitalista, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales,

manifestadas como necesidades sociales que demandan ser atendidas, por lo que el empresario requería de un profesional calificado que administrara eficazmente los recursos con los que disponía atenuar la problemática generada. Ante el surgimiento de esta nueva problemática los grupos empresariales y el estado requirieron de medidas institucionales a fin de dar respuesta a la nueva expresión social, lo que provoca un impulso nuevo al Trabajador Social, ejecutando acciones como:

La creación de albergues obreros en Inglaterra y asilos nocturnos en donde se permitía comer y dormir donde tuvo que intervenir el Trabajo Social. Además Mary Richmond describe en su libro de caso individual la participación del profesional en los periodos de crisis industrial en donde el Trabajo Social se ocupa de la higiene mental de los obreros, indemnización de accidentes de trabajo y la elección de tutores cuando los beneficiarios sean niños, la reducción profesional del herido, su participación en las bolsas de trabajo y en la educación del público en campo de las cuestiones industriales.

Por otro lado, el origen del Trabajo Social en México es muy singular a la de otros países, pero se manifestó para intervención en la época del cardenismo. La función encomendada a estos Trabajadores Sociales va muy ligada a las acciones desarrolladas por el estado, una de sus intenciones en la actividad económica era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo, sin embargo no se realizaban propiamente las acciones de este profesional. Y hasta la década de los 70's se tiene conocimiento de la participación del Trabajador Social en dos industrias: Cervecería Modelo S.A. y Cementos Cruz Azul de México. Así mismo se ha ampliado su actuar en el área empresarial por que los procesos industriales así lo requieren y los problemas obrero patronales cada vez son mas grandes y urgentes de resolver.

En específico el Trabajador Social actúa como vinculo que tiende a humanizar identificando y conciliando los factores que interesan a ambos grupos:

La productividad para los empresarios y la retribución y trato justo para los trabajadores.

Por lo que el Trabajador Social que se integra a esta área deberá tener profundos conocimientos del sector en que actúa; tener un concepto claro de hombre, su dignidad, sus necesidades y aspiraciones en el ámbito familiar e individual; la organización empresarial, los aspectos de tipo legal, los reglamentos y disposiciones para el sector o la industria en particular, entre otros.

### **3.2.- Definición de Trabajo social Empresarial**

“El Trabajador Social del área industrial desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como a la solución de problemas de carácter social, mediante la utilización racional de los recursos y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos.

Así mismo, el anterior autor refiere que el Trabajador Social de esta área es definido como el profesional que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, humanizando las interrelaciones y promoviendo el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas de incentivos para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida de este sector.”

(Terán Trillo, Perfil profesional del T.S. en el área empresarial, revista de Trabajo Social; N° 44, 1990: 35)

Ahora bien, la autora Aída Valero Chávez, en su libro de Desarrollo Histórico de Trabajo Social (2003); describe que la profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y la liberación de las personas para incrementar su bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para Trabajo Social.

Sin embargo, el autor, Manuel Sánchez Rosado en el Manual de Trabajo Social, Metodología y Práctica de Trabajo Social Empresarial (2004), lo define de la manera siguiente: El trabajo Social en empresas identifica, diagnóstica, y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización de empleados desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos, y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas, y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad. En un ambiente cordial y agradable.

Para efectos de esta investigación se retomará el concepto del autor Manuel Sánchez Rosado, puesto que esta área requiere de que el profesionista tenga la capacidad de detectar problemáticas que estén afectando la vida laboral del empleado y por consiguiente, la productividad de la empresa, ya que el Trabajador Social estudia las situaciones presentadas en el empleado, desde una perspectiva sistémica, es decir, identificar que aspecto de su vida esta afectando en lo laboral, y que está condicionando la productividad; siendo el Trabajador Social el encargado de administrar los recursos disponibles para dar solución o atenuar las problemáticas presentadas en los trabajadores.

### **3.3.- Perfil ideal del Trabajador Social en el área empresarial**

El Trabajo Social empresarial tiene objetivos generales y específicos, así como funciones y actividades, capacidades, habilidades, actitudes y conocimientos que deben ser tomados en cuenta para su actuar profesional, mismos que a continuación se describe tomando en cuenta como referencia, los establecidos en la revista de Trabajo Social número 44, en el año de 1990, de la autora Margarita Terán Trillo.

#### **Objetivo General:**

Participar multidisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de Recursos Humanos de las distintas empresas e industrias para promover la satisfacción de las necesidades socioeconómicas y laborales de los trabajadores, elevando los niveles de vida en este sector.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.
- ✓ Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación y capacitación, así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- ✓ Justificar la ampliación de las prestaciones que se estimulen en el desarrollo laboral y la estabilidad del trabajador.
- ✓ Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- ✓ Elaborar los estudios económico-sociales correspondientes a la selección del personal de nuevo ingreso.
- ✓ Teorizar las experiencias desarrolladas por los Trabajadores Sociales del área.

### **3.3.1.- Funciones y Actividades del Trabajo Social empresarial**

#### **1.- Investigación**

- ✓ Diseñar, estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en el sector y que le permitan conocer la realidad social y empresarial.
- ✓ Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores para establecer sistema de estímulos e incentivos.

- ✓ Realizar el seguimiento de la superación laboral de los distintos grupos de trabajadores, con miras ecalafonarías y cambios de categorías.
- ✓ Investigar sobre la actualización en sistemas de seguridad y protección en esa rama industrial
- ✓ Investigar las necesidades de la comunidad donde residen los trabajadores, con el objeto de tratar de satisfacer necesidades básicas de equipamiento y de tipo social.
- ✓ Estudiar los problemas sociales que se generan en la empresa y proponer alternativas de solución.
- ✓ Detectar necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.
- ✓ Conocer y diagnosticar las relaciones intergrupales de los grupos existentes.
- ✓ Detectar la comunicación, liderazgo, conflictos, coacción grupal, colaboración y adaptación al cambio.

## **2.- Administración**

- ✓ Diseñar y participar en planes, programas y proyectos, acordes a las necesidades sociales de la población y cuya base sea la promoción y el desarrollo.
- ✓ Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento o servicio del Trabajador Social.
- ✓ Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.
- ✓ Mantener una constante supervisión y asesorías en sus programas y proyectos.
- ✓ Mantener una coordinación con los demás departamentos o secciones del área de Recursos Humanos y relaciones industriales.



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

- ✓ Realizar entrevistas para el reclutamiento.
- ✓ Participar en la selección a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.
- ✓ Orientar a los nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones y participar en la inducción al puesto.
- ✓ Participar interdisciplinariamente en la formulación de criterios de selección en la evaluación final de los candidatos.

### **4.- Capacitación y Adiestramiento**

- ✓ Diseñar y organizar en coordinación con las unidades corporativas correspondientes programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- ✓ Coordinar cursos de actualización dirigidos al personal profesional.
- ✓ Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento para mejorar el desempeño de su trabajo.
- ✓ Proponer cursos de actualización y superación personal profesional.
- ✓ Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos y ascenso de personal.

### **5.- Seguridad e Higiene**

- ✓ Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad e higiene.
- ✓ Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- ✓ Participar en las campañas para la prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- ✓ Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.

- ✓ Participar en la comisión de seguridad e higiene en la inspección, conservación, verificación y buen funcionamiento de las instalaciones industriales.

## **6.- Relaciones Públicas**

- ✓ Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustraciones y agresividad
- ✓ Intervenir en la conformación de las características psicológicas del personal, los hábitos, aspiraciones y prestaciones de las personas que integran la empresa.
- ✓ Promover en todas las actividades el respeto e interés en sus relaciones.
- ✓ Dirigir sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones.
- ✓ Sensibilizar y motivar a los trabajadores acerca de los proyectos y estrategias de cambio a implementar para el mejoramiento y desarrollo.

## **7.- Educación.**

- ✓ Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, educación primaria y secundaria par adultos.
- ✓ Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre.
- ✓ Promover el desarrollo integral de los trabajadores
- ✓ Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con compañeros.
- ✓ Integrar grupos dentro de la empresa para el logro de una mejor ambientación laboral, así como también las relaciones obrero-patronales y sindicales, redituando el beneficio colectivo.

- ✓ Realizar pláticas de planificación familiar al trabajador y a su esposa.
- ✓ Crear grupos de señoras y jovencitas para dar cursos acerca de corte y confección, cocina, repostería, etc.
- ✓ Crear talleres para los hijos de los trabajadores.

## **8.- Prestaciones diversas**

- ✓ Mediar entre autoridades empresariales y el personal, así como el sindicato en el otorgamiento de prestaciones o servicios.
- ✓ Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.
- ✓ Controlar los programas materiales y en especie para el trabajador.
- ✓ Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para la lactancia y derechos de guarderías para madres trabajadoras.
- ✓ Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- ✓ Vigilar que se le propicie ayuda al trabajador o a su familia, en caso de defunciones, emergencias o damnificación.

## **9.- Coordinación**

- ✓ Coordinar con centros vacacionales promociones en que el trabajador obtenga descuentos y le permitan divertirse y descansar con su familia.
- ✓ Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se venden productos básicos y papelería a modo de obtener descuentos para los trabajadores.
- ✓ Mantener relación con el sindicato para mediar las relaciones obrero-patronales en caso de conflicto.
- ✓ Canalizar las ayudas, becas para los hijos de los trabajadores.
- ✓ Mantener relaciones con grupos de alcohólicos anónimos próximos a la empresa, para canalizar a los trabajadores con esta enfermedad social.

## **10.- Asesoría**

- ✓ Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- ✓ Vigilar que las cuestiones reglamentarias y derechos del trabajador sean cumplidas
- ✓ Orientar al trabajador sobre trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas o incapacidades, despido y jubilación.
- ✓ Informar por medio de periódicos murales o carteles los derechos y obligaciones de los trabajadores,
- ✓ Informar sobre las políticas de la empresa por medio de volantes y/o por medio del sindicato.

## **11.- Orientación**

- ✓ Orientar legalmente en aspectos de derecho civil y familiar, en casos de divorcios, problemas sobre vivienda y/o patria potestad.
- ✓ Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar.

## **12.- Sistematización**

- ✓ Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- ✓ Teorizar sobre los aspectos desarrollados en los grupos de capacitación y adiestramiento.
- ✓ Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- ✓ Generar modelos integrantes de las acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en el equipo.

- ✓ Teorizar sobre las formas de intervención específicas del Trabajador Social.
- ✓ Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.
- ✓ Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar social o familiar con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

### **13.- Enseñanza**

- ✓ Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.
- ✓ Formular reglamento para prácticas escolares coordinadas con instituciones educativas en Trabajo Social.
- ✓ Establecer un programa de introducción y participación directa de estudiantes de Trabajo Social.
- ✓ Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.
- ✓ Establecer un programa de introducción y participación directa de estudiantes de Trabajo Social.

### **3.3.2.- Capacidades, habilidades y actitudes, que requiere el Trabajador Social**

#### **Capacidades y habilidades**

Ejercer autoridad, establecer políticas que norman el trabajo, normar los procedimientos, delegar funciones, supervisión para controlar los procesos de trabajo, evaluar procesos, identificar situaciones y problemas sociales, analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social, diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social, establecer diagnósticos sociales, analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas sociales.

Seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social, identificar los recursos humanos, materiales e institucionales que ayuden a resolver problemas, conjugar esfuerzos de la población, profesionales e institucionales para dar solución a los problemas, elaborar planes, programas y proyectos.

Administrar los procesos, organizar y coordinar acciones, ejecutar procesos, supervisar o asesorar los procesos, trabajar en equipo, optimizar recursos, participar multi e interdisciplinariamente, expresar en forma oral y escrita, reflexionar la teoría con la práctica, sensibilizar a la población, organizar a la población, movilizar a la población, detectar líderes, formar líderes, trabajar con grupos representativos de la comunidad.

Lograr la participación de la población, participar en procesos educativos, lograr una toma de conciencia en la población, atender problemáticas individuales, identificar capacidades y recursos en la gente, sistematizar los procesos sociales, generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.

Desarrollar la especificidad del Trabajo Social, retroalimentar la teoría a partir de la práctica, desarrollar las teorías del Trabajo Social, observar, entrevistar, aplicar cuestionarios, conducir casos, poner en práctica las dinámicas de grupo, aplicar técnicas de comunicación, aplicar técnicas de promoción social, aplicar técnica de educación social, utilizar técnica de apoyo didáctico, organizar cooperativas, participar en campañas, promoción de servicios en instituciones para solución de problemas individuales o grupales, orientar a la población sobre los recursos existentes, elaborar informes, elaborar programas, elaborar presupuestos,

### **Actitudes**

- Mantener el apego a las políticas empresariales, ser responsable de la información de la institución, ser solidario con los colegas de la institución, respetar

los puntos de vista de otros profesionales, no sobrepasar el dominio de las atribuciones, respetar la delimitación de los campos profesionales, compartir su experiencia y conocimiento con otros profesionales.

Evitar conductas tales como: la corrupción, el soborno, y el fraude, así como también colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales, mantener el secreto de la información obtenida y manejarla con responsabilidad, tener conciencia del valor de la relación personal y profesional, tener sentido de responsabilidad, ser veraz y discreta con lo que se observa y describe, tener conocimiento y control de si mismo, iniciativa y creatividad.

Superarse personal y profesionalmente, ser justo e imparcial, ser crítico y objetivo, tener compromiso con la población, actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia, adecuar su comunicación al nivel de las personas,

### **3.3.3.- Conocimientos que requiere el Trabajador Social**

#### **Conocimiento de Trabajo Social para:**

Identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como de las diferentes áreas de campo profesional.

Aplicar las estrategias teórico-metodológicas de Trabajo Social y los modelos de intervención social.

Identificar la política social como marco de intervención.

#### **Requiere de conocimientos de economía para:**

Estudiar la estructura social y económica del país y sus particularidades regionales.

Conceptuar las necesidades y carencias, y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

**Requiere de conocimientos de sociología para:**

Comprender la dinámica y organización social.

**Requiere de conocimientos de psicología para:**

Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo y comunidad.

Comprender las situaciones problema en el individuo, en contexto familiar grupal e individual.

Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: dinámicas de grupo, entrevista.

Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

**Requiere de conocimientos de antropología para:**

Reconocer las formas particulares de vida, concepción de valores, costumbres, formas de ser y pensar de los individuos que conforman una sociedad.

**Requiere de conocimientos de administración para:**

Que le permitan tener una clara idea de la gestión administrativa, a fin de que se aproveche racionalmente el trabajo humano y los recursos mediante la organización en torno a objetivos concretos

Conocer la metodología para elaborar planes programas o proyectos

Conocer tareas de planeación, organización, dirección y control en los diferentes niveles institucionales



Conocer procedimientos para elaborar presupuestos que den respuesta a programas sociales

**Requiere de conocimientos de matemáticas y estadísticas para:**

Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigaciones.

### **3.4.- Niveles de atención del Trabajo Social empresarial**

De acuerdo a la autora Angélica Herrera Loyo en su libro Trabajo Social Empresarial (1996); El Trabajador Social trabaja con tres niveles de intervención empresarial

#### **EMPRESARIO (Directores)**

- A).- Diagnóstico laboral enfocado a redes de relaciones humanas.
- B).- Diagnóstico socio-culturales de necesidades y potencialidades del trabajador.
- C).- Atención a grupos, con desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familias.

#### **SUPERVISOR. (Mandos medios)**

- A).- Desarrollo administrativo y manejo de personal, capacitación, ergonomía, oportunidades de ascenso y orientación basada en un estudio de grupo

#### **TRABAJADOR. (Operativos)**

- A).- Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedad, alcoholismo, etc.

B).- Actitud hacia el trabajo, tipo de necesidades y motivación.

Con lo anterior pretende crear ambientes cordiales y agradables, ya que se ocupa del perfil o características de los sujetos y eso los estimula, pues se les hace sentir que son seres humanos y no solamente empleados y trabajadores, sino parte de un equipo de trabajo. Al mismo tiempo los motiva a dar lo mejor de ellos mismos, en el aspecto ambiental, cultural, laboral, y hasta familiar.

Como se puede apreciar, el Trabajador Social, en cuanto al área empresarial, juega un papel muy importante, ya que en la actualidad, la mayoría de las empresas requieren la intervención profesional de éste, puesto que pone en práctica las diferentes funciones y actividades adecuadas a la realidad concreta de la institución, procurando principal atención a la detección de necesidades o problemas laborales que originan en el empleado insatisfacción personal y obstaculizan la adecuada realización de su trabajo; proponiendo con ello, alternativas de acción que respondan a las necesidades específicas.

Por lo anterior, podemos decir, que es de suma importancia la intervención de un Trabajador Social dentro del área empresarial; puesto que al contribuir en la satisfacción de las necesidades de los empleados, se contribuye en el aumento de productividad.

Ahora bien, el Trabajador Social participa en el reclutamiento y selección de personal, en el cual toma en cuenta aspectos muy significativos del candidato al puesto, es decir, es la persona apropiada para determinar si la persona es apta o no para cubrir el puesto vacante, ya que utiliza como instrumento el estudio socioeconómico para estudiar al candidato desde su entorno familiar y poderse dar cuenta como se desenvuelve dentro de ese ámbito, detectando irregularidades que puedan afectar a la empresa, para lo cual utiliza diferentes instrumentos o técnicas que le permiten indagar diversos aspectos del candidato al puesto.

### **3.5.- El papel del Trabajador Social en las Empresas**

El Trabajador Social tiene todas las posibilidades para trabajar en empresas, ocupando puestos jerárquicos, ya que cuenta con todas las herramientas necesarias que la empresa requiere para su desarrollo y crecimiento; sin embargo, el departamento de Trabajo Social depende de la descripción de puestos y responsabilidades que se marcan en el manual de la empresa, sin embargo, generalmente se ubica dentro del departamento de recursos humanos.

El Trabajador Social es el responsable de reclutar y seleccionar personal a través del manejo de la bolsa de trabajo, así como de conformar el expediente del trabajador con su respectiva documentación del estudio socioeconómico, ya que este es esencial dentro de sus documentos, puesto que contiene información muy útil del empleado, tanto familiar como económica.

Atiende, orienta y canaliza las inquietudes y problemas del personal que labora en la empresa, proponiendo alternativas de solución, así como también promueve de manera activa en los eventos deportivos, sociales y culturales que tienen como objetivos integrar y unificar al personal.

El Trabajador Social, está capacitado para Identificar, Diagnosticar, Contextualizar problemas y necesidades empresariales de la organización, del empleado y el trabajador, herramientas necesarias para cualquier empresa y para que ésta crezca.

Tiene la capacidad de valor los aspectos que intervienen en las relaciones productivas y en el proceso de producción de una empresa.

Se tiene como finalidad reconocer los elementos que podrían influir en las acciones que se toman en la empresa. Mediante la evaluación diagnóstica se pueden detectar

las necesidades en forma general, se describen las características generales que nos llevan a conocer el recurso humano, y su entorno.

## **CAPITULO IV.**

### **LA EMPRESA PURIFICADORA DEL CUPATITZIO**

#### **S.A. DE C.V.**

En este capítulo se abordarán los antecedentes de la empresa purificadora del Cupatitzio, es decir, como surgió la empresa, su ubicación, a que actividad está enfocada, sus valores, la organización interna y a su vez conocer los programas institucionales que se desarrollan dentro de esta institución, además de la función que desarrolla el departamento de Recursos Humanos.

#### **4.1.- Características generales de la institución**

La empresa Purificadora del Cupatitzio S.A. de C. V. “Lyder” se encuentra ubicada en el estado de Michoacán, dentro de la ciudad de Uruapan, sobre el Libramiento Oriente 5496, Col. Rancho de Santa Bárbara, código postal 60190, con número telefónico 523-65-25. Con un horario de atención de 7:00 AM a 7:30 PM.

Dicha institución es denominada como privada, ya que no depende de ningún órgano de gobierno, por lo tanto es una empresa que obtiene ganancias a través del producto que vende, ya que se dedica a la producción y comercialización de bienes, específicamente a la producción y comercialización de agua purificada embotellada bajo la marca “lyder” en diferentes presentaciones como son:

- Agua purificada en garrafón de 19 litros
- Agua purificada en garrafón de 19 litros punzoflex
- Agua purificada de 19 litros de cristal.
- Agua purificada en presentaciones menores. (355 ml. 500 ml. 1l, 1.5 Lts. y galón)

También se dedica a la comercialización de:

Enfriadores, bases, llaves dosificadoras y exhibidores, los cuales son suministrados por otras empresas de diversas partes de la república mexicana.

La empresa tiene una cobertura a nivel regional, ya que cubre diferentes localidades como son: Paracho, San Juan, Zirahuén, Pátzcuaro, Nurío, San Lorenzo, San Felipe, entre otras, por lo tanto su atención va dirigida a toda la población en general ya que tratan de manejar un precio accesible para toda la población.

Cabe mencionar que proveen de su producto a diferentes regiones como Toluca, Morelia, Nueva Italia, Apatzingán y Tepeque. Para realizar las entregas de una manera mas eficaz se tienen actualmente 17 camionetas, de las cuales, 13 se utilizan para el abasto local, 4 para el abasto foráneo y 2 para el abasto externo a otras ciudades.

La empresa contrata personal capacitado de sexo masculino para comercializar el producto en diferentes partes de la ciudad de Uruapan o fuera de esta, también se ocupan puestos de vigilancia, jardinería, y diferentes profesionistas, así como también personas de sexo femenino para el área de producción e intendencia.

Actualmente cuentan con 55 empleados que hacen posible todo el trabajo dentro de esta empresa.

#### **4.2.- Antecedentes de la institución**

De acuerdo a los datos proporcionados por el titular de la empresa purificada “Lyder”, se describe lo siguiente. Fue fundada el 15 de diciembre de 1982 siendo la primera empresa de agua purificada en Uruapan. Comenzando sus actividades en la calle colima nº 1340. En sus inicios, la empresa era llamada Agua Cristal, solamente contaba con un vehículo de reparto, un chofer vendedor y dos asistentes de producción. La venta del primer día de operaciones fue de 5 garrafones.

El objetivo primordial de su creación fue formar una fuente de empleo y brindar agua de calidad para el consumo humano, ya que en la ciudad de Uruapan siempre se acostumbró tomar el agua directa de la llave.

Cuando la empresa inicia con la marca crystal es creada en régimen de "Pequeño Contribuyente" con el nombre propio, posteriormente recibieron la información del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, que la marca "Crystal", era una marca registrada por lo cual no podían seguirla usando, provocando esto que se hiciera el cambio a la Marca "Lyder", la cual previamente se registró el dicho Instituto y actualmente es propiedad de la empresa.

Siendo de esta manera, Purificadora del Cupatitzio, SA DE CV, se funda el día 2 de Diciembre de 1987, como tal y desaparece el "Causante Menor o pequeño contribuyente"

### **4.3.- Misión, visión y valores**

#### **MISIÓN**

Trabajamos para mejorar el bienestar de los habitantes de nuestra comunidad, ofreciendo productos de calidad total que satisfagan sus necesidades primarias de alimentación, entregándolos oportunamente en la ubicación que el cliente decida y a un precio razonable.

#### **VISIÓN**

Estamos dedicados a explorar nuestras fortalezas y debilidades, al aprendizaje continuo, al trabajo en equipo y a vivir acorde con nuestros valores individuales.

- Para obtener en esta empresa oportunidades de desarrollo laboral y personal.
- Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Para fabricar productos y brindar servicios de calidad total.

- Para ser reconocidos y compensados por nuestras habilidades, logros y progresos.
- Para ser felices por lo que somos y hemos logrado.

## VALORES

Trabajo en equipo.- cooperamos con todos nuestros compañeros de trabajo para lograr nuestros objetivos.

Integridad: actuamos de acuerdo con nuestras creaciones y valores universales para formarnos como personas valiosas en nuestra comunidad.

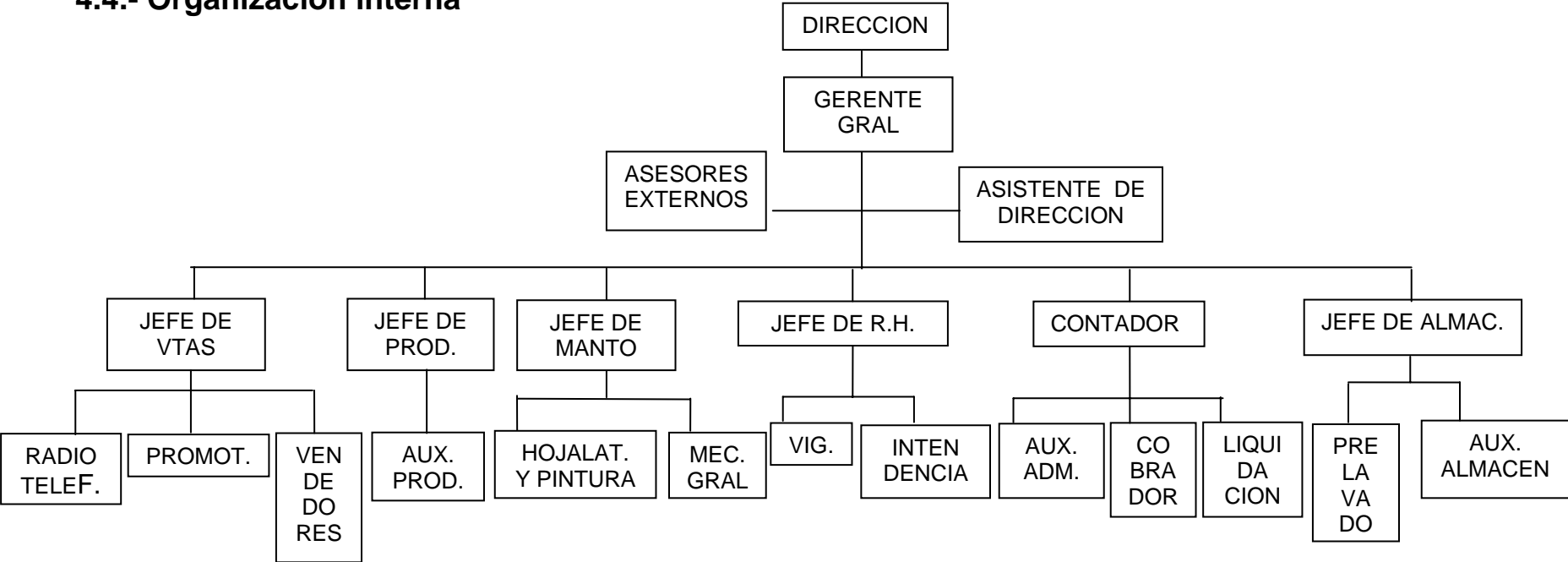
Comunicación.- mantenemos un diálogo abierto e intercambiamos nuestros puntos de vista para enriquecer nuestro trabajo.

Responsabilidad.- estamos conscientes de que todo lo que hacemos diariamente tienen un efecto positivo y negativo en las demás personas, por lo que trabajamos para lograr un bien para todos.

Compromiso.- estamos comprometidos principalmente a cuidar de nuestros clientes, familia, compañeros de trabajo y amigos.



4.4.- Organización interna



## **4.5.- Funciones de cada área**

En la empresa Purificadora del Cupatitzio, existen diferentes áreas de trabajo, los cuales dependen directamente de la gerencia general.

Las diferentes áreas son:

- Dirección
- Gerencia
- Recursos humanos
- Contaduría
- Ventas
- Producción
- Mantenimiento
- Almacén

De las cuales, cada una tiene diferentes funciones específicas, que hacen posible la operatividad de la empresa; las cuales se describen a continuación:

### **I. DIRECTOR:**

Es responsable oficial de la empresa Purificadora Del Cupatitzio S.A de C.V., sin perjuicio de las atribuciones de las demás autoridades.

### **II. OBJETIVOS**

Fijar las metas, establecer los objetivos y determinar las prioridades que más favorezcan a su organización.

### **III. ACCIONES**

- Vigilar y evaluar el cumplimiento de las tareas distribuidas y que correspondan cumplir al personal administrativo.
- Autorizar toda la documentación oficial que se expida en la institución.
- Vigilar la adecuada aplicación y utilización de los recursos económicos que se obtengan en la empresa.

### **I. GERENTE GENERAL:**

Es el responsable de administrar los Recursos Humanos, Financieros y Materiales de la institución, dirigir los esfuerzos del personal hacia el establecimiento de procesos de mejora continua, así como también de cumplir y hacer cumplir las leyes y demás disposiciones vigentes dentro de la empresa, así como también dirigir y coordinar todas las actividades de la empresa hacia la consecución de actividades.

### **II. OBJETIVOS**

- Ejercer la jefatura de todo el personal adscrito a la institución.
- Mantener las relaciones administrativas con la correspondiente Dirección.

### **III. ACCIONES**

- Convocar y presidir los resultados mensuales.
- Comunicar a dirección las actividades y situación general de la empresa, así como, en su caso, las necesidades del mismo.
- Favorecer la convivencia en la institución y garantizar el procedimiento para imponer a los empleados las correcciones y las sanciones que correspondan, de acuerdo con las disposiciones vigentes, con el reglamento de régimen interior y normas de convivencia.
- Planear, dirigir, controlar y evaluar las actividades.

- Dirigir y controlar la integración y administración de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa.
- Presentar ante la Dirección General los documentos comprobatorios de los gastos, debiendo tener un registro de ingresos y egresos.
- Presentar, al Director General, un informe de actividades al final de cada semana.

## **I. CONTADURIA:**

Es responsable de vigilar y cuidar el uso de los recursos financieros y materiales, así como también de todo el control interno de la empresa, tales como almacenes de producto terminado, materia prima, así como todo lo referente a proveedores y créditos, además de verificar los ingresos. Así como también los egresos.

## **II. ACCIONES**

### **VENTAS:**

- Verificar los ingresos de garrafón, botella y accesorios.
- Realizar las auditorías de precio especial
- Realizar las auditorías de comodatos de envase
- Realizar auditorías de descuentos de botella
- Visitar a clientes con cartera vencida y gestionar el pago.
- Realizar revisión de los comodatos

### **ADMINISTRATIVAS:**

- Realizar la recepción de los soportes documentales de gastos, proveedores

y obligaciones empresariales.

- Realiza el programa de pagos a proveedores.
- Llevar un control interno de los estados de cuenta de los proveedores.
- Programar pagos de financiamientos de la empresa.
- Realiza el programa de flujo de efectivo.
- Controla folios de órdenes de compra.
- Entrega contra recibos
- Realiza los soportes diarios, correspondiente a los ingresos del día.

## **I. JEFE DE VENTAS:**

Es responsable de estándares de ejecución en el punto de venta, del incremento del volumen de ventas en garrafones y cajas físicas de agua de mesa, del crecimiento horizontal así como el vertical, en el hogar y en el comercio (incluye industria), así como del incremento de participación de la marca en el mercado, además del desarrollo y formación del personal a su cargo.

## **II. OBJETIVOS**

- Coordinar y asegurar la ejecución de las estrategias de ventas.
- Asegurar el adecuado balanceo de las rutas.
- Incrementar el volumen de las ventas de garrafones y cajas físicas.
- Asegurar e incrementar la participación de mercado.
- Asegurar los estándares de ejecución en el punto de venta (Comercio y hogar).
- Asegurar el crecimiento vertical y horizontal (Comercio Hogar)
- Brindar un servicio efectivo a los clientes.

#### ADMINISTRACION:

- Asegurar el cumplimiento de los estándares de ejecución administrativos y operativos.
- Elaborar el pronóstico de venta y el presupuesto de recursos de venta.
- Garantizar por el cumplimiento de las políticas de finanzas y contabilidad.
- Llevar control efectivo de créditos, descuentos y cortesías.
- Asegurar la elaboración y control de comodatos de los equipos de mercado.

#### RECURSOS HUMANOS:

- Administrar en forma efectiva el personal a su cargo.
- Garantizar la seguridad, orden, limpieza y disciplina en su célula de trabajo.
- Inducir y capacitar al personal a su cargo en los procesos que le corresponde administrar.
- Difundir y arraigar la cultura organizacional: visión, misión, valores.
- Llevar control de ausentismo.
- Motivar el cumplimiento de metas y objetivos.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de recursos humanos.
- Implementar el sistema de revisión de resultados y retroalimentación del desempeño con el personal que le reporte.

### **III. ACCIONES**

#### ADMINISTRATIVAS:

- Cumplir con la política de créditos, Descuentos y cortesías.
- Velar por el cumplimiento de estándares administrativos.
- Realizar planes de acción que permitan el incremento de volumen.

- Llevar control de la ejecución presupuestal de recursos de venta.
- Asegurar el balanceo de las rutas.
- Elaborar el pronóstico anual de ventas y el presupuesto de recursos de venta
- Negociar con clientes especiales, según acuerdo con la gerencia.

#### OPERATIVAS:

- Asegurar el cumplimiento de los estándares de ejecución en el punto de venta y en el punto de consumo.
- Garantizar la calidad de la imagen de la región asignada.
- Brindar y asegurar un efectivo servicio al cliente.
- Realizar visitas programadas a clientes específicos de acuerdo al plan de acción.
- Identificar áreas de oportunidad.
- Interpretar los semáforos de actuación para la toma de decisiones que permita
- Corregir desviaciones negativas y aprovechar las positivas.
- Desarrollar planes de acción que permitan incrementar el volumen de ventas tanto en garrafón como en agua de mesa.

#### RECUROS HUMANOS:

- Mantener una comunicación efectiva.
- Retroalimentar el desempeño a sus células de trabajo.
- Llevar control de ausentismo.
- Identificar necesidades de capacitación.
- Inducir y capacitar en los procesos que administra.

- Colaborar en cualquier otra actividad que le solicite su jefe inmediato, relacionado con el apoyo a distribución y ventas.

## **I. RADIO TELEFONISTA:**

Es responsable de atender y canalizar adecuadamente todas las solicitudes de servicio de clientes, asegurándose de la atención.

Mantener contacto (telefónico) con clientes, para valorar el servicio y promover la venta de garrafón y agua de mesa.

## **II. OBJETIVOS**

- Asegurar que se brinde un servicio de calidad a nuestros clientes.
- Investigar causas de fallas de servicio y clientes sin compra para otorgar una solución.
- Mantener una adecuada comunicación con la Gerencia de ventas, Jefaturas de ventas y supervisores

## **III. ACCIONES**

- Recibir y atender correctamente las solicitudes de servicio de clientes y canalizarlos al territorio o departamento correspondiente y asegurarse que sea atendido.
- Verificar telefónicamente, en forma sistemática, clientes que no compran para investigar causas y dar solución.
- Verificar telefónicamente por rutas el nivel de servicio percibido e informar Conclusiones al Gerente de ventas, jefes de ventas.
- Organizar las juntas y apoyar en la coordinación de eventos de capacitación, en el área de ventas.



- Auxiliar en la labor administrativa del departamento de ventas

## **I. PROMOTOR:**

Es el responsable del incremento de clientes en el territorio asignado, de acuerdo al objetivo planteado por la empresa, así como canalizar adecuadamente las solicitudes de servicio de clientes y asegurar que el vendedor asignado a su mismo territorio, cumpla con la visita terciada con los clientes actuales y futuros, así como también del cumplimiento de cuota asignada diariamente.

**Adicional.-** En caso de ausencia de vendedor en la ruta que se le asigne le corresponde hacer labor de vendedor.

## **II. OBJETIVOS**

- Asegurar que se brinde un servicio de calidad a nuestros clientes.
- Investigar causas de fallas de servicio y clientes sin compra para otorgar una solución.
- Mantener una adecuada comunicación con la planta.
- Conquista de clientes nuevos.
- Asegurar la visita terciada por parte del vendedor.
- Cuidar el envase del mercado.
- Mantener la cartera de clientes actual.
- Integrar los clientes nuevos a la cartera existente.

## **III. ACCIONES**

- Recibir y atender correctamente las solicitudes de servicio de clientes y canalizarlos al departamento correspondiente y asegurarse que sea atendido.
- Conquista de clientes nuevos
- Carga y descarga de garrafrones
- Liquidación
- Registro y control de clientes nuevos
- Llenado de documentación (comodatos, p. provisionales, precio especial)
- Crédito, anticipos a sueldo, liquidación)
- Entrevista matutina y vespertina con su jefe inmediato.

## **I. PUESTO DE VENTAS:**

Es el responsable de atender de manera terciada a todos los clientes de la cartera actual, así como también a todos los clientes nuevos que los promotores vayan haciendo, además de cumplir con la cuota de ventas que se le asigne diariamente (semanalmente y /o mensualmente), así como también satisfacer las necesidades comerciales con cada uno de nuestros clientes.

**Adicional.-** En caso de ausencia de promotor en la ruta que se le asigne, le corresponde hacer labor de promotoria.

## **II. OBJETIVOS**

- Asegurar que se brinde un servicio de calidad a nuestros clientes.
- Investigar causas de fallas de servicio y clientes sin compra para otorgar una solución.
- Mantener una adecuada comunicación con la planta.
- Atender a todos nuestros clientes 3 veces por semana

- Cuidar el envase del mercado.
- Mantener la cartera de clientes actual.
- Integrar los clientes nuevos a la cartera existente.

### **III. ACCIONES**

Recibir y atender correctamente las solicitudes de servicio de clientes y canalizarlos al departamento correspondiente y asegurarse que sea atendido.

- Conquista de clientes nuevos
- Carga y descarga de garrafrones
- Liquidación
- Registro y control de clientes nuevos
- Llenado de documentación (comodatos, p. provisionales, precio especial, crédito, anticipos a sueldo, liquidación)
- Entrevista matutina y vespertina con su jefe inmediato.
- Y las actividades que el jefe del área designe.

### **I. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE PRODUCCIÓN:**

Es el responsable de cubrir con la producción diaria, así como también de vigilar que todo producto terminado esté bajo las normas de calidad, además de supervisar cada una de las funciones dentro del área de producción.

### **II. OBJETIVOS**

Entregar el producto terminado en condiciones óptimas para su venta y distribución.

### **III. ACCIONES**

- Realizar el proceso de desinfección del agua.
- Capacitar a la persona que vaya ocupar este lugar para evitar errores de criterios a la hora de realizar las funciones correspondientes.
- Supervisar cada una de las áreas dentro de la producción, como son: selección de garrafón, lavadora de garrafón, supervisión de lavadora de garrafón, llenadora de garrafón, pantalla de inspección o lente lleno, control final de producto terminado.

## **I. DEFINICION DEL PUESTO DE MANTENIMIENTO:**

Es responsable de los mantenimientos vehiculares, industriales y de edificio, así como también de la imagen de todos estos equipos, dando un tiempo mínimo de respuesta en los servicios, siempre tomando en cuenta al cliente interno y externo, así como también optimizar recursos en las actividades propias de la planta y del departamento, además de apegarnos a políticas y procedimientos de la empresa.

## **II. OBJETIVOS**

### **VENTAS**

- Colocar y proveer insumos a las rutas de distribución.
- Tener los vehículos de distribución en óptimas condiciones de uso.
- Atención inmediata a las rutas de distribución, fuera y dentro de la planta.
- Realizar auditorias vehiculares, sobre el funcionamiento del vehículo, eléctricas, mecánicas y llantas.
- Cuidar el buen uso de los vehículos dentro y fuera de planta.
- No tener reproceso de reparaciones.
- Realizar examen y entrevista de manejo a personas prospecto.
- Atención física de siniestros ante el seguro y las autoridades.

#### ADMINISTRACION:

- Tener registros de gasto de combustible (por unidad)
- Tener registros de gasto de aceite, líquidos y refacciones (por unidad)
- Realizar cotizaciones de cualquier insumo correspondiente a las áreas de responsabilidad.
- Realizar órdenes de compra para las 3 áreas de mantenimiento “taller, producción, infraestructura” conforme a política.
- Llevar bitácoras de gasto y mantenimientos vehiculares.
- Tramitar seguros de la flota vehicular.
- Trámites administrativos ante autoridades locales, estatales y federales.

#### RECURSOS HUMANOS:

- Administrar en forma efectiva el personal a su cargo.
- Garantizar la seguridad, orden, limpieza y disciplina del personal y sus áreas de trabajo.
- Inducir y capacitar al personal a su cargo en los procesos que le corresponde administrar.
- Difundir y arraigar la cultura organizacional: visión, misión, valores.
- Llevar control de ausentismo.
- Motivar el cumplimiento de metas y objetivos.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de recursos humanos.
- Implementar el sistema de revisión de resultados y retroalimentación del desempeño con el personal que le reporte.

#### PRODUCCIÓN:

- Tener en óptimas condiciones de uso las instalaciones y maquinaria de producción, en coordinación con el jefe de producción.
- Dar servicio a los desperfectos y contingencias electro-mecánicas del área.

ALMACEN:

Mantenimiento de Patín, Montacargas, área de prelavado.

### **III. ACCIONES**

OPERATIVAS:

- Colocar y proveer insumos a las rutas de distribución.
- Tener los vehículos de distribución en óptimas condiciones de uso.
- Atención inmediata a las rutas de distribución, fuera y dentro de la planta
- Realizar auditorias vehiculares, sobre el funcionamiento del vehículo,
- Eléctricas, mecánicas y llantas.
- Cuidar el buen uso de los vehículos dentro y fuera de planta
- No tener reproceso de reparaciones en ninguna área.
- Realizar examen y entrevista de manejo a personas prospecto.
- Revisión de documentos (tarjeta de circulación, licencia)
- Recepción de insumos (gas, refacciones, aceite, etc.)
- Entrega de materiales residuales.
- Mantenimiento preventivo maquinaria de producción.
- Enviar a reparación piezas de la maquinaria, vehículos y planta.
- Mantener una buena imagen vehicular y de planta.

- Atender siniestros de todas las áreas
- Trámites y seguimientos administrativos en caso de siniestros.
- Vigilar el correcto abastecimiento de agua.
- Cuidar, mantener y generar las fuentes de abastecimiento de agua.
- Promover venta de activos vehiculares
- Apoyo en entrega de agua de pipa

#### ADMINISTRATIVAS:

- Tener registros de gasto de combustible (por unidad)
  - Tener registros de gasto de aceite, líquidos y refacciones (por unidad)
- éstos deberán de coincidir con el área contable, para que en corto plazo

Únicamente contabilidad lleve este registro)

- Realizar cotizaciones de cualquier insumo correspondiente a las áreas
- De responsabilidad.
- Realizar órdenes de compra conforme a política.
- Llevar bitácoras de gasto y mantenimientos vehiculares.
- Realizar plan de trabajo de las 3 áreas
- Realizar programas de mantenimiento (según el área)
- Retroalimentación con gerencia general sobre plan de trabajo
- Trámites con las dependencias de seguridad, ambientales, salud.
- Gestoría de trámites vehiculares ante las dependencias de gobierno
- Vigilar que se cumpla con el servicio, pago y plazos a proveedores de su área de acuerdo a lo que se negocio.

## RECUROS HUMANOS:

- Mantener una comunicación efectiva.
- Retroalimentar el desempeño del personal a su cargo.
- Llevar control de ausentismo y asistencia
- Identificar necesidades de capacitación.
- Inducir y capacitar en los procesos que administra.
- Capacitación y desarrollo de manejo al personal de ventas
- Colaborar en cualquier otra actividad que le solicite su jefe inmediato, relacionado con el apoyo a distribución y ventas.
- Enviar lista de asistencia (por el medio que se designe)
- Participar activamente en el Comité de Seguridad Vial.

## **I. ALMACENES Y LOGISTICA:**

### **II. OBJETIVOS**

Es responsable de la correcta logística de todos los vehículos de reparto dentro de la planta, así como del abastecimiento de producto terminado a las rutas y de todos los insumos para el área de producción, además del envase vacío que llega del mercado, además también del control y operación del área de prelavado, de la recepción y control de todas las compras que se realizan en planta, llevando un correcto control de entradas y salidas del almacén, así como también los inventarios de producto terminado y materias primas.

### **III. ACCIONES**

## VENTAS:



- Recepción de rutas por la tarde
- Salida de rutas por la mañana.
- Elaborar soportes de cargas básicas.
- Entregar soportes de cargas básicas.
- Elaborar soportes de líquidos sin costo. (incluyendo reportes telefónicos)

Entregar recargas.

#### ADMINISTRACION:

- Determinar cobro de garrafón.
- Elaborar órdenes de compra.
- Aclaración con proveedores de materia prima.
- Solicitud de materia prima directa con los proveedores.
- Control interno de su área, (ventas, comodatos, prestamos provisionales, líquidos sin costo, recargas, fletes, facturas de proveedores, inventarios)

#### RECURSOS HUMANOS:

- Administrar en forma efectiva el personal a su cargo.
- Garantizar la seguridad, orden, limpieza y disciplina del personal y sus áreas de trabajo.
- Inducir y capacitar al personal a su cargo en los procesos que le corresponde administrar.
- Difundir y arraigar la cultura organizacional: visión, misión, valores.
- Llevar control de ausentismo.
- Motivar el cumplimiento de metas y objetivos.

- Asegurar el cumplimiento de las políticas de recursos humanos.
- Implementar el sistema de revisión de resultados y retroalimentación del desempeño con el personal que le reporte.
- Aplicación Herramienta de Calidad 5 S's (de acuerdo a la fase en que estemos)

#### PRODUCCION:

- Recepción de producción de garrafón
- Recepción de producción de botella
- Entrega de materia prima, garrafón y botella.
- Solicitud de materia prima directa con los proveedores.
- Control interno de su área, (ventas, comodatos, prestamos provisionales, líquidos sin costo, recargas, fletes, facturas de proveedores, inventarios).

#### ADMINISTRATIVAS:

- Control cobro de garrafón.
- Pasar reporte de cobro de garrafón
- Órdenes de compra.
- Aclaración con proveedores de materia prima.
- Solicitud de materia prima directa con los proveedores.
- Control interno ventas.
- Control interno Comodatos.
- Control líquidos sin costo
- Control de recargas

- Control de facturas de recepción de materias primas y fletes control de inventarios (Materias primas, producto terminado)
- Velar por el cumplimiento de estándares administrativos.
- Realizar planes de acción que permitan la mejora continua en su área

#### OPERATIVAS:

- Entrega de producto terminado (botella y garrafón)
- Acomodo adecuado en el área de producto terminado
- Prelavado de Garrafón
- Desechar garrafón que está fuera de operación.
- Desplazar producto de caja.
- Cobro de garrafón.
- Identificar áreas de oportunidad.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de ejecución en el punto de venta y en el punto de consumo.
- Garantizar la calidad de la imagen de la región asignada.
- Brindar y asegurar un efectivo servicio al cliente.
- Realizar visitas programadas a clientes específicos de acuerdo al plan de acción.
- Identificar áreas de oportunidad.
- Interpretar los semáforos de actuación para la toma de decisiones que permita
- Corregir desviaciones negativas y aprovechar las positivas.
- Desarrollar planes de acción que permitan incrementar el volumen de ventas tanto en garrafón como en agua de mesa.
- Entrevista con promotores y vendedores

## RECURSOS HUMANOS:

- Mantener una comunicación efectiva.
- Retroalimentar el desempeño a sus células de trabajo.
- Llevar control de ausentismo y asistencia
- Identificar necesidades de capacitación.
- Inducir y capacitar en los procesos que administra.
- Colaborar en cualquier otra actividad que le solicite su jefe inmediato, relacionado con el apoyo a distribución y ventas.
- Enviar lista de asistencia (por el medio que se designe)

## RELACIONES INTERNAS:

Con Jefaturas Administrativas / Jefe de almacén/ Jefe de personal / Jefe de taller /Gerencias.

- Informar periódicamente sobre las necesidades de ventas para que las mismas sean atendidas a través de la mesa de servicio.
- Informar sobre el pronóstico de ventas y sobre los planes de introducción de garrafón para desarrollar la producción adecuada y elaborar el programa de abastecimiento.
- Informar sobre promociones y eventos especiales.
- Presentar el plan de ubicación de recursos de mercado.
- Realizar una planificación conjunta de mejora de la imagen en la región asignada.

## EXTERNAS

Con Clientes para:

- Desarrollar una relación amigo – proveedor.

- Atender solicitudes especiales.
- Asesorar de como aprovechar la relación comercial como empresa local.

#### **4.6.- El departamento de Recursos humanos**

Descripción de funciones y actividades para el personal que integra este departamento.

Es importante hacer énfasis sobre el departamento de recursos humanos, ya que dentro de este es en el que se encuentra un Trabajador Social y realiza diferentes funciones y actividades que continuación se describen.

##### **PUESTO: jefe de personal**

Objetivo del puesto: Gestionar los medios necesarios para lograr resultados de mejora en los procedimientos relacionados con el personal. Para que por medio de una metodología basada en la investigación y diagnóstico de necesidades reales, se encaminen acciones bien planeadas, organizadas y certeras.

- Funciones y Actividades:
- Diseño, supervisión y ejecución de programas y proyectos de mejora empresarial.
- Gestión, coordinación y optimización de recursos necesarios para el desarrollo de la planeación propia del departamento.
- Dirección, supervisión y control de las funciones propias de su jefe de personal.
- Selección de personal (Segundo filtro para selección).

- Contratación de personal: En función del proceso de selección, decide la contratación final de niveles operativos (vendedores y auxiliares) y mandos medios.
- Supervisión al proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.
- Planeación y programación de la capacitación al personal.
- Seguimiento operativo en los trámites de apertura de cuenta de nómina.
- Elaboración de reportes mensuales ante Gerencia General. (Resultados R.H.).
- Supervisión de los controles de asistencia y movimientos de personal.
- Supervisión del control de contratos de trabajo.
- Elaboración del reporte semanal de asistencia a labores de sueldos fijos para Pre nómina.
- Control y actualización del tabulador interno de sueldos.
- Seguimiento a incapacidades otorgadas por el IMSS.
- Revisión del reporte de asistencia de sueldos variables.
- Elaboración del programa anual de vacaciones.
- Planeación, coordinación y ejecución de diagnóstico situacionales.
- Autorización y seguimiento a reportes de ingresos y bajas de personal.
- Elaboración y actualización del Reglamento Interior de trabajo, en forma conjunta con Gerencias de área.
- Orientación al personal: Prestaciones, conflictos internos, procedimientos y procesos laborales etc.
- Seguimiento a la coordinación de labores del intendente.
- Supervisión, dirección y control del personal en vigilancia.
- Gestión y vínculo de enlace ante el Seguro Social y otras instancias involucradas en la relación obrero –patronal.

- Autorización y seguimiento al pago de prestaciones para el trabajador: Vacaciones, aguinaldos, etc.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Recepción de requisición de personal.
- Publicación de vacantes en diferentes bolsas de trabajo.
- Intercambio de bolsa con otras empresas.
- Entrevistas a los candidatos para los diferentes puestos.
- Aplicación e interpretación de exámenes psicométricos.
- Solicitar referencias laborales.
- Realizar estudios socioeconómicos.
- Inducción general a la empresa.
- Trámites y controles laborales.
- Abrir expedientes de cada trabajador.
- Elaborar reportes de altas y bajas ante el IMSS.
- Elaboración de contrato individual de trabajo.
- Elaboración de gafetes para los trabajadores.
- Base de datos: bajas.
- Revisión de tarjetas checadoras.
- Captura y control de asistencias: Emisión de reporte mensual de puntualidad y asistencia.
- Elaboración del reporte mensual de movimientos de personal
- Seguimiento operativo a programas de capacitación.
- Participación en la aplicación de diagnósticos situacionales.
- Participación operativa en los cursos y talleres de capacitación.

- Actividades Generales.
- Elaborar orden de compra para surtir el material de aseo.
- Seguimiento a proveedores de material de intendencia.
- Coordinar actividades de la persona en intendencia.
- Localizar a los trabajadores en caso de inasistencia.
- Acompañar a los trabajadores a atención médica, cuando el caso lo amerite.
- Elaborar tarjetas checadoras cada mes.
- Responsable de mantener actualizado el archivo y expedientes del personal.
- Elaboración del periódico mural.
- Apoyo en pago de nómina (entrega de recibos y pagos en efectivo).
- Responsable de surtir el botiquín.
- Controles e inventario del material de aseo.
- Entrega de lockers, uniformes y equipo de trabajo al personal de nuevo ingreso.
- Apoyo en controles de imagen del personal: Uso de uniforme e implementos, orden e higiene personal.
- Aplicación de entrevistas de salida, registro y base de datos e integración al expediente del trabajador.

#### **4.7.- Programas institucionales**

Dentro de la institución se desarrollan algunos programas que son benéficos para la misma, en los cuales tiene un gran campo de acción el Trabajador Social, puesto que está capacitado para el trabajo con grupos. Uno de los programas que se llevan a cabo es el de las 5S que consiste en aplicar diferentes principios de bienestar personal y organizacional expresados con cinco palabras japonesas que



comienzan por S. Cada palabra representa un logro en la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Son:

1.- Seiro----- CLASIFICACION

2.- Seinton----- ORGANIZAR

3.- Seiso----- LIMPIEZA

4.- Seiketsu--- ESTANDARIZAR

5.- Shitsuke-- DISCIPLINA

Actualmente se llevan a cabo dos proyectos, los cuales son ejecutados por el jefe de ventas, estos son: Liderazgo y Políticas de calidad, los cuales son realizados los días martes, así como también el taller de Motivación y Trabajo en equipo, este se realiza los días jueves, ambos en el horario de 7:00 a 7:45 de la mañana.

Ambos talleres están dirigidos al personal distribuidor del producto, es decir, ventas; tienen la intención de motivar al empleado a sentirse parte de la empresa, así como también concientizarlos de que todos forman parte de un mismo equipo y todos están por un objetivo en común, brindando el mejor servicio posible.

Esta pequeña empresa opera de la manera antes mencionada, con lo cual busca obtener ganancias y así mismo remunerar el trabajo del personal que labora para ella, sin embargo, existe mucha rotación del recurso humano, por diferentes causas, como son: búsqueda de nuevas oportunidades, el sueldo es insuficiente, o de alguna manera no se acoplan a sus actividades; hechos que deben ser estudiados y prevenidos antes de crearse compromiso con el personal, haciendo uso del estudio socioeconómico y un completo proceso de selección y contratación.

Sin embargo, cabe mencionar que hay que trabajar mucho con los empleados que ya están inmersos en la empresa, con la finalidad de crear en ellos un compromiso mutuo con la empresa, tratar que se sientan identificados con la misma, y de igual manera la productividad de la empresa aumente.

Es una institución privada que tiene muchos años en el mercado, puesto que fue la primer empresa de agua embotellada, sin embargo no les ha sido fácil continuar en el ámbito, ya que existen otras empresas que comercializan el mismo producto con la misma finalidad.

## **CAPITULO V.**

### **INVESTIGACION DE CAMPO**

En este capítulo se presentará la definición del universo al cual fue aplicado el instrumento de investigación, posteriormente se describirá la elaboración del instrumento que se utilizó para la recopilación de datos, así como también las técnicas que fueron utilizadas, posteriormente se detallará la manera en que fue recopilada la información, para posteriormente presentar la tabulación y graficación de los resultados obtenidos, además de conclusiones y una propuesta que servirá como estrategia para aportar elementos que permitan mejorar el proceso de selección y contratación de personal a través del estudio socioeconómico.

#### **5.1. Definición del universo de trabajo**

Para esta actividad se tomó en cuenta el universo de trabajo, es decir se consideró como el total de la población a todos los jefes de área, es decir, ventas, producción, almacén, mantenimiento, recursos humanos, gerencia general y dirección. Aclarando que el encargado de ventas y mantenimiento es la misma persona, así como también el gerente general es encargado de recursos humanos; sumando entonces 5 personas.

#### **5.2.- Elaboración del instrumento**

El instrumento fue elaborado en base a la operacionalización, la cual consiste en separar cada una de los elementos de la hipótesis para que a partir de esta surjan las preguntas del cuestionario.

El cuestionario comprende veinte preguntas, de las cuales, cinco son de opción múltiple, ocho son mixtas y siete son abiertas.

Para elaborar el instrumento, se tomaron en cuenta diferentes aspectos que ayudaron a definir las diferentes preguntas que contiene el cuestionario; las cuales son: Trayectoria laboral y académica, condiciones familiares, características económicas y sociales, perfil del puesto, actitud y proceso de prueba del candidato.

Para recopilar la información se partió de una prueba piloto, la cual fue de utilidad para realizar algunas correcciones a preguntas que no fueron comprendidas o no otorgaban la información necesaria, las cuales se mencionan a continuación.

A partir de la prueba piloto se agregaron al cuestionario los datos generales de cada uno de los jefes de área, se agregaron algunos datos a la pregunta número seis, referente a los aspectos que considera de mayor importancia para una adecuada selección de personal; se modificó también la pregunta número trece que trata de saber si el estudio socioeconómico arroja la información necesaria para determinar si el candidato es apto para cubrir el puesto vacante.

Para la recopilación de la información necesaria y determinar si el estudio socioeconómico favorece el proceso de selección y contratación, se utilizó la técnica de la encuesta, apoyándose del cuestionario como instrumento.

**“La Encuesta**, es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

(Arteaga, 1995:40)

**El cuestionario**, “es un instrumento para la recopilación de datos rigurosamente estandarizados que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación.

## **Riesgos que conlleva la aplicación de cuestionarios**

La falta de sinceridad en las respuestas (deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad).

La tendencia a decir "si" a todo.

La sospecha de que la información puede revertirse en contra del encuestado, de alguna manera.

La falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras.

La influencia de la simpatía o la antipatía tanto con respecto al investigador como con respecto al asunto que se investiga.

Tipos de preguntas que pueden plantearse.

El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.

Clasificación de acuerdo con su forma:

Preguntas abiertas

Preguntas cerradas

Preguntas dicotómicas

Preguntas de selección múltiple

En abanico

De estimación

Clasificación de acuerdo con el fondo:

Preguntas de hecho

Preguntas de acción

Preguntas de intención

Preguntas de opinión

Preguntas índices o preguntas test”

(Ander-Egg, 1995:76)

### **5.3.- Recopilación de la información**

Finalmente el cuestionario fue aplicado únicamente a 4 de los 5 jefes que se tenían contemplados, de las áreas mencionadas anteriormente, ya que el cuestionario correspondiente al director general no fue contestado, puesto que por cuestiones de trabajo, hubo inconveniente para contestarlo, o de igual manera, no hubo disposición de su parte.

Para que dichos cuestionarios pudieran ser respondidos se tuvieron algunas limitantes como fue el tiempo, ya que las personas tienen diferentes funciones que cubrir y en algunos casos no fue posible entrevistarlos, si no permitirles el cuestionario para que lo respondieran y lo entregaran el día que les fuera posible.

### **5.4.- Presentación de resultados**

En este apartado se presentará la información que arrojan los instrumentos aplicados a los jefes de área, la codificación, graficación e interpretación de resultados, así como también, el análisis de las mismas y las conclusiones.

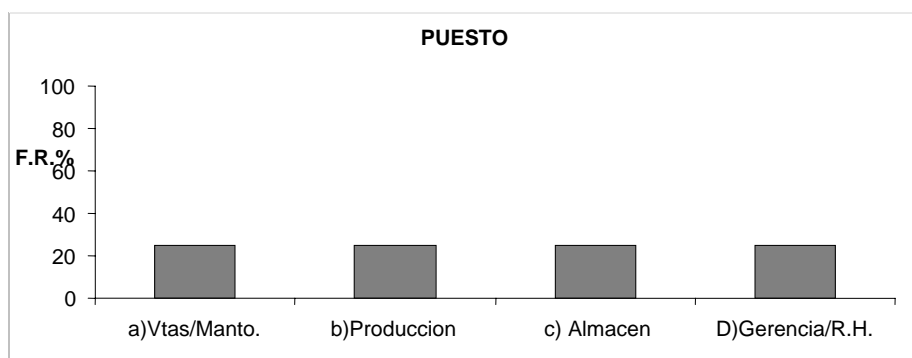
# PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL INSTRUMENTO APLICADO A LOS JEFES DE ÁREA

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) Ventas/mantenimiento	1	25
b) Producción	1	25
c) Almacén	1	25
d) Gerencia/recursos humanos	1	25
Total	4	100%

## I DATOS GENERALES

I a.- Puesto

Grafica I.a



Fuente: encuesta directa 2008

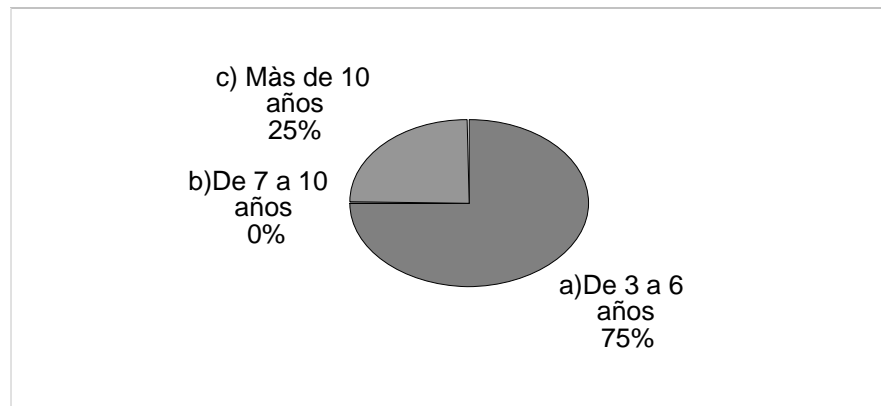
## INTERPRETACIÓN

En la empresa purificadora del Cupatitzio existen 4 áreas operativas, las cuales son: ventas, mantenimiento, producción y almacén; además la conforman también personas que la dirigen o administran, como es el gerente y el director general de la misma. Cabe mencionar que actualmente el jefe de mantenimiento se hace cargo también del área de ventas, así como también, el gerente general, además de sus funciones, se hace cargo del área de recursos humanos; lo cual implica que en cada una de las partes haya una acumulación de trabajo, además de estrés y conflictos entre los empleados.

## Ib.- Antigüedad

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) De 3 a 6 años	3	75
b) De 7 a 10 años	0	0
c) Mas de 10 años	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Grafica I.b



Fuente: Encuesta directa 2008

## INTERPRETACIÓN

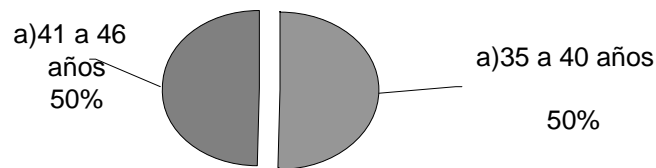
La mayor parte de la población tiene entre tres y seis años laborando en la empresa, lo cual implica que se tiene la experiencia en el puesto así como también, conocimientos sobre la importancia de la aplicación del estudio socioeconómico, ya que éstas son las personas que intervienen en el proceso de reclutamiento y selección de personal para la contratación del mismo. Cabe mencionar que la persona que tiene más de 10 años laborando en la institución es el jefe del área de producción.



### 1c.- Edad

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)35 a 40 años	2	50
b)41 a 46 años	2	50
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Grafica 1.c



Fuente: Encuesta directa 2008

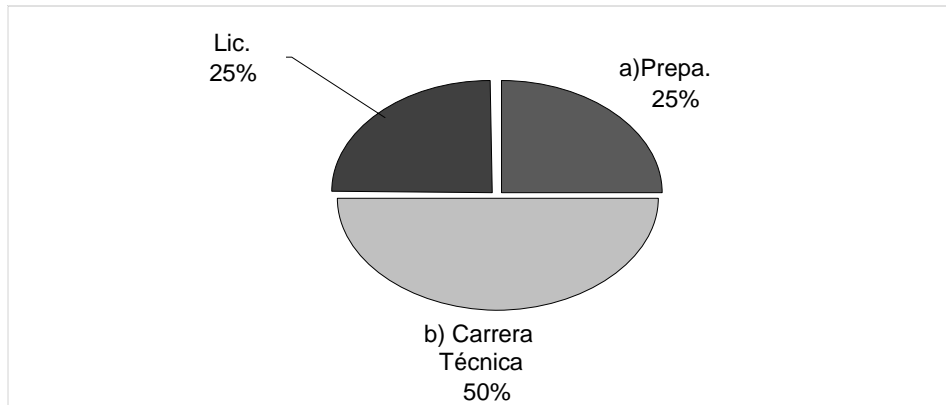
### INTERPRETACIÓN

Como se observa en la gráfica, las jefaturas se encuentran representadas por personas cuyas edades oscilan entre los 35 a 46 años, por lo tanto son personas que tienen experiencia laboral ya que es una población adulta, sin embargo en relación con la gráfica anterior, hay una persona que tiene mas de 10 años laborando en la empresa, lo cual indica que entraron jóvenes a realizar sus labores y su experiencia en el puesto lo han hecho formarse como jefes de área.

### Id.- Escolaridad

CONCEPTO	F.A.	FR. %
a)Preparatoria	1	25
b)Carrera técnica	2	50
c)Licenciatura	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Grafica I.d



Fuente: Encuesta directa 2008

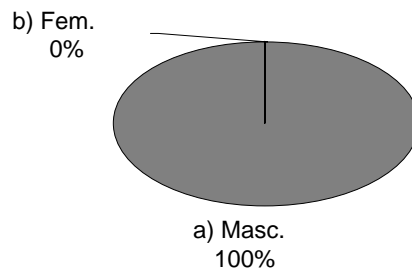
### INTERPRETACIÓN

La mitad de las personas que ocupan las jefaturas cursaron solamente carrera técnica o preparatoria, excepto a nivel gerencia, puesto que el gerente general es licenciado en administración de empresas, lo cual significa que en mandos medios dan apertura a personas con educación media superior, siempre y cuando cumpla con las características del perfil del puesto y que tenga experiencia en el área.

### le.- Sexo

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Masculino	4	100
b)Femenino	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Grafica I.e



Fuente: Encuesta directa 2008

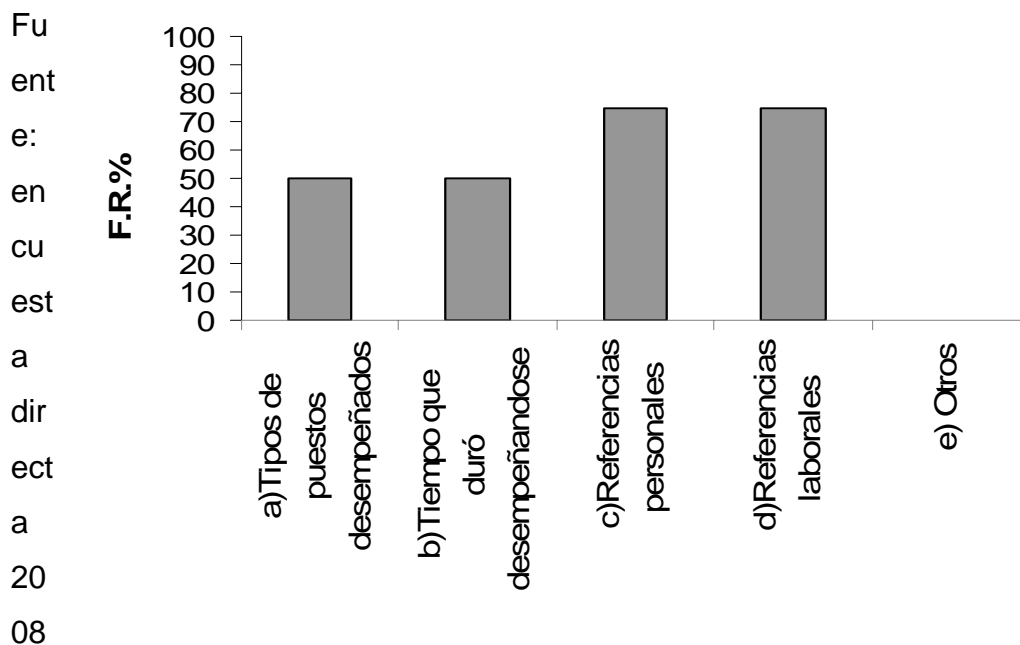
### INTERPRETACIÓN

Todas las jefaturas se encuentran ocupadas por personas del sexo masculino, sin embargo, como ya se mencionaba anteriormente en la gráfica número uno, relacionada con los puestos representados, que son: ventas, mantenimiento, producción, almacén y gerencia general; los cuales son áreas que requieren fuerza de trabajo masculino, por la labor que se desempeña, además de que la empresa así lo requiere, ya que se dedica a la producción y comercialización de agua purificada.

**1.- De los datos que se rescatan en el estudio socioeconómico sobre la trayectoria laboral del candidato al puesto; ¿Cuáles considera de mayor importancia?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) Tipos de puestos en los que se ha desempeñado	2	50
b) Tiempo que duró desempeñándose	2	50
c) Referencias personales	3	75
d) Referencias laborales	3	75
e) Otros	0	0

Grafica 1



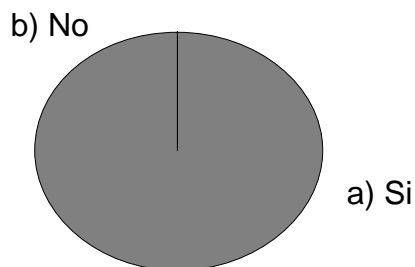
**INTERPRETACIÓN**

La mayor parte de la población entrevistada considera que de los datos que se rescatan en el estudio socioeconómico sobre la trayectoria laboral del candidato al puesto; los de mayor importancia son las referencias personales, laborales, y el desempeño laboral, lo cual representa que los tres aspectos mencionados constituyen una de las partes mas relevantes para considerar a una persona como apta al puesto, ya que a partir de las referencias se obtiene mayor información sobre este y se tienen mayores elementos para la selección adecuada de personal, además, con las referencias laborales se informan como fue el desempeño en el trabajo que realizaba, así como también su comportamiento.

**2.- ¿Considera importante la aplicación del estudio socioeconómico para determinar la selección y contratación del personal que ingresa a la empresa?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Si	4	100
b)No	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Grafica 2



Fuente: encuesta directa 2008

**2a.- ¿Por qué?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Se conoce al candidato al puesto con mayor precisión (ventas, mantenimiento)	1	25
b)Es importante conocer sus necesidades (producción)	1	25
c)Por la información tan importante que se obtiene (almacén)	1	25
d)Se obtienen mayores puntos de referencia (gerente)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

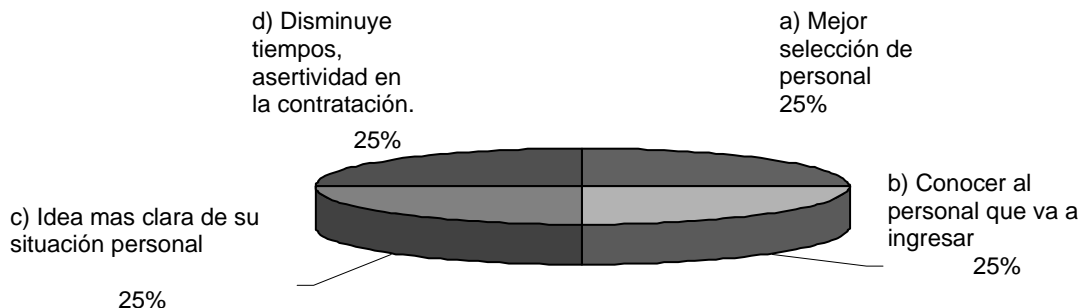
El total de los jefes de área manifiestan que el estudio socioeconómico es importante para determinar la selección y contratación del personal que ingresa a la empresa, ya que expresan que a partir de éste se conoce al candidato al puesto con mayor precisión, que es importante conocer sus necesidades, consideran que se obtiene información muy importante y se obtienen mayores puntos de referencia para tomar en cuenta a la persona en la contratación.

Lo anterior significa que en todas las áreas de trabajo se debe contratar personal tomando en cuenta el estudio socioeconómico como una de las partes mas importantes del proceso de selección, ya que a partir de este se estudia el contexto en el cual se desenvuelve el candidato, y en la manera que se desenvuelva con su familia o en la sociedad, de la misma manera será su desenvolvimiento en el trabajo.

### 3.- ¿Qué beneficios se obtienen en la empresa con la implementación del estudio socioeconómico en la fase de selección y contratación del personal?

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) Se hace una mejor selección de personal, por lo tanto se obtienen mejores resultados (ventas, mantenimiento)	1	25
b) Conocer al personal que va a ingresar a la empresa (producción)	1	25
c) Se tiene una idea mas clara de su situación personal y se determina si es la indicada para tomar un puesto (gerente)	1	25
d) Se disminuyen tiempos, asertividad en la contratación, personal mas adecuado (almacén)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 3**



Fuente: encuesta directa 2008

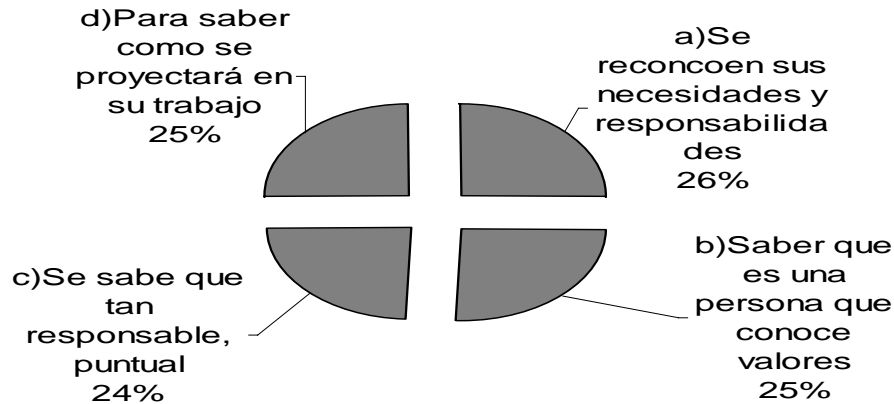
### INTERPRTEACIÓN

Cada uno de los jefes de área dan su opinión acerca de los beneficios que obtiene la empresa con la implementación del estudio socioeconómico, lo cual significa que conocen la finalidad del estudio, así como también la utilidad que este representa para la institución, ya que a partir de éste se tiene un mejor conocimiento del candidato, lo cual permite identificar si es el indicado de acuerdo al perfil del puesto; por lo tanto, el estudio socioeconómico evita riesgos, ya que contratar a una persona que no brinda una información verídica puede acarrear verdaderos problemas a la organización y entre más estable sea la vida de un candidato, se asume que menos conflictos causará a la empresa; habiendo con esto menos problemas, dándose una mayor productividad y fluidez en los procesos, así como también un agradable clima laboral.

**4.- ¿De que le sirve a usted, conocer la situación familiar a partir del estudio socioeconómico?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Se reconocen sus necesidades y responsabilidades (almacén)	1	26
b)Saber que es una persona que conoce valores (ventas, mantenimiento)	1	25
c)Se sabe que tan responsable, puntual, agresivo, honrado, etc.(gerente)	1	24
d)Para saber como se proyectará en su trabajo (producción)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 4**



Fuente: encuesta directa 2008

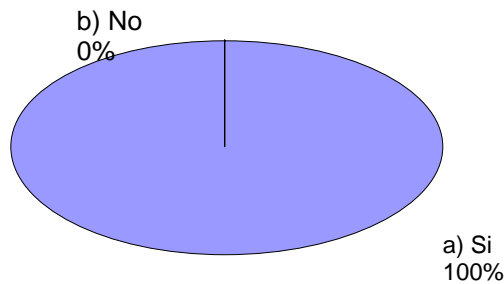
**INTERPRETACIÓN**

Se considera que a través del estudio socioeconómico se conoce la situación familiar del candidato, ya que a través de la visita domiciliar se tiene una visión mas amplia de cómo vive y como es la convivencia con la familia, el gerente general opina que el conocer la situación familiar a partir del estudio socioeconómico, sirve para reconocer el grado de responsabilidad, puntualidad, si es agresivo, sin embargo, el jefe de producción considera que sirve para saber como se proyectará en el trabajo. En cambio, el jefe de almacén expresa que a través de tal estudio se reconocen sus necesidades y responsabilidades y por último el jefe de ventas y mantenimiento opina que se requiere para saber si conoce valores. Por ejemplo; la gráfica número uno que trata acerca de la trayectoria laboral del candidato al puesto, las referencias personales son muy importantes, lo cual tiene relación con la información que te pueda brindar la familia o vecinos de la persona en cuanto a su forma de convivir y su comportamiento; de igual manera, la gráfica número tres que trata sobre los beneficios del estudio socioeconómico, tiene una relación con lo que comenta cada jefe de área en esta gráfica, ya que se pueden tomar en cuenta como otros de los beneficios que brinda el estudio socioeconómico.

**5.- ¿Cree usted necesario que se contrasten los datos proporcionados en la entrevista inicial, a través de la visita domiciliaria?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Si	4	100
b)No	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 5**

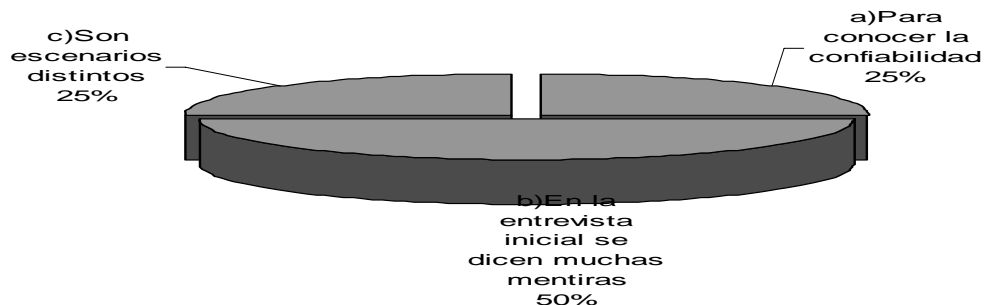


Fuente: encuesta directa 2008

**5.a ¿Para que?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Para conocer la confiabilidad del candidato (almacén)	1	25
b)En la entrevista inicial se dicen muchas mentiras (producción, ventas, mantenimiento)	2	50
c)Son escenarios distintos de evaluación, percepción y dialogo con otras personas de su entorno (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 5.a**



Fuente: encuesta directa 2008



## INTERPTETACIÓN

El total de la población coincide que es necesario que se contrasten los datos proporcionados en la entrevista inicial, a través de la visita domiciliaria, ya que opinan que es necesario conocer la confiabilidad del candidato y que son escenarios distintos de evaluación, percepción y diálogo con otras personas, lo cual significa que el hecho de ir directamente a la casa del candidato al puesto se contrastan los datos que ha dado en la entrevista inicial y se identifica si es honesto en lo que mencionó, ya que si desde un principio no se habla con la verdad, es posible que en su trabajo no sea honesto, por lo tanto, es de gran importancia acudir al domicilio del candidato al puesto, ya que a partir de éste, se conocen aspectos que en la entrevista, no son descubiertos.

**6.- ¿Qué datos considera mas importantes para una adecuada selección y contratación de personal? Enumere por orden de importancia los siguientes aspectos, tomando en cuenta el uno como más importante y el diez como el de menos trascendente:**

<b>CONCEPTO</b>	<b>Ventas</b>	<b>producción</b>	<b>Almacén</b>	<b>Gerencia</b>
a)Domicilio	5	8	5	2
b)Edad	6	9	8	1
c)Estado Civil	8	7	9	3
d)Salud del candidato y su familia	7	1	2	5
e)Vida familiar	3	6	7	4
f)Referencias personales	1	5	4	7
g)Referencias laborales	2	4	3	6
h)Ingresos y egresos	4	2	1	8
i)Características de la vivienda	9	10	10	9
j)Medio de transporte	10	3	6	10

### **INTERPRETACIÓN**

En el cuadro anterior se identifica que los datos considerados como los más importantes para una mejor selección de personal son prioritarios según el puesto de trabajo, ya que son variadas en cuanto a la manera de pensar de cada uno de los representantes de cada área, lo cual significa que cada uno se enfoca según las características que engloban el campo de empleo, sin embargo, los aspectos que más sobresalen son: Salud del candidato, referencias laborales, ingresos y egresos, vida familiar y referencias personales, lo cual indica que tanto la salud, como la economía y la vida familiar en la que se desarrolla, reviste importancia para cada jefe de área, para lo cual, dichos datos son obtenidos acudiendo al domicilio del candidato al puesto mediante el estudio socioeconómico.

**7.- De los datos personales que contiene el estudio socioeconómico, señale cuales considera de mayor importancia.**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Edad	3	75
b) Sexo (ventas, mto.)	1	25
c)Estado civil	4	100
d)Domicilio (ventas,prod)	2	50
e)Teléfono	0	0
f)Otros	0	0

**Grafica 7**



Fuente: encuesta directa 2008

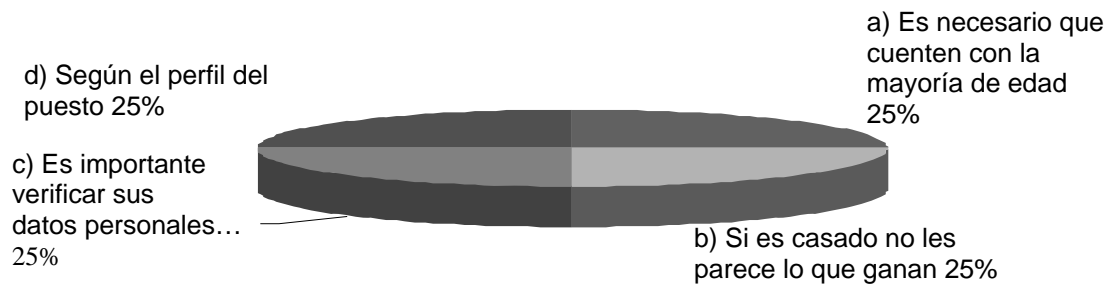
**INTERPRETACIÓN**

La mayoría de los entrevistados, coinciden en que la edad y el estado civil, son los datos personales de mas importancia, lo cual indica que para ingresar a trabajar, se debe contar con la mayoría de edad y por lo general, deben ser solteros, ya que el sueldo no solventaría sus gastos, por lo tanto, se refleja una vez mas la importancia de realizar el estudio socioeconómico, puesto que deben aclararse datos importantes sobre su vida personal, así como también sus ingresos, ya que el sueldo no influye si sus gastos son menores a su gasto semanal.

## 7a ¿Por qué?

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) Respecto a la edad, es necesario que cuenten con la mayoría, y todos los puestos de ventas y mantenimiento son de sexo masculino.	1	25
b) Si es casado no les parece lo que ganan (almacén)	1	25
c) Es importante verificar sus datos personales, así como su domicilio, si es cercano o lejos al lugar de trabajo (producción)	1	25
d) Según el perfil del puesto (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 7a**



Fuente: encuesta directa 2008

## INTERPRETACIÓN

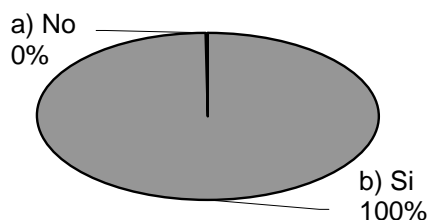
El total de las personas entrevistadas considera que el estado civil es el dato de mayor importancia, ocupando el segundo lugar la edad, lo cual significa que ambos juegan un papel particular dentro de la selección y contratación de personal, ya que tomando en cuenta el giro de la empresa, es necesario que se cuente con la mayoría de edad y sobre todo debe ser de sexo masculino; respecto al estado civil, generalmente cuando la persona es casada, no les alcanza lo que ganan y el sueldo no les parece.

Por lo tanto, relacionándolo con la gráfica número seis, respecto a los datos que considera importantes para una adecuada selección y contratación, los ingresos y egresos, ocupan los primeros lugares según el número de importancia que se les asigna, lo cual refleja una vez más la importancia que les representa el estudio socioeconómico, puesto que mediante éste se verifican datos económicos, los cuales deben coincidir con sus egresos.

## 8.- ¿Considera importante conocer la ubicación de la vivienda del candidato?

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)No	0	0
b)Si	4	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

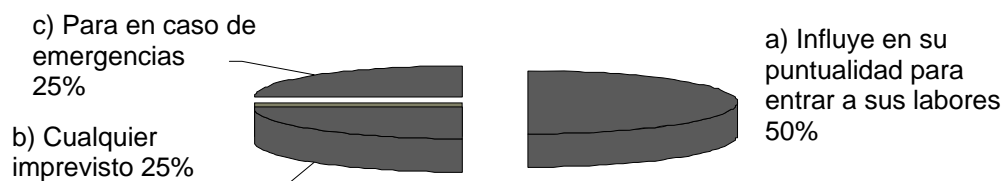
**Grafica 8**



### 8a ¿para que?

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Influye en su puntualidad para entrar a sus labores(manto, ventas y almacén)	2	50
b)Cualquier imprevisto (gerencia)	1	25
c)Para en caso de emergencias (producción)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 8a**



Fuente: encuesta directa 2008

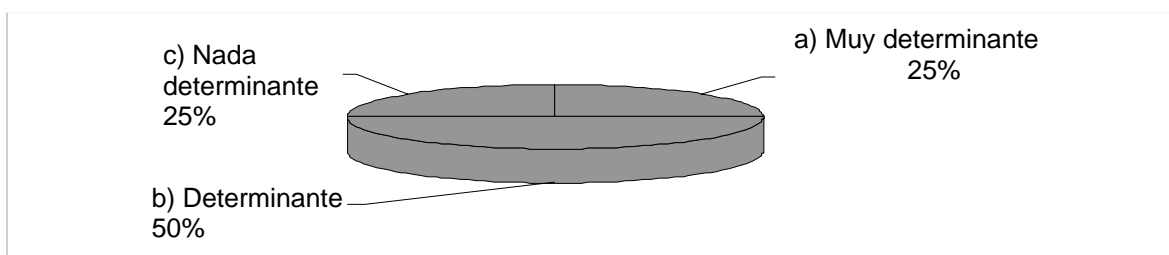
### INTERPRETACIÓN

El total de la población entrevistada considera que es importante conocer la ubicación de la vivienda del candidato al puesto, ya que la distancia o cercanía del domicilio, influye en su puntualidad y asistencia, también se expresa que es importante para en caso de alguna emergencia o imprevisto que surja con alguna persona, los cuales se rescatan mediante la aplicación del estudio socioeconómico, lo cual indica que éste es un instrumento necesario dentro de la selección y adecuada contratación de personal para rescatar aspectos que no son vistos en la entrevista.

**9.- ¿En que medida la situación económica del candidato es determinante para la selección y contratación?**

<b>CONCEPTO</b>	<b>F.A.</b>	<b>F.R.%</b>
a)Muy determinante (almacén)	1	25
b)Determinante (vtas, manto, producción )	2	50
c)Nada determinante (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 9**



Fuente: encuesta directa 2008

**9a ¿Por qué?**

<b>CONCEPTO</b>	<b>F.A.</b>	<b>F.R.%</b>
a)Los ingresos que perciban deben ser similares a sus egresos, esto influye en su estabilidad en la empresa (vtas, manto y almacén)	2	50
b)No acude presionado y se concentra en su trabajo (producción)	1	25
c)Se deben seleccionar personas que se adapten al perfil para que la situación económica no influya (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

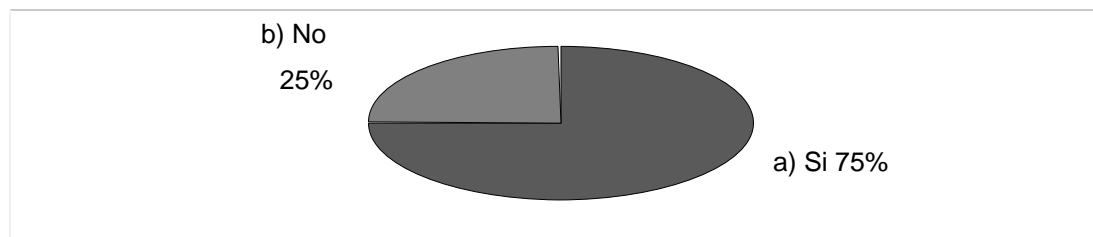
La mayoría de la población entrevistada considera determinante la situación económica del candidato para su contratación, ya que expresan que el sueldo que éste reciba en su trabajo, debe ser similar o correspondiente a sus egresos y que además influye en la estabilidad en la empresa y no acude presionado a trabajar, lo cual indica que a los jefes de área les interesa que el personal que sea contratado para su área se le verifiquen datos económicos y que estos no sean mayores al sueldo que percibirá puesto que les interesa la estabilidad del personal.

La situación económica es una de las partes fundamentales dentro del estudio socioeconómico, lo cual es importante para rescatar la situación económica, por lo tanto se determina si el candidato puede solventar sus gastos con el sueldo que la empresa brinda, logrando así, su permanencia.

**10.- ¿Cree usted que deban verificarse datos como los ingresos y egresos del candidato?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Si	3	75
b)No	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 10**



Fuente: encuesta directa 2008

**10a ¿Por qué?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
A)Los ingresos deben coincidir con los egresos (ventas, mantenimiento)	1	25
B)Para conocer lo que pretende ganar ( producción)	1	25
C)No, mientras cumpla con sus obligaciones de manera clara y ordenada (almacén)	1	25
D)Para saber si se cumple con las expectativas económicas (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

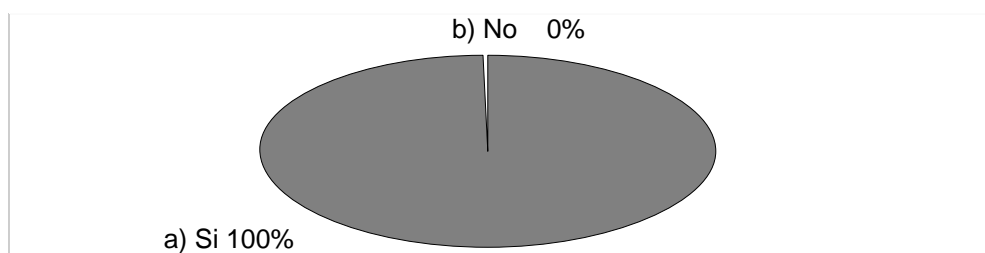
La mayor parte de la población entrevistada considera que deben verificarse los ingresos y egresos del candidato al puesto, que en relación con la gráfica número 9, se considera que los ingresos deben coincidir con sus egresos para que el personal esté conforme con el sueldo y sea constante y eficaz en su trabajo; en cambio, un jefe de área considera que no es determinante para la selección del personal ya que únicamente debe cumplir con sus obligaciones. Lo cual significa que los jefes de área saben la finalidad de realizar el estudio, ya que el aspecto económico dentro de éste, es el más importante puesto que se determina quien es mas apto de acuerdo a su economía.

Sin embargo, coincidiendo con la gráfica anterior, es importante verificar los ingresos y egresos del candidato al puesto, ya que el sueldo debe satisfacer sus necesidades y por ende tendrá estabilidad económica, por lo tanto, se sentirá satisfecho en la empresa.

**11.- ¿El estudio socioeconómico le permite identificar si el candidato cubre con las características del perfil del puesto?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Si	4	100
b)No	0	0
Total	4	100 %

**Grafica 11**

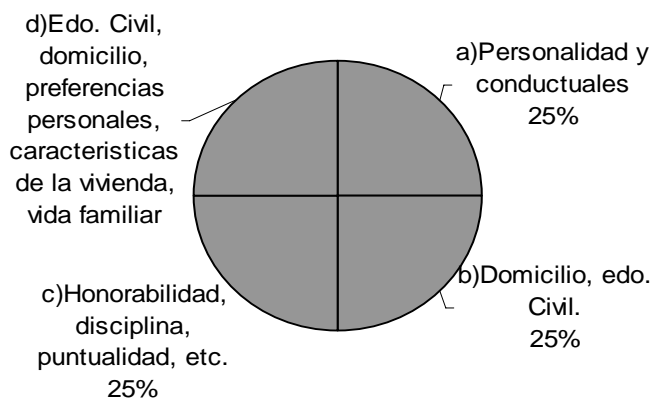


Fuente: encuesta directa 2008

**11a ¿Cuáles?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
A)Personalidad y conductuales (almacén)	1	25
B) Domicilio, edo. Civil. (producción)	1	25
C)Honorabilidad, disciplina, puntualidad, etc. (V,M)	1	25
D) Edo. Civil, domicilio, preferencias personales, características de la vivienda, vida familiar (gerencia)	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 11a**



Fuente: encuesta directa 2008



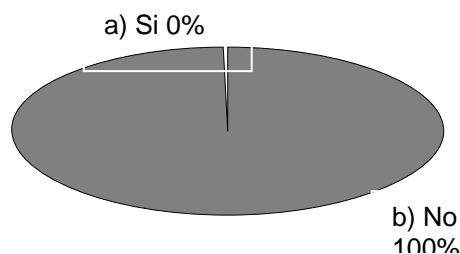
## **INTERPRETACIÓN**

El total de la población afirma que el estudio socioeconómico le permite identificar si el candidato cubre con las características del perfil del puesto, ya sean conductuales o de personalidad, tales como Honorabilidad, disciplina, puntualidad, entre otras, así como también corroborar el estado civil y el domicilio; lo cual indica que el estudio socioeconómico es considerado de gran utilidad puesto que arroja información sobre los valores de la familia y su conducta en el ámbito familiar y laboral, así como también si tiene o no conductas antisociales conocidas por medio de referencias personales o vecinales, ya que todos estos datos son recatados en el estudio socioeconómico.

**12.- ¿Identifica usted las habilidades y capacidades del candidato al puesto mediante el estudio socioeconómico?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Si	0	0
b)No	4	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 12**



Fuente: encuesta directa 2008

**12 b ¿Por qué?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Se refiere a situaciones de comportamiento y económicos, no a habilidades técnicas (producción)	1	25
b)No, se conoce en el área de trabajo (almacén)	1	25
c)No del todo, debe haber un periodo de prueba (V,Manto)	1	25
d)Se requieren otro tipo de evaluaciones (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

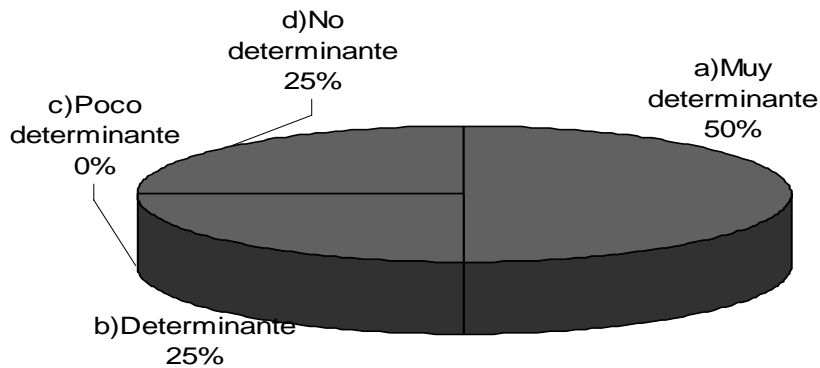
**INTERPRETACIÓN**

La población entrevistada considera que el estudio socioeconómico no contribuye a identificar las habilidades y capacidades del perfil del puesto, se opina que solo se identifican situaciones de personalidad y condiciones económicas y no habilidades técnicas, puesto que se requieren otro tipo de evaluaciones, por lo tanto el estudio socioeconómico rescata solo información cuantitativa en términos económicos y cualitativa en cuanto a características de personalidad y comportamiento, sin embargo, son determinantes para la adecuada selección y contratación del personal.

**13.- ¿La información que le arroja el estudio socioeconómico, determina si el candidato es apto para cubrir el puesto vacante?**

<b>CONCEPTO</b>	<b>F.A.</b>	<b>F.R.%</b>
a)Muy determinante (Vtas/Manto, producción)	2	50
b)Determinante (almacén)	1	25
c)Poco determinante	0	0
d)No determinante (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 13**



Fuente: encuesta directa 2008

**INTERPRETACIÓN**

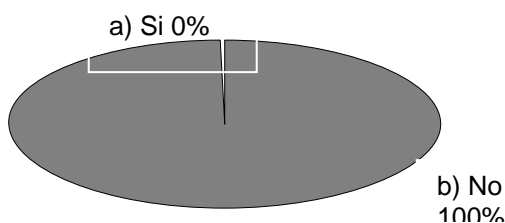
La mayor parte de los jefes de área coinciden en que el estudio socioeconómico es determinante para la selección y contratación del candidato, ya que arroja elementos muy importantes de los que se pueden identificar características de personalidad no aptas para el puesto o bien, comportamientos no adecuados ya sea en el ámbito laboral o social, sin embargo, una persona, no señala alguna opción.

Ésta gráfica tiene relación con la número dos, ya que se refiere a la importante aplicación del estudio para determinar la selección y contratación del personal, lo cual refuerza que si es determinante para la selección del personal.

14.- ¿El estudio socioeconómico le permite identificar las actitudes del candidato, de acuerdo a las conductas y relaciones con la familia?

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) Si	4	100
b) No	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 14**



Fuente: encuesta directa 2008

#### 14 a ¿Cuáles?

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a) Responsabilidad	3	75
b) Solidaridad	0	0
c) Respeto	3	75
d) Compromiso	3	75
e) Honradez	3	75
f) Puntualidad	1	25
g) Disposición hacia el trabajo	3	75
h) Otras	0	0

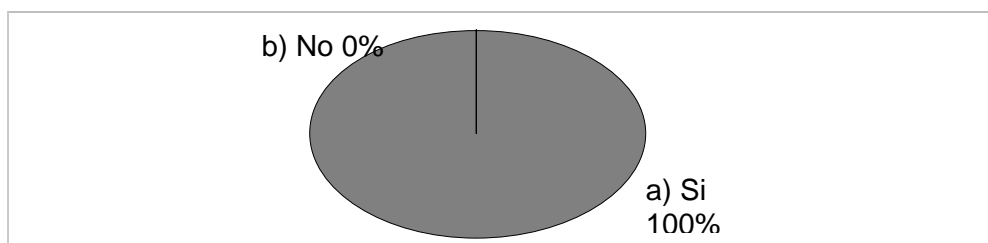
### INTERPRETACIÓN

El total de los jefes de área consideran que el estudio socioeconómico es un elemento que permite identificar las actitudes del candidato, las cuales son estudiadas en base a las conductas y convivencia con la familia, tales como la responsabilidad, respeto, compromiso, honradez y la disposición hacia el trabajo; lo cual implica que la vida familiar y los valores que en ella se comparten, se asimilan a través del estudio socioeconómico y es a través de éste que se pueden estudiar con la finalidad de identificar si el candidato al puesto es el indicado.

**15.- ¿El estudio socioeconómico le permite identificar si el candidato presenta actitudes inadecuadas para cubrir el puesto vacante?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Si	4	100
b)No	0	0
Total	4	100

**Grafica 15**



Fuente: encuesta directa 2008

**15a ¿Por qué?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Nadie lo conoce mejor que en el lugar donde vive (almacén)	1	25
b)Se verifica que no diga mentiras (producción)	1	25
c)Se identifican contradicciones que se dijeron en la entrevista (ventas, mantenimiento)	1	25
d)Según la evaluación de actitudes (gerencia)	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

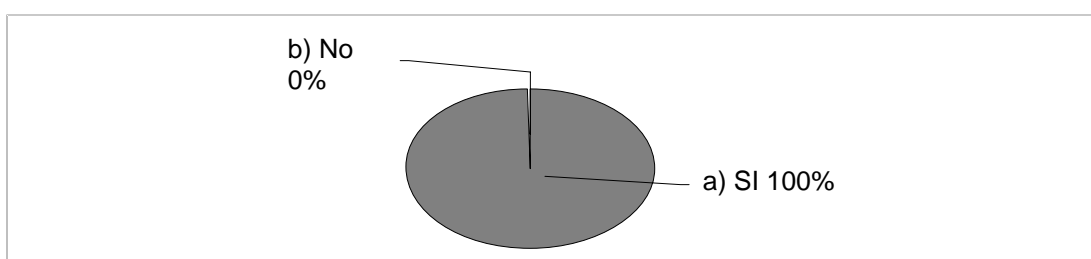
**INTERPRETACIÓN**

El total de la población coincide que el estudio socioeconómico les permite a todos los jefes de área, identificar si el candidato presenta actitudes inadecuadas o desviaciones de conducta que no permitan la adecuada realización de funciones o que obstaculice las actividades tanto de forma individual como las de todo el personal; de acuerdo a las gráficas trece y catorce se indica que a través del estudio se pueden identificar diferentes comportamientos que no pueden ser observados mediante una entrevista, si no mediante los diferentes ambientes en los que se desarrolla.

**16.- ¿Del proceso que se lleva a cabo para la contratación del candidato, cree que el estudio socioeconómico brinde la información necesaria para determinar si el candidato al puesto es viable o no para cubrir el puesto vacante?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
A)Si	4	100
B)No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafica 16**



Fuente: encuesta directa 2008

**16 a.- ¿Por qué?**

CONCEPTO	F.A.	F.R.%
a)Se describen actitudes que no se observan en la entrevista (ventas, mantenimiento)	1	25
b)Se verifica que no digan mentiras (producción)	1	25
c)A primera vista si, después es trato y desempeño (almacén)	1	25
d)Según la evaluación de sus actitudes (gerencia)	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

### INTERPRETACIÓN

El total de la población coincide que el estudio socioeconómico brinda la información que se requiere para determinar si el candidato al puesto es apto o no para cubrir el puesto vacante, mencionan que el estudio rescata las actitudes que no son observadas en la entrevista, así como también, se verifican los datos otorgados; por lo tanto, el estudio socioeconómico es indispensable para detectar características inadecuadas del candidato al puesto, ya que recauda información sobre su vida familiar, social y económica del candidato.

**17.- Del proceso de selección y contratación, Numere por orden de importancia los aspectos que brindan mayor información al momento de elegir a la persona que será contratada; tomando en cuenta el número uno como el mas importante y el diez, como el de menor relevancia.**

<b>CONCEPTO</b>	<b>ventas</b>	<b>producción</b>	<b>almacén</b>	<b>gerencia</b>
a)Entrevista inicial	5	1	1	2
b)Aplicación de examen psicométrico	2	2	1	1
c)Entrevista con el director y/o gerente de área	6	7	7	3
d)Aplicación de examen de conocimientos	4	6	4	5
e)Revisión de referencias personales y laborales	3	3	2	6
f)Estudio socioeconómico	1	5	3	4
g) Recepción de documentos para expediente	8	4	6	7
h) Entrevista con el director general	7	8	8	8

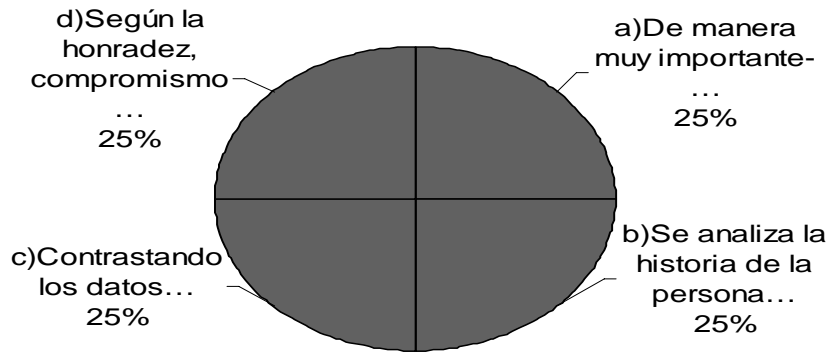
### **INTERPRETACIÓN**

En el recuadro anterior se observa que los aspectos que brindan mayor información al momento de elegir a la persona que será contratada, de acuerdo al orden de importancia, son: examen psicométrico, la entrevista inicial, estudio socioeconómico, así como también, revisión de referencias personales y laborales, lo cual revierte que el estudio socioeconómico es uno de los elementos que brinda mayor información para determinar el personal que formará parte de la organización.

**18.- ¿De que manera el estudio socioeconómico le proporciona elementos para valorar la selección y contratación del personal?**

<b>CONCEPTO</b>	<b>F.A.</b>	<b>F.R.%</b>
a)De manera muy importante ya que identifica su personalidad y su conducta en la sociedad (producción)	1	25
b)Se analiza la historia de la persona y se conoce si le interesa trabajar con la empresa (gerencia)	1	25
c)Contrastando los datos obtenidos en la entrevista (almacén)	1	25
d)Según la honradez, compromiso, respeto, responsabilidad (ventas, mantenimiento)	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Grafica 18**



Fuente: encuesta directa 2008

**INTERPRETACIÓN**

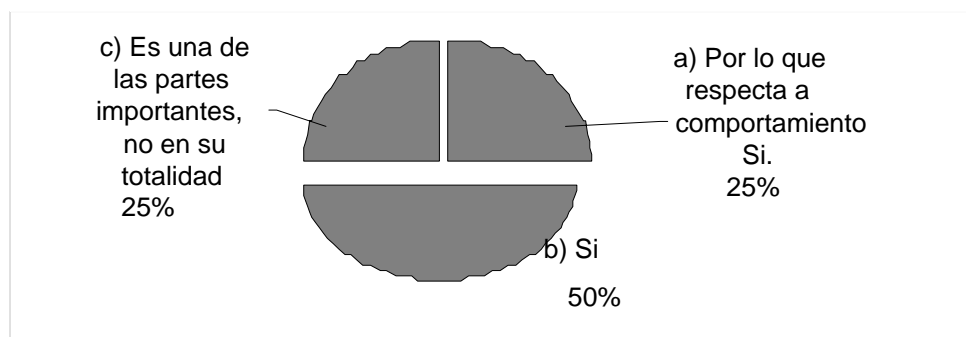
De acuerdo a la información proporcionada por los jefes, se encontró que el estudio socioeconómico les proporciona elementos para valorar la selección y contratación del personal, de tal manera que les permite identificar la personalidad y su conducta en la sociedad, si le interesa trabajar, así como la honradez, compromiso, respeto y responsabilidad del candidato al puesto, lo cual indica que es otro de los beneficios indicados por los jefes de área, de acuerdo a la gráfica número tres; así como también con las gráficas número quince y dieciséis, que afirman que el estudio socioeconómico brinda la información necesaria para determinar si el candidato al puesto es viable o no para cubrir el puesto vacante ya que identifica actitudes no adecuadas.



**19.- ¿Considera que la estructura del estudio socioeconómico retoma todos los elementos necesarios para una adecuada selección y contratación del personal?**

<b>CONCEPTO</b>	<b>F.A.</b>	<b>F.R.%</b>
a) Por lo que respecta a comportamientos, si. (almacén)	1	25
b) Si (ventas, mantenimiento y producción)	2	50
c) Es una de las partes importantes, no en su totalidad (gerencia)	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Grafica 19**



Fuente: encuesta directa 2008

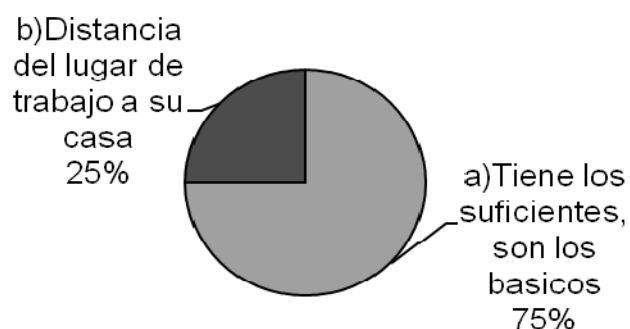
**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la gráfica, la mitad de la población entrevistada considera que el estudio socioeconómico retoma los elementos necesarios para la adecuada selección y contratación de personal, sin embargo algunas personas les parece que no en su totalidad y retoma solamente lo que respecta en comportamientos, lo cual indica que el instrumento necesita ser modificado en algunos aspectos, de tal manera que logre abarcar todos los aspectos necesarios para una adecuada selección y contratación de personal.

**20.- ¿Qué aspectos considera usted, son necesarios que se retomen en el estudio socioeconómico?**

<b>CONCEPTO</b>	<b>F.A.</b>	<b>F.R.%</b>
a) Tiene los suficientes, son los básicos (vtas/manto, producción y gerencia)	3	75
b) Distancia del lugar de trabajo a su casa	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Grafica 20**



Fuente: encuesta directa 2008

**INTERPRETACIÓN**

El total de la población entrevistada coincide que el estudio socioeconómico retoma los elementos más importantes para una adecuada selección, sin embargo, una persona opina que debe verificarse la distancia de su domicilio hacia el trabajo, ya que esto implica la demora del empleado, o bien, que no se presente a trabajar; lo cual indica que además de acudir al domicilio, debe hacerse un croquis de este con la finalidad de conocer el recorrido que realizará para trasladarse a laborar; por lo tanto debe rediseñarse el instrumento para agregar nuevos aspectos que rescaten mayor información.

## **5.5.- Análisis de la información**

### **Trayectoria laboral y académica**

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre la trayectoria laboral del candidato al puesto; representan mayor importancia las referencias personales, laborales, y el desempeño laboral, lo cual significa que los tres aspectos mencionados constituyen una de las partes más relevantes para considerar a una persona como apta al puesto, ya que a partir de las referencias se obtiene mayor información sobre éste y se tienen mayores elementos para la selección adecuada de personal, además, con las referencias laborales se informan como fue el desempeño en el trabajo que realizaba; por lo tanto, se rescata que saber sobre la historia laboral como académica del candidato, es de mucho apoyo para la empresa, puesto que, se investiga su comportamiento, habilidades, potencial que reconocen, ética, nivel de responsabilidad y honestidad.

### **Condiciones familiares**

Se considera que a través del estudio socioeconómico se conoce la situación familiar del candidato, ya que a través de la visita domiciliar se tiene una visión más amplia de cómo vive y como es la convivencia con la familia, los jefes de área consideran que el conocer la situación familiar a partir del estudio socioeconómico, sirve para reconocer el grado de responsabilidad, puntualidad, si es agresivo, o bien, como se proyectará en el trabajo; sin embargo las referencias personales son también muy importantes, ya que la familia o vecinos de la persona pueden brindar información en cuanto a su forma de convivir y su comportamiento.

Retomando a la autora Ma. Del Rosario Silva Arciniega en su libro La validez y confiabilidad del estudio socioeconómico (2006); que define el estudio socioeconómico como el método de indagación valorativa y clasificatorias

cuantitativas de variables ponderadas, que tiene por objeto descubrir en un sujeto las características que lo ubican en un nivel categórico estratificado y contribuir al conocimiento del entorno familiar, financiero y social.

En esta definición se observa que se retoman de igual manera los datos mencionados anteriormente, tales como la vida familiar, entre otros.

Se concuerda entonces que el estudio socioeconómico y laboral, reviste gran importancia, dentro de una empresa, dado que contribuye a rescatar datos o aspectos como la estructura familiar, y el equilibrio de su situación económica, el cual implica la visita domiciliaria por parte de un Trabajador Social, con la finalidad de investigar y estudiar los grupos familiares en los que se desenvuelve el solicitante, permitiendo verificar datos que han sido plasmados en la solicitud de empleo o en el currículo Vitae.

### **Características económicas y sociales**

Es importante conocer la ubicación de la vivienda del candidato al puesto, ya que la distancia o cercanía del domicilio, influye en su puntualidad y asistencia, también se expresa que es importante para en caso de alguna emergencia o imprevisto que surja con alguna persona, los cuales se rescatan mediante la aplicación del estudio socioeconómico, lo cual indica que éste es un instrumento necesario dentro de la selección y adecuada contratación de personal para rescatar aspectos que no son vistos en la entrevista.

La situación económica del candidato, es importante para su contratación, ya que expresan que el sueldo que éste reciba en su trabajo, debe ser similar o correspondiente a sus egresos y que además influye en la estabilidad en la empresa y no acude presionado a trabajar, lo cual indica que a los jefes de área les interesa que el personal contratado para su área se le verifiquen datos económicos y que

éstos no sean mayores al sueldo que percibirá puesto que les interesa la estabilidad del personal.

La situación económica es una de las partes fundamentales dentro del estudio socioeconómico, y valiosa información para la empresa, por lo tanto se determina si los gastos del candidato son mayores al sueldo que percibirá.

La mayor parte de la población entrevistada considera que deben verificarse los ingresos y egresos del candidato al puesto, ya que se considera que los ingresos deben coincidir con sus egresos para que el personal esté conforme con el sueldo y sea constante y eficaz en su trabajo; en cambio, un jefe de área considera que no es determinante para la selección del personal ya que únicamente debe cumplir con sus obligaciones. Lo cual significa que los jefes de área saben la finalidad de realizar el estudio, ya que el aspecto económico dentro de éste, es uno de los más importantes, ya que el sueldo debe satisfacer sus necesidades y por ende tendrá estabilidad económica, por lo tanto, se sentirá satisfecho en la empresa.

### **Perfil del puesto**

El estudio socioeconómico permite identificar si el candidato cubre con las características del perfil del puesto, ya sean conductuales o de personalidad, tales como Honorabilidad, disciplina, puntualidad, entre otras, así como también corroborar el estado civil y el domicilio; lo cual indica que el estudio socioeconómico es considerado de gran utilidad puesto que arroja información sobre los valores de la familia y su conducta en el ámbito familiar y laboral, así como también si tiene o no conductas antisociales conocidas por medio de referencias personales o vecinales.

El perfil del puesto es diferente a cada una de las áreas, puesto que se realizan actividades distintas. Por ejemplo, en área de

#### **Ventas:**

Edad: de 18 a 40 años

Sexo: masculino

Estado civil: indistinto

Estudios: preparatoria terminada.

Experiencia en ventas.

#### Actitudes

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad de respuesta a la demanda del cliente.
- Actitudes positivas en las relaciones entre clientes
- Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
- Facilidad para trabajar en equipo
- Facilidad de palabra
- Capacidad de toma de decisiones
- Liderazgo

#### **Almacén:**

Edad: de 18 a 35

Sexo: masculino

Estado civil: indistinto

Estudios: secundaria terminada.

#### Actitudes

- Trabajo en equipo
- Organización
- Capacidad de análisis

- Actitud de servicio
- Responsable, adaptable
- Capacidad para trabajar bajo presión.

### **Mantenimiento:**

Edad: de 18 a 35

Sexo: masculino

Estado civil: indistinto

Estudios: ingeniería mecánica, eléctrica, electrónica, mecatrónica y/o carrera a fin,

Conocimientos: hidráulica, neumática, electricidad, electrónica.

### Actitudes

- Liderazgo
- Objetividad
- Comunicación
- Creatividad
- Trabajo en equipo
- Capacidad de análisis
- Responsable, adaptable

### **Producción**

Edad: de 18 a 30

Sexo: femenino

Estado civil: casada

Estudios: Secundaria o equivalente técnica

## Actitudes

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Responsable y adaptable
- Capacidad para trabajar por objetivos
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Discreción

Es considerable entonces que el estudio socioeconómico es determinante para la selección y contratación del candidato, ya que arroja elementos muy importantes en los que se pueden identificar características de personalidad no aptas para el puesto, o bien, comportamientos no adecuados, ya sea en el ámbito laboral o social; sin embargo, una persona considera que es importante pero no en su totalidad.

## **Actitud**

El estudio socioeconómico permite identificar si el candidato presenta actitudes inadecuadas o desviaciones de conducta que no permitan la adecuada realización de funciones o que obstaculice las actividades tanto de forma individual como las de todo el personal; además de diferentes comportamientos que no pueden ser observados mediante una entrevista, si no mediante los diferentes ambientes en los que se desarrolla.

Brinda la información que se requiere para determinar si el candidato al puesto es apto o no para cubrir la vacante, mencionan que el estudio rescata las actitudes que no son observadas en la entrevista, así como también, se verifican los datos otorgados; por lo tanto, el estudio socioeconómico es indispensable para detectar características inadecuadas del candidato al puesto, datos importantes para la empresa.



## **Proceso de prueba del candidato**

Al momento de elegir a la persona que será contratada, de acuerdo al orden de importancia, son: examen psicométrico, la entrevista inicial, estudio socioeconómico, así como también, revisión de referencias personales y laborales, lo cual revierte que el estudio socioeconómico es uno de los elementos que brinda mayor información para determinar el personal que formará parte de la organización.

Se considera que el estudio socioeconómico retoma los elementos necesarios para la adecuada selección y contratación de personal, sin embargo algunas personas les parece que no en su totalidad y retoma solamente lo que respecta en comportamientos, lo cual indica que el Estudio Socioeconómico necesita ser modificado en algunos aspectos, de tal manera que logre abarcar todos los rubros necesarios para una adecuada selección y contratación.

Ante lo descrito anteriormente, se obtiene que el estudio socioeconómico favorece el proceso de selección y contratación del personal, ya que mediante la investigación realizada, las gráficas arrojan que éste es importante para determinar el personal que ingresa a la empresa, puesto que a partir de éste se conoce al candidato al puesto con mayor precisión y es importante conocer sus necesidades, se obtiene información muy importante y mayores puntos de referencia para tomar en cuenta a la persona en la contratación.

Se debe tomar en cuenta el estudio socioeconómico como una de las partes más importantes del proceso de selección, puesto que a partir de éste se estudia el contexto en el cual se desenvuelve el candidato, y como se proyecte en su familia o en la sociedad, de la misma manera será su desenvolvimiento en el trabajo.

Los beneficios que obtiene la empresa con la implementación del estudio socioeconómico, son diversos, de acuerdo a la opinión de los jefes de área, lo cual significa que conocen la finalidad del estudio, así como también la utilidad que este representa para la institución, ya que a partir de este se tiene un mejor conocimiento del candidato, lo cual permite identificar si es el indicado de acuerdo al perfil del puesto; por lo tanto, el estudio socioeconómico evita riesgos, ya que contratar a una persona que no brinda una información verídica puede acarrear verdaderos problemas a la organización y entre más estable sea la vida de un candidato, se asume que menos conflictos causará a la empresa; habiendo con esto menos problemas, dándose una mayor productividad y fluidez en los procesos, así como también un agradable clima laboral.

Se coincide que se deben contrastar los datos proporcionados en la entrevista inicial, a través de la visita domiciliaria, ya que se opina que es necesario conocer la confiabilidad del candidato y que son escenarios distintos de evaluación, percepción y dialogo con otras personas, lo cual significa que el hecho de ir directamente a la casa del candidato al puesto se contrastan los datos que ha dado en la entrevista inicial y se identifica si es honesto en lo que mencionó, ya que si desde un principio no se habla con la verdad, es posible que en su trabajo no sea siga con esa conducta, por lo tanto, es de gran importancia acudir al domicilio del candidato al puesto, ya que a partir de este, se conocen aspectos que en la entrevista, no son descubiertos.

Los datos que se consideran como los más importantes para realizar una mejor selección de personal, son: La edad, salud del candidato, referencias laborales, ingresos, egresos y vida familiar. Lo cual indica que tanto la salud, como la economía y la vida familiar en la que se desarrolla, reviste importancia para cada jefe de área, para lo cual, dichos datos son obtenidos acudiendo al domicilio del candidato al puesto mediante el estudio socioeconómico.

Después de todo un análisis de la información obtenida se encuentra que para implementar el estudio socioeconómico, debe haber un proceso de reclutamiento y selección bien establecido, en el cual se especifique la fase en la que entra el estudio socioeconómico, ya que dentro de la empresa no se realiza un procedimiento completo que permita obtener información clara y precisa del candidato, puesto que se hace un elección muy precipitada, que después acarrea problemas de deserción en la empresa.

Cabe mencionar que dentro de la empresa donde se llevó a cabo la investigación, se realiza el siguiente proceso de reclutamiento y selección, mismo que era ejecutado por la practicante en Trabajo Social.

### **PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE LA EMPRESA PURIFICADORA DEL CUPATITZIO S.A DE CE.V.**

El proceso de reclutamiento comienza cuando el jefe de área acude al departamento de Recursos Humanos y comunica de manera verbal que requiere personal.

Posteriormente, la jefa de Recursos Humanos se da a la tarea de recurrir a las fuentes internas de reclutamiento, donde la más común era archivo o cartera de candidato, en la cual se archivan los expedientes de todos los candidatos que solicitan empleo.

En caso de que las fuentes internas no proporcionen al personal necesario para cubrir la vacante se recurría a las fuentes externas, las cuales son:

**-Bolsas de trabajo**, como el servicio estatal del empleo, o el área de colocación promocional, especificando los requisitos necesarios que deben tener las personas, y su función es realizar una preselección de candidatos y enviar varios candidatos a la empresa.

- **Carteles**, la empresa en ocasiones recurre a esta fuente, colocando un cartel fuera de la empresa.

- **Profesionales y educativas**: Son aquellas que se dedican a la preparación de profesionales en las diferentes áreas científicas y tecnológicas. Se recurre a ésta fuente cuando la empresa requiere una persona pero no de tiempo completo, si no que únicamente preste sus servicios apoyando a las instituciones dentro de sus actividades.

Para la selección de las fuentes de reclutamiento se contemplan aspectos importantes como el perfil del puesto y el tiempo con el cual se cuenta para cubrir la vacante para escoger la vacante.

El departamento no cuenta con una organización que beneficie el proceso de reclutamiento, si hablamos de la cartera interna del candidato, no se encuentra en orden, es decir, existen solicitudes y curriculum de personas que no cumplen con el perfil necesario al puesto que solicita, igualmente se conservan curriculum de carreras no a fines a las áreas, de manera que el reclutamiento se torna complicado y las bolsas de trabajo en ocasiones envían a personas que no cubren las especificaciones para cubrir la vacante.

## **PROCESO DE SELECCIÓN**

**1.- Entrevista preliminar**, cuando empiezan a llegar los interesados a la empresa, se recibe la solicitud y pasa con el jefe de Recursos Humanos y realiza la entrevista de primera instancia con base a la solicitud de empleo, con la cual se van haciendo una serie de preguntas y es posible en ocasiones detectar que el candidato expuso información falsa en la solicitud, se realiza una breve plática de sus trabajos anteriores, en el desarrollo de la entrevista se realizan preguntas mas profundas acerca de su historia laboral, escolar y familiar.

Durante la entrevista se analiza el comportamiento del candidato, si contesta nerviosos, si contesta inquieto o tímido, desesperado, la forma en cómo se expresa, si duda de lo que dice, etc.

Después se realiza un diagnóstico basándose en los datos e información que se obtienen durante la entrevista y si se cree que puede ser apto para el puesto. Posteriormente se realizan los exámenes psicométricos,

## **2.- Aplicación de exámenes psicométricos**

En seguida de terminar la entrevista al candidato, se le realizan los exámenes de acuerdo a la vacante, los cuales son para la empresa instrumentos clave, ya que les permite evaluar al candidato contra los requerimientos de la vacante a cubrir, además permite que los resultados sean comparados con otros candidatos al puesto.

La empresa cuenta con los siguientes test:

### De capacidad intelectual:

Terman merril: Que mide el coeficiente intelectual y diversas habilidades que conforman cultura general, sentido común, vocabulario, comprensión, habilidad numérica, razonamiento lógico capacidad de análisis, síntesis y abstracción.

Cleaver: Refleja actitudes y conductas del candidato al enfrentarse en su trabajo, formas de reaccionar en situaciones de presión y motivadores que lo lleven a actuar, iniciativa y empuje por si misma, grado de apego a las normas y estilo de relacionarse.

Thurstone: describe aspectos relevantes de comportamiento, en las que involucran constante movimiento, impulsividad y seguridad en la toma de decisiones, dominancia, sociabilidad y estabilidad emocional.

### **3.- Verificación de referencias**

El departamento solicita información del candidato en los empleos anteriores con la finalidad de verificar la veracidad de los datos.

A continuación se evalúa la información hasta el momento obtenida de los resultados de la entrevista, de las pruebas, prueba de manejo en caso de ser para el área de ventas y con éstas se eligen a los más idóneos para el puesto.

Cabe mencionar que en ocasiones se pasa por alto realizar la verificación, ya sea por falta de tiempo y que se necesite acelerar el proceso de selección.

### **4.- Entrevista con el jefe inmediato**

La entrevista con el jefe inmediato es de las etapas más importantes del proceso, puesto que el jefe inmediato es quien está solicitando al personal.

- Al terminar la entrevista con el candidato, se acuerda con el jefe del área si el candidato ocupa o no la vacante, o si quiere entrevistar mas personas, si éste es el caso se le notifica al candidato que después se le informará si fue o no aceptado, si es el caso contrario, los papeles se archivarán en la carpeta de candidatos.
- Si el candidato resultó ser idóneo para el puesto, pasa con el gerente general y realiza una última entrevista, con la finalidad de dar el visto bueno y conocer quien será el próximo integrante de la empresa.

- Si el gerente no tiene inconveniente de que sea contratado, regresa nuevamente a Recursos Humanos para recordar nuevamente el horario, condiciones de trabajo y le piden los documentos necesarios para formar su expediente, y se le cita al día siguiente para firmar los documentos correspondientes a la contratación.

Después de estudiar el proceso de reclutamiento y selección, se detecta que se dejan de lado varias etapas importantes para completar un buen proceso, lo cual ocasiona una deserción o rotación de personal, además de diferentes conflictos que suelen surgir entre el empleado y la empresa, ya que se deja de lado la inducción del personal por falta de tiempo y entran de inmediato a su área de trabajo.

## CONCLUSIONES

Los objetivos que a continuación se describen se cumplieron en su totalidad, por las razones que se detallan posteriormente:

### **Objetivo general:**

Valorar la implementación del estudio socioeconómico en la fase de selección y contratación del personal, dentro de la Empresa Purificadora del Cupatitzio S.A. de C.V., con la finalidad de determinar los beneficios que éste ofrece.

Fue cumplido, ya que se considera fue percibido positivamente por cada uno de los jefes de área, de lo cual se rescataron elementos importantes que determinan que el estudio socioeconómico favorece el proceso de selección y contratación del personal adecuado.

### **Objetivos específicos:**

-Rescatar la importancia que tiene la implementación del estudio socioeconómico en la fase de selección y contratación de personal; el cual fue cumplido por que de acuerdo a la investigación de campo, la población entrevistada expresa que el estudio socioeconómico resulta importante, ya que se obtienen datos realmente mas objetivos del candidato al puesto y se identifica su personalidad y conducta en la sociedad, de igual manera, se analiza la historia de la persona y se conoce si le interesa trabajar con la empresa, así como también, contrasta los datos obtenidos en la entrevista inicial.

-Determinar los beneficios que ofrece el estudio socioeconómico para la empresa, el cual fue cubierto, puesto que se rescatan diferentes beneficios a través



de los cuestionarios aplicados, de lo cual, se obtiene, que los beneficios que el estudio socioeconómico ofrece, son los siguientes: Se conoce al candidato al puesto con mayor precisión, se hace una mejor selección de personal, por lo tanto se obtienen mejores resultados, conocer al personal que va a ingresar a la empresa, se tiene una idea mas clara de su situación personal y se determina si es la indicada para tomar un puesto, así como también se disminuyen tiempos, hay mas asertividad en la contratación, y personal mas adecuado.

-Distinguir la opinión de los directivos, acerca de la implementación del estudio socioeconómico. Este objetivo, queda cubierto, ya que los cuestionarios fueron aplicados a los directivos o jefes de área de la empresa, por lo tanto, cada uno coincide que el estudio socioeconómico es esencial en la fase de selección y contratación del personal; sin embargo, siendo esta su opinión, también se expresa que suelen dejarlo de lado por el escaso personal, es decir, no cuentan con un sistema riguroso de contratación, ya que no se tiene el recurso humano para llevarlo a cabo.

-Señalar los elementos que comprende el estudio socioeconómico y sus aportes en la fase de selección. Con la investigación se señalan cada uno de los elementos que comprende el estudio, con el cual se trata de rescatar todos los aspectos del ambiente en que se desenvuelve, es decir, vida familiar y social; estos elementos son los siguientes: trayectoria laboral y académica, condiciones familiares, características económicas y sociales, perfil del puesto, actitud y proceso de prueba del candidato.

-Identificar que aspectos ofrece el estudio socioeconómico para determinar la contratación o no del candidato. Con la investigación se identificaron los diferentes aspectos que el estudio socioeconómico brinda, en el cual trata de investigar aspectos económicos y sociales que no pueden ser observados en la entrevista o en la solicitud de empleo, estos pueden ser el ambiente familiar, situación de la vivienda, papel o rol que desempeña dentro de su hogar y actitudes o formas de conducta que

adopta ante diversas situaciones; las cuales pueden ser determinantes para elegir el candidato de acuerdo al perfil requerido.

Después de haber realizado un análisis minucioso a través de la aplicación del instrumento, se puede afirmar que la hipótesis planteada al inicio de la investigación, si se comprobó, confirmándose con ello que el estudio socioeconómico favorece el proceso de selección y contratación del personal adecuado en la empresa, lo cual indica que es uno de los elementos mas importantes para determinar si el candidato al puesto es apto para cubrir el puesto vacante.

Afirmación encontrada en la investigación de campo mediante la aplicación del cuestionario a los jefes de área.

# **PROPUESTA**

## **1.- IDENTIFICACION**

**Denominación o nombre del proyecto.-** Reestructuración del proceso de selección y contratación del candidato al puesto.

**Responsable del proyecto.-** P.L.T.S. Cristina Ramírez Aviña

Fecha de elaboración. Enero 2009

## **2.- DESCRIPCION DEL PROYECTO**

El proyecto se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa Purificadora del Cupatitzio S.A. de C. V. "Lyder", la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Uruapan, sobre el Libramiento Oriente 5496, Col. Rancho de Santa Bárbara.

Dicho proyecto estará encaminado a rediseñar o estructurar el proceso de selección que se ha venido realizando anteriormente en la empresa, dando mayor importancia y validez al estudio socioeconómico durante el proceso, con la finalidad de contratar personal adecuado al puesto vacante y al mismo tiempo se sienta identificado con la empresa, tomando en cuenta, una buena inducción de personal, proponiendo también, el seguimiento del empleado, dentro de sus labores, con el propósito de apoyar en problemáticas o necesidades que surjan durante su labor, evitando de alguna manera que el personal abandone su empleo, en caso de sentirse insatisfecho por situaciones adversas en el trabajo.

Cabe mencionar que dicho proyecto permitirá también, elaborar un nuevo formato de E.S.E. de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada y a las necesidades de cada uno de los jefes de área; sin embargo, cabe hacer la aclaración de que los cuestionarios arrojan datos donde se expresa que todos los jefes de área consideran que este retoma los elementos necesarios para tal afecto, en cambio, se considera necesario, elaborar y definir un ES.E., puesto que al

momento de hacer la revisión se encontró con que debe ser reemplazado, con la finalidad de rescatar mayor información del candidato; sin embargo el proceso de selección y contratación que se lleva a cabo en la empresa, no lo contempla dentro de su proceso de selección .

### **3.- JUSTIFICACION.-**

Durante la investigación realizada en la empresa purificadora del Cupatitzio SA. De CV. "LYDER" para determinar la opinión que se tiene acerca del estudio socioeconómico, se encontró con que todas las personas entrevistadas, afirman que el estudio socioeconómico favorece la selección y contratación del personal adecuado, sin embargo, el proceso de selección que se realiza en la empresa, no se toma en cuenta, ya que en ocasiones las vacantes deben ser cubiertas de manera rápida, sin tomar en cuenta las consecuencias que podrían presentarse mas adelante, al no cerciorarse de la información brindada por el candidato al puesto.

Por lo anterior, se requiere realizar una reestructuración sobre el orden de dicho proceso, con la finalidad de obtener información que acredite y verifique datos obtenidos por el candidato al puesto, de una manera oportuna, tratando de coadyuvar a la disminución de problemáticas presentadas por un ineficiente proceso de selección de personal.

Dicho proyecto será de mucha importancia, puesto que a partir de un proceso bien estructurado, y un estudio bien sistematizado, realizado de manera oportuna, se obtendrá la información necesaria y perceptible para conocer al futuro empleado, de acuerdo a las características descritas en el estudio socioeconómico y así mismo, tener una referencia más para elegir entre varios candidatos.

**A continuación se describe el Proceso de reclutamiento y selección que actualmente se ejecuta...**

El proceso de reclutamiento comienza cuando el jefe de área acude al departamento de Recursos Humanos y comunica de manera verbal que requiere personal.

Posteriormente, el departamento de Recursos Humanos se da a la tarea de recurrir a las fuentes internas de reclutamiento, donde la más común era archivo o cartera de candidato, en la cual se archivan los expedientes de todos los candidatos que solicitan empleo.

En caso de que las fuentes internas no proporcionen al personal necesario para cubrir la vacante se recurría a las fuentes externas, las cuales son:

- Bolsas de trabajo, como el servicio estatal del empleo, en el área de colocación promocional, especificando los requisitos necesarios que deben tener las personas, y su función es realizar una preselección de candidatos y enviar varios candidatos a la empresa.
- Carteles, la empresa en ocasiones recurre a esta fuente, colocando un cartel fuera de la empresa.

El departamento no cuenta con una organización que beneficie el proceso de reclutamiento, si hablamos de la cartera interna del candidato, no se encuentra en orden, es decir, existen solicitudes y curriculum de personas que no cumplen con el perfil necesario al puesto que solicita, igualmente se conservan curriculum de carreras no a fines a las áreas, de manera que el reclutamiento se torna complicado y las bolsas de trabajo en ocasiones envían a personas que no cubren las especificaciones para cubrir la vacante.

Dentro de esta fase, el autor Joaquín Rodríguez Valencia, en su libro administración moderna de personal (1991). Menciona que el reclutamiento de personal tiene diferentes medios para promocionar las vacantes.

Los medios de reclutamiento son las diferentes formas o conductos que se utilizarán para enviar el mensaje e interesar a los candidatos y así atraerlos hacia la organización.

Los medios de comunicación que se utilizan ordinariamente dentro del reclutamiento de Recursos Humanos son:

- Requisición de personal
- La solicitud oral o escrita hecha a los trabajadores
- La carta y el teléfono
- El periódico
- La radio y la televisión
- Los folletos y boletines

Dentro de esta fase se propone implementar el formato de requisición de personal, con la finalidad de hacerlo de una manera más formal. (Ver anexo N°3)

## **PROCESO DE SELECCION**

**1.- Entrevista preliminar**, cuando empiezan a llegar los interesados a la empresa, se recibe la solicitud y pasa con el jefe de Recursos Humanos y realiza la entrevista de primera instancia con base a la solicitud de empleo, con la cual se van haciendo una serie de preguntas y es posible en ocasiones detectar que el candidato expuso información falsa en la solicitud, se realiza una breve plática de sus trabajos anteriores, en el desarrollo de la entrevista se realizan preguntas mas profundas acerca de su historia laboral, escolar y familiar.

Durante la entrevista se analiza el comportamiento del candidato, si contesta nervioso, si contesta inquieto o tímido, desesperado, la forma en cómo se expresa, si duda de lo que dice, etc.

Después se realiza un diagnóstico basándose en los datos e información que se obtienen durante la entrevista y si se cree que puede ser apto para el puesto. Posteriormente se realizan los exámenes psicométricos,

Dentro de etapa, el autor, Joaquín Rodríguez Valencia en su libro administración moderna de personal (1991); menciona también, la entrevista preliminar después de la requisición de personal, o como el lo llama, recepción de solicitantes. Menciona que la entrevista preliminar es un procedimiento que sirve para dar mayor importancia a las relaciones públicas. También ayuda al departamento de personal a excluir a las personas claramente inadecuadas y obtener información básica sobre los candidatos potenciales.

En esta fase, antes de hacerse una entrevista preliminar; se propone realizar, solo una recepción de solicitudes de empleo por las personas interesadas por cubrir el puesto vacante, y al reunir las suficientes, de esas mismas, seleccionar, las que serian las más aptas.

Al elegir las personas, deben ser programadas en fecha y hora, en conjunto con jefes de área, y puedan recibirlas también.

Es aconsejable que el candidato al presentarse a la empresa, llene una solicitud de empleo que abarque datos personales como: nombre, edad, sexo, estado civil, IMSS, RFC, datos familiares, experiencia ocupacional, puesto y sueldo deseado, disponibilidad para iniciar labores, planes a corto y largo plazo.

Las solicitudes de empleo deberán ser diseñadas, de manera sencilla, accesible a todo nivel de empleados, misma que pueda ser complementada con un curriculum vitae cuando se trate de ejecutivos.

Se trata de mantener un control de solicitudes y se pretende que la información que proporcionen los solicitantes, esté completa y bien definida, por eso se recomienda que la elaboración sea dentro de la empresa y obteniendo una pequeña asesoría por parte del encargado del departamento. Al término de la misma, se procede a la entrevista.

- **Entrevista preliminar o profunda:**

con ésta se pretende detectar de manera eficaz y en el mínimo de tiempo posible, los aspectos mas destacables del candidato, y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo, aspecto físico, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc. Con objeto de destacar aquellos candidatos que de manera manifiesta no reúnen el perfil del puesto que se pretende cubrir, debe informarse también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida y prestaciones, a fin de que el decida si le interesa seguir adelante con el proceso.

- El encargado de realizar la entrevista debe contar con un objetivo específico, el cual debe estar predeterminado para poder precisar el procedimiento a seguir, el ambiente en que se desarrolla la entrevista es importante, se recomienda en un lugar privado, sin interrupciones, en donde las dos partes se encuentran relajados, y no presionados; es importante identificar la importancia de la entrevista, ya que basándose en la percepción de la misma, se tomara la decisión de continuar o detener el proceso de esta etapa, sin embargo, si existe el interés por ambas partes, se pasa a la siguiente etapa.



- La entrevista profunda tiene una función en la que se integran todos los datos que han sido proporcionados, se le considera profunda por que se trata de llegar a un conocimiento mas apto del candidato, es decir, aspectos familiares, laborales, y profundizar en las condiciones de trabajo. esta entrevista se realiza con el objeto de detectar cualquier conducta que puede o no favorecer a la empresa.

- ✓ **Informe de la entrevista:**

Se considera necesario un informe de la entrevista que contenga resultados y conclusiones de la misma, en relación con el objetivo planteado, debe ser redactados inmediatamente, después de concluida, con el objeto de no omitir ninguna información que distorsione el resultado obtenido. El informe debe ser claro y concreto para que posteriormente sea revisado por el jefe del área solicitante.

- ✓ Posteriormente, se pasa directamente a la realización de exámenes psicométricos.

## **2.- Aplicación de exámenes psicométricos**

En seguida de terminar la entrevista al candidato, se le realizan los exámenes adecuados a la vacante, los cuales son para la empresa instrumentos clave, ya que les permite evaluar al candidato contra los requerimientos de la vacante a cubrir, además permite que los resultados sean comparados con otros candidatos al puesto.

La empresa cuenta con los siguientes test:

De capacidad intelectual:

Terman merril: Que mide el coeficiente intelectual y diversas habilidades que conforman cultura general, sentido común, vocabulario, comprensión, habilidad numérica, razonamiento lógico capacidad de análisis, síntesis y abstracción.

Cleaver: Refleja actitudes y conductas del candidato al enfrentarse en su trabajo, formas de reaccionar en situaciones de presión y motivadores que lo lleven a actuar, iniciativa y empuje por si misma, grado de apego a las normas y estilo de relacionarse.

Thurstone: describe aspectos relevantes de comportamiento, en las que involucran constante movimiento, impulsividad y seguridad en la toma de decisiones, dominancia, sociabilidad y estabilidad emocional.

Cabe mencionar que los test antes mencionados se aplican a todo candidato, sin importar el nivel que vaya a ocupar en la empresa,

El autor, Joaquín Rodríguez Valencia en su libro administración moderna de personal (1991) Les llama Pruebas de empleo: las cuales refiere que son útiles para obtener información relativamente objetiva que se puede comparar con la de otros candidatos y trabajadores actuales. Son dispositivos que evalúan la probable coincidencia entre los candidatos y los requisitos del puesto

En esta etapa se propone realizar un test de acuerdo al área vacante, es decir, que al candidato, no le resulte “algo nuevo o que no sepa que contestar por no tener conocimiento de lo que realiza.”

De acuerdo al autor Alfredo Guth, en su libro de reclutamiento, selección e integración de recursos humanos (2001) menciona las siguientes pruebas psicométricas:

Los test se dividen por niveles:

Para el nivel ejecutivo se propone:

- WAIS
- CLEAVER
- MOSS

Para nivel profesionista:

- TERMAN MERRIL
- CLEAVER
- MOSS (en caso de tener personal a su cargo)

Nivel administrativo y técnico:

- BETA II - R
- NUMEROS
- THURSTONE
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE
- DESTREZA

Nivel personal de seguridad:

- RAVEN O BARSIT
- MMPI

Nivel operarios:

- BETA II – R
- THURSTONE
- DESTREZA
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE.

Con lo anterior, se pretende que se determine el nivel que requiere el puesto para identificar la batería correspondiente.

El autor J. Gómez Aquino en su libro recursos humanos su administración en las organizaciones (1992), al proceso de selección agrega *el estudio socioeconómico*, lo que él llama como la encuesta económico-social, la cual consiste en comprobar y conocer la veracidad de los datos proporcionados por el candidato en la solicitud de empleo y en la entrevista, así como los proporcionados por referencias y trabajos anteriores.

Tal como lo refiere el autor, se propone, después de realizar el examen psicométrico, realizar el...

#### ❖ **Estudio Socioeconómico**

El estudio socioeconómico no se realiza dentro de la empresa, sin embargo, después de la investigación realizada en la institución con todos los jefes de área, se coincide, que es indispensable para una mejor selección de personal.

La investigación socioeconómica debe cubrir tres áreas:

- a) Proporcionar una información de la actividad social familiar, a efecto de conocer las posibles situaciones conflictivas que influyan directamente en el rendimiento del trabajador.
- b) Conocer lo más detalladamente, la posible actitud, responsabilidad y eficacia en el trabajo en razón de las actividades desarrolladas en trabajos anteriores.
- c) Corroborar la honestidad y veracidad de la información proporcionada.

Después de esta etapa, de acuerdo al autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro administración moderna de personal (1991), se propone la:

- **Selección preliminar:**

En el departamento de personal en el caso de la selección, toda información de pruebas de empleo se utilizan para saber si la persona es la mejor y más apta para el puesto, de acuerdo a ellas, se revisan cada una de las aplicadas de acuerdo al perfil del puesto, y se decide si la persona continúa o no dentro del proceso. En caso de continuar, se pasará a las siguientes pruebas o sub etapas.

Este mismo autor propone en seguida, **la selección final por el supervisor o jefe de área:** El jefe que tiene un puesto vacante en su departamento, entrevista a los candidatos seleccionados de manera preliminar por el departamento de recursos humanos.

Sin embargo, se propone que antes de pasar al candidato con el jefe del área, se realice en primer lugar:

- **Examen médico:**

La finalidad del examen médico es e detectar las deficiencias que puede presentar el candidato, además de:

- a) Contratar individuos capacitados para la realización de un determinado trabajo.
- b) Evitar que algún aspirante con padecimiento infecto contagioso pueda transmitir el mal.
- c) Protegerá al aspirante de futuras enfermedades profesionales al valorar su estado de salud.

Después de esta etapa se procederá a la verificación de referencias.

### **3.- Verificación de referencias**

El departamento solicita información del candidato en los empleos anteriores con la finalidad de verificar la veracidad de los datos.

Referencias laborales:

Trayectoria, experiencia, antigüedad, funciones, cualidades destacables, motivo de salida de la empresa.

Medio por el que se rescatara será el Estudio socio-económico y posteriormente vía telefónica

A continuación se evalúa la información hasta el momento obtenida de los resultados de la entrevista, de las pruebas, prueba de manejo en caso de ser para el área de ventas y con estas se eligen a los más idóneos para el puesto.

Cabe mencionar que en ocasiones se pasa por alto realizar la verificación, ya sea por falta de tiempo y que se necesite acelerar el proceso de selección.

**El autor Joaquín Rodríguez Valencia** en su libro administración moderna de personal (1991), coincide en realizar la verificación de referencias o lo que él llama como Investigación de la historia anterior: Esto suele hacerse para obtener una información más objetiva de la persona. La mayoría de las organizaciones se ponen en contacto con las fuentes de referencia o con las fuentes de selección, las cuales son: referencias personales, referencias familiares, académicas y de empleos anteriores.

Coincidiendo con el autor, de igual manera se debe realizar primero la verificación de referencias antes de la entrevista con el jefe inmediato.

Después de esta etapa se recomienda pasar al candidato con el jefe de área, ya que es cuando se tiene la mayor parte de información, la cual debe proporcionarse al encargado de área por medio de un resumen para que conozca la situación general y valore de acuerdo a la entrevista que posteriormente el realizará.

#### **4.- Entrevista con el jefe inmediato**

La entrevista con el jefe inmediato es de las etapas más importantes del proceso, puesto que el jefe inmediato es quien está solicitando al personal.

- Al terminar la entrevista con el candidato, se acuerda con el jefe del área si el candidato ocupa o no la vacante, o si quiere entrevistar más personas, si éste es el caso se le notifica al candidato que después se le informará si fue o no aceptado, si es el caso contrario, los papeles se archivarán en la carpeta de candidatos.
- Si el candidato resultó ser idóneo para el puesto, pasa con el gerente general y realiza una última entrevista, con la finalidad de dar el visto bueno y conocer quién será el próximo integrante de la empresa.
- Si el gerente no tiene inconveniente de que sea contratado, regresa nuevamente a Recursos Humanos para recordar nuevamente el horario, condiciones de trabajo y le piden los documentos necesarios para formar su expediente, y se le cita al día siguiente para firmar los documentos correspondientes a la contratación.

Dentro de esta etapa se propone lo siguiente:

“Si el departamento solicitante cuenta con la información del candidato y lo percibe apto para cubrir el puesto, basándose en las pruebas y entrevistas, se pasará a una entrevista con el gerente general, para que el valore por última vez la situación del candidato, para posteriormente reunirse el jefe de área, jefe de personal y gerente general y en conjunto expresen pros y contras del candidato, y valorar su contratación.

- Después de terminado el análisis sobre la contratación del candidato, y no hay ningún inconveniente, en ser contratado, recurre nuevamente con el jefe de personal para aclarar dudas sobre su nuevo trabajo y explicar todo en relación

a él. Así como también, se le citará al día siguiente para la firma de contrato e iniciar con la inducción al puesto.

“La contratación del candidato se formaliza con la aceptación del candidato como parte integral de la empresa. Las formas de contratación están regidas por la ley Federal del Trabajo, dependiendo de las necesidades específicas de la empresa, pueden existir relaciones laborales de los siguientes tipos: contrato por obra determinada, por tiempo determinado y por tiempo indeterminado. Posteriormente, se continúa con la Inducción del personal, en esta función se trata de dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pendientes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización.” (Grados, 2003: 252)

El autor J. Gómez Aquino en su libro recursos humanos su administración en las organizaciones (1992), Por último, dentro de esta misma fase, maneja la *decisión final*. Una vez obtenidos los datos de información del candidato durante el proceso de selección, se evalúan y comparan las características del candidato con los requisitos de puesto posible.

- Después de la etapa de contratación del candidato, se procederá a las siguiente etapas:

❖ **La inducción de personal:**

El autor Jaime Grados en su libro reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal” (2003) define la inducción de la siguiente manera:



La inducción de personal es una etapa que se inicia con el contrato de un empleado en la institución, para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa.

Es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar a todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conductas prevalecientes que espera la organización y sus departamentos. (Ver anexo N° 4)

#### ❖ **Entrevista de ajuste:**

Es muy conveniente que después de que el trabajador haya terminado su período de prueba, el supervisor de área, llene unas hojas de calificación para saber si el trabajador puede o ha desarrollado bien su trabajo o si se ha tenido problemas con él.

Si que el trabajador va ser dado de alta en la institución, se debe realizar la entrevista de ajuste para saber sus grados de avance, mejoramiento, fracasos, etc.

Se debe preparar como una plática con el supervisor inmediato para conocer la conducta y eficiencia del empleado durante el periodo de prueba.

Por lo que respecta al trabajador, se debe hacer notar que ingresa en forma definitiva a la empresa y resolverle preguntas que haya surgido durante el periodo de prueba; así también sirve para detectar fallas que el nuevo trabajador ha descubierto y que los demás trabajadores los pasan como inadvertidos.

Después de la fase de inducción, y ya inmerso en la empresa el trabajador, se propone, dar seguimiento al empleado, es decir, una vez que el empleado conoce el funcionamiento de la empresa, es bueno saber, como es su desempeño, como se ha sentido en los diferentes aspectos de su vida desde que inició a laborar en la actual empresa, que dificultades ha tenido, entre otros; esto, por medio de una

evaluación mensual, utilizando el cuestionario, con la finalidad de identificar a tiempo las inconformidades que causan la deserción.

Dado a que el proceso no incluye las diversas etapas del proceso de selección, se requiere realizar una reestructuración sobre el orden, con la finalidad de obtener información que acredite y verifique datos obtenidos por el candidato al puesto, de una manera oportuna y con ello, coadyuvar a la selección del candidato al puesto y tratar de disminuir la rotación del personal, ya que también se propone llevar un seguimiento al empleado, para la detección temprana de necesidades y evitar la deserción.

Dicho proyecto será de mucha importancia, puesto que a partir de un proceso bien estructurado, y un estudio bien sistematizado, realizado de manera oportuna, se obtendrá la información necesaria y perceptible para conocer al futuro empleado, de acuerdo a las características descritas en el estudio socioeconómico y así mismo, tener una referencia más para elegir entre varios candidatos.

#### **4.- OBJETIVOS**

##### **GENERAL**

Reestructurar el proceso de selección y contratación del candidato al puesto, donde el estudio socioeconómico sea determinante para la selección del personal, con la finalidad de contar con un proceso bien estructurado y completo que conlleve a una adecuada selección de personal.

##### **ESPECIFICOS**

- Presentar ante todo el personal administrativo la propuesta del proceso de selección.

- Presentar el estudio socioeconómico y establecerlo como obligatorio dentro del proceso de selección de personal de la empresa.
- Aplicar el estudio a todo el personal y establecer fechas para los mismos.
- Llevar un seguimiento de los nuevos empleados para la identificación oportuna de necesidades.

## **5.- METAS**

- Que el 100% del personal que labora en la empresa se le realice el estudio socioeconómico.
- Lograr el 90% de rotación en la empresa.
- Lograr la disponibilidad del 100% de los directivos para implementar el proceso de selección propuesto.
- Lograr que el estudio socioeconómico sea establecido dentro del proceso de selección, como un instrumento indispensable.

## **6.- ORGANIZACIÓN**

- a) Se trabajará a nivel grupal, es decir, se presentará el proyecto, ante todo el personal administrativo, con la finalidad de ser implementado.

<b>FUNCIONES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>INVESTIGAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los diferentes aspectos que deben ser tomados en cuenta para cada área, correspondientes al estudio socioeconómico.</li> <li>- Las referencias familiares y de empleo del candidato al puesto, así como también aspectos personales, sociales y económicos, por medio del estudio socioeconómico.</li> <li>- Identificar el número de personas que no tienen en su expediente el estudio socioeconómico para realizárselos.</li> <li>- identificar situaciones que obstaculicen el desempeño del trabajador dentro y fuera de su área de trabajo.</li> </ul>
<b>PLANEAR Y PROGRAMAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fechas y horarios en que se aplicarán los estudios socioeconómicos.</li> <li>- Organizar y programar las evaluaciones mensuales del empleado.</li> <li>- Planear y programar las entrevistas de ajuste.</li> <li>-Programar fechas y horarios de inducción.</li> </ul>
<b>ADMINISTRAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficientar los recursos materiales, técnicos y humanos que se tengan para llevar a la practica la propuesta.</li> </ul>
<b>COORDINAR Y SUPERVISAR.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-coordinación con bolsas de trabajo, instituciones y escuelas para el reclutamiento de personal. -</li> <li>Supervisar el empleado a través de la evaluación mensual, en coordinación con su jefe de área</li> <li>-Coordinación con el médico o laboratorio de análisis clínicos, para la realización de pruebas</li> </ul>

	<p>medicas indicadas por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las actividades que se integren en el proyecto.</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De solicitudes y curriculum de candidatos a los puestos vacantes.</li> <li>- De expedientes</li> <li>- Entrevistas</li> <li>-Establecer la dinámica y desarrollo de las actividades que surjan.</li> </ul>
<b>GESTIÓNAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los recursos humanos y materiales necesarios para la realización del proyecto.</li> </ul>

## **ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **OPERACIONALIZACION DE LA HIPÓTESIS**

“La implementación del estudio socioeconómico y laboral favorece el proceso de selección y contratación del personal adecuado para la Empresa Purificadora del Cupatitzio S.A. de C.V.”

Variable independiente: La implementación del estudio socioeconómico y laboral.

Variable dependiente: El proceso de selección y contratación del personal

Unidad de análisis: Personal y departamento de recursos humanos

Elementos lógicos: Favorece





<p><b>V.D. Selección y contratación del personal.</b></p> <p><u>SELECCIÓN:</u> Es un proceso técnico que permite “elegir” de un conjunto de postulantes, al futuro colaborador más “Idóneo”, para un puesto o cargo, con la finalidad de establecer cuales de todos lo solicitantes son los mejores para que se puedan adaptar a las descripciones y especificaciones del puesto, en esta se analizan habilidades y capacidades de los solicitantes, a fin de decidir sobre bases objetivas, cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización, ya que la selección de personal es crucial para el éxito de la administración de personal e incluso para la organización. (Valencia, 1991:93)</p> <p><u>CONTRATACION:</u> Es la aceptación formal de la persona seleccionada para formar parte de la empresa o institución. (grados,2003: 252)</p> <p>“Es el establecimiento del vinculo formal entre la persona elegida y la organización, consiste en que la persona se presenta al lugar de trabajo ya habiendo aceptado sus condiciones y es introducida interpersonal, material y teóricamente en su nuevo puesto y con respecto a la organización.</p> <p><u>PERSONAL :</u> Nombre genérico que se utiliza para designar el factor trabajo en una empresa o conjunto de empleados de la misma, cualquiera que sea su grado de cuantificación profesional. (Suárez,1992: 215)</p> <p><u>DEFINICION OPERACIONAL:</u> La selección y contratación del personal son parte de las fases que se requieren para determinar la elección del personal adecuado o idóneo en algún organismo determinado.</p>	<p>Y1.-Perfil del puesto</p> <p>Y2.- Actitud</p> <p>Y3.-Proceso de prueba del candidato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos</li> <li>-Capacidades</li> <li>-Habilidades</li> <li>- Aptitudes</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Solidaridad</li> <li>- Respeto</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Honradez</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Disposición hacia el trabajo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Selección de candidatos</li> <li>-Entrevista inicial</li> <li>-Aplicación de examen Psicométrico</li> <li>-Entrevista con director y/o gerente de área</li> <li>-Aplicación de examen de conocimientos</li> <li>-Revisión de referencias personales y laborales</li> <li>-Estudio socioeconómico</li> <li>-Recepción de documentos para expediente</li> <li>-Entrevista con director general</li> <li>-Examen médico</li> <li>-Inducción</li> <li>-Contratación.</li> </ul>
---	---	--



## Anexo 2



PURIFICADORA DEL CUPATITZIO S.A de C.V.  
LIBRAMIENTO ORIENTE # 5496 COL. SANTA BARBARA  
C.P. 60190 URUAPAN, MICH., TEL. 523-65-25  
R.F.C.: PCU871204RU4. [www.aqualyder.com](http://www.aqualyder.com)

Fecha de aplicación \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

Antigüedad \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

**1.- De los datos que se rescatan en el estudio socioeconómico sobre la trayectoria laboral del candidato al puesto; ¿cuales considera de mayor importancia: (marque con una línea)**

- a) Tipos de puestos en los que se ha desempeñado
- b) Tiempo que duró desempeñándose en el puesto
- c) Referencias personales
- d) Referencias laborales
- e) Desempeño laboral
- f) Otros

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2.- ¿Considera importante la aplicación del estudio socioeconómico para determinar la selección y contratación del personal que ingresa a la empresa?**

- a) si
- b) no

¿Porqué? \_\_\_\_\_

**3.- ¿Qué beneficios se obtienen en la empresa con la implementación del estudio socioeconómico en la fase de selección y contratación del personal?**

---

---

**4.- ¿De que le sirve a usted, conocer la situación familiar a partir del estudio socioeconómico?**

---

---

**5.- ¿Cree usted necesario que se contrasten los datos proporcionados en la entrevista inicial, a través de la visita domiciliaria?**

a) si      b) no

¿Porqué?\_\_\_\_\_

---

---

**6.- ¿Qué datos considera mas importante para una adecuada selección y contratación de personal? Enumere por orden de importancia los siguientes aspectos:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Domicilio                        | <input type="checkbox"/> Referencias Laborales                                      |
| <input type="checkbox"/> Edad                             | <input type="checkbox"/> Ingresos y egresos económicos                              |
| <input type="checkbox"/> Estado Civil                     | <input type="checkbox"/> Características de la vivienda (Propia, prestada, rentada) |
| <input type="checkbox"/> Salud del candidato y su familia | <input type="checkbox"/> Medio de transporte que utiliza                            |
| <input type="checkbox"/> Vida familiar                    |   |
| <input type="checkbox"/> Referencias Personales           |   |

**7.- De los datos personales que contiene el estudio socioeconómico, señale cuales considera de mayor importancia.**

- a) Edad
- b) Sexo
- c) Estado civil
- d) Domicilio
- e) Teléfono
- f) Otros

---

---

¿Porqué? \_\_\_\_\_

---

**8.- ¿Considera importante conocer la ubicación de la vivienda del candidato?**

- a) si
- b) no

¿Para qué? \_\_\_\_\_

---

**9.- ¿En que medida la situación económica del candidato es determinante para la selección y contratación?**

- a) Muy determinante
- b) Determinante
- e) Nada determinante

¿Por qué?

---

**10.- ¿Cree usted que deban verificarse datos como los ingresos y egresos del candidato?**

- a) si
- b) no

¿Por que? \_\_\_\_\_

**11.- ¿El estudio socioeconómico le permite identificar si el candidato cubre con las características del perfil del puesto?**

a) si

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

---

b) no

¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

**12.- ¿Identifica usted las habilidades y capacidades del candidato al puesto mediante el estudio socioeconómico?**

Si

¿En que aspectos? \_\_\_\_\_

---

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

**13.- ¿La información que le arroja el estudio socioeconómico, determina si el candidato es apto para cubrir el puesto vacante?**

a) Muy determinante      b) Determinante      c) Poco determinante      d) No determinante

**14.- ¿El estudio socioeconómico le permite identificar las actitudes del candidato, de acuerdo a las conductas y relaciones con la familia?**

**a) si... de las siguientes, señale cuales:**

- 1) Responsabilidad
  - 2) Solidaridad
  - 3) Respeto
  - 4) Compromiso
  - 5) Honradez
  - 6) Puntualidad
  - 7) Disposición hacia el trabajo
  - 8) Otras \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**b)No...**

¿Porqué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**15.- ¿El estudio socioeconómico le permite identificar si el candidato presenta actitudes inadecuadas para cubrir el puesto vacante?**

a) si            b) no

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**16.- ¿Del proceso que se lleva a cabo para la contratación del candidato, cree que el estudio socioeconómico brinde la información necesaria para determinar si el candidato al puesto es viable o no para cubrir el puesto vacante?**

a) si            b) no

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**17.- ¿Del proceso de selección y contratación, enumere por orden de importancia los aspectos que brindan mayor información al momento de elegir a la persona que será contratada?**

- Entrevista inicial
- Revisión de referencias personales y laborales
- Aplicación de examen Psicométrico
- Estudio socioeconómico
- Entrevista con director y/o gerente de área
- Recepción de documentos para expediente
- Entrevista con director general
- Aplicación de examen de conocimientos

**18.- ¿De que manera el estudio socioeconómico le proporciona elementos para valorar la selección y contratación del personal?**

---

---

---

---

**19.- ¿Considera que la estructura del estudio socioeconómico retoma todos los elementos necesarios para una adecuada selección y contratación del personal?**

---

---

---

---

**20.- ¿Qué aspectos considera usted, son necesarios que se retomen en el estudio socioeconómico?**

---

---

---

---

---



### Anexo 3



### FORMATO PARA REQUISICION DE PERSONAL

Este formato de requisición de personal responde a la necesidad de obtener mayor información sobre la vacante y el perfil del personal requerido para ocupar el puesto, con la finalidad de realizar una selección acorde a sus necesidades.

Fecha 

--	--	--

  
Día Mes Año

\_\_\_\_\_  
Jefe inmediato (Solicitante)                      Cargo que desempeña                      área

#### 1.- INFORMACION SOBRE LA VACANTE

La vacante responde a: (marque con una X)

Creación del cargo                       Reemplazo definitivo   
Reemplazo temporal

#### 2.- LA VACANTE SE PRODUJO POR:

Renuncia del titular                       Vacaciones                       Cancelación de contrato   
Incapacidad                       Incremento de labores

FECHA EN QUE DEBE ESTAR CUBIERTA 

--	--	--

 ESTA VACANTE  
Día Mes Año

#### 3.- PERFIL

Edad sugerida: entre \_\_\_ y \_\_\_ años de edad.

#### 4.- ESCOLARIDAD

LICENCIATURA
PREPARATORIA
CARRERA TEC.
OTRO

#### 5.- INFORMACION SOBRE EL CARGO:

DEDICACION: TIEMPO COMPLETO. \_\_\_ MEDIO. TIEMPO. \_\_\_ HORARIO: \_\_\_\_\_



**FUNCIONES:**

--

AREA: \_\_\_\_\_

DEPTO: \_\_\_\_\_

A QUIEN REPORTA \_\_\_\_\_

REMUNERACION \$ \_\_\_\_\_

**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN SOLICITA**

**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Anexo 4



### INDUCCIÓN PERSONAL

#### BIENVENIDA

¡Felicidades! Ahora formas parte de la gran familia “Lyder”.

Todos en Purificadora del Cupatitzio queremos que comiences con el pie derecho, para que te familiarices y te integres a nuestra fuerza de trabajo lo más pronto posible.

En esta empresa somos gente de trabajo y valores y por lo tanto queremos que tengas en la mente estos dos conceptos que te ayudarán para tu superación en el trabajo.

Deseamos sinceramente que en “Lyder” encuentres todo lo necesario para tu superación laboral, personal y familiar. Puedes contar con todo nuestro apoyo.

#### HISTORIA DE LA EMPRESA

Agua purificada “Lyder” Fue fundada el 15 de Diciembre de 1981 siendo la primera empresa de Agua Purificada de Uruapan. En sus inicios, la empresa contaba solamente con un vehículo de reparto, un chofer vendedor y tres asistentes de producción. La venta del primer día de operaciones fue de 5 garrafones.

Los primeros años de la empresa no fueron fáciles, ya que en Uruapan y la región no existía una cultura de consumo de agua purificada. El esfuerzo y trabajo constante rindieron frutos y después de dos años la empresa ya contaba con 6 unidades de reparto y una gran clientela.

Actualmente Purificadora del Cupatitzio es la empresa líder en su ramo con el mayor porcentaje de participación en el mercado y ha recibido diversos reconocimientos por su trayectoria y calidad en sus productos.

## MISIÓN

Trabajaremos para mejorar el bienestar de los habitantes de nuestra comunidad ofreciendo productos de calidad total que satisfagan sus necesidades primarias de alimentación, entregándolos oportunamente en la ubicación que el cliente decida y a un precio razonable.

## VISIÓN

Estamos dedicados a explorar nuestras fortalezas y debilidades, al aprendizaje continuo, al trabajo en equipo y a vivir acorde con nuestros valores individuales:

Para obtener en esta empresa oportunidades de desarrollo laboral y personal

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes

Para fabricar productos y brindar servicios de calidad total.

Para ser reconocidos y compensados por nuestras habilidades, logros y progresos.

Para ser felices por lo que somos y hemos logrado.

## VALORES

Trabajo en equipo: Cooperamos con todos nuestros compañeros de trabajo para lograr nuestros objetivos.

Integridad: Actuamos de acuerdo con nuestras creencias y valores universales para formarnos como personas valiosas en nuestra comunidad.

Responsabilidad: Estamos conscientes de que todo lo que hacemos diariamente tiene un efecto positivo o negativo en las demás personas, por lo que trabajamos para lograr un bien para todos.

Compromiso: Estamos comprometidos a cuidar principalmente de nuestros clientes, familia, compañeros de trabajo y amigos.

## PRODUCTOS

Actualmente los productos elaborados por purificadora del Cupatitzio y que son comercializados bajo la marca "Lyder" son:

Agua purificada en garrafón de 19 litros

Agua purificada en garrafón de 19 litros Punzoflex

Agua Purificada en presentaciones menores (355 ml. 500 ml. 1 litro, 1.5 litros y galón).

Bebidas de sabor en garrafón de 19 litros de vidrio

Bebidas de sabor en presentaciones menores (355 ml. 500 ml. 1 litro, 1.5 litros y galón)

## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

### PAGO DE SUELDO

La empresa se compromete a pagar al trabajador el sueldo resultante de su trabajo de la semana y de acuerdo a la cantidad estipulada en el contrato individual de trabajo.

Específicamente al personal de ventas se le explicará el cálculo de su sueldo de acuerdo a la cuota y venta.

Los días de pago son los miércoles de cada semana y se pagará el sueldo resultante del trabajo realizado en el transcurso de la semana inmediata anterior.

La empresa depositará en la cuenta bancaria del trabajador el monto de su nómina, en caso de que el trabajador no tenga cuenta bancaria para el depósito de nómina, recibirá su sueldo en efectivo en las instalaciones de la empresa al día especificado anteriormente.

### PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA.

La tarjeta de reloj checador es el documento de donde se obtiene los datos de puntualidad y asistencia del trabajador, por lo que todo el personal deberá marcar su tarjeta al entrar y salir del trabajo.

El trabajador deberá asistir al trabajo los días y horarios previamente estipulados en el contrato individual de trabajo, teniendo como margen de tolerancia 10 minutos.

Es obligación del trabajador, al tener una insistencia al trabajo, el presentar a su jefe inmediato el justificante que indique el motivo por el cual no asistió.

## PERMISOS E INCAPACIDADES

Para pedir un permiso de inasistencia al trabajo se deberá hacer de forma verbal al departamento de personal. El permiso deberá solicitarse con tres con tres días de anticipación como mínimo.

La empresa otorgará al trabajador permisos con goce de sueldo bajo las siguientes situaciones.

- Matrimonio
- Nacimiento de hijos
- Fallecimiento de padre, madre, esposa e hijos.

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA

### SEGURIDAD E HIGIENE

### COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

### EL CONCEPTO DE SERVICIO INTERNO

### RECORRIDO POR LA EMPRESA

El jefe de personal será el encargado de dar un recorrido por la empresa a todas las personas de nuevo ingreso.



## Anexo 5

PURIFICADORA DEL CUPATITZIO S.A de C.V.  
 LIBRAMIENTO ORIENTE # 5496 COL. SANTA BARBARA  
 C.P. 60190 URUAPAN, MICH., TEL. 523-65-25  
 R.F.C.: PCU871204RU4.



# ESTUDIO SOCIOECONOMICO

### 1.- DATOS GENERALES

NOMBRE	
EDAD	
SEXO	
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO	
NACIONALIDAD	
ESTADO CIVIL	
FECHA DE MATRIMONIO	
DOMICILIO/TELEFONO	
ESCOLARIDAD / PROFESION	
OCUPACION ACTUAL	

### 2.- VERIFICACION DE DOCUMENTOS

DOCUMENTO	OBSERVACION
ACTA DE NACIMIENTO	
ACTA DE MATRIMONIO	
AFILIACION IMSS	
CURP	
RFC	
COMPROVANTE DE DOMICILIO	
CERTIFICADO DEL ULTIMO AÑO DE ESTUDIOS	

### 3.- ANALISIS ECONOMICO

PROPIEDADES	VALOR ESTIMADO
CASA: Propia ___ Rentada ___ Prestada ___ Proceso de pago ___	
AUTOMOVIL	
OTROS	

INGRESOS	MONTO(\$)
Entrevistado	
Cónyuge	
Otros, especifique...	
TOTAL DE INGRESOS	\$

#### 4.- EGRESOS

CONCEPTO	MONTO(\$)
Alimentación	
Vestido	
Renta	
Agua	
Luz	
Teléfono	
Gas	
Mantenimiento	
Transporte (pasajes, gasolina)	
Adeudos ¿Cuáles?	
Educación para sus hijos	
Recreación	
Otros (gastos varios)	
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	

#### 5.- ENTORNO FAMILIAR

NOMBRE	EDAD	OCUPACION	LUGAR/EMPRESA	VIVE CON EL/ELLA
<b>ESPOSA:</b>				
<b>HIJOS:</b>				
<b>PADRE:</b>				
<b>MADRE:</b>				
<b>HERMANOS</b>				
<b>OTROS</b>				

<b>LUGAR QUE OCUPA ENTRE SUS HERMANOS 1°, 2°, etc. Entre cuantos)</b>	
<b>UBICACIÓN DEL DOMICLIO</b>	
<b>CLASIFICACION DE LA POBLACION (urbana, suburbana, rural)</b>	
<b>DISTRIBUCION DE LA VIVIENDA</b>	
<b>TIPO DE CONTRUCCION (interés social, tipo medio, residencial)</b>	

<b>MOVILIARIO CON EL QUE CUENTA</b>	
<b>ORDEN Y LIMPIEZA QUE OBSERVA EL ENTREVISTADOR</b>	
<b>NIVEL SOCIOECONOMICO DE LA ZONA (Alto, medio, bajo, muy bajo)</b>	
<b>OBSERVACIONES GENERALES DE LA ZONA</b>	
<b>APRECIACION GENERAL DEL AMBIENTE FAMILIAR</b>	

**6.- SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA SU COMUNIDAD U COLONIA**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>LUZ</b>		
<b>TELEFONO</b>		
<b>AGUA</b>		
<b>DRENAJE</b>		
<b>GAS</b>		
<b>CABLE POR TV</b>		
<b>ALUMBRADO PUBLICO</b>		
<b>RECOLECTOR DE BASURA</b>		
<b>PAVIMENTACION</b>		
<b>VIGILANCIA</b>		

**7.- ANALISIS DEL ENTORNO**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>EXISTE BANDALISMNO EN LA ZONA</b>		
<b>HAY PROBLEMAS DE DROGADICCION</b>		
<b>ES UNA ZONA SOBREPOBLADA</b>		
<b>EXISTE MIGRACION</b>		
<b>EL ENTREVISTADO, ES ORIGINARIO DE LA ZONA</b>		
<b>EL ENTREVISTADO, ES ORIGINARIO DE LA LOCALIDAD</b>		



### 8.- REPORTES DE HABITOS DE HIGIENE Y SALUD

<b>Peso</b>	
<b>Estatura</b>	
<b>Tipo de sangre</b>	
<b>Antecedentes patológicos</b>	
<b>Antecedentes de enfermedades hereditarias</b>	
<b>Alergias</b>	
<b>Actualmente con tratamiento medico</b>	
<b>Problemas dentales</b>	
<b>Otras:</b>	
<b>Fuma</b>	
<b>Toma bebidas alcohólicas</b>	
<b>Periodicidad de baño</b>	
<b>Tiene tatuajes o cicatrices</b>	
<b>Aspecto personal, apreciado por el investigador.</b>	
<b>Accidentes</b>	

### 9.- REFERENCIAS PERSONALES (que no sean familiares)

<b>Nombre</b>	<b>Relación</b>	<b>Edad</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Referencias</b>

### 10.- REFERENCIAS LABORALES

<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Dirección y teléfono</b>	<b>Responsable (nombre y puesto)</b>
<b>Datos proporcionados por: (nombre y puesto)</b>	<b>Fecha de ingreso:</b>	<b>Fecha de separación:</b>
<b>Puestos desempeñados</b>	<b>Motivo de separación</b>	<b>Ultimo sueldo</b>

De las siguientes preguntas, cómo calificaría usted a la persona referida

<b>AREAS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>

### 11.- EVALUACION GENERAL DEL EMPLEADO

<b>Investigado ha tenido algún problema de tipo sindical o laboral ¿</b>	
<b>¿Fue el empleado adecuado para el tipo de trabajo que realizó?</b>	
<b>¿Indique para que puesto lo recomienda o sería adecuado</b>	
<b>¿Qué contribución hizo el empleado a la compañía?</b>	
<b>¿Cuál sería la evaluación del empleado de una escala de excelente a malo?</b>	
<b>¿Lo volverían a contratar? ¿Por qué?</b>	
<b>OBSERVACIONES O COMENTARIOS</b>	

**12.- RESUMEN FINAL DEL ENTREVISTADO**

**13.- FOTOGRAFIAS DE SU HOGAR**

## BIBLIOGRAFIA

ANDER –EGG, Ezequiel; (1994) Historia de Trabajo Social, Editorial Lumen Buenos Aires.

ANDER –EGG, Ezequiel; (1996) Introducción al Trabajo Social, Editorial Lumen Humanitas Argentina.

A. GRADOS, Jaime; (2003) Reclutamiento, selección, Contratación e inducción de personal, Editorial El manual moderno México,

CHIAVENATO, Idalberto; (2000) Iniciación a la organización y control, Editorial Mc. Graw Hill México.

DE LA ISALA, Carlos; (2000) Ética y empresa, Editorial ITAM USEM México.

GOMEZ AQUINO, J; (1992) Recursos humanos, su administración en las organizaciones, Editorial Acasa México.

GUTH AGUIRRE, Alfredo; (2001) Reclutamiento, selección e integración de Recursos Humanos, Editorial TRILLAS.

HERRERA LOYO, Angélica; (1996) Trabajo Social Empresarial, UNAM-ENTS, México D.F.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO; (2003) Leyes, reglamentos e instructivos complementarios, Editorial Berbera México.

MARTINEZ GARCIA, Francisco; (2004) Una filosofía de la empresa y trabajo, Editorial Trillas México.

MENDEZ MORALES, José Silvestre; (2006) Fundamentos de economía, Editorial Mc Graw Hill México.

MENDEZ MORALES, José Silvestre; (2007) La economía en la empresa, Editorial Mc Graw Hill México.

MENDEZ MONGE, Ana Migdelina; (1990) Introducción a la administración básica, Universidad de Guadalajara.

REYES PONCE, Agustín; (2004) Administración Moderna, Editorial LIMUSA, México D.F.

RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín; (2000) Como administrar pequeñas y medianas empresas, Editorial Contables administrativos y fiscales México.

RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín; (2002) Administración moderna de personal, Editorial Thomson México.

RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín; (2007) Administración de pequeñas y medianas empresas, Editorial Thomson México.

SANCHEZ ROSADO, Manuel; (2004) Manual de Trabajo Social metodología y practica, Plaza y Valdés México.

SILVA ARCINIEGA, Ma. Del Rosario; (2006) Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico, Editorial Universidad Autónoma de México.

SUAREZ SUAREZ, Andrés; (1993), Diccionario de economía y administración, Editorial Mc Graw Hill México.

TERAN TRILLO, Margarita; (1990) Perfil profesional del T.S. en el área empresarial, revista de Trabajo Social, N° 44. México. Universidad Autónoma de México. Octubre-diciembre.

VALERO CHAVEZ, Aida; (2000) Desarrollo histórico de Trabajo Social, UNAM ENTS México D.F.