



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

***“PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS TRABAJADORES DE
LAS DIFERENTES EMPRESAS DE URUAPAN SOBRE
EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL LIC. EN TRABAJO
SOCIAL”***

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Trabajo Social

P R E S E N T A:

LILIANA ROJAS CARRILLO

ASESORA: L.T.S. Adriana Santoyo Martínez

Uruapan, Michoacán, 05 Noviembre del 2012.





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 vivir y de crecer cada día, por brindarme la fortaleza para salir adelante en las adversidades y la fortuna de poder disfrutar de tantas bendiciones en mi vida.

A MIS PADRES:

Por apoyarme en cada paso de mi vida, por estar siempre ahí de manera incondicional, por tantos sacrificios que siempre han hecho por mí, por brindarme lo necesario para crecer en todo sentido, por alentarme y comprenderme, por estar presentes en los momentos más difíciles y complicados, pero también por celebrar mis logros y éxitos, que desde luego, no serían posibles sin ustedes a mi lado; se que no podré pagar con nada todo lo que han hecho por mi, pero les agradezco infinitamente por el honor de ser su hija.

LOS AMO.

A MI HERMANITO:

Por soportarme siempre, por cuidarme y protegerme ante todo y ante todos, por apoyarme a lo largo de mi vida y estar conmigo en los momentos en que más lo he necesitado.

Por enseñarme tantas cosas, por darme fuerza en los momentos de mayor debilidad, cuando he sentido que no puedo más y con tu amor me has impulsado a levantarme y seguir adelante, por todos los momentos que sólo entre hermanos se pueden compartir, y porque a pesar de todo eres el mejor hermano que Dios pudo haberme dado, Gracias.

TE AMO.

A MIS AMIGOS:

Por su apoyo, cariño y motivación en los momentos complicados, en los cuales me alentaron a continuar...Gracias por brindarme su amistad sincera y por todos los momentos inolvidables que compartimos. **Los quiero mucho.**

A MIS PROFESORES:

Por contribuir a mi formación tanto profesional como personal, y por brindarme además de sus conocimientos, su amistad, apoyo y cariño.

De manera especial, **agradezco a mi asesora** por su tiempo y paciencia, ya que fue pieza clave para haber podido concluir esta tesis, que marca un logro más en mi vida.

Y a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron para la realización de este trabajo de investigación, gracias.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I EMPRESA

1.1	Definición de empresa.....	5
1.2	Clasificación de las empresas.....	6
1.3	Elementos de la empresa.....	15
	1.3.1 La unidad empresarial y sus distintos aspectos.....	17
1.4	El factor humano en la empresa.....	20
	1.4.1 Introducción al desarrollo del factor humano.....	20
	1.4.2 La importancia clave del factor humano en la empresa.....	21

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1	Hotel Mansión del Cupatitzio	
	2.1.1 Datos Generales.....	26
	2.1.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	28
2.2	Bolsa de Trabajo UDV	
	2.2.1 Datos Generales.....	30
	2.2.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	32
2.3	Grupo Florestore	
	2.3.1 Datos Generales.....	34
	2.3.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	35
2.4	Gasolinera Quirindavara	
	2.4.1 Datos Generales.....	37
	2.4.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	38
2.5	Gasolinera “Q”	
	2.5.1 Datos Generales.....	40
	2.5.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	41
2.6	Golden Gate	
	2.6.1 Datos Generales.....	43
	2.6.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	45

2.7 Grupo Bavi	
2.7.1 Datos Generales.....	47
2.7.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	49
2.8 Empacadora de Aguacate San Lorenzo	
2.8.1 Datos Generales.....	52
2.8.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	54
2.9 Empacadora Providencia	
2.9.1 Datos Generales.....	55
2.9.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	57
2.10 Fresh Directions Mexicana	
2.10.1 Datos Generales.....	59
2.10.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	64
2.11 CIU	
2.11.1 Datos Generales.....	66
2.11.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	68
2.12 Plásticos del Cupatitzio	
2.12.1 Datos Generales.....	71
2.12.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	72
2.13 Grupo Serlimym	
2.13.1 Datos Generales.....	74
2.13.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	76
2.14 Walmart	
2.14.1 Datos Generales.....	78
2.14.2 Características Generales de la Intervención de T.S.....	79

CAPÍTULO III TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE EMPRESA

3.1 Especificidad del Trabajo Social.....	84
3.1.1 Su construcción Histórico Social.....	84
3.1.2 Definición de la especificidad.....	85
3.1.3 Elementos de la especificidad.....	86

3.1.4 Dimensiones de la especificidad.....	88
3.1.5 Esquema de los elementos de la especificidad.....	90
3.2 Perfil Profesional del Trabajador Social en el Área Empresarial.....	91
3.2.1 Definición.....	91
3.2.2 Objetivo.....	92
3.2.3 Antecedentes.....	92
3.2.4 Funciones y Actividades.....	96
3.3 Perfil Real del Trabajo Social Empresarial.....	104
3.4 Perfil Ideal del Trabajo Social Empresarial.....	105
3.4.1 Conocimientos, capacidades y habilidades, y actitudes.....	106
3.5 Metodología.....	111
3.5.1 Niveles de intervención.....	111
3.5.2 Proceso Metodológico de Trabajo Social para el Área Empresarial.....	117

CAPÍTULO IV INVESTIGACIÓN DE CAMPO

4.1 Definición del Universo.....	122
4.2 Elaboración de Instrumentos.....	126
4.3 Levantamiento de la información.....	127
4.4 Presentación de resultados.....	128
4.5 Análisis de la Información.....	171

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Dentro de las empresas, desde sus inicios se consideraba a los trabajadores solo como fuerza de producción, y se les explotaba teniendo éstos que someterse al excesivo ritmo de trabajo así como acoplarse a las condiciones bajo las cuales tenía que desempeñarse, y tuvo que pasar mucho tiempo para que esta percepción que se tenía de los trabajadores cambiara y los favoreciera como tales.

Hubo una gran evolución en cuanto a la dinámica social, sobre todo hablando del ámbito laboral, en el cual en la actualidad, la percepción que se tiene al respecto del sector operativo de las empresas, es decir, el personal obrero, se ha modificado radicalmente, ya que ahora se le debe dar mayor importancia a este sector dentro de una estructura empresarial, puesto que es el factor humano, el que hace posible el funcionamiento de una empresa, y por lo tanto, la productividad también se ve sujeta al desempeño de los trabajadores, a pesar de que no se puede negar, que la modernidad pasó a desplazar la mano de obra, sin embargo existen empresas en las cuales, por el giro bajo el cual se estructuran, requieren de los recursos humanos para poder desarrollar su actividad productiva, y es a partir de esto que, se ha pasado de ver al hombre como fuerza bruta de producción, a elemento indispensable y fundamental para la producción de una empresa.

Debido a la importancia que ahora se le otorga al factor humano dentro de las estructuras organizativas de las empresas, y de los derechos que como personas tienen, se volvió necesaria la intervención de un profesionalista que regulara las relaciones laborales, entre los dueños y jefes de las empresas y los trabajadores, e incluso entre compañeros de trabajo, mismo que se hiciera responsable de cuidar los intereses de ambas partes, por un lado, los derechos, prestaciones, condiciones de trabajo de los trabajadores, etc., y por otro los intereses de producción de la empresa, objetivo fundamental del Trabajador Social dentro de esta área.

Es muy relevante mencionar, que la evolución que la propia sociedad ha venido sufriendo, vuelve cada vez más importante al Trabajo Social como profesión, ya que indiscutiblemente, la calidez y el lado humano que lleva implícitos como tal, se ha

convertido en algo muy necesario dentro de la sociedad actual, debido a que se debe compensar un poco la gran deshumanización existente.

Es a partir de esto, que el Trabajador Social ha ido tomando mayor auge, e incluso de considerarse sólo como una práctica social, logró tener su propia especificidad constituyéndose como una profesión y ha podido insertarse en diversas áreas en las que su accionar profesional se ha ido ampliando cada vez más a partir de su intervención, siendo estas: salud, educación, asistencia social, medio ambiente, situaciones de riesgo y/o desastre, promoción social, procuración e impartición de justicia y el área empresarial, que es donde se ubica el presente trabajo de investigación.

A partir de lo mencionado y debido a que el L.T.S. dentro de una empresa también ha tenido la necesidad de reestructurarse y adecuarse a las exigencias del mercado laboral en este sector, sin duda alguna, a partir de su intervención se ha generado una proyección específica como profesión, misma que es importante conocer, ya que a partir de la “percepción que tienen los trabajadores en las diferentes empresas sobre el ejercicio profesional del L.T.S.” (tema abordado en este trabajo de investigación) es que como gremio se puede realizar un análisis sobre lo que se ha logrado dentro del área y resulta ser también una oportunidad para potencializar nuestro desempeño como profesionistas dentro de la misma.

Para esto, se retomaron los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- Identificar la percepción que tienen los trabajadores de las diferentes empresas de la Cd. de Uruapan al respecto del ejercicio profesional del L.T.S., con la finalidad de valorar la proyección profesional del Trabajo Social empresarial.

Objetivos específicos:

- ❖ Describir el conocimiento que tienen los trabajadores de las diferentes empresas sobre las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social.
- ❖ Distinguir los aspectos en los cuales el trabajador de las diferentes empresas se ha visto beneficiado a partir de la intervención profesional del Trabajador Social.

La hipótesis planteada para esta investigación es de tipo descriptiva, que se caracteriza por establecer cómo se va a manifestar una variable en una constante, estructurándose de la siguiente manera:

Hipótesis:

“La percepción de los sujetos sociales sobre el ejercicio profesional del L.T.S. es limitada”

A partir de los objetivos y la hipótesis propuesta, en base a los cuales se desarrolló la presente investigación, se estructuraron 4 capítulos:

Capítulo I. Empresa.

Es importante que se tenga clara la conceptualización de empresa, así como el conocimiento de los elementos esenciales que se manejan para comprender de manera más fácil su funcionamiento, es por ello, que dentro de este capítulo, se retomaron las principales clasificaciones de empresa que se manejan y sus características, así como los elementos y recursos fundamentales que las conforman y la importancia del factor humano dentro de las mismas.

Capítulo II. Marco referencial.

En este capítulo se expondrá la información general de cada una de las empresas que se consideraron para la realización de esta investigación, abordando datos generales como nombre de la institución, ubicación, giro, número de trabajadores, misión, visión, organigrama, puesto en el que se ubica al L.T.S. y su antigüedad, perfil establecido para el puesto y objetivo del mismo, así como las principales

funciones que desempeña del perfil profesional de Trabajo Social, los programas que tiene a su cargo y las prestaciones a las que tiene derecho.

Esto con la finalidad de ubicar el contexto en el que se desenvuelve el L.T.S., ya que a pesar de que es dentro del área empresarial, por el giro y estructura organizativa de cada una de las empresas, las funciones varían en cuestiones de prioridad, así como las responsabilidades delegadas al L.T.S. dentro de las empresas, y por lo tanto, esto influye en la proyección de los mismos.

Capítulo III. Trabajo Social en el área de empresa.

Este capítulo se estructura retomando primero que nada como fue que se convirtió el T.S. en una profesión, exponiendo posteriormente la definición, objetivo y antecedente del T.S. en esta rama del ámbito laboral, así como el perfil con el que debe contar el profesionista para poder intervenir dentro de dicha área, y las actividades y funciones que le competen, rescatando también los diferentes niveles de intervención que se manejan y el proceso metodológico que se desarrolla.

Capítulo IV. Investigación de campo.

Dentro de este capítulo se retoma el proceso que se llevó a cabo para la investigación de campo, cómo se rescató la información requerida y el análisis de los datos obtenidos en función del tema de investigación establecido. Se describe cómo se delimitó el universo, cómo se diseñaron los instrumentos requeridos para el rescate de la información y el levantamiento de la misma y por último se presentan las gráficas correspondientes a la información obtenida y su análisis.

Finalmente, se establece la propuesta que consta de una revista de T.S., donde se retoman las funciones y actividades fundamentales que el Trabajador Social puede ofrecer como servicio a los trabajadores de las empresas.

Este material fue diseñado para los sujetos sociales del L.T.S. dentro del área empresarial, con la finalidad de ampliar el conocimiento que se tiene al respecto del desempeño de un Trabajador Social en ésta área de intervención y al mismo tiempo promover nuestra profesión.

CAPÍTULO I

EMPRESA

Para comprender de mejor manera esta investigación, resulta importante conocer los diferentes tipos de empresas y los criterios bajo los cuales son clasificadas, ya que es el área empresarial sobre la que se trabajará, por lo que es necesario tener una visión más amplia de aquellos aspectos que se consideran y que son más relevantes para su estructuración.

Es necesario conocer todos los recursos y elementos que conforman las empresas, ya que es a partir de estos, en base a los cuales el Licenciado en Trabajo Social podrá intervenir buscando optimizarlos, aumentando la productividad, y dando vital prioridad a las condiciones laborales en las cuales se desarrolla el factor humano.

1.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA

Es indispensable tener clara la definición de la empresa, para poder comprender así, cuál es el medio en el que el L.T.S. se desarrolla, por lo que se han retomado las siguientes conceptualizaciones:

“Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad”¹.

“Concebimos a la empresa como la unidad básica de producción, es decir, un conjunto sistemático de recursos humanos, financiero, técnicos y de información que le permiten participar activamente en el proceso económico de la sociedad”.²

¹ MÜNCH Galindo, Lourdes; GARCÍA Martínez, José G. “Fundamentos de la Administración”. Editorial Trillas, S.A. de C.V., México, D.F., 1990 5ta. Edición. P.p. 44.

² MÉNDEZ Morales, José Silvestre. “La Economía de la Empresa”. McGraw-Hill Interamericana Editoriales S.A. de C.V., México, 2007 3ra. Edición. P.p. 19.

“La empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales de las ramas productivas de los sectores económicos”.³

En base a las definiciones retomadas, se puede concluir entonces que la empresa es una unidad de personas, que mediante la organización y valiéndose de diferentes recursos como los financieros, materiales, y técnicos principalmente, producen bienes o servicios que permiten dar respuesta a las necesidades del mercado; sin embargo, no necesariamente tiene fines lucrativos.

1.2 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Existen varias clasificaciones de la empresa, dentro de éste trabajo de investigación, se retomarán dos autores que distinguen las siguientes clasificaciones:

De acuerdo con Münch y García (1990), el avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de empresas. A continuación se presentan algunos de los criterios de clasificación de la empresa más difundidos:

➤ Actividad o giro

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

1. **Industriales.** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, son susceptibles de clasificarse en:

A. *Extractivas.*

Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables entendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza

³ MÉNDEZ Morales, José Silvestre y otros. “Dinámica Social de las Organizaciones”. McGraw-Hill Interamericana, México, 1993 3ª. Edición. P.p. 169.

que son indispensables para la subsistencia del hombre. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etcétera.

B. Manufactureras.

Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados, y pueden ser de dos tipos:

- a) Empresas que producen bienes de consumo final. Producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor; éstos pueden ser: duraderos o no duraderos, suntuarios o de primera necesidad. Verbigracia: productos alimenticios, prendas de vestir, aparatos y accesorios eléctricos, etcétera.
- b) Empresas que producen bienes de producción. Estas empresas satisfacen preferentemente la demanda de las industrias de bienes de consumo final. Algunos ejemplos de este tipo de industrias son las productoras de: papel, materiales de construcción, maquinaria pesada, maquinaria ligera, productos químicos, etcétera.

2. Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la comprar-venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

A. Mayoristas.

Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.

B. Minoristas o detallistas.

Las que venden productos al “menudeo”, o en pequeñas cantidades, al consumidor.

C. Comisionistas.

Se dedican a vender mercancía que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

3. Servicios. Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Las empresas de servicios pueden clasificarse en:

A. Transporte

B. Turismo

C. Instituciones financieras

D. Servicios públicos varios:

- Comunicaciones
- Energía
- Agua

E. Servicios privados varios:

- Asesoría
- Diversos servicios contables, jurídicos, administrativos
- Promoción y ventas
- Agencias de publicidad

F. Educación

G. Salubridad (hospitales)

H. Finanzas, seguros

➡ **Origen del capital**

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

1. **Públicas.** En este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y, generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social.
2. **Privadas.** Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa.

A su vez, pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales o nacionales y extranjeros, y transnacionales, cuando el capital es preponderantemente de origen extranjeros y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

➔ **Magnitud de la empresa**

Uno de los criterios más utilizados para la clasificación de la empresa es este, en el que, de acuerdo con el tamaño de la empresa se establece que puede ser pequeña, mediana o grande; sin embargo, al aplicar este enfoque encontramos dificultad para determinar límites. Existen múltiples criterios para hacerlo, pero sólo se analizarán los más usuales.

1. Financiero.

El tamaño de la empresa se determina con base en el monto de su capital; no se mencionan cantidades porque éstas cambian continuamente de acuerdo con la situación económica del país.

2. Personal ocupado.

Este criterio establece que una empresa pequeña es aquella en la que laboran menos de 250 empleados; una mediana, aquella que tiene entre 250 y 1000 trabajadores, y una grande es aquella que se compone de más de 1000 empleados.

3. Producción.

Este criterio clasifica a la empresa de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso de producción; así, una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo, o sea que su producción es artesana. Aunque

puede estar mecanizada; pero si es así, generalmente la maquinaria es obsoleta y requiere de mucha mano de obra. Una empresa mediana puede estar mecanizada como en el caso anterior, pero cuenta con más maquinaria y menos mano de obra. Por último, la gran empresa es aquella que está altamente mecanizada y/o sistematizada.

4. Ventas.

Establece el tamaño de la empresa en relación con el mercado que la empresa abastece y con el monto de sus ventas. Según este criterio, una empresa es pequeña cuando sus ventas son locales, mediana cuando sus ventas son nacionales, y grande cuando cubre mercados internacionales.

5. Criterio de nacional financiera.

Nacional Financiera posee uno de los criterios más razonables para determinar el tamaño de la empresa. Para esta institución, una empresa grande es la más importante dentro del grupo correspondiente a su mismo giro. La empresa chica es la de menor importancia dentro de su ramo, y la mediana es aquella en la que existe una interpolación entre la grande y la pequeña.

⇒ **Otros criterios**

Existen otros criterios para clasificar a la empresa atendiendo a otras características. Ejemplos:

- **Criterio económico.** De acuerdo con Diego López Rosado, eminentemente economista mexicano, las empresas pueden ser:

Nuevas.

Se dedican a la manufactura o fabricación de mercancías que no se producen en el país, siempre que no se trate de meros sustitutos de otros que ya se produzcan en éste, y que contribuyen en forma importante al desarrollo económico del mismo.

Necesarias.

Tienen por objeto la manufactura o fabricación de mercancías que se producen en el país en cantidades insuficientes para satisfacer las necesidades del consumo nacional, siempre y cuando el mencionado déficit sea considerable y no tenga su origen en causas transitorias.

Básicas.

Aquellas industrias consideradas primordiales para una o más actividades de importancia para el desarrollo agrícola o industrial del país.

Semibásicas.

Producen mercancías destinadas a satisfacer directamente las necesidades vitales de la población.

Secundarias.

Fabrican artículos no comprendidos en los grupos anteriores.

- ***Criterio de constitución legal.*** De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, ésta puede ser: Sociedad Anónima, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad de Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones y Sociedad en Nombre Colectivo.

Méndez (2007), plantea la siguiente clasificación, que aunque en muchos aspectos resulta similar a la anteriormente expuesta, considera algunos otros elementos:

- ◊ **De acuerdo con su tamaño,** a diferencia de García (1990), éste incluye las microempresas.
 - ***Microempresas:*** empresas que ocupan hasta 15 personas y realizan ventas anuales hasta de 80 millones de pesos.
 - ***Pequeñas Empresas:*** empresas que ocupan de 16 a 100 personas y realiza ventas hasta de mil millones de pesos al año.

- **Medianas Empresas:** empresas que ocupan de 101 a 250 personas con ventas hasta 2000 millones de pesos al año.
- **Grandes Empresas:** empresas que ocupan más de 250 trabajadores y tienen ventas superiores a los 2000 millones de pesos anuales.

◊ **De acuerdo con su origen**, las clasifica en:

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

Sin embargo, el capital no tienen nacionalidad y la competencia entre empresarios no sólo se da a nivel interno, sino también a nivel internacional, por lo que muchas empresas no se conforman con operar en el mercado nacional y deciden ampliar sus actividades con objeto de participar en el mercado internacional; es decir, establecen sus empresas en otro u otros países; de esta forma, nacen las *empresas extranjeras*.

- **Extranjeras:** son aquellas que operan en cierto país, aunque sus capitales no son aportados por los nacionales, sino por extranjeros. Generalmente la forma de presentación se realiza a través de la inversión extranjera directa, estableciendo filiales en los países en que desea participar.

La empresa matriz localizada en un país que por lo general es desarrollado e industrializado, desea expandir sus actividades a otros países con el objeto de aumentar su tasa de ganancia, para lo cual realiza o coloca inversiones en dichos países y forma empresas filiales. Ejemplos notables de empresas extranjeras que funcionan a nivel mundial son: Pepsi-Cola, Coca-Cola, Ford, Kodak, IBM, Hitachi, etcétera.

A las empresas extranjeras también se les llama **transnacionales**, nombre que se ha popularizado y ya es de uso general, el cual indica con precisión que

son empresas que se localizan y operan más allá de las fronteras de una nación. Cuando existe una alianza entre empresarios nacionales y extranjeros que se asocian y fusionan sus capitales, entonces se forman las **empresas mixtas**.

- **Mixtas:** compuestas de una parte de capital nacional y otra extranjera: las empresas mixtas surgen porque la legislación de muchos países no permite la participación de empresas 100% extranjeras, por lo cual éstas, para poder penetrar, se asocian con capitales nacionales (públicos o privados) de acuerdo con la legislación vigente.

Existen otras empresas que no son consideradas nacionales ni extranjeras ni mixtas, y que se conocen como **multinacionales**, las cuales difieren de las transnacionales, ya que se establecen para operar en un segmento o parte del mercado mundial para beneficio de los países participantes.

Una última clasificación que este autor maneja es:

◇ **De acuerdo con su capital:**

- **Privadas:** es una organización económica que representa a la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital. Sus principales características son: a) los particulares invierten capital con el fin de obtener ganancias; b) la toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia, considerando los riesgos y el mercado al cual se dirige la producción; c) los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo con el principio de racionalidad económica; d) los medios de producción pertenecen a los empresarios capitalistas; e) se contratan obreros a los cuales se les paga un salario.
- **Públicas:** es una organización económica que se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se

obtienen ganancias. El Estado crea empresas con el fin de satisfacer necesidades e impulsar el desarrollo socioeconómico. Algunas características de estas empresas son: a) el Estado invierte capital con el fin de satisfacer necesidades sociales; b) la finalidad de las empresas no es obtener ganancias sino satisfacer necesidades sociales, aunque no deben perder de vista el principio de racionalidad económica; c) muchas de estas empresas no tienen competencia, por lo cual forman verdaderos monopolios; d) se ubican principalmente en el sector servicios, especialmente en la infraestructura económica; e) el Estado toma las decisiones económicas volviéndose un auténtico empresario; f) estas empresas contratan obreros asalariados.

- **Mixtas:** son aquellas que se forman con la fusión de capital público y privado o extranjero; la forma de asociación puede ser muy diversa, en algunos casos el capital público puede ser mayoritario, en otros puede ser mayoritario el capital privado y en otros, el capital extranjero. Asimismo, la proporción en que se combinen los capitales puede ser muy diversa. En el caso mexicano, un ejemplo importante son los bancos nacionalizados en los que el 64% del capital le pertenecía al Estado y el 36% a los particulares. En la actualidad los bancos privados se han asociado con capitales extranjeros formando empresas mixtas, en la mayoría de las cuales el capital extranjero es mayoritario. Destacan: Citibank-Banamex, BBVA-Bancomer y Santander-Serfín.

Según el autor, esta clasificación de empresas que se han explicado son las más importantes, aunque existen algunas otras también menciona, entre las que destacan:

- *De acuerdo con la actividad económica que realicen*, es decir, la rama o sector en que participen las empresas pueden ser: *industriales, agrícolas, ganaderas, pesqueras, manufactureras, mineras, bancarias, comerciales, educativas, etcétera.*

- *Conforme la competencia que enfrenten*, las empresas pueden ser: competitivas, oligopolísticas (Un oligopolio es aquel mercado en el que la mayor parte de las ventas las realizan unas pocas empresas, cada una de las cuales es capaz de influir en el precio de mercado con sus propias actividades⁴). o monopolios.
- Si se dedican a la *producción o a la distribución*, las empresas pueden ser *productivas o manufactureras*, comerciales con venta al detalle y mayoristas o distribuidoras.
- Según su *organización y administración*, la empresa puede ser *individual* si tiene un solo propietario que la dirige y *colectiva* si tiene varios. En el caso mexicano las empresas colectivas se organizan en diversas clases de sociedad de acuerdo con los lineamientos que marca la Ley General de Sociedades Mercantiles y pueden adquirir alguna de las siguientes formas: a) sociedades en nombre colectivo, b) sociedades en comandita simple, b) sociedades en comandita por acciones, d) sociedades de responsabilidad limitada, e) sociedad anónima y f) sociedad cooperativa.
- De acuerdo con el *tipo de bienes que producen o servicios que prestan*, las empresas se clasifican en: a) productoras de bienes de consumo no duraderos, b) productoras de bienes de consumo duraderos, c) productoras de materias primas, d) productoras de bienes de capital o de producción y e) de servicios.

1.3 ELEMENTOS DE LA EMPRESA

De acuerdo con Reyes (2004), la empresa está formada, esencialmente, por tres clases de elementos: bienes materiales, hombres y servicios.

⁴ <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448142373.pdf>; P.p. 137

➤ **Bienes Materiales:**

- a) Ante todo, integran la empresa: sus *edificios*; las *instalaciones* que en éstos se realizan para adaptarlos a la labor productiva; la maquinaria, que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.
- b) Las *materias primas*, o sea lo que ha de salir transformado en productos, por ejemplo: madera, hierro, etcétera; las materias auxiliares, es decir, aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción, por ejemplo: combustibles, lubricantes, abrasivos (Material duro que sirve para pulir, cortar o afilar otro material más blando⁵) etcétera; los productos terminados, que aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad, y aun conveniencia, de no hacerlo, desde luego para tener, por ejemplo, un inventario a fin de satisfacer pedidos, o para mantenerse siempre en el mercado. Puesto que forman parte del capital, deben considerarse parte de la empresa.
- c) *Dinero*. Toda empresa necesita cierto efectivo, lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etcétera. Pero, sobre todo, la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes mencionados, un “capital”, constituido por valores, acciones, obligaciones, etcétera.

➤ **Hombres:**

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y, desde luego, el de máxima dignidad.

- a) Existen ante todo *obreros*, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual; suelen clasificarse en *calificados* y *no calificados*, según tengan conocimientos o pericias (sabiduría, práctica, experiencia, habilidad) especiales.
- b) Los *empleados*, o sea aquellos trabajadores cuya labor es de categoría más intelectual y de servicio, conocidos más bien con el nombre de “trabajo de oficina”. Pueden ser también *calificados* o *no calificados*.

⁵ <http://es.thefreedictionary.com/abrasivos>

- c) Existen además los *supervisores inmediatos*, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados; una de sus características principales es el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- d) Los *técnicos*, personas que con base en un conjunto de reglas o principios buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etcétera.
- e) *Altos ejecutivos*, personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- f) *Directores*, cuya función básica es fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

➤ **Sistemas:**

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

- a) Existen *sistemas de producción*, tales como fórmulas, patentes, métodos, etcétera; *sistemas de ventas*, como el autoservicio, la venta a domicilio o a crédito, etcétera; *sistemas de finanzas*, como las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etcétera.
- b) Existen, sobre todo, *sistemas de organización y administración*, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa, es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etcétera.

1.3.1 LA UNIDAD EMPRESARIAL Y SUS DISTINTOS ASPECTOS

Según el mismo autor ya citado anteriormente, esta unidad será estudiada desde varios ángulos:

Aspecto económico:

Indiscutiblemente, es el fundamental y el primero. Es este sentido la empresa es considerada como “una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de un mercado”. Todas las máquinas, sistemas y personas tienen un fin común, el que hace que se coordinen: producir determinados bienes, o bien ciertos servicios, los que, por ser menos tangibles, resultan a veces difícil apreciar.

Aspecto jurídico:

Cuando la empresa es propiedad de una sola persona, los derechos y obligaciones de esa empresa obviamente se identifican casi totalmente con los de su dueño, aunque adquieran ciertas características peculiares. Pero cuando la propietaria es una persona moral o sociedad, cualquiera que sea su naturaleza y estructura –civil, mercantil, de personas, de capitales, etcétera- es indiscutible que los derechos y obligaciones de la empresa no se identifican y aun pueden ser opuestos en muchos casos a los de cada uno de los integrantes de esa sociedad.

El fundamento de los aspectos jurídicos en la empresa está formado ante todo por las disposiciones constitucionales que garantizan el derecho de propiedad y reglamentan su uso y sus limitaciones, lo cual ocurre principalmente en el artículo 27 Constitucional. Deben considerarse también las demás leyes reglamentarias, en especial la Ley de Sociedades Mercantiles y otras leyes conexas con ésta. Pero más en concreto, debe tomarse en cuenta la escritura social constitutiva en todo cuanto no sea contrario a las leyes mencionadas, ya que es esa escritura la que determina las características particulares de la empresa.

Aspecto administrativo:

Siendo la esencia de lo administrativo la coordinación, que se realiza por medio del mando, la unidad administrativa es la que resulta de una gestión común, o sea el mando, concentrado en último término, sea en una persona –unidad real- o en una asamblea o grupo de personas –unidad ficticia.

Desde el punto de vista administrativo puede decirse que la unidad de la empresa está representada por la fuente común de decisiones finales, que coordina las distintas actividades para el logro del mismo fin.

Siendo el mando lo fundamental de lo administrativo, es indiscutible que su fundamento son las disposiciones legales que permiten ejercer ese mando. Estas disposiciones están contenidas, ante todo, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en particular en el artículo 123, que reglamenta las relaciones obrero-patronales.

Además de este fundamento, el instrumento inmediato para esa coordinación del mando se encuentra en la estructura de la organización, o sea en las líneas de mando establecidas, los niveles jerárquicos señalados y las facultades delegadas a cada puesto, todo lo cual suele expresarse fundamentalmente en las cartas y manuales de organización y en los análisis de puestos ejecutivos.

Unidad sociológica:

Resulta y exige la comunidad de vida, de interacción, de ideas y de interés que se realiza en la empresa, y de alguna manera, con el medio social en el que actúa.

Es indiscutible que la convivencia ejerce poderosamente su influjo en el seno de la empresa, y viceversa. Las empresas ejercen su influjo y ponen su sello en la vida social; así se distinguen inclusive los tipos de trabajadores de cada rama, de cada región y, a veces, hasta de cada empresa.

El desarrollo de la empresa es imposible sin un vínculo social estrecho y duradero. Ello implica –y realiza por otra parte- una solidaridad entre todos los elementos que trabajan en una empresa; dueños, jefes, trabajadores, empleados, etcétera. Todos ellos tienen intereses comunes, como son los de la subsistencia de la empresa, los de su desarrollo adecuado, los de su progreso, etcétera. Por ello, las corrientes modernas reconocen la necesidad de que el trabajador –como lo exige su dignidad de persona- no sea un elemento “meramente pasivo y silencioso”, sino que tenga cierta intervención, por lo menos en las características de la vida social de la empresa, que habrá de afectarle de manera directa, y aun en los aspectos de tipo económico, dentro de ciertos límites.

Mirada de conjunto:

Se habrá observado que ninguno de estos criterios basta por sí solo para determinar lo que es empresa, ni tampoco si se da la existencia de una o varias, aunque cada uno de ellos sea suficiente para resolver los problemas dentro del campo respectivo.

Así, si se trata del arreglo económico de la empresa, de su organización técnica productiva, habrá que atender a la unidad económica. Si se trata de la fijación de derechos y deberes, tendrá que tomarse en cuenta la unidad jurídica. Cuando se busque la resolución de problemas administrativos, habrá que atender a este tipo de unidad; aunque económica, y aun jurídicamente, puedan ser varias, y cuando se trate de la solución de problemas sociales, morales, etcétera, habrá que tomar en cuenta la más amplia unidad social.

Se puede afirmar también que la unidad económica mira principalmente a los bienes, la social, a los hombres que forman la empresa; la jurídica, a sus derechos y deberes recíprocos; y la administrativa a la estructuración y las relaciones de esos hombres y bienes.

1.4 EL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA

1.4.1 INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DEL FACTOR HUMANO

Los recursos humanos como clave de la competitividad en el siglo XXI

Es una realidad innegable e ineludible que en el mundo en que vivimos, sea cual sea la actividad a la que nos dediquemos, la tarea de llevar una empresa resulta muy complicada. Cada vez aparecen más competidores que exportan o establecen fábricas, oficinas o filiales desde puntos más lejanos. Los cambios que se experimentan en el sector en que competimos son cada vez más rápidos, bruscos y de mayor profundidad. Cada vez los factores que hay que comprender y estudiar para hacer previsiones y diseñar estrategias son más numerosos y complejos.

Ante este acelerado ritmo de cambio y las mayores dificultades de comprensión del entorno, cualquier empresa necesita ser, en general, más flexible que nunca y, en

concreto, establecer fórmulas nuevas de funcionamiento interno que le permitan tomar decisiones más acertadas y con mayor rapidez.

A principios del siglo XXI, hay que creer en una dirección de personas que se plantee como prioridad la transición hacia una nueva cultura organizacional basada en valores como la flexibilidad, la cooperación, la confianza, el compromiso compartido o la tolerancia a los errores a condición de que se aprenda de ellos. Hay que creer en una dirección de personas que potencie el desarrollo de las *competencias* (conocimientos, habilidades y actitudes) de los colaboradores, facilitando simultáneamente tanto su progreso profesional como la contribución de éstos a la creación de valor y al logro de los objetivos de la empresa.

1.4.2 LA IMPORTANCIA CLAVE DEL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA

Se habla mucho sobre la gran relevancia de la capacitación, motivación, compromiso e implicación activa de todos los trabajadores de las empresas para contribuir a lograr los objetivos organizativos.

En consecuencia, aumenta la profesionalización y complejidad de las tareas de la función del personal en las empresas. Así, de las actividades más básicas y rutinarias de gestión de nóminas, seguridad social o prevención de riesgos laborales, se avanza hacia políticas más adaptadas a las necesidades particulares de cada empresa: políticas de reclutamiento y selección, formativas, retributivas, de evaluación del desempeño, etc.

Hay que destacar las grandes implicaciones que comporta la mentalización de que las personas deben ser, cada vez más, una inversión de futuro para la empresa, y no un costo que hay que minimizar, visión propia de otras épocas.

La preocupación por gestionar adecuadamente a las personas (capacitarlas, motivarlas, aumentar su compromiso, etc.) aporta un gran potencial para la mejora de la competitividad de las empresas y, en general, para un aumento de la eficacia de cualquier tipo de organización.

Entendemos por *competencias* aquellas *características personales relativamente estables en el tiempo y directamente relacionadas con la consecución de resultados superiores en una función o actividad*. El concepto de competencia, en su sentido más amplio (combinación conocimientos, aptitudes y comportamientos), supone uno de los ejes centrales de las actividades de desarrollo del factor humano.

Por *desarrollo del factor humano* entendemos todo el *conjunto de políticas y actividades que, en el seno de la organización, se llevan a cabo para identificar y mejorar las competencias de los colaboradores, así como su grado de satisfacción y compromiso con la organización. Todo ello con el objeto de mejorar tanto la diligencia y potencial profesional de los colaboradores, como su nivel de motivación e implicación con la empresa, posibilitando así el refuerzo mutuo del logro de los objetivos organizativos y personales*.

1.4.2.1 La nueva dirección de personas en el siglo XXI

A principios del siglo XXI, si una empresa desea mantenerse competitiva (o simplemente sobrevivir a medio plazo), debe saber cambiar y adaptarse a las nuevas circunstancias.

Así, en estos momentos en que entramos de lleno en el siglo XXI, el cambio y la innovación afectan de manera creciente a cualquier empresa. Nuevos mercados, nuevos productos, nuevos competidores, nuevas formas de gestión, etc. Ahora más que nunca, las empresas deben afrontar nuevos retos que, para su gestión eficaz, requieren de la participación y compromiso activo de todas las personas que trabajan en ellas. Aunque de manera desigual según sectores y actividades empresariales concretas, se puede afirmar que, en términos generales, las empresas necesitan unos trabajadores cada vez más implicados y comprometidos con los objetivos de la organización y que, más allá de sus aptitudes técnicas, colaboren en la aportación de ideas y contribuyan a cambiar la manera de hacer las cosas.

Éste es, pues, el gran reto de la nueva gestión de personas para el siglo XXI. Un cambio de mentalidad que deje de contemplar el factor humano como mera “fuerza bruta” de trabajo; mentalidad obsoleta según la cual las tareas que debían realizarse

se definían nítidamente “desde arriba”, con una división radical entre los que pensaban y mandaban, por una parte, y los que ejecutaban y obedecían, por otra.

Desde un punto de vista de moderna dirección de personas, la dirección de la empresa no ha de centrarse tanto en dar órdenes de la manera tradicional, sino que debe transmitir los objetivos y cultura de la empresa, poniendo los medios necesarios a disposición de unos colaboradores bien formados para que desarrollen todo su potencial, optimizando sus objetivos profesionales y aumentando la competitividad de la empresa.

1.4.2.2 El factor humano como recurso estratégico

a) La importancia del factor humano no debe oponerse a la importancia de otras funciones empresariales:

No se trata de establecer valoraciones dicotómicas (“blanco o negro” o “todo o nada”) en las que las diferentes funciones empresariales (marketing, producción, finanzas, personal, etc.) son independientes entre sí y se encuentran de alguna manera enfrentadas. Al contrario, las diferentes funciones empresariales son interdependientes y deben funcionar de manera integrada para conseguir los objetivos de la organización.

b) Especial dificultad para explicar, en términos cuantitativos, el impacto económico de la función de recursos humanos en los resultados de la empresa:

La falta de comprensión de la importancia del factor humano produce un descuido de la gestión de personas, que a su vez explica que se le dediquen menos recursos financieros (personas como un coste que minimizar), destinando así más dinero a otras actividades (marketing, adquisición de tecnología, etc.) que serán percibidas como rentables.

c) Toda actividad empresarial necesita personas capacitadas y motivadas que la lleven a la práctica:

En los casos en que la dirección de la empresa no considera prioritaria la inversión en el factor humano, cualquier actividad necesita personas capacitadas y motivadas que la lleven a la práctica, pues son las personas las que tienen que tomar las decisiones y llevar a buen término cualquier tarea.

d) Las personas son el motor de cualquier idea, cambio o innovación:

La importancia de las personas como recurso estratégico también guarda una relación directa con la necesidad que tiene la empresa de cambiar la manera de hacer las cosas, innovar, buscar nuevas ideas y depender de la creatividad de los trabajadores.

e) Las personas son el activo fundamental, especialmente en los entornos más cambiantes y complejos:

La clave del desarrollo económico y social del siglo XXI radica en otras actividades, que ha de luchar duramente para obtener una posición digna en mercados con un alto grado de competencia e incertidumbre y con un rápido ritmo de cambio.

Los factores clave para la competitividad son diversos elementos, como la capacidad de adaptación a las exigencias de los clientes, la flexibilidad en las formas de producción y organización interna o la introducción eficaz de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en el funcionamiento de la empresa.

La función de recursos humanos ha de implicar a todo aquel que tenga responsabilidades sobre otras personas en la empresa, y desde el departamento de recursos humanos hay que dar apoyo al resto de la organización para facilitar esta implicación, coordinando las acciones y políticas más adecuadas.

Como se pudo observar, dentro de este capítulo se rescatan elementos muy importantes en base a los cuales el L.T.S. debe desempeñar su trabajo.

Es indiscutible que, como el profesional responsable de mediar las relaciones, situaciones y/o conflictos suscitados en la relación obrero-patronal, en la cual debe posicionarse en un punto neutro entre ambas partes, debe de estar al tanto de los recursos con los que cuenta para poder utilizarlos de la manera más eficaz y óptima

posible, buscando propiciar las mejores condiciones de trabajo para los empleados, y el aumento de la productividad y calidad para la empresa, sin perder de vista el funcionamiento y estructura organizacional existente.

En la actualidad, la importancia del factor humano para el funcionamiento de una empresa, es un aspecto sobre el cual falta cierta sensibilización, y como sociedad, al estar inmersos en un mundo en constante cambio, y estar expuestos a las diversas problemáticas sociales que nos aquejan, la gran mayoría de las veces es algo que reflejamos en los diversos círculos en los cuales nos desenvolvemos, siendo principalmente uno de éstos el lugar de trabajo, por lo que se ven implícitos infinidad de elementos que determinan nuestro desempeño, la manera en que nos relacionamos, actitudes, el cumplimiento o incumplimiento de nuestras responsabilidades laborales, entre otros, y es debido a todo esto, a que se vuelve necesaria la intervención de un profesionista capaz de buscar la mejor solución para dichas situaciones o la mejora de las problemáticas laborales existentes, sin perder de vista el lado humano, que es lo que marca la diferencia de otros profesionistas en comparación con el L.T.S., por lo que a partir de ello, inevitablemente su intervención y el papel que desempeñe dentro de la empresa será determinante.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo, se expondrá la información general de las diferentes empresas que serán consideradas dentro de esta investigación, se retoman datos como domicilio, número de trabajadores, cobertura, misión, visión, organigrama (donde únicamente se retoman de manera general los niveles jerárquicos con la finalidad de ubicar al profesionista en Trabajo Social), antigüedad, entre otros datos, que desde luego, son únicamente aquellas en donde existe el profesionista en Trabajo Social, que principalmente está ubicado en el área de Recursos Humanos, ya que es dentro de ésta área o departamento donde sus funciones y actividades son más apegadas al perfil de Trabajo Social, aunque no es algo que se pueda generalizar, ya que esto varía dependiendo de los departamentos o áreas existentes en cada una de las empresas y de su propia organización.

También se presentarán de manera general, las funciones y actividades que el profesionista en Trabajo Social desempeña dentro de las distintas empresas, ya que para fines de esta investigación, esto será relevante debido a que se hablará de la proyección que el Trabajador Social tiene en su desempeño profesional.

Cabe mencionar que la información que se presenta, fue rescatada mediante entrevistas con los profesionistas en Trabajo Social en cada una de las empresas donde laboran.

2.1 HOTEL MANSIÓN DEL CUPATITZIO

2.1.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Este hotel se localiza al poniente de la ciudad de Uruapan, Mich., en Oficial Calzada Rodilla del diablo #20, colonia la Quinta interior 21, a un costado del Parque Nacional.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta el hotel actualmente es de 65.

Giro: Ofrece servicios de hospedaje, para lo que cuenta con 57 habitaciones; restaurant-bar con capacidad para 90 personas; salones para eventos sociales como es el “Flor de lluvia” con capacidad para 100 personas, salón “Cascada” con capacidad de 30 personas, salón “Colibrí” y “Zirahuen” con capacidad para 40 personas.

El hotel es del sector privado, y su cobertura va desde el nivel local, regional, nacional hasta el internacional, ya que aquí llegan a hospedarse personas que vienen de cualquier parte del mundo, por lo que el público al que se dirige sus servicios es indistinto.

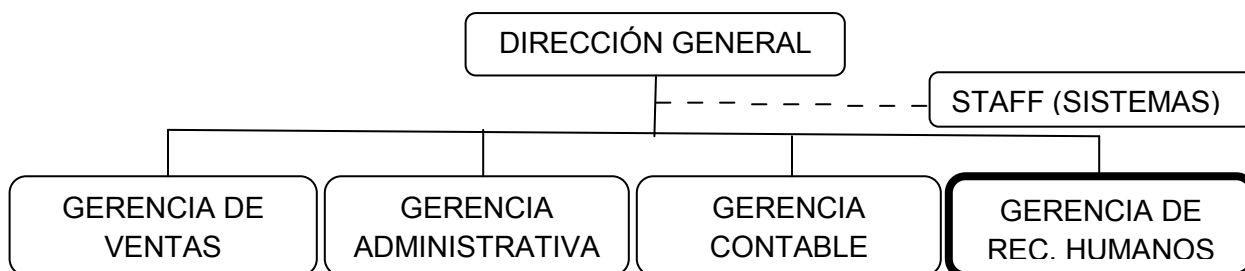
Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan; de recreación, ya que brinda al usuario descanso y confort dentro de sus instalaciones, además de brindar otros servicios como son el restaurante que ofrece gran variedad de platillos , ya que su cocina es tanto nacional como internacional.

Misión: Somos un equipo humano comprometido a ofrecer durante la estancia del visitante un ambiente de tranquilidad, armonía y comodidad.

Visión: Nos hemos propuesto contar en un plazo no mayor de 3 años con los siguientes distintivos y certificaciones:

1. Aprobar el programa de “Distintivo M” (modernización de procesos).
2. Obtener el certificado de “Distintivo H” (higiene, confianza y seguridad en el manejo de alimentos).
3. Lograr la calificación de 4 diamantes, certificación otorgada por Stars and Diamants.
4. Mantener la certificación del Club de Calidad “Tesoros” de Michoacán, esperando que a 3 años sea “Tesoros de México”.

Organigrama:



2.1.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En este hotel actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Gerencia de Recursos Humanos

Perfil de puesto:

- Lic. en Administración ó L.T.S. (dando más preferencia a Trabajadores Sociales).
- Sexo: femenino.
- Edad: mayor de 22 años.
- Experiencia en manejo de personal, facilidad de palabra, disponibilidad de horario.
- Estado civil: indistinto.

Objetivo del puesto: Garantizar el enlace entre las diferentes áreas de la empresa, brindando apoyo y buscando alternativas que mejoren el ambiente especialmente el de los trabajadores.

Antigüedad del puesto: 11 años

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 11 años (ella lo creó).

Funciones y actividades:

- Investigación:
 - ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación), que por lo regular es posible cada 3 meses cuando se lleva a cabo la evaluación.
 - ◆ Investigación de referencias laborales.
 - ◆ Visitas domiciliarias.
 - Administración:
 - ◆ Atención a proveedores, compras, revisión de precios, cobro de proveedores.
 - ◆ Elaboración de descripción de puestos.
 - ◆ Elaboración de manual organizacional.
 - ◆ Elaboración de manuales de procedimientos.
 - ◆ Realizar trámites y actividades internas ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (S.T.P.S.)
 - ◆ Mantener el archivo de personal, conteniendo los documentos adecuados como: acta de nacimiento, contrato de trabajo, copia de inscripción del IMSS, etc.
 - Prestaciones diversas:
 - ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, FONACOT, INFONAVIT, atención a demandas, etc.).
 - Reclutamiento y selección de personal:
 - ◆ Encargada del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de nuevo ingreso
 - ◆ Canalización de liquidaciones y finiquitos del personal que sea dado de baja.
 - Seguridad e higiene:
 - ◆ Implementación de campañas de prevención de accidentes.
 - ◆ Apoyo en el cumplimiento de normas de seguridad y del reglamento interno del personal.
 - Capacitación y adiestramiento:
 - ◆ Evaluación de los cursos de capacitación.
 - ◆ Estimulación de incentivos (vales de despensa por asistencia al mes).
 - ◆ Evaluación del desempeño del personal de nuevo ingreso durante 3 meses desde su ingreso para estar al tanto de su rendimiento.
 - Coordinación:

- ♦ Con líderes sindicales (personal del restaurant).
 - Relaciones públicas:
- ♦ Mediador de conflictos obrero-patronales.
- ♦ Fomento de actividades recreativas y deportivas (coordina un evento deportivo de manera anual).
 - Divulgación:
- ♦ Elaboración del periódico mural (mensualmente).
- ♦ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento.
- ♦ Responsable de informar sobre las políticas, reglamento, prestaciones, etc. a los trabajadores cuando ingresan a laborar en la empresa.
 - Asesoría:
- ♦ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas.
- ♦ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.
 - Enseñanza:
- ♦ Supervisión de los practicantes de las diversas carreras.

Niveles de intervención: Únicamente se lleva a cabo el nivel de caso, ya que cuando ingresa nuevo personal a la empresa, se les da un seguimiento y continuidad a cada uno de éstos a lo largo de los primeros 3 meses, con la finalidad de estar al tanto de su desempeño y rendimiento.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable del programa de seguridad e higiene, programa de salud, y el programa que depende de la secretaría de Turismo.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley.

2.2 Bolsa de Trabajo UDV

2.2.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Entronque carretera Pátzcuaro #1100

Número de trabajadores: El número de trabajadores a cargo de la L.T.S. es de un total de 73 personas.

Giro: Esta empresa ofrece servicios educativos.

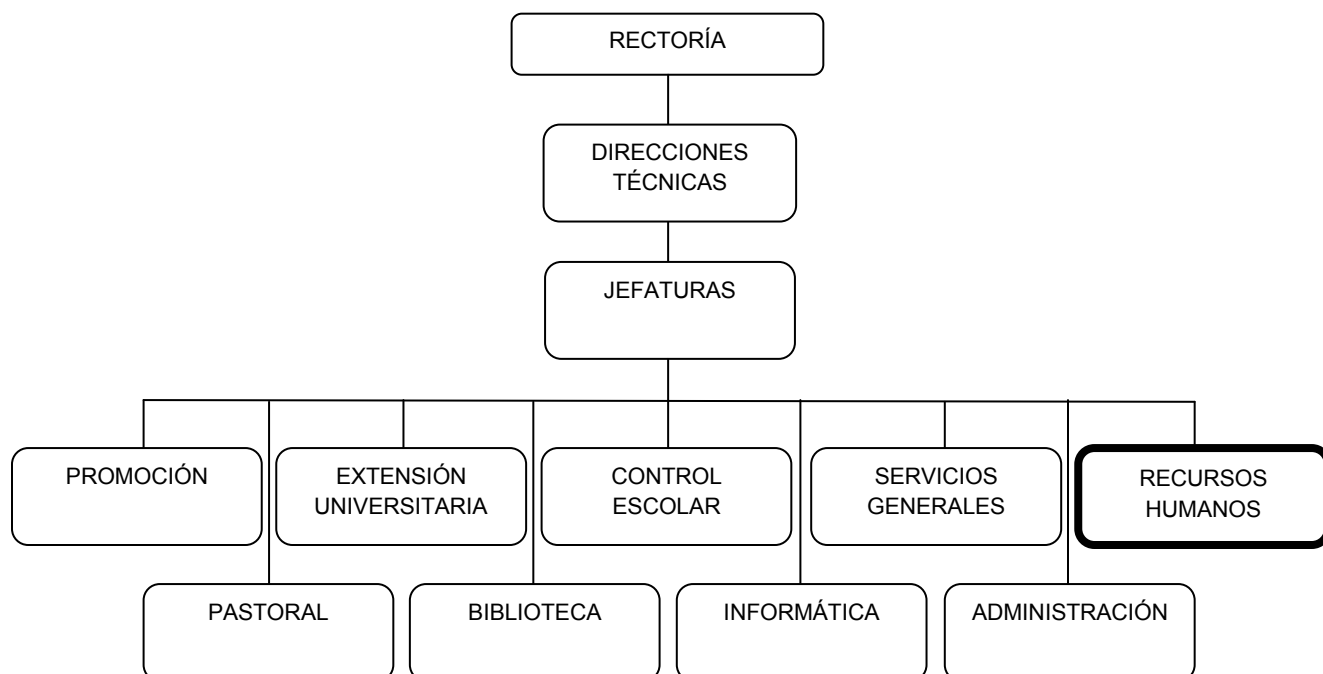
Forma parte del sector privado y su cobertura es a nivel estatal, dirigiendo sus servicios a la población estudiantil a nivel secundaria, preparatoria y universidad.

Atiende diversas necesidades, principalmente la de educación y formación profesional, así como también es generadora de empleos a nivel local.

Misión: “Ser una institución formadora de personas con una inquebrantable robustez de espíritu, forjadora de jóvenes responsables, generosos, críticos y creativos; conscientes de su trascendencia en cuanto a su origen y destino y reconstructores de la sociedad desde una amplia y mejor perspectiva”.

Visión: “Ser una institución de mayor prestigio académico de la región, que sustenta su quehacer en criterios educativos orientados al desarrollo integral de los estudiantes; con personal docente y administrativo competente y con la infraestructura que aseguran una educación de vanguardia”.

Organigrama:



2.2.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En la Bolsa de Trabajo de la Universidad Don Vasco, actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Jefe de Recursos Humanos.

Perfil de puesto: Grado de estudios a nivel Licenciatura, sexo femenino, de 25 a 35 años de edad y estado civil indistinto.

Objetivo del puesto: Ser un coordinador entre las diferentes áreas de la UDV encaminada a promover el diseño y estructuras de trabajo para el manejo óptimo de las relaciones laborales.

Antigüedad del puesto: 11 años.

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 11 años.

Funciones y actividades:

- Investigación:
 - ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.)
 - ◆ Referencias laborales
 - ◆ Visitas domiciliarias
- Administración:
 - ◆ Elaboración de descripción de puestos
 - Prestaciones diversas:
 - ◆ Trámite de beneficios y servicios para el trabajador
 - ◆ Promover y coordinar programas de incapacidad, enfermedades, etc.
 - Reclutamiento y selección:
 - ◆ Entrevistas
 - ◆ Estudios socioeconómicos
 - ◆ Curso de inducción

- Seguridad e higiene:
 - ◆ Integrante de la Comisión de Seguridad e Higiene
 - ◆ Implementación de proyectos o campañas de prevención de accidentes
 - ◆ Apoyo en el cumplimiento de las normas de seguridad
 - Capacitación y adiestramiento:
 - ◆ Coordinación con otros departamentos, profesionistas o dependencias para llevar a cabo la capacitación
 - Coordinación:
 - ◆ Con otros departamentos
 - ◆ Con tiendas de autoservicio, instituciones, de salud, alcohólicos anónimos, etc.
 - Relaciones públicas:
 - ◆ Estimulación de la relación obrero-patronales
 - Divulgación:
 - ◆ Elaboración de periódicos murales, boletines, revistas, etc.
 - ◆ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento
 - ◆ Informar sobre las políticas de la empresa
 - ◆ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores
 - Asesoría:
 - ◆ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas
 - ◆ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo
 - Enseñanza:
 - ◆ Coordinación con la escuela de Trabajo Social para la apertura a practicantes de esta licenciatura
 - ◆ Actualización del L.T.S. y de las personas a su cargo

Niveles de intervención: Los niveles de intervención que la L.T.S. dentro de esta empresa maneja son de caso y de grupo.

Programas que tiene a su cargo: Los programas que tiene a su cargo son: la bolsa de trabajo para alumnos y egresados, capacitaciones para el personal de servicios generales, la semana de cultura laboral dirigida a población abierta y el programa de Seguridad e Higiene.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Las prestaciones a las que tiene derecho son superiores a las de Ley.

2.3 GRUPO FLORESTORE

2.3.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se localiza en el Libramiento Oriente #4900, Col. Potrero de Ortíz.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta esta empresa actualmente es de un total de 99.

Giro: Es una empresa cuyo giro corresponde a la comercialización de perfumería y abarrotos.

Forma parte del sector privado y su cobertura es de nivel regional, prestando sus servicios en todo el Estado de Michoacán, mismos que van dirigidos al público en general, pero principalmente a las mujeres.

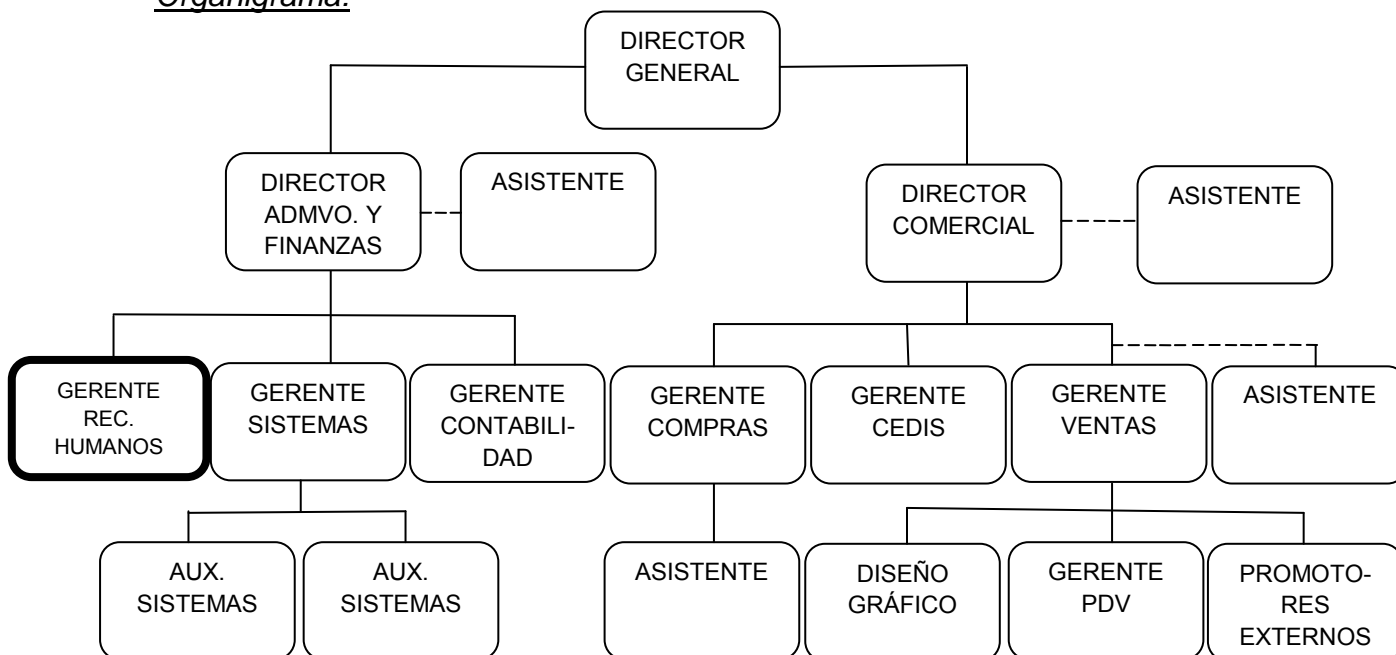
Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos en toda la región, además de abastecer las necesidades de la población en lo que respecta a los productos que comercializa.

Misión: Embellecer al mundo con calidad y calidez.

Visión: Para el 2014 posicionar al Grupo Florestore como la empresa líder de la belleza en Michoacán.

Valores: Lealtad, honestidad, confianza, equidad y justicia, transparencia e imparcialidad, respeto, tolerancia, amistad, trabajo en equipo, compromiso.

Organigrama:



2.3.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En el grupo Florestore actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Gerencia de Recursos Humanos.

Perfil de puesto: No establecido.

Objetivo del puesto: No establecido.

Antigüedad del puesto: 22 años (los que tenía la empresa como Española).

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: Este puesto siempre ha estado ocupado por un L.T.S., pero ella tenía 2 años desde lo que era la Española; y dentro de lo que es ya Grupo Florestore sólo tiene 6 meses.

Funciones y actividades:

- Investigación:

- ◆ Visitas domiciliarias (dentro del proceso de reclutamiento y selección).
 - Administración:
- ◆ Administración de recursos (monetarios, materiales ó técnicos), responsable de la elaboración de la prenómina.
- ◆ Elaboración de descripción de puestos.
- ◆ Elaboración de manuales de procedimientos.
 - Prestaciones diversas:
- ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, FONACOT, INFONAVIT, préstamos internos, etc.).
 - Reclutamiento y selección de personal:
- ◆ Entrevistas.
- ◆ Estudios socioeconómicos (que se realizan en la visita domiciliaria).
 - Seguridad e higiene:
- ◆ Implementación de proyectos o campañas de prevención de accidentes.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ◆ Coordinación con otros departamentos, profesionistas o dependencias para llevar a cabo las capacitaciones.
- ◆ Evaluación de los cursos de capacitación.
 - Coordinación:
- ◆ Con otros departamentos
- ◆ Con instituciones de salud y grupos de ayuda.
 - Divulgación:
- ◆ Elaboración del periódico mural (mensualmente).
 - Educación:
- ◆ Organización de eventos culturales y recreativos.
 - Asesoría:
- ◆ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas.
- ◆ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.
 - Enseñanza:
- ◆ Supervisión de los practicantes de la licenciatura de T.S. (cuando lo hay).

Niveles de intervención: Los niveles de intervención que la L.T.S. dentro de esta empresa maneja son de caso y de grupo.

Programas que tiene a su cargo: El programa que tiene a su cargo es el de Seguridad e Higiene (prevención) y la entrega de uniformes.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Tiene las prestaciones de ley, además de vales de despensa y fondo de ahorro.

2.4 GASOLINERA QUIRINDAVARA

2.4.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta gasolinera se encuentra ubicada en el Libramiento Oriente #7730.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta es de un total de 39 personas.

Giro: Se dedican a la comercialización de gasolina y disel (combustible).

Esta empresa pertenece al sector privado, y tiene una cobertura regional, dirigiendo sus servicios al público en general.

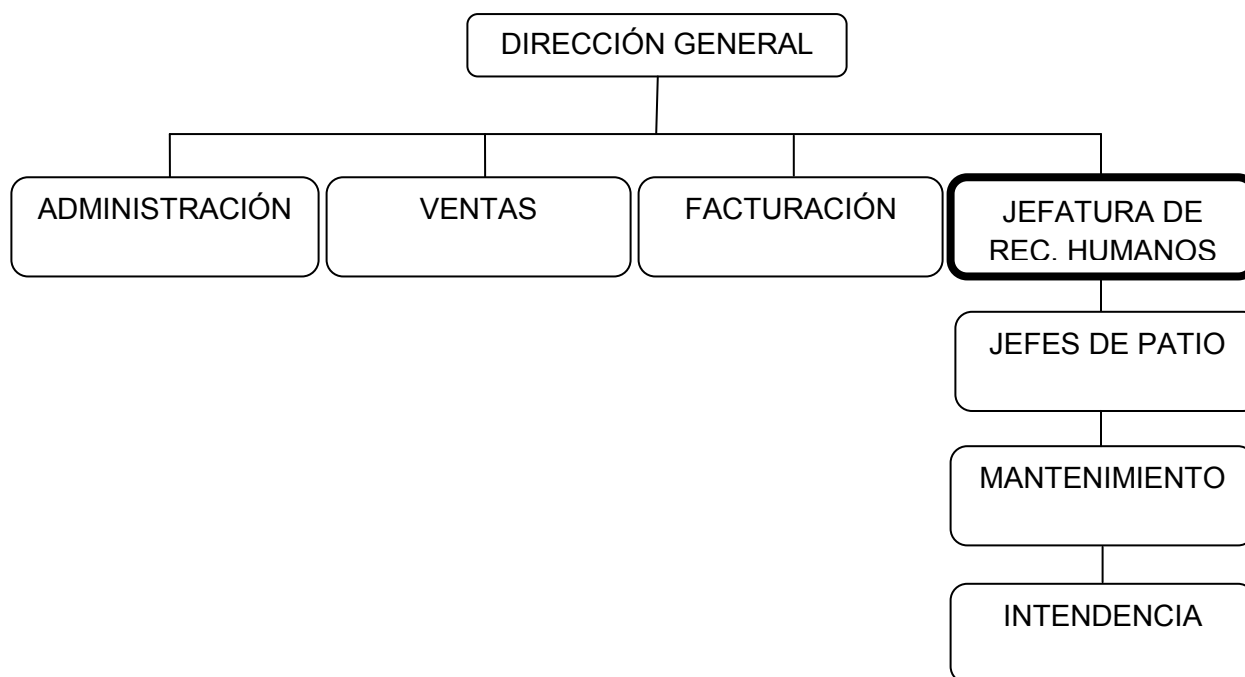
Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan; y el abastecimiento de combustible para la población en general de toda la Región.

Misión: Ofrecer más y mejores servicios, crecer para ofrecer más fuentes de empleos permanentes.

Cambiar el concepto de gasolinera por el de desarrollo comercial con servicios integrados a la actividad empresarial de hidrocarburos.

Visión: Posicionarnos regionalmente como empresa líder del sector gasolinero.

Organigrama:



2.4.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Jefatura de Recursos Humanos

Perfil de puesto: No establecido.

Objetivo del puesto: Buscar la satisfacción de los trabajadores sin perder el objetivo de la empresa.

Antigüedad del puesto: 5 años

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 4 años.

Funciones y actividades:

Niveles de intervención: Únicamente se lleva a cabo el nivel de grupo por parte de la L.T.S. dentro de esta institución respecto a los trabajadores de la misma.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable de los programas de capacitación, protección civil, entrega de uniformes y la organización de eventos de la empresa como posadas y aniversarios.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley y como una prestación adicional recibe un vale de belleza mensual.

2.5 GASOLINERA “Q”

2.5.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se encuentra ubicada en Calzada Benito Juárez #1, colonia Ramón Farías.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta actualmente es de un total de 37.

Giro: Se dedican a la comercialización de gasolina y disel (combustible).

Esta empresa pertenece al sector privado, y tiene una cobertura regional, dirigiendo sus servicios al público en general.

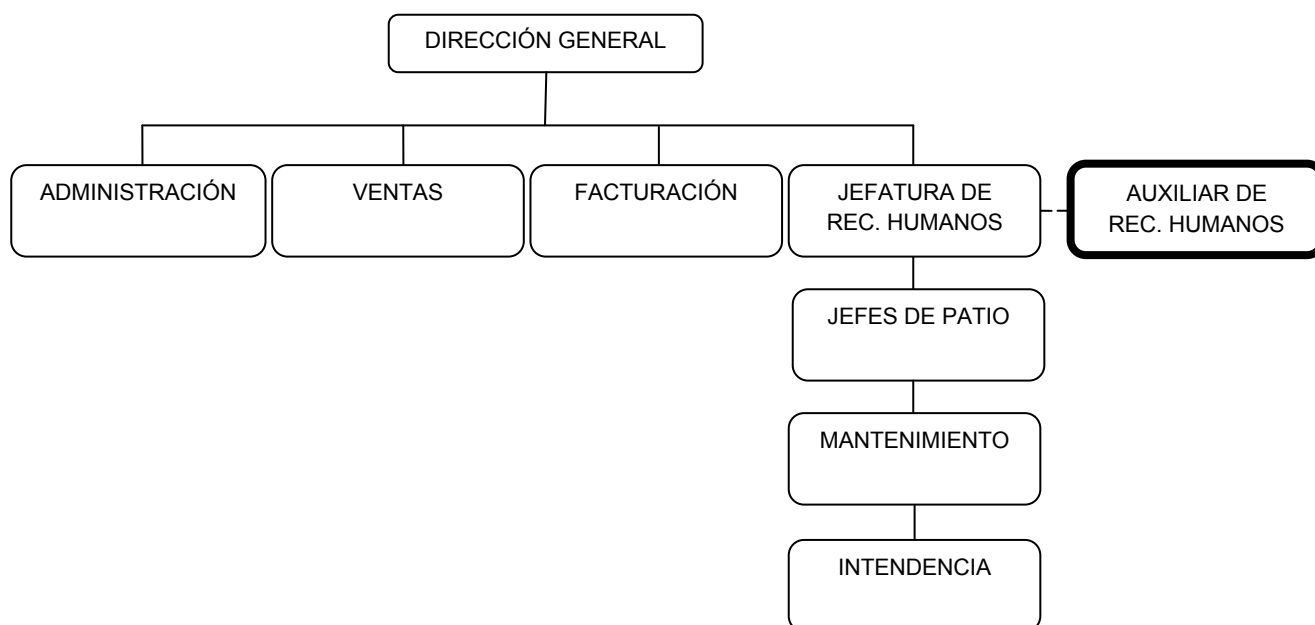
Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan; y el abastecimiento de combustible para la población en general de toda la Región.

Misión: Ofrecer más y mejores servicios, crecer para ofrecer más fuentes de empleos permanentes.

Cambiar el concepto de gasolinera por el de desarrollo comercial con servicios integrados a la actividad empresarial de hidrocarburos.

Visión: Posicionarnos regionalmente como empresa líder del sector gasolinero.

Organigrama:



2.5.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Auxiliar de Recursos Humanos.

Perfil de puesto: Ser Licenciada en Trabajo Social.

Objetivo del puesto: Velar por los intereses de la empresa siendo la intermediaria entre jefes y personal.

Antigüedad del puesto: 8 meses.

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 8 meses (desde que se abrió el puesto está ocupado por ella).

Funciones y actividades:

- Investigación:
- ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.).
 - Administración:
- ◆ Administración de recursos (monetarios, materiales ó técnicos). Calendarización.
- ◆ Elaboración de permisos, relación de faltas, evaluación de departamentos.
 - Prestaciones diversas:
- ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, FONACOT, INFONAVIT, etc.).
 - Reclutamiento y selección de personal:
- ◆ Entrevistas.
- ◆ Cursos de inducción.
 - Seguridad e higiene:
- ◆ Implementación de proyectos o campañas de prevención de accidentes.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ◆ Evaluación de los cursos de capacitación.
 - Coordinación:
- ◆ Con otros departamentos.
 - Relaciones públicas:
- ◆ Mediación de conflictos obrero-patronales.
 - Divulgación:
- ◆ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores.
 - Educación:
- ◆ Implementación de programas para mejorar el nivel educativo.
- ◆ Programas encaminados para el trabajador.
 - Asesoría:
- ◆ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.
 - Enseñanza:
- ◆ Promoción de funciones y servicios de Trabajo Social.
- ◆ Coordinación con la escuela de Trabajo Social para la apertura a practicantes de esta licenciatura.
- ◆ Supervisión de los practicantes de la licenciatura de T.S.

Niveles de intervención: Dentro de esta empresa la Trabajadora Social interviene a niveles de grupo y de caso.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable de los programa de calidad y servicios, dirigido hacia el personas de ventas.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley y como una prestación adicional recibe un vale de belleza mensual.

2.6 GOLDEN GATE

2.6.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Se encuentran ubicados en el Paseo de la Revolución #3700, colonia Zumpimito.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta es un total de 24.

Giro: Ofrece servicios de reparación y venta de transmisiones y direccionales.

Esta empresa pertenece al sector privado, y su cobertura es a nivel estatal, dirigiendo sus servicios a todo el público en general con un nivel socioeconómico medio-alto.

Atiende necesidades como la generación de empleos para la población de Uruapan principalmente; así como servicios de reparación y venta de transmisores y direccionales.

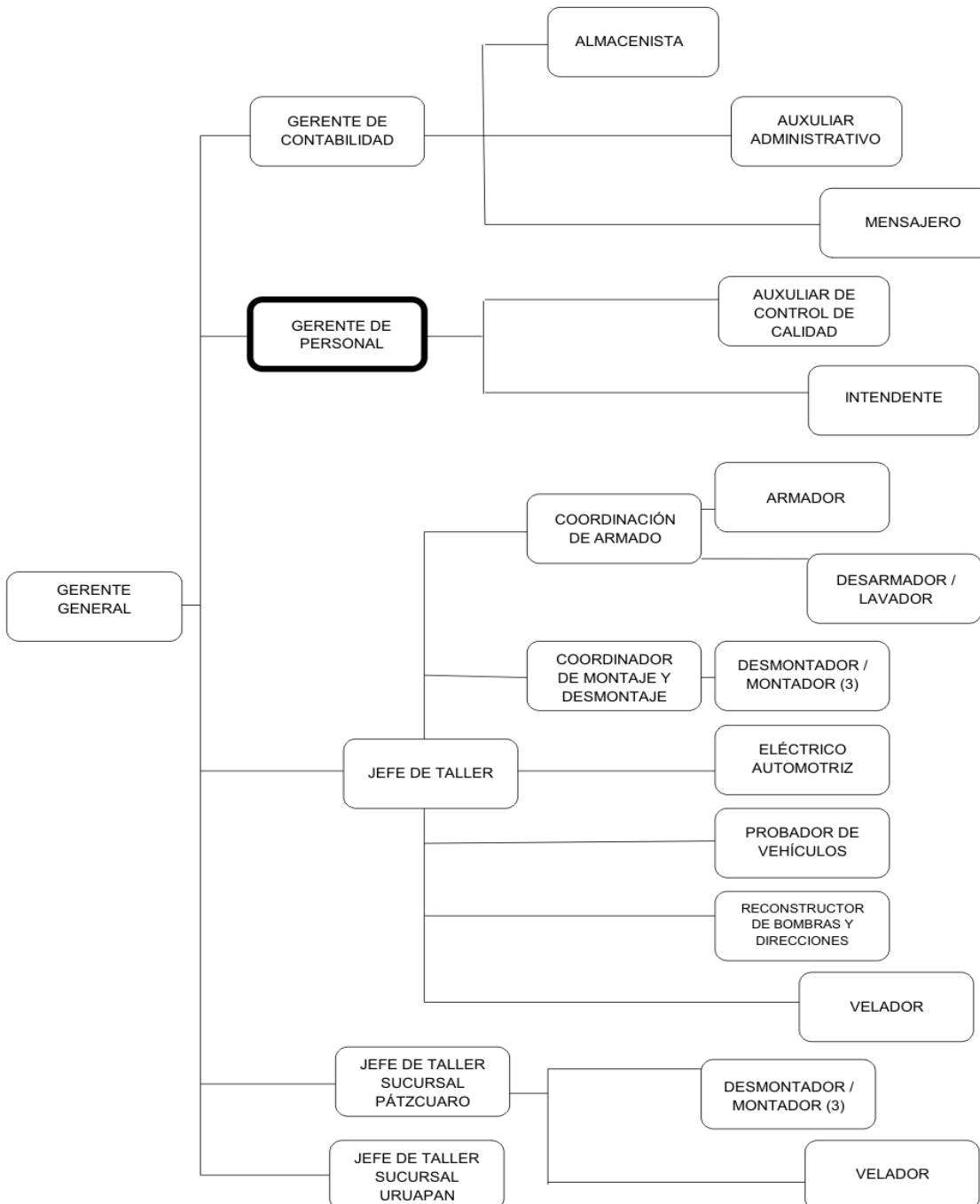
Misión: Ofrecer seguridad, confianza y tranquilidad en el funcionamiento de transmisiones automáticas y direcciones hidráulicas de vehículos automotores a través de servicios integrales de reparación realizados por personas altamente calificado y con equipo, refacciones y lubricantes de la mejor calidad en el mercado.

Visión: Ser la empresa líder en el mercado que garantice a nuestros clientes el perfecto funcionamiento en vehículos con transmisión automática y/o direcciones

hidráulicas por medio de la actualización constante y el equipo más sofisticado en cuanto al ramo se refiere.

Valores: honestidad, perseverancia, lealtad, responsabilidad, integridad, humildad, gratitud y proactivo.

Organigrama:



2.6.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Gerente de Recursos Humanos.

Perfil de puesto: Ser Licenciada en Trabajo Social, administración o psicología, que tenga experiencia en manejo de personal, cuestiones administrativas, contables, de nómina y laborales, computación y en reclutamiento y selección de personal.

Objetivo del puesto: Gestionar el desarrollo del personal a través de la selección, evaluación y retroalimentación que genere un aprendizaje y desarrollo en la organización.

Antigüedad del puesto: 4 años (ella generó el puesto).

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 4 años.

Funciones y actividades:

- Investigación:
- ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.).
- ◆ Referencias laborales.
 - Administración:
- ◆ Administración de recursos (monetarios, materiales ó técnicos).
- ◆ Elaboración de descripciones de puestos.
- ◆ Elaboración de manuales de procedimientos.
 - Reclutamiento y selección de personal:
- ◆ Entrevistas.
 - Seguridad e higiene:
- ◆ Apoyo en el cumplimiento de las normas de seguridad y sus responsabilidades.
 - Capacitación y adiestramiento:

- ◆ Evaluación de los cursos de capacitación.
- ◆ Propuestas para la estimulación de incentivos.
 - Coordinación:
- ◆ Con otros departamentos.
- ◆ Con instituciones de capacitación (CANACINTRA).
 - Relaciones públicas:
- ◆ Mediación de conflictos obrero-patronales.
- ◆ Fomento de actividades recreativas y deportivas.
 - Divulgación:
- ◆ Elaboración del periódico mural.
- ◆ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento.
- ◆ Informar sobre las políticas de la empresa.
- ◆ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores.
 - Educación:
- ◆ Organización de eventos culturales y recreativos para el trabajador y su familia.
 - Asesoría:
- ◆ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas.
- ◆ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.
 - Enseñanza:
- ◆ Promoción de funciones y servicios de Trabajo Social.

Niveles de intervención: Dentro de esta empresa la Trabajadora Social interviene a niveles de grupo y de caso.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable de la evaluación del cumplimiento de objetivos por áreas, recabar información para la generación de incentivos.

Revisa reportes de productividad y señala el incentivo correspondiente.

Tiene a su cargo el programa para la exposición de temas por parte de los propios trabajadores, tratando temas como el de actitudes, valores y otros encaminados al crecimiento personal.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley.

2.7 GRUPO BAVI – GRUPO COMERCIAL BAVI

2.7.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se localiza en Paseo General Lázaro Cárdenas #446, colonia Morelos.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta la empresa es de un total de 60.

Giro: Grupo Comercial Bavi se dedica a la venta de llantas y refacciones.

Esta empresa pertenece al sector privado, y su cobertura es de nivel nacional, dirigiendo sus servicios a empresas importantes y grandes, sobre todo, que cuenten con numerosos camiones como son Bimbo y Coppel por mencionar algunas.

Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan principalmente; así como el abastecimiento de llantas y refacciones en los mercados hasta los cuales se expande.

Misión: Somos una empresa seria, sólida y 100% Michoacana que distribuye las marcas líderes de llantas, lubricantes y refacciones en el mercado, contando con gente profesionalmente capacitada y donde todos aportamos nuestros conocimientos, experiencia y esfuerzo para dar:

- A nuestros clientes satisfacción plena en su trato con nosotros, pues ellos son la razón de ser de nuestra empresa.
- A nuestros empleados el bienestar que necesitan en todos los sentidos.
- A nuestros proveedores lealtad para cumplir nuestros objetivos comunes.
- A nuestros accionistas la retribución moral y económica que esperan de nuestra gente y de su inversión.

Visión: En grupo Bavi, buscamos conjuntar el capital, el elemento humano y los recursos materiales para mantenernos en la mente del consumidor como una empresa sólida y con valores de servicio a nuestra comunidad del estado de Michoacán; siendo líderes regionales en la venta de llantas, renovado, servicios automotrices, lubricantes y refacciones. Continuando con el creciendo en la región para fortalecer este reconocimiento.

Queremos mantener nuestra solvencia moral y económica ganada a través de los años con el esfuerzo y dedicación de nuestra gente.

Deseamos colaborar con el desarrollo de nuestra sociedad haciendo que nuestra empresa crezca y que nuestra gente progrese.

Valores: Cooperación: Trabajar por y con los demás desarrollando un espíritu de equipo.

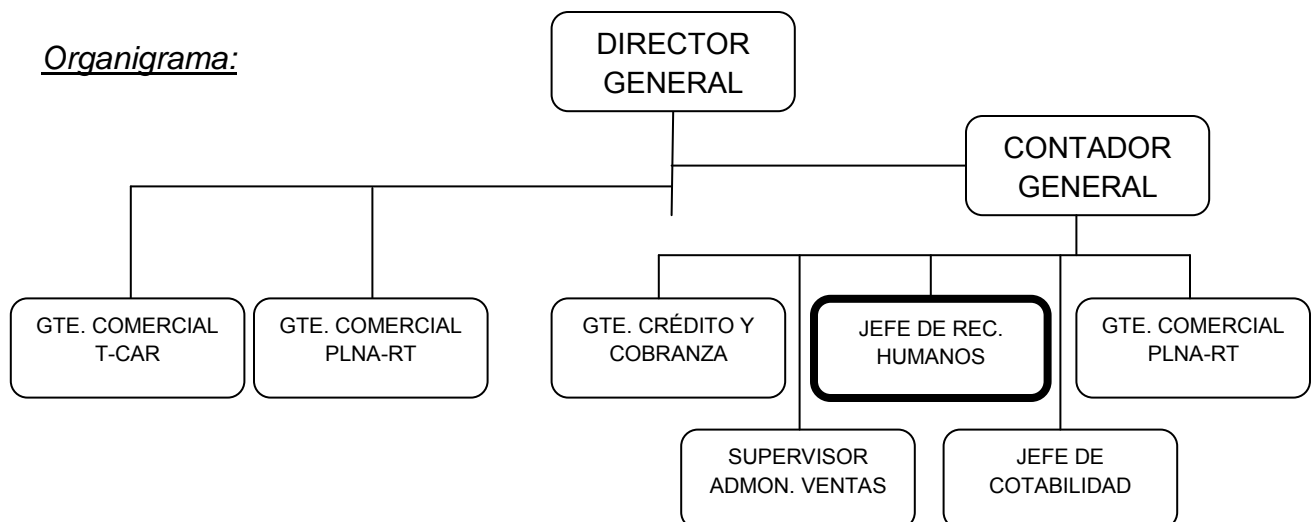
Espíritu de servicio: Actuar siempre motivados por el deseo de servir a nuestra sociedad para hacer la vida más ligera a los demás.

Honestidad: Actuación con rectitud, verdad y buena fe.

Respeto: Consideración sobre la dignidad de todas las personas, aceptación de las opiniones e ideas de los demás.

Responsabilidad: Cumplimiento adecuado y oportuno de los compromisos adquiridos.

Organigrama:



2.7.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Jefatura de Recursos Humanos.

Perfil de puesto: Ser Lic. en administración, mercadotecnia, afín, sexo indistinto, de 25 a 35 años de edad, estado civil indistinto, debe tener conocimientos en computación y relaciones laborales, y habilidades de planeación, control, organización, liderazgo, honestidad, ética, innovador, positivo, competitivo, amable y emprendedor.

Objetivo del puesto: Planear, controlar, dirigir y organizar al Recurso Humano de la organización. Fungir como el intermediario en la relación obrero-patronal. Mantener motivado al Recurso Humano de la empresa, con la finalidad de que sean más productivos, esto, en beneficio de ambas partes (empleado-patrón).

Antigüedad del puesto: 9 años (ocupado principalmente por administradores y Trabajadores Sociales).

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 9 meses (tiempo que lleva ella en el puesto).

Funciones y actividades:

- Investigación:
- ◆ Detectar necesidades de capacitación en cada uno de los departamentos de la empresa.
- ◆ Revisar e investigar cualquier cantidad que salga de los lineamientos ó parámetros que fije la empresa en materia de compensaciones.
 - Administración:

- ♦ Administración de recursos (monetarios, materiales ó técnicos). Específicamente atender todo lo relacionado con las compensaciones como son sueldos y salarios.
- ♦ Atender las aclaraciones que pudieran surgir del pago de nómina.
- ♦ Coordinar y revisar la correcta elaboración de la nómina, así como los pagos que de ella se deriven (IMSS, INFONAVIT), etc.
- ♦ Elaboración de manuales tanto de organización como de procedimientos.
- ♦ Atender auditorias y requerimiento oficiales de su departamento (STPS, IMSS) etc.
- ♦ Elaborar y actualizar el inventario de Recursos Humanos.
- ♦ Actualizar expedientes del personal, con el objetivo de obtener información de soporte necesaria, para trámites internos y aclaraciones oficiales.
- ♦ Realizar los trámites administrativos de capacitación ante la STPS.
 - Prestaciones diversas:
- ♦ Facilitar al Recurso Humano todos los trámites administrativos del personal que se deriven de su departamento (IMSS, INFONAVIT) etc.
 - Reclutamiento y selección de personal:
- ♦ Mantener actualizada la bolsa de trabajo interna.
- ♦ Establecer los perfiles de puesto adecuados para cubrir las vacantes.
- ♦ Aplicar exámenes psicométricos y de conocimiento, e informar sus resultados y la convivencia de contratación del candidato.
- ♦ Facilitar y realizar los trámites básicos de contratación como es alta al IMSS y a nómina, contrato, etc.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ♦ Proponer y realizar campañas internas que lleven al logro de un proceso de mejoramiento continuo.
- ♦ Diseñar programas de desarrollo personal.
- ♦ Buscar y proponer a la Dirección General nuevas alternativas de incentivos.
- ♦ Apoyar y orientas a los diferentes departamentos en la implementación de programas de mejoramiento continuo.
- ♦ Inducir adecuadamente al personal que ocupe una nueva posición dentro de la organización.
- ♦ Diseñar, coordinar y desarrollar eventos de capacitación en la empresa.

- ◆ Evaluar la eficiencia de los programas de capacitación impartidos, así como los resultados de éstos.
 - Coordinación:
- ◆ Consultar y mantener excelentes relaciones con fuentes de reclutamiento externas.
- ◆ Coordinar con el departamento contable los movimientos del personal, como son altas, bajas, cambios de puesto y/o salarios.
 - Relaciones públicas:
- ◆ Atender las necesidades de participaciones que tengan los empleados tanto interna como externamente.
- ◆ Promover las actividades de esparcimiento dentro de la empresa.
- ◆ Ser un agente de cambio dentro de la empresa.
- ◆ Diseñar canales de comunicación en la empresa.
- ◆ Realizar estrategias para el mantenimiento de relaciones obrero-patronales sanas.
- ◆ Promover actividades deportivas.
- ◆ Asesorar y coordinar a los jefes de departamento en actividades que apoyen a la integración de equipos de trabajo sano.
 - Divulgación:
- ◆ Fomentar y coordinar el amor a la camiseta, realizando la imagen de la compañía con el uso de uniforme, limpieza, etc.
- ◆ Coordinar y vigilar la buena imagen de la empresa en las actividades de reclutamiento, como volantes, avisos, spots, etc.
- ◆ Coordinar la utilización e imagen de los tableros de avisos, colocando información relevante en forma mensual.
- ◆ Comunicar oportunamente al personal, cualquier información importante de su interés.
 - Educación:
- ◆ Diseñar un plan de carrera para los trabajadores de la empresa.
- ◆ Diseñar y coordinar actividades de desarrollo humano que puedan ser extensivas para la familia de los trabajadores, como son pláticas médicas, culturales, talleres, etc.
 - Asesoría:

- ♦ Asesorar al personal sobre los procedimientos para trámites que puedan afectar el pago de la nómina.

Niveles de intervención: Dentro de esta empresa la Trabajadora Social interviene en niveles de grupo y de caso.

Programas que tiene a su cargo: Directamente ninguno.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Además de disfrutar de las prestaciones de ley, también tiene otras prestaciones adicionales como son los uniformes, vales de despensa, atención médica, servicios de taxi y exámenes de la vista.

2.8 EMPACADORA DE AGUACATE SAN LORENZO

2.8.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se encuentra localizada en el kilómetro 2.5 de la carretera Uruapan-San Juan Nuevo, colonia Jicalán, C.P. 60090.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta actualmente es de un total de 230.

Giro: Su giro se define como empaque y procesamiento de aguacate fresco.

La empresa pertenece al sector privado, y su cobertura va desde el nivel local, regional, nacional hasta el internacional, prestando sus servicios a todo el público en general.

Además, atiende también diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan.

Misión: Ser la mejor opción en productos de fruta fresca y procesada, así como en el servicio de maquila, para la industria alimentaria, cadenas de tiendas y distribuidores nacionales e internacionales; con calidad de clase mundial fomentando con nuestros clientes una relación fructífera y duradera.

Ofrecer un clima organizacional, que permita el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo de trabajo.

Ser una empresa rentable para nuestros accionistas y contribuir con el crecimiento económico y social de nuestra comunidad.

Visión:

Por sus clientes: Como un proveedor que supera expectativas, líder en la agroindustria, que establece y desarrolla relaciones de negocios bajo el concepto de ganar / ganar, con niveles de excelencia en sus productos y servicios de maquila, que asegura la inocuidad alimentaria y cumple oportunamente con sus entregas.

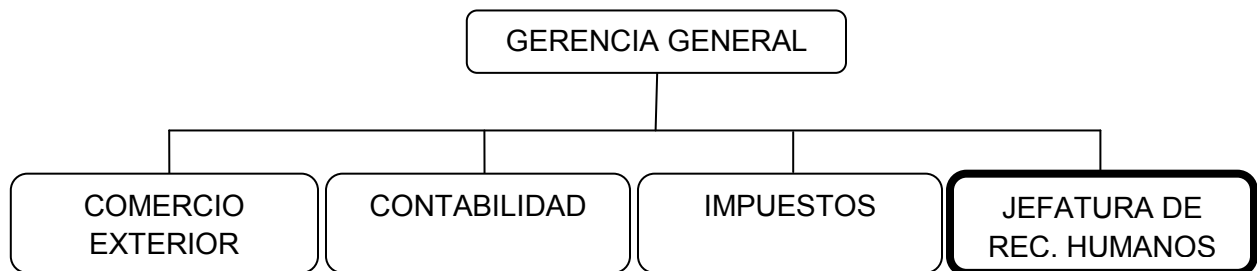
Por su personal: Como una fuente de trabajo donde se les valora como la parte esencial de la empresa, que ofrece un ambiente laboral de crecimiento integral y que está comprometida con la calidad total.

Por sus accionistas: Como una organización rentable, líder en su ramo, a la vanguardia, con cultura de calidad total y expansión continua hacia nuevos mercados.

Por sus proveedores: Como una empresa consolidada, con necesidades de insumos y servicios de alta calidad, para transmitirlos en sus productos, siendo ésta, la ideología más importante de la empresa.

Por su comunidad: Como una empresa generadora de empleos, consolidada, comprometida con el medio ambiente y que asume su responsabilidad social con Michoacán y con México.

Organigrama:



2.8.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Jefatura de Recursos Humanos

Perfil de puesto: No establecido.

Objetivo del puesto: Administración de los Recursos humanos: reclutamiento, selección contratación y capacitación de personal, elaboración de nómina, encargada del programa de seguridad e higiene y servicios médicos.

Antigüedad del puesto: 20 años

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 4 años (es el tiempo que ella ha estado en el puesto).

Funciones y actividades:

- Investigación:
- ◆ De necesidades de capacitación.
 - Administración:
- ◆ Administra recursos (monetarios, materiales o técnicos).
 - Prestaciones diversas:
- ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, FONACOT, INFONAVIT, atención a demandas, etc.).
 - Reclutamiento y selección de personal:
- ◆ Entrevistas.
- ◆ Estudios socioeconómicos.
- ◆ Cursos de inducción.
 - Seguridad e higiene:
- ◆ Implementación de campañas o proyectos de prevención de accidentes.

- ♦ Apoyo en el cumplimiento de normas de seguridad.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ♦ Coordinación con otros departamentos, profesionistas o dependencias para llevar a cabo la capacitación.
 - Enseñanza:
- ♦ Supervisión de los practicantes de la licenciatura de T.S.

Niveles de intervención: Únicamente se lleva a cabo el nivel de grupo.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable del programa de servicio médico y capacitación, tanto en lo que respecta a la elaboración como en la coordinación, dirigido a todos los niveles organizacionales de trabajadores que conforman la empresa.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Disfruta de las prestaciones de ley, así como de bonos de despensa y préstamos personales (sólo tratándose del personal administrativo).

2.9 EMPACADORA PROVIDENCIA

2.9.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se encuentra ubicada en la calle Filomeno Mara #17, colonia Lomas del Valle Sur.

Número de trabajadores: El número de trabajadores que integran esta empresa es de 54 en total.

Giro: Se define por la compra y venta de aguacate.

Esta empresa forma parte del sector privado, alcanzando una cobertura de mercado a nivel local, regional, nacional e internacional, mercado en el que sus principales clientes con grandes comercios como Walmart, Com-Mex, Chedraui, y exportaciones a Japón y Canadá.

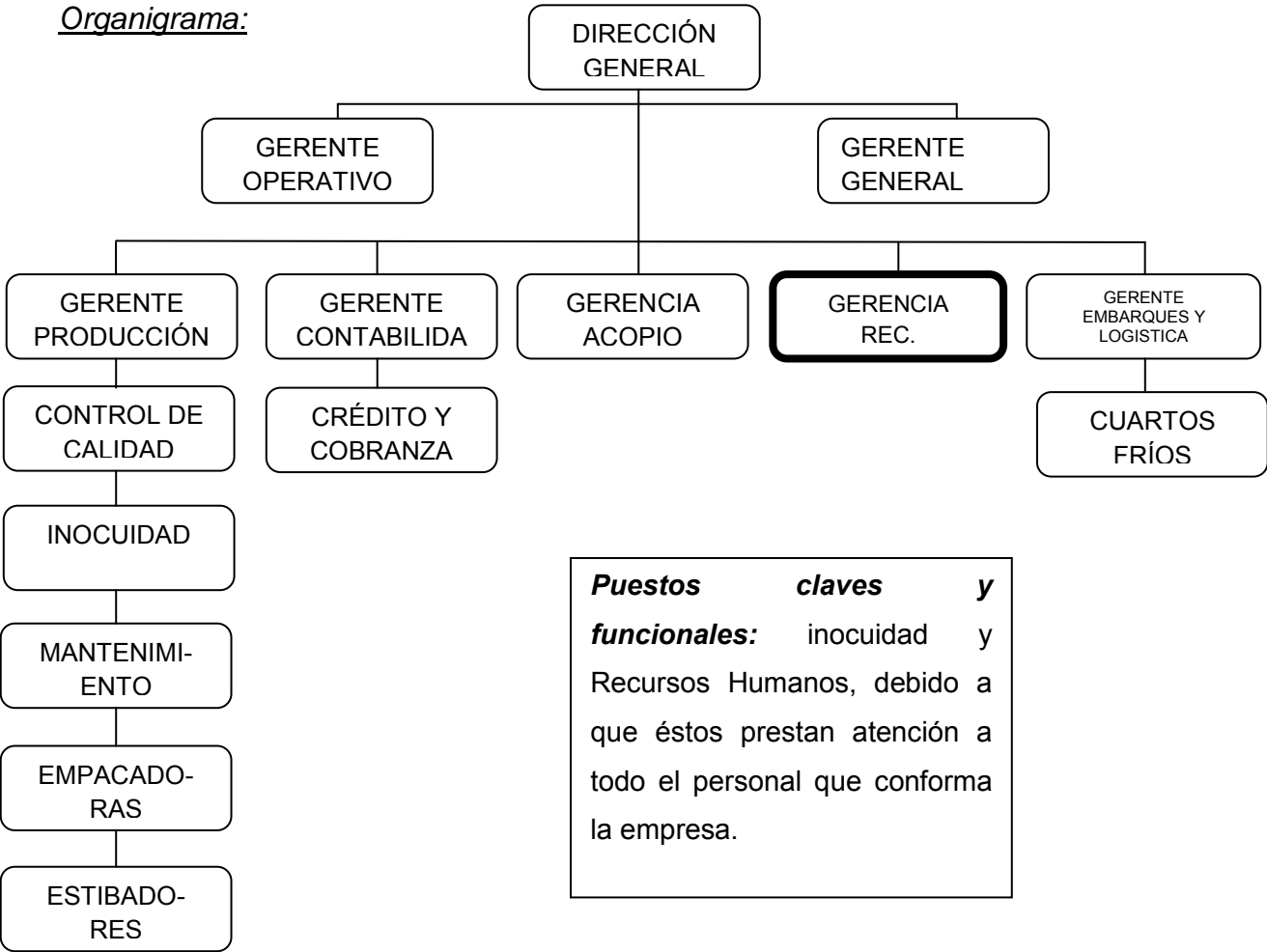
Atiende diversas necesidades, principalmente la generación de empleos para la población de Uruapan; así como la del abastecimiento de este fruto en los diversos mercados donde comercializa dicha empresa.

Misión: Proveer del mejor aguacate a los mercados nacionales e internacionales, cumpliendo con los estándares fitosanitarios basándose siempre en la excelencia, en la calidad y mejoramiento continuo en el servicio.

Visión: Consolidarnos como una empresa mundial en la comercialización y exportación de aguacate ofreciendo fruta de alta calidad y exquisito sabor michoacano. Aparte ofrecemos a nuestros productores, clientes y accionistas un retorno adecuado a su inversión que promueva el desarrollo de nuestra empresa.

Procuramos a nuestros empleados un ambiente de trabajo que posibilite su desarrollo personal y profesional.

Organigrama:



Puestos claves y funcionales: inocuidad y Recursos Humanos, debido a que éstos prestan atención a todo el personal que conforma la empresa.

2.9.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Gerencia de Recursos Humanos

Perfil de puesto: No establecido.

Objetivo del puesto: Obtener mayor productividad y reconocimiento a los empleados Avogados Providencia.

Antigüedad del puesto: 1 año 8 meses (lo que ella lleva en el puesto).

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 1 año, 8 meses.

Funciones y actividades:

- Investigación:
 - ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldo, etc.).
 - ◆ Referencias laborales.
 - ◆ Visitas domiciliarias.
- Administración:
 - ◆ Administra recursos (monetarios, materiales ó técnicos).
 - ◆ Elaboración de descripción de puestos.
 - ◆ Elaboración de manuales de procedimientos.
 - ◆ Responsable de la nómina y la contabilidad.
- Prestaciones diversas:
 - ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, FONACOT, INFONAVIT, atención a demandas, etc.).
- Reclutamiento y selección de personal:
 - ◆ Entrevistas
 - Seguridad e higiene:

- ♦ Integrante de la Comisión de Seguridad e Higiene.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ♦ Evaluación de los cursos de capacitación.
 - Coordinación:
- ♦ Con otros departamentos.
- ♦ Coordina reuniones con el comité.
 - Relaciones públicas:
- ♦ Mediador de conflictos obrero-patronales.
 - Divulgación:
- ♦ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento.
- ♦ Informar sobre las políticas de la empresa.
- ♦ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores.
 - Educación:
- ♦ Organización de eventos culturales y recreativos para el trabajador y su familia.
 - Asesoría:
- ♦ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas.
- ♦ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.

Niveles de intervención: Únicamente se lleva a cabo la intervención a nivel de grupo, sin embargo cuando resulta necesario y está a su alcance hace la intervención de caso, ya que mientras no está en sus manos, canaliza.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable del programa de capacitación, brigadas de primeros auxilios y buenas prácticas agropecuarias.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley y como adicional únicamente disfruta de vales de gasolina.

2.10 FRESH DIRECTIONS MEXICANA S.A. DE C.V.

2.10.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se encuentra ubicada en el Paseo Lázaro Cárdenas No. 10-C.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta la empresa actualmente es de un total de 98.

Giro: Empaque y comercialización de aguacate hass.

Está constituida dentro del sector privado, y su cobertura va desde el nivel local, regional, nacional hasta el internacional, ya que exporta principalmente a E.U.A. y Japón, y en algunas temporadas incluso a Europa, ofreciendo sus servicios a todo el público en general.

Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan; así como el abastecimiento y distribución de aguacate.

Misión: En Fresh Directions Mexicana, nos dedicamos a cosechar, empacar y comercializar frutas frescas mediante sistemas de inocuidad, alimentaria de manera competitiva a nivel global, y así somos la empresa preferida por nuestros clientes y mantenemos un desarrollo sostenible.

Para ello:

Respondemos a las necesidades y expectativas de nuestros clientes proporcionando calidad en nuestros servicios y productos, utilizando tecnología y herramientas de comunicaciones efectivas, y creando una atmósfera gratificante de crecimiento y desarrollo, ya que buscamos lograr su satisfacción, preferencia y confianza.

Integramos un equipo humano responsable y con un espíritu de superación que actúa de acuerdo a los valores de la empresa. Promoviendo el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, en el marco de un ambiente de trabajo agradable, buscamos su satisfacción personal, económica, familiar y de vida integral.

Mantenemos relaciones comerciales y profesionales duraderas con clientes y proveedores, maximizando los beneficios de los integrantes de las cadenas productivas a las que servimos, construyendo con ellos relaciones de confianza y desarrollo sostenido.

Aceptamos el reto de la competencia como un estímulo para nuestro perfeccionamiento. Buscamos el respeto de nuestros competidores a través de la innovación y la mejora continua de nuestro trabajo.

Tenemos una auténtica preocupación por la salud de nuestros colaboradores y clientes, por lo que implementamos sistemas avanzados de inocuidad alimentaria, seguridad e higiene y conservación del medio ambiente en nuestros procesos y prácticas de trabajo. Mantenemos una fuente de trabajo estable que beneficia a la región y sus habitantes.

Visión: En Fresh Directions Mexicana creemos en la posibilidad de:

1. Ser una empresa diversificada que pueda manejar diversas actividades tales como el cultivo, empaque y comercialización de diferentes frutas frescas incluyendo el establecimiento de alianzas estratégicas entre productores y empacadores, tanto a nivel nacional como internacional. Tener métodos de cultivo, una planta de empaque y en general una infraestructura y métodos modernos, eficientes, con tecnología avanzada.
2. Lograr que las compañías comercializadoras y los consumidores prefieran los productos de Fresh Directions Mexicana por su consiente calidad. Ser la empresa líder en aguacate y otras frutas por su seriedad y su forma de ver el negocio, la más respetada por clientes, proveedores y competidores.
3. Ser una empresa de muy alta calidad humana por el trato a sus trabajadores, clientes, proveedores y socios. Sólida en sus valores, agente de cambio. Con un equipo de colaboradores integrado y armonizado que tenga la posibilidad de desarrollarse y lograr metas personales y profesionales tanto en lo individual como de grupo con programas formales de desarrollo social y familiar.

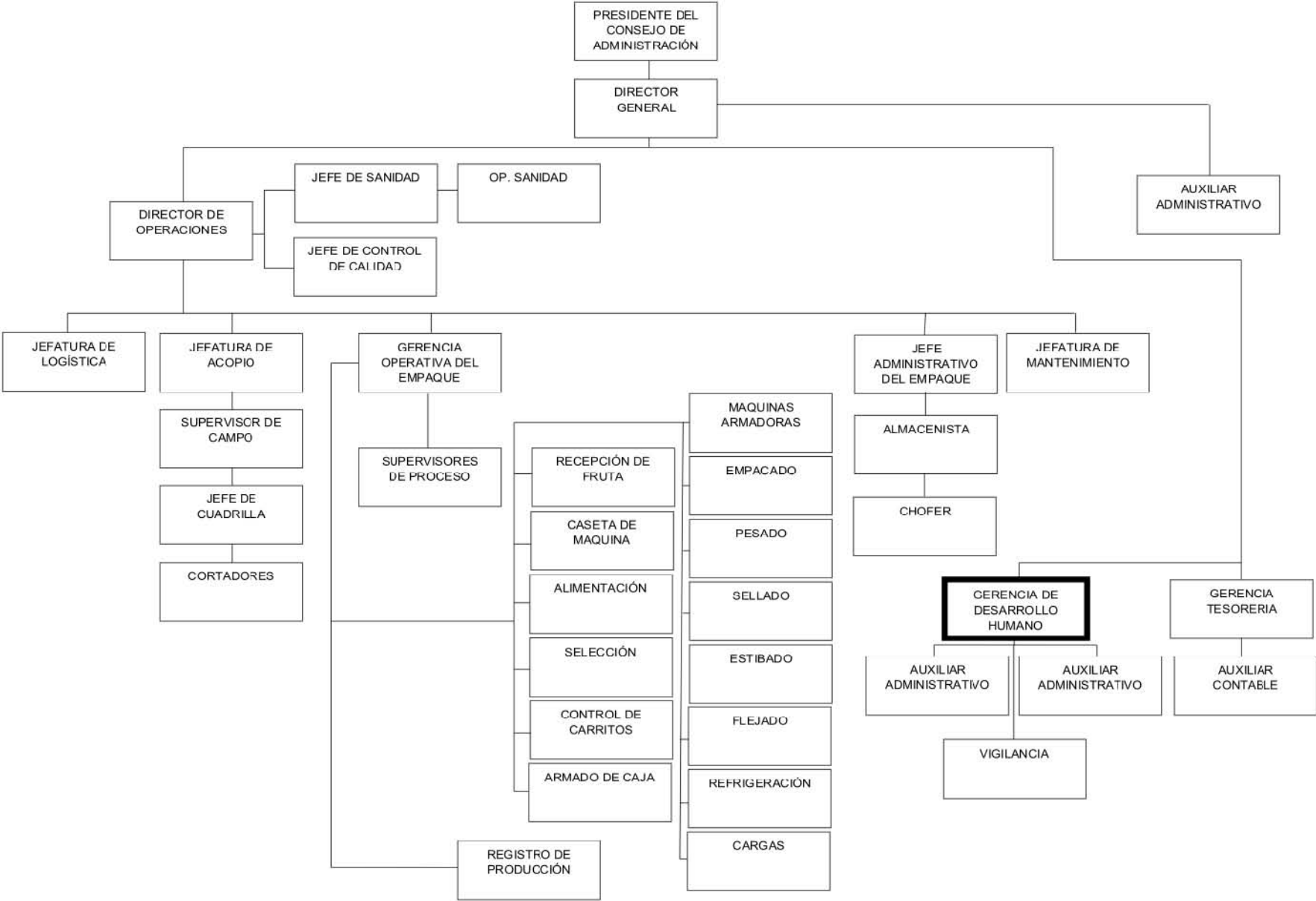
4. Una empresa que cuente con condiciones de trabajo que permitan elevar el nivel de vida de todos los que aquí laboramos, ser la empresa con personal entusiasta, calificado, comprometido y enfocado hacia la mejora continua. En la que los errores individuales sean respaldados y corregidos por el equipo de trabajo; que mantenga el ánimo siempre adelante. Lograr que los integrantes de la empresa estén satisfechos laborando por el reto que significa la realización de su trabajo. Lograr un compañerismo total en todos los departamentos para que la comunicación sea muy eficiente.
5. Empresa fuerte, financieramente independiente. Que tenga la oportunidad de establecer sus propios objetivos y metas, mediante proyectos a mediano y largo plazo generados por su propia gente.
6. Ser una empresa que cuente con sistemas de información que nos permitan estar autorizados con el mejor esfuerzo, y la mayor confiabilidad, proporcionando a nuestros clientes y proveedores el mejor servicio y a los directivos información útil y oportuna para la toma de decisiones.
7. Ser una empresa vanguardista y certificada en seguridad alimentaria. Con ello contribuiremos a preservar la salud y mejorar la nutrición de la población mexicana mundial.
8. Ser una empresa que participe directamente en el desarrollo y cuidado de nuestras riquezas naturales. Por el respeto que tenemos del medio ambiente, pondremos en marcha los mecanismos y medios necesarios para mejorarlo.
9. Ser la empresa que genere empleos en la región, con programas de compensación competitivos. Que se téngala posibilidad de apoyar en forma más activa al desarrollo del sector(es) donde se participa (industria, aguacatera, mango, etc.) y la población donde se establezca. Que marque la pauta en avances y propuestas para el sector, que desarrolle programas de capacitación y de investigación, ser una empresa responsable socialmente que contribuya al desarrollo de la región y del país.

Principios:

- Higiene: Auténtica preocupación por la salud física y emocional de clientes, colaboradores y proveedores, además del cuidado del medio ambiente.
- Comunicación: Mantenimiento de un estado en que la información se genere y fluya de manera veraz, correcta, útil y oportuna en el cual todos los integrantes de la empresa actúen con apertura.
- Honestidad: Actuar con base en la verdad, de manera consistente en todas las situaciones, actividades y relaciones.
- Compromiso: Actitud convencido, convincente, voluntario, entusiasta, continuo y responsable que permite la entrega de nuestro mejor esfuerzo, individual y colectivo para el logro de la misión de la empresa.
- Lealtad: Entregarse de manera entusiasta en todas y cada una de las actividades aún en las más difíciles que requiera la empresa.
- Constancia: Capacidad de perseverar en el esfuerzo para alcanzar la misión de la empresa; incorporando los logros y fracasos en su justa dimensión.
- Respeto: Desarrollar la capacidad de aceptar a las personas como son y disposición para interactuar con ellas con amabilidad, compañerismo, espíritu de cooperación y anhelo de servicio.
- Servicio: Empatía, ir más allá de lo que espera el cliente, el colaborados o el proveedor, conquistar su lealtad a través de mantener nuestra capacidad de sorprenderlo satisfactoriamente.
- Responsabilidad: Hacer las cosas conscientes de su trascendencia.
- Orden: Mantener un tiempo y un lugar para cada actividad.
- Responsabilidad Social: Actuación orientada a respetar y mejorar en lo posible, el medio ambiente físico y social en que la empresa está inmersa. Anhelo de dejar el mundo mejor de cómo lo encontramos.

Organigrama:

ORGANIGRAMA DE FRESH DIRECTIONS MEXICANA S.A. DE C.V.



2.10.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Dentro de esta empresa, actualmente se encuentran laborando dos Trabajadoras Sociales, pero una de ellas está como auxiliar administrativo. A continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto de las L.T.S.: Gerente de Desarrollo Humano.

Perfil de puesto: No establecido.

Objetivo del puesto: Realizar actividades que permitan el desarrollo personal, profesional, así como la integración de los trabajadores.

Antigüedad del puesto: 12 años.

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 12 años.

Funciones y actividades:

- Investigación:
 - ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.)
 - ◆ Referencias laborales
 - ◆ Visitas domiciliarias
- Administración:
 - ◆ Administra recursos (monetarios, materiales ó técnicos)
 - ◆ Elaboración de descripción de puestos
 - ◆ Elaboración de manuales de procedimientos
- Prestaciones diversas:
 - ◆ Trámite de beneficios y servicios para el trabajador
 - ◆ Promover y coordinar programas de incapacidad, enfermedades, etc.
 - ◆ Programas para la educación del trabajador
 - ◆ Programas para la educación de la familia del trabajador
- Reclutamiento y selección:

- ♦ Entrevistas
- ♦ Estudios socioeconómicos
 - Seguridad e higiene:
- ♦ Integrante de la Comisión de Seguridad e Higiene
- ♦ Implementación de proyectos o campañas de prevención de accidentes
- ♦ Apoyo en el cumplimiento de las normas de seguridad
 - Capacitación y adiestramiento:
- ♦ Coordinación con otros departamentos, profesionistas o dependencias para llevar a cabo la capacitación
- ♦ Evaluación de los cursos de capacitación
 - Coordinación:
- ♦ Con otros departamentos
- ♦ Con tiendas de autoservicio, instituciones, de salud, alcohólicos anónimos, etc.
 - Relaciones públicas:
- ♦ Mediador de conflictos obrero-patronales
- ♦ Fomento de actividades recreativas y deportivas
- ♦ Estimulación de la relación obrero-patronales
 - Divulgación:
- ♦ Elaboración de periódicos murales, boletines, revistas, etc.
- ♦ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento
- ♦ Informar sobre las políticas de la empresa
- ♦ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores
 - Educación:
- ♦ Implementación de programas para mejorar el nivel educativo
- ♦ Programas encaminados para el trabajador
- ♦ Programas encaminados para la familia del trabajador
- ♦ Organización de eventos culturales y recreativos para el trabajador y su familia
 - Asesoría:
- ♦ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas
- ♦ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo
 - Enseñanza:

- ♦ Promoción de funciones y servicios de Trabajo Social
- ♦ Coordinación con la escuela de Trabajo Social para la apertura a practicantes de esta licenciatura
- ♦ Actualización del L.T.S. y de las personas a su cargo
- ♦ Supervisión de los practicantes de la licenciatura de T.S.

Niveles de intervención: Se lleva a cabo la intervención a nivel de grupo, sin embargo cuando resulta necesario también se lleva a nivel de caso, aunque no específicamente como tal, pero si se da una atención individualizada y se canaliza cuando se requiere.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable del programa de capacitación, Seguridad e Higiene, programa anual de obligaciones sociales y laborales (STPS, Secretaría de Hacienda, IMSS, INFONAVIT, FONACOT, INEGI, Junta de Conciliación y Arbitraje), proceso de reclutamiento, selección, contratación y salida del personal, HACCP, Nóminas, Control de vacaciones y organización de eventos sociales.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley.

2.11 CIU

2.11.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Este empresa se localiza en la calle Guillermo Prieto No. 525, Colonia Ferrocarrilera, C.P. 60150.

Número de trabajadores: El número de empleados de la institución es de 152.

Giro: Su giro se define como fabricación de maquinaria y equipo para la industria.

Esta empresa forma parte del sector privado, su cobertura es internacional, el público al que dirige su atención es a empresas productoras y distribuidoras de productos de post-cosecha.

Enfocada a satisfacer las necesidades de maquinaria y equipo para la post-cosecha de frutas mediante tecnología de punta y altos estándares de calidad, además del mantenimiento y servicio de todos los equipos fabricados en la empresa.

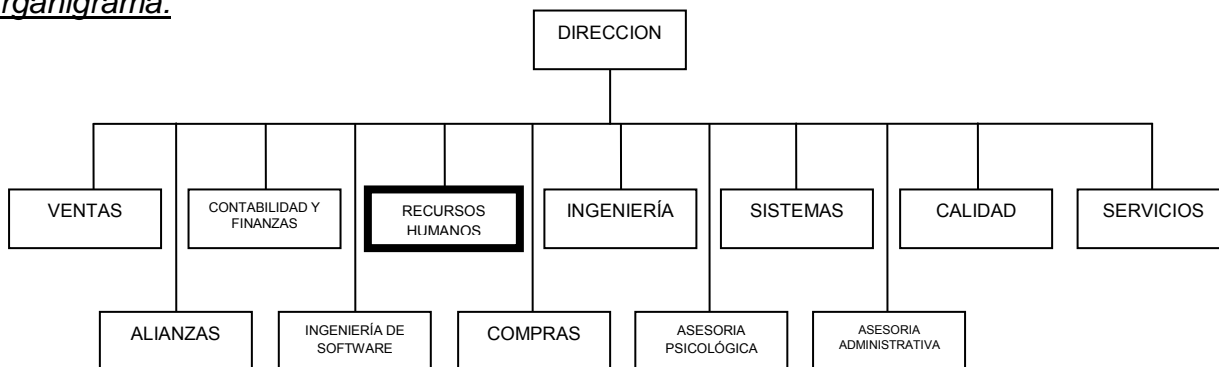
Misión: Fabricar con tecnología de punta y estándares internacionales de calidad, maquinarias y equipo para el proceso post-cosecha de frutas y hortalizas buscando siempre la fascinación de nuestros clientes y participando en el desarrollo tecnológico del país.

Visión: Ser la mejor opción en maquinaria y equipo para el proceso de post-cosecha de frutas y hortalizas en Latinoamérica en cuanto a tecnología, calidad servicio y precio, satisfaciendo y superando las expectativas de nuestros clientes.

Políticas:

- Consolidar la etapa de normalización de la organización.
- Incrementar la productividad de CIU, al disminuir el nivel de desperdicio, las demoras y los retardos.
- Mantener un sistema de calidad que facilite el flujo de información y comunicación entre los departamentos de las diferentes áreas y niveles de CIU.
- Capacitar al personal de nuevo ingreso o promovido.
- Tener calidad, consistencia y uniformidad en todas las actividades y operaciones que se realizan en CIU.
- Fortalecer la cultura de la organización orientada a la mejora continua.
- Incrementar la posición competitiva al poder fácilmente transmitir su tecnología.
- Facilitar la toma de y congruencia de decisiones a lo largo de la compañía. Servir de consulta a todos los colaboradores.
- Mantener el orden organizacional a través de respetar y cumplir las directrices de las diferentes áreas.
- Cumplir efectiva y eficientemente los requisitos y requerimientos de los clientes.

Organigrama:



2.11.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa se encuentra laborando un Trabajador Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta:

Puesto del L.T.S.: Coordinador de Recursos Humanos

Perfil de puesto: Lic. En Trabajo Social, experiencia mínima de 1 año en el área, conocimientos en reclutamiento y selección de personal, inducción y contratación, seguridad e higiene, organizar, programar y coordinar eventos, realizar diversas actividades administrativas como archivo de documentación, captura de datos, análisis y presentación de resultados, manejo de personal, mediación de conflictos, conocimientos de Ley federal del trabajo, normatividad de STPS, entre otros.

Objetivo del puesto: Mantener la empresa con el personal idóneo en cada área, mediante un adecuado proceso de reclutamiento y selección para que cada persona desarrolle al máximo su potencial y poder tener el mejor rendimiento en todos los sentidos, además de mantener las condiciones idóneas de seguridad e higiene en todas las áreas de la empresa.

Antigüedad del puesto: 5 meses.

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 6 meses.

Funciones y actividades:

- Investigación:
- ◆ Visitas domiciliarias.
- ◆ Diagnostico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.).
- ◆ Referencias laborales.
 - Administración:
- ◆ Administra recursos monetarios, materiales y técnicos.
- ◆ Elaboración de descripción de puestos.
- ◆ Elaboración de manuales de procedimientos.
 - Prestaciones diversas:
- ◆ Trámite de beneficios y servicios para el trabajador.
- ◆ Promover y coordinar programas de incapacidad, enfermedades, etc.
- ◆ Programas para la educación del trabajador.
- ◆ Programas para la educación de la familia del trabajador.
 - Reclutamiento y selección de personal:
- ◆ Entrevistas.
- ◆ Estudios socioeconómicos.
- ◆ Curso de inducción.
 - Seguridad e higiene:
- ◆ Implementación de proyectos o campañas de prevención de accidentes.
- ◆ Integrante de la comisión de seguridad e higiene.
- ◆ Apoyo en el cumplimiento de las normas de seguridad.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ◆ Coordinación con otros departamentos, profesionistas o dependencias para llevar a cabo las capacitaciones.
- ◆ Evaluación de los cursos de capacitación.
- ◆ Propuestas para la estimulación e incentivos para los trabajadores (en especie, motivacionales o monetarios).
 - Coordinación:
- ◆ Con otros departamentos.
- ◆ Con líderes sindicales.
- ◆ Con tiendas de autoservicio, instituciones de salud, alcohólicos anónimos, etc.

- Relaciones públicas:
 - ◆ Mediador de conflictos obrero-patronales.
 - ◆ Fomento de actividades recreativas y deportivas.
 - ◆ Estimulación de la relación obrero-patronal.
 - Divulgación:
 - ◆ Elaboración de periódicos murales, boletines, revistas, etc.
 - ◆ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento.
 - ◆ Información sobre las políticas de la empresa.
 - ◆ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores.
 - Educación:
 - ◆ Implementación de programas para mejorar el nivel educativo.
 - ◆ Programas encaminados para el trabajador.
 - ◆ Programas encaminados a la familia del trabajador.
 - ◆ Organización de eventos culturales y recreativos para el trabajador y su familia.
 - Asesoría:
 - ◆ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas.
 - ◆ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.
 - Enseñanza:
 - ◆ Promoción de funciones y servicios de Trabajo Social.
 - ◆ Coordinación con la escuela de Trabajo Social para la apertura a practicantes de esta licenciatura.
 - ◆ Actualización del L.T.S. y de las personas a su cargo.
 - ◆ Supervisión de los practicantes de la licenciatura de Trabajo Social.

Niveles de intervención: Se lleva a cabo una intervención a nivel de caso y grupo y comunidad.

Programas que tiene a su cargo: Los programas que tiene a su cargo son el de Seguridad e Higiene dirigido al total de integrantes de la empresa, programa de reclutamiento, selección y contratación, así como el de inducción (dirigido al personal de nuevo ingreso).

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Las prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho por parte de la empresa, son las establecidas por la ley, sueldo base, bono de puntualidad y días económicos.

2.12 PLÁSTICOS DEL CUPATITZIO

2.12.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se ubica entre las calles Uruguay y Honduras sin número.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta el actualmente es de 320 aproximadamente.

Giro: Esta empresa se dedica a la fabricación y venta de plásticos.

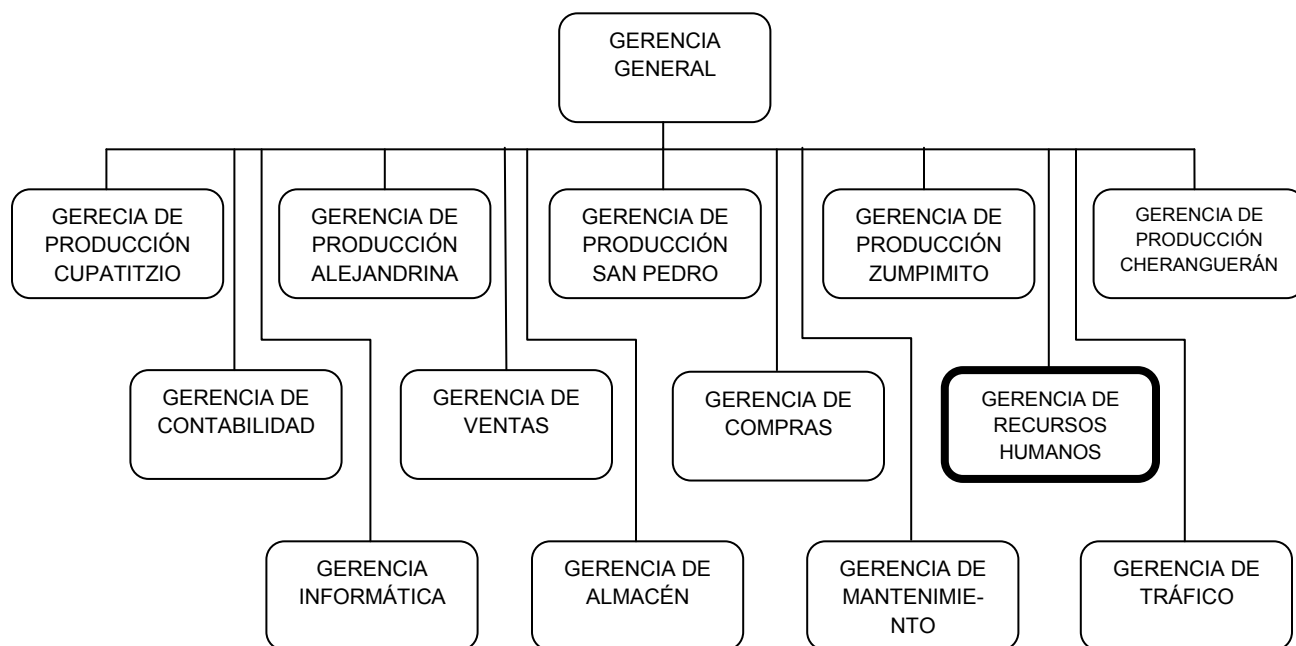
Pertenece al sector privado, y su cobertura va desde el nivel local, regional, nacional hasta el internacional, ofreciendo sus servicios al público en general.

Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan; así como del abastecimiento de sus productos en todos los mercados donde los distribuye.

Misión: Fabricar y comercializar productos de plástico de la mejor calidad, con tecnología moderna, satisfaciendo las necesidades de nuestro cliente, logrando el desarrollo y bienestar de todos los que colaboramos en esta organización.

Visión: Ser una empresa líder en la fabricación de productos plásticos.

Organigrama:



2.12.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

En esta empresa actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Jefe de Recursos Humanos

Perfil de puesto: No establecido.

Objetivo del puesto: Optimizar los recursos para integrar u equipo de trabajo con gente que se sienta parte importante de la organización, motivándolos a la mejora continua obteniendo personal de calidad disminuyendo la cantidad y por consiguiente los costos que se generan.

Antigüedad del puesto: 30 años

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 4 años (tiempo que ella tiene en el puesto).

- ♦ Informar sobre las políticas de la empresa a los trabajadores.
 - Enseñanza:
- ♦ Coordinación con la escuela de Trabajo Social para la apertura a practicantes de esta licenciatura.

Niveles de intervención: Se lleva a cabo una intervención a nivel de caso y grupo.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable del programa anual de previsión social, y el programa de chequeo de trabajadores, dirigidos al personal que conforma la empresa.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Sólo disfruta de las prestaciones de ley y despensa semanal.

2.13 GRUPO SERLIMYM

2.13.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Este empresa se ubica en la calle Cuba #38, Colonia Los Ángeles.

Número de trabajadores: El número de empleados de la institución es de 34.

Giro: Presta servicios de vigilancia, mantenimiento e intendencia a empresas privadas, se realizan contratos con diferentes empresas, Serlimym es el intermediario entre el trabajador y la empresa pues ellos son los encargados de conseguir el personal con las características que requiere la institución que solicitó el servicio. Esta empresa hace la contratación y otorga el pago a los trabajadores y estos prestan sus servicios a otras instituciones.

Proporciona servicios como lavado de sillas, lavado de salas, fumigación, lavado de aljibes, tinacos, alfombras, limpieza general de casas y oficinas, fumigaciones domésticas e industriales, pulido y encerado de piso, lavado de vestiduras de autos.

Esta empresa forma parte del sector privado.

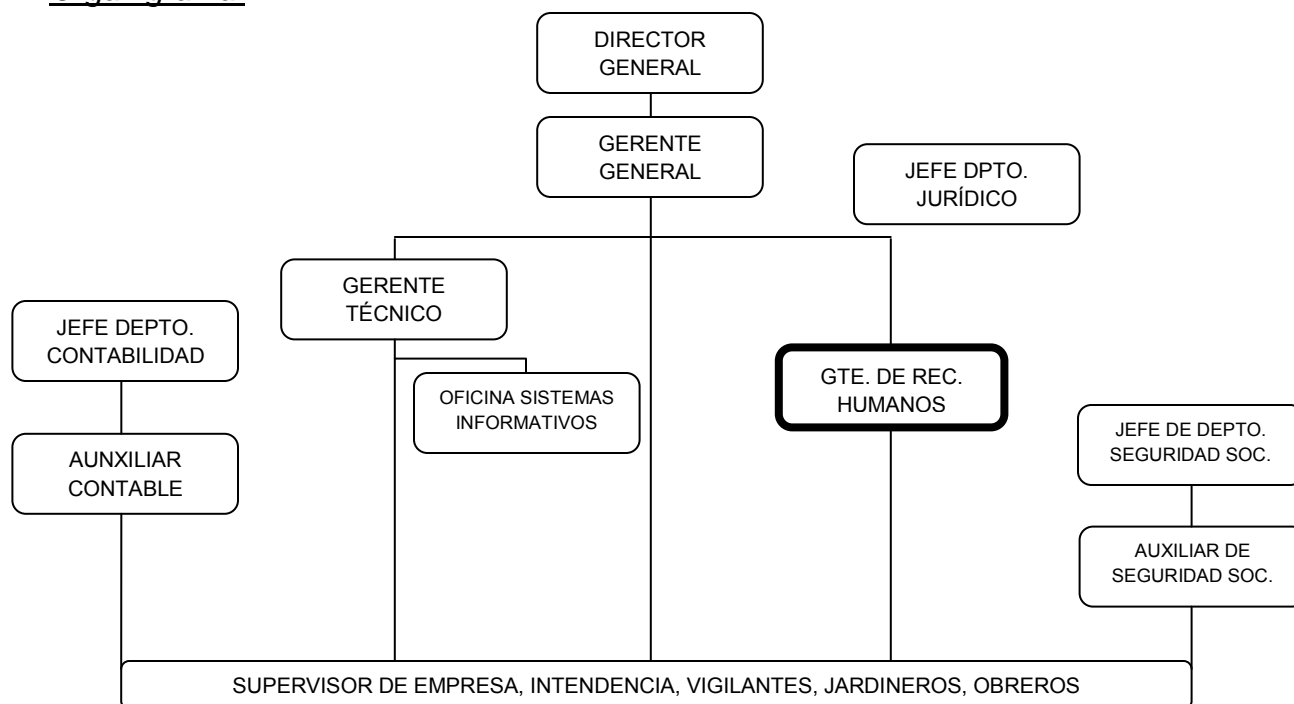
Misión: Ofrecer servicios de limpieza y mantenimiento, fumigación y vigilancia empresarial con calidad y al mejor costo a nuestros clientes de acuerdo a sus requerimientos, administrando los recursos humanos y utilizando materiales que no rompan el equilibrio ecológico, cumpliendo con las normas y leyes vigentes.

Visión: Consolidarse como una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento, fumigación y vigilancia empresarial líder de la región.

Objetivos: Los objetivos que persigue SERLIMYM son los siguientes:

- General: Ofrecer servicio de limpieza y mantenimiento, fumigación y vigilancia empresarial con calidad a oficinas, industrias, residencias, comercios, particulares y dependencias gubernamentales.
- Específicos:
 - Utilizar materiales de limpieza que no perjudiquen el medio ambiente.
 - Emplear productos 100% biodegradables en las fumigaciones domésticas e industriales, para no deteriorar ecosistemas y contribuir a la armonía del medio ambiente.
 - Cumplir con las leyes y reglamentos vigentes que apliquen a los servicios de seguridad privada.
 - Cumplir con los reglamentos internos y observar las medidas de seguridad e higiene en las empresas en las que nuestro personal preste un servicio.
 - Salvaguardar los bienes y propiedades de la empresa, a través de personal altamente capacitado, detectando actos ilícitos que representen un peligro contra la integridad física de los trabajadores, así como a las instalaciones de la misma.
 - Celebrar contratos individuales con el personal que se contrata para proteger los intereses de grupo SERLIMYM y darles a conocer sus derechos y obligaciones.
 - Tener un sistema de selección de personal que permite elegir personas integra para poder ofrecer seguridad y tranquilidad a nuestros clientes.

Organigrama:



2.13.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Dentro de esta empresa, actualmente se encuentra laborando una Trabajadora Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Gerente de Recursos Humanos.

Perfil de puesto: Se desconoce si existe un perfil de puesto establecido, ya que fue información que no se pudo obtener.

Objetivo del puesto: Se desconoce si como Gerencia de Recursos Humanos se cuenta con un objetivo de puesto establecido.

Antigüedad del puesto: 9 años.

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: Se desconoce si antes de que ella ocupara en el puesto, ya existía un T.S. en el mismo.

Funciones y actividades:

- Investigación:
 - ◆ Realiza visitas domiciliarias donde se levanta un estudio socioeconómico.
 - ◆ Elaborar instrumentos que permitan la obtención de información sobre los trabajadores.
- Administración:
 - ◆ Realizar la nómina semanal y quincenal de los trabajadores de la empresa.
 - ◆ Elaborar expedientes de todos los trabajadores.
- Prestaciones diversas:
 - ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, INFONAVIT).
 - ◆ Entrega de uniformes a los trabajadores.
- Reclutamiento y selección de personal:
 - ◆ Contratación de personal.
 - ◆ Actualización de la bolsa de trabajo.
- Capacitación y adiestramiento:
 - ◆ Inducción y capacitación al personal contratado.
- Coordinación:
 - ◆ Realizar una supervisión a los trabajadores en las distintas instituciones donde proporcionan sus servicios (no es constante).
- Relaciones públicas:
 - ◆ Buscar soluciones adecuadas a los conflictos laborales que se presentan.
- Divulgación:
 - ◆ Informar al Gerente General, así como al Director sobre las actividades que se llevan a cabo.

Niveles de intervención: La Trabajadora Social no lleva a cabo ningún nivel de intervención con el personal que labora en esta empresa, debido a que realiza actividades administrativas acorde a su puesto.

Programas que tiene a su cargo: Inducción y capacitación al personal de nuevo ingreso.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Disfruta de las prestaciones de ley (vacaciones, aguinaldo, prima vacacional, IMSS, INFONAVIT, etc.).

2.14 WALMART

2.14.1 DATOS GENERALES

Domicilio: Esta empresa se encuentra ubicada en el Boulevard Industrial #1241-B, colonia Villa Uruapan.

Número de trabajadores: El número de trabajadores con el que cuenta la empresa actualmente es de un total de 240.

Giro: Esta empresa se define como de autoservicios.

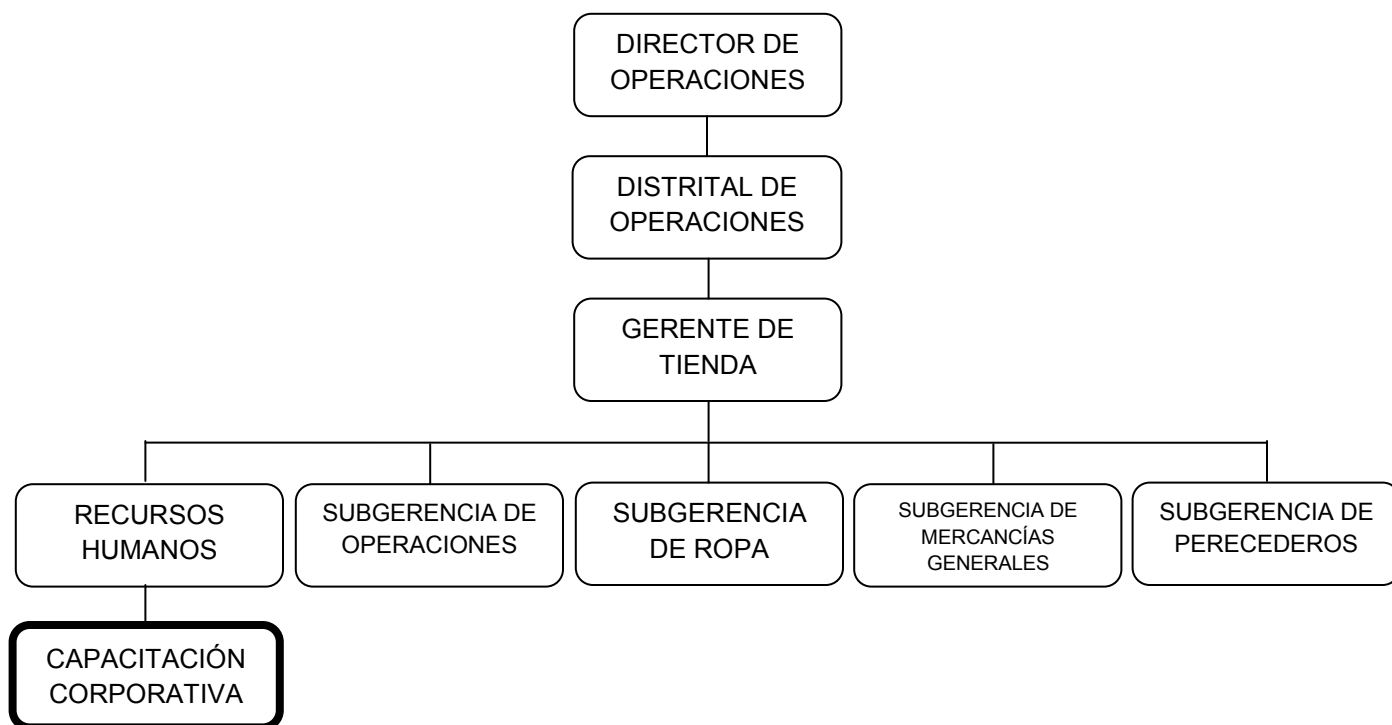
Está constituida dentro del sector privado, y su cobertura va desde el nivel local, regional, nacional hasta el internacional, ofreciendo sus servicios a todo el público en general.

Atiende diversas necesidades, principalmente la de generación de empleos para la población de Uruapan; así como el ofrecimiento de una empresa de autoservicios y abastecimiento a la población de los productos que oferta.

Misión: No establecida.

Visión: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de México y Centro-América.

Organigrama:



2.14.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Dentro de esta empresa, actualmente se encuentra laborando un Trabajador Social, a continuación se presentará de manera general en qué consiste su intervención dentro de esta empresa:

Puesto del L.T.S.: Capacitación corporativa (ubicado dentro del departamento de Recurso Humanos).

Perfil de puesto: Administrador, contados, pedagogo, psicólogo o Trabajador Social. Las habilidades que se requieren son con orientación a la venta, al servicio, adaptabilidad, constancia, entusiasta y proactivo, relaciones interpersonales, liderazgo, toma de decisiones, planear y controla, ser innovador, apego a normas y responsable.

Debe de tener conocimientos administrativos de la operación, políticas y procedimientos, conocimientos técnicos del área de Recursos Humanos, manejo de pruebas psicométricas, paquetería de office, entrevistas y capacitaciones.

Objetivo del puesto: Garantizar el pago oportuno y correcto de los empleados de la unidad, disminuir la rotación, cubrir las vacantes, coordinar el entrenamiento, capacitación y promoción de los asociados.

Punto de apoyo entre la gerencia y el asociado para mantener un clima laboral adecuado. Promover que las condiciones de seguridad e higiene en las que se encuentran los departamentos sean óptimas para desempeñar su trabajo.

Antigüedad del puesto: 5 años 3 meses.

Antigüedad del L.T.S. responsable del puesto: 5 años 3 meses.

Funciones y actividades:

- Investigación:
 - ◆ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.).
 - ◆ Investigación de referencias laborales.
 - Administración:
 - ◆ Administración de recursos (monetarios, materiales ó técnicos).
 - ◆ Elaboración de descripción de puestos.
 - Prestaciones diversas:
 - ◆ Trámites de beneficios y servicios para el trabajador (IMSS, FONACOT, INFONAVIT, atención a demandas, etc.).
 - Reclutamiento y selección de personal:
 - ◆ Entrevistas.
 - ◆ Cursos de inducción.
 - ◆ Altas y bajas del personal.
 - Seguridad e higiene:
 - ◆ Implementación de campañas de prevención de accidentes.

- ◆ Apoyo en el cumplimiento de normas de seguridad y del reglamento interno del personal.
 - Capacitación y adiestramiento:
- ◆ Coordinación con otros departamentos para llevar a cabo las capacitaciones.
- ◆ Evaluación de los cursos de capacitación.
- ◆ Estimulación de incentivos (vales de despensa por asistencia al mes).
 - Coordinación:
- ◆ Con otros departamentos de la empresa.
 - Relaciones públicas:
- ◆ Mediador de conflictos obrero-patronales.
- ◆ Fomento de actividades recreativas y deportivas.
- ◆ Estimulación de la relación obrero-patronal.
 - Divulgación:
- ◆ Elaboración de periódicos murales, boletines, etc.
- ◆ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento.
- ◆ Responsable de informar sobre las políticas, reglamento, prestaciones, etc. a los trabajadores cuando ingresan a laborar en la empresa.
 - Educación:
- ◆ Implementación de programas para mejorar el nivel educativo como INEA, diplomados, examen cenebal, inglés, programa eduwalmart, computación, maestrías.
- ◆ Programas encaminados para la familia del trabajador.
- ◆ Organización de eventos culturales y recreativos para el trabajador y su familia.
 - Asesoría:
- ◆ Asesoramiento a los trabajadores en trámites legales y/o prestaciones diversas.
- ◆ Canalización de los trabajadores a diversas instituciones o grupos de apoyo.

Niveles de intervención: El Trabajador Social trabaja dentro de la empresa a nivel de caso y grupo.

Programas que tiene a su cargo: directamente es responsable de los programas de capacitación y adiestramiento, seguridad e higiene, equipo de carga, manejo higiénico de alimentos, cursos de enfoque humano y cursos enfocados al servicio.

Prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho el L.T.S.: Disfruta de las prestaciones de ley, así como de un bono por resultados, vales de despensa, incentivos y días de descanso adicionales.

Es importante destacar, que de acuerdo con cada empresa, las funciones y actividades que ha venido realizando el profesionalista en Trabajo Social varían, ya que esto depende de la organización y funcionamiento de la empresa en donde se encuentren, debido a que en cada una de estas, este profesionalista tiene obligaciones distintas, sin embargo, hay funciones y actividades básicas que son similares en su desempeño laboral.

De acuerdo con el perfil de Trabajo Social, como generalmente se ubica en Recursos Humanos, la función de reclutamiento, selección y contratación así como la de prestaciones diversas con sus respectivas actividades, son las más constantes en su desempeño dentro del área empresarial.

Es importante mencionar también que al Trabajador Social dentro de esta área, se le han ido designando cada vez más responsabilidades que van enfocadas a lo administrativo, sin embargo, lo que sigue distinguiendo a este profesionalista, es que a pesar de que en las diversas empresas se ven obligados a tomar un perfil más enfocado a lo administrativo, por su formación dentro del ámbito social no se pierde por completo la parte humana en el trato con las personas, que es lo más esencial del Trabajador Social y lo que principalmente nos caracteriza y distingue (sin poder generalizarlo), adicional a la eficiencia en puestos perfilados generalmente para administradores.

Por todo esto, es indiscutible que el perfil del Trabajador Social irá evolucionando como se ha observado a lo largo de la historia de esta profesión, sobre todo si se toma en cuenta que se forman para desenvolverse dentro del ámbito social, lo que nos hace remitirnos al hecho de que si nuestra función es servir a la sociedad, hay

que estar conscientes de que esta es constantemente cambiante y va evolucionando, por lo tanto, debemos de tener la capacidad de responder a las diversas necesidades que se van presentado, que por ende, también serán cambiantes, puesto que nuestros sujetos sociales por naturaleza lo son.

Cabe destacar que este capítulo es de relevante importancia, ya que a partir del desempeño laboral que el Trabajador Social tiene en las diversas instituciones, (hablando del área empresarial específicamente), dependerá la proyección profesional que debemos asumir como parte del gremio.

CAPÍTULO III

TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE EMPRESA

El Trabajo Social en el área empresarial es la base de este trabajo de investigación, por lo que resulta relevante retomar los orígenes e institucionalización del Trabajo Social como profesión, así como la evolución que ha ido teniendo a lo largo del tiempo, para comprender de mejor manera, cómo fue que surgió la intervención de este profesional dentro del área empresarial.

Es necesario también, retomar las funciones y actividades específicas que conforman el perfil ideal del Licenciado en Trabajo Social dentro de esta área, indicando la metodología de trabajo y niveles de intervención dentro de las empresas, ya que son estos elementos, los que conforman el marco de referencia y la base a partir de lo cual este profesional interviene, lo que permitirá también, tener mayor claridad al respecto de la importancia y necesidad del Trabajador Social dentro de una empresa.

3.1 ESPECIFICIDAD DEL TRABAJO SOCIAL

3.1.1 SU CONSTRUCCIÓN HISTÓRICO SOCIAL

Según García (1986), los campos profesionales se estructuran a partir de una demanda social; de ahí, entonces, que para reflexionar acerca de la especificidad del Trabajo Social debemos, necesariamente, remitirnos a las llamadas formas de ayuda y asistencia social, no como meros antecedentes sino como las prácticas donde se constituye la especificidad profesional; de donde se desprende el Trabajo Social como una profesión. Las formas de ayuda y asistencia social no son etapas cronológicas en una supuesta evolución del Trabajo Social, por la sencilla razón de que son *previas y autónomas* al Trabajo Social y porque después que surge la profesión, las formas de ayuda y asistencia no profesionales siguen su desarrollo

autónomo de Trabajo Social. Cada una de estas prácticas surgió y se desarrolló al calor de diferentes circunstancias sociales y en diferentes procesos, y hasta el día de hoy, se continúa ejerciendo la caridad, la filantropía, la beneficencia y la política, simultáneamente con el desarrollo del Trabajo Social como quehacer profesional.

3.1.2 DEFINICIÓN DE LA ESPECIFICIDAD

La misma autora refiere que, reflexionar acerca de la especificidad del Trabajo Social implica dar cuenta de su constitución como un campo profesional, y para ello señalaremos los elementos a partir de los cuales se estructura como tal.

Algunos de estos elementos:

- La necesidad de una profesión, fundamento de su status, no se origina por simple proclamación, sino por la configuración de un campo de “problemas” que requieran un determinado tipo de intervención.
- La condición de práctica autónoma es el requisito fundamental de constitución de un campo profesional, y en este sentido la especificidad no está otorgada por un método, o una técnica sino por una teoría que al delimitar un objetivo de intervención provee el conocimiento a partir del cual se estructura el saber especializado.
- El saber especializado debe ser, necesariamente también, un saber certificado.

Plantea que la especificidad profesional es, entonces, una construcción histórico-social; se ha estructurado en un proceso a través del cual se delimita el ámbito de relaciones sociales, donde se hace necesario la intervención de determinada práctica social. Este ámbito de relaciones está constituido por *sujetos sociales*, que tienen un lugar social determinado que define su participación en el problema social, que constituye el imperativo que origina la necesidad de la práctica profesional. Por lo tanto es una relación social la que identifica y delimita los sujetos involucrados en la intervención profesional y le otorga a cada uno un lugar y una función. Y de este

modo, el problema social, a través del cual se establece la relación entre los sujetos sociales, se constituye en el *objeto de intervención* de la práctica profesional.

3.1.3 ELEMENTOS DE LA ESPECIFICIDAD

El proceso de construcción de la especificidad opera también a través de la delimitación del conjunto de prácticas y concepciones que dan cuenta del problema social y del tipo de interacción de los sujetos sociales en relación con este problema social. de tal modo que la especificidad se constituye en el proceso de estructuración de un *marco de referencia* (conocimiento, creencias, políticas) que define de alguna manera el problema social como objeto de intervención y a la intervención misma. Es en este sentido que el marco de referencia, en el contexto de determinadas relaciones sociales, define otros elementos constitutivos de la especificidad, en cuanto que ubica la intervención en un campo determinado de la práctica social: ciencia, arte, técnica, política, religión, etcétera. El marco de referencia delimita también los *objetivos* de la intervención, con relación al tipo de interacción que mantienen los sujetos sociales a través del objeto de intervención. Y se establece, así, la *función social de la práctica*, en cuanto que propone cuál es la contribución de dicha práctica en la redefinición del problema social que actúa como objeto de intervención.

Por último, del marco de referencia se desprenden también los *procedimientos* a través de los cuales se desarrolla la intervención como un proceso que debe redefinir el objeto, objetivando en él, el logro de los objetivos y de la función social estipulados.

En virtud de lo anterior es que podemos delimitar que los elementos constitutivos de la especificidad son:

- Sujetos sociales:

Son los individuos, sectores o instancias sociales que están involucrados en la intervención profesional, porque participan de alguna manera significativa en relación con el problema social que constituye el objeto de intervención.

➤ Objeto de intervención:

Es un fenómeno real y concreto que demanda ser atendido. Es también una construcción intelectual, en la medida en que se le construya como objeto de estudio, a fin de dar cuenta de él desde una teoría.

➤ Marco de referencia:

Es un conjunto de representaciones desde las cuales se entiende y conceptúa el problema *objeto de intervención*, el tipo de interacción entre los sujetos sociales involucrados en el campo; y se establecen objetivos y procedimientos. Es la fundamentación de la intervención.

- *Objetivos:* Señala lo que se pretende lograr a través de la intervención en el problema instituido como objeto de la misma. Indica el tipo de redefinición que debe sufrir el objeto, a partir de la intervención profesional.
- *Función:* Es la incidencia que tiene la intervención en las relaciones sociales involucradas en el objeto de intervención. Es lo que se provoca con la redefinición del problema.
- *Procedimientos:* Constituye la dimensión operativa, en cuanto plantea qué hacer cómo hacerlo para lograr los objetivos señalados con relación al objeto de intervención. Es el conjunto de etapas, actividades y técnicas ordenadas en una secuencia tal que orienta el desarrollo de la intervención, en cuanto a proceso que debe modificar el objeto de intervención.

En síntesis, recopilando lo dicho hasta aquí, podemos plantear que los elementos constitutivos de la especificidad profesional, surgen de la intervención de diferentes factores en el marco de las relaciones sociales que caracterizan a cada momento histórico del desarrollo de una sociedad: frente a determinados obstáculos para la producción y reproducción social; la sociedad (las clases sociales vinculadas sobre la base de una determinada relación de fuerza) genera las prácticas necesarias para que redefinan el obstáculo. Esa relación social identifica y delimita, así, los sujetos involucrados en la intervención profesional y le otorga a cada uno un lugar y una función determinada. También determina, en ese sentido (identifica y delimita), el objeto (obstáculo) en donde recaerá la intervención, y determina también la referencia desde la cual se orientará la acción. Esta última determinación señala, así, los objetivos, la función social y los procedimientos.

3.1.4 DIMENSIONES DE LA ESPECIFICIDAD

Retomando nuevamente a García (1986), definir la especificidad profesional implica, además, explicitar otra red de relaciones en las cuales ésta se expresa y que también constituyen la especificidad profesional. Nos referimos concretamente al saber especializado, al currículum, al ejercicio profesional, al mercado de trabajo, a la identidad y al status, como diferentes dimensiones en que se plasma la puesta en acto de la especificidad.

- El saber especializado:

Es una construcción intelectual que reelabora y sintetiza la experiencia profesional y su referencia, en cuerpo teórico metodológico que se fundamenta en concepciones doctrinales, políticas y científicas.

- El ejercicio profesional:

Es el conjunto de prácticas y representaciones desarrolladas en las diferentes áreas de intervención, donde la profesión se inscribe como práctica partícipe de la dinámica social.

- El currículum:

Es el conjunto de interacciones (prácticas y representaciones políticas, pedagógicas, culturales) a través de las cuales se desarrolla en la academia el proceso de formación de los profesionales del campo. Entre el conjunto de representaciones, los *planes y programas* constituyen la dimensión del currículum, que se caracteriza por ser una construcción intelectual sustentada en concepciones psico-pedagógicas, didácticas, así como también políticas e ideológicas; traducen el saber especializado en una organización que permite su transmisión y apropiación como proceso de enseñanza-aprendizaje.

- El mercado de trabajo:

Es el espacio heterogéneo y complejo donde la especificidad aparece como oferta y demanda de determinadas capacidades, habilidades y funciones. En el mercado de trabajo se objetiva en la relación de competitividad (valor que se otorga), el status de cada profesión y el valor (autoridad) otorgados en el mercado simbólico; es decir, por los mecanismos sociales, políticos, ideológicos y culturales que legitiman (consagran) o deslegitiman (sepultan) a las prácticas profesionales.

- La identidad y el status:

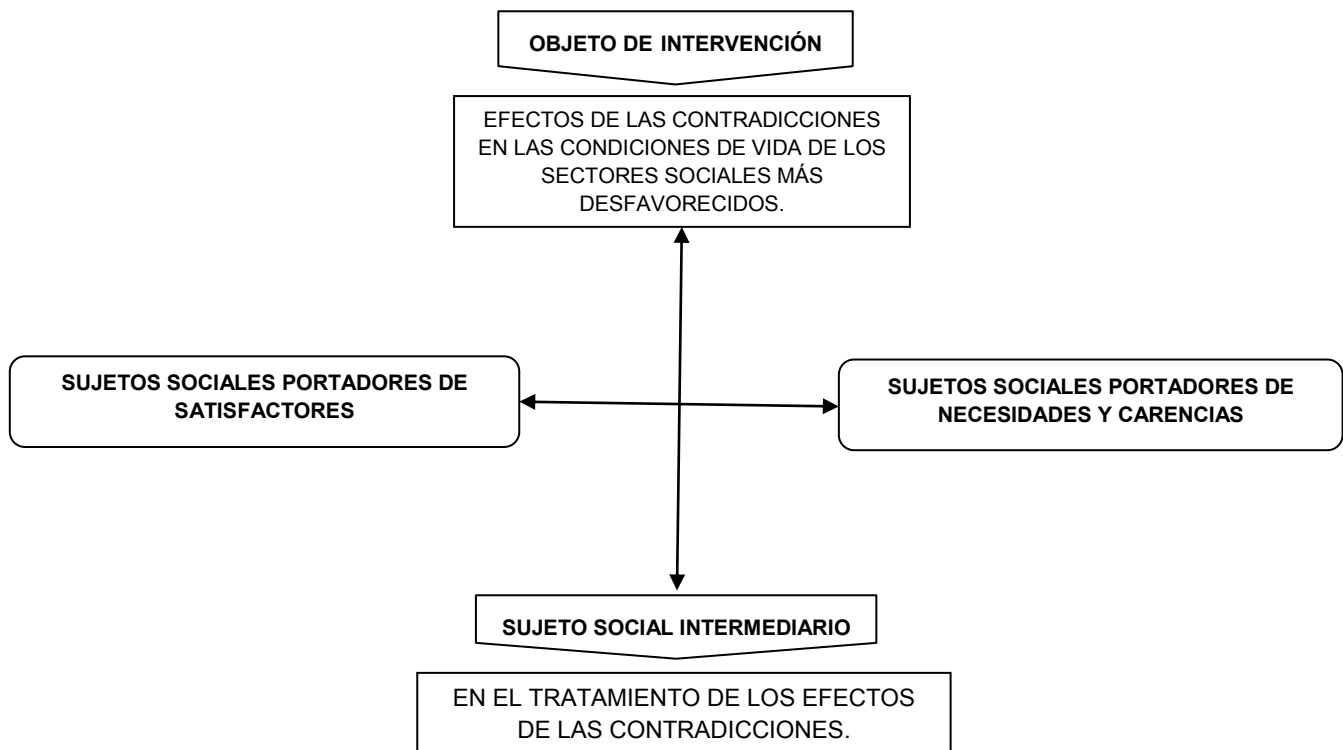
Simultáneo al proceso de constitución de la especificidad, se constituye la identidad profesional; esto es, los rasgos distintivos que caracterizan a quienes ejercen la especificidad y que estructuran una imagen social a través de la cual la “sociedad mira” y reconoce a los profesionales. Esta imagen “da cuerpo” a la especificidad en “un” personaje que no sólo constituye la imagen social (cómo ven los otros) sino que también actúa como referente del reconocimiento hacia el interior del campo profesional. El portador de la imagen debe coincidir con la imagen; es, entonces, un punto de identificación interno: la identidad es el espejo donde los sujetos individuales se autorreconocen y reconocen a los pares. Es un referente de legitimación y deslegitimación.

La identidad, deviene directamente de la especificidad, porque los rasgos que conforman la identidad profesional expresan las bases fundamentales que

caracterizan al saber especializado. Por el contrario, el estatus es fundamentalmente un reconocimiento externo, dado que la “fuente de atribución del status” es la demanda social a partir de la cual se estructura el campo profesional y que no debe reducirse a la demanda de fuerza de trabajo especializada y calificada en el mercado de trabajo. La demanda social es lo que determina la importancia de cada práctica profesional en la dinámica de producción y reproducción de la sociedad en razón de: uno, la capacidad del saber especializado de responder al requerimiento social y de recrearse para ello; y dos, la capacidad política del gremio profesional de disputar la legitimidad de su intervención en el problema social.

3.1.5 ESQUEMA DE LOS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE LA ESPECIFICIDAD

Se delimitan, así dos elementos constitutivos de la especificidad según García (1986): los sujetos sociales involucrados en la intervención profesional y su objeto de intervención:



3.2 PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL

3.2.1 DEFINICIÓN

El profesional en Trabajo Social dentro del área empresarial “identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización, de empleados y trabajadores desde una perspectiva integral que engloba los siguientes aspectos: económicos, psicológicos, sociales, relaciones productivas y relaciones humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”.⁶

También puede definirse 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”.⁷

A partir de esto, podemos entender entonces, que el Trabajador Social dentro del área empresarial, es el profesionalista que funge como intermediario entre la empresa y los trabajadores de la misma, interviniendo en la atención de problemáticas y necesidades que afectan el desempeño laboral de los trabajadores y de alguna manera la productividad, buscando así propiciar una tendencia en el aumento esta, tratando de humanizar las relaciones, y buscando un desarrollo integral y mejoramiento en los niveles de vida del sector trabajador.

⁶ HERRERA Loyo, Angélica. “Trabajo Social en Empresas TSE”, UNAM-ENTS, México, 1995.

⁷ TERÁN Trillo, Margarita. Revista de Trabajo Social Núm. 44, Tema: “Perfil Profesional del Trabajador Social en el Área Empresarial”, D.R. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, México, 1990.

3.2.2 OBJETIVO

El Trabajo Social en empresas tiene como objetivo: “Generar procesos de desarrollo que impacten en una mayor productividad, por medio del conocimiento de los factores socio-culturales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de programas de atención social”⁸.

Según Margarita Terán, en la revista de Trabajo Social no. 44 de la UNAM (1990), 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.

En su función, el profesional de esta área se integra al equipo de relaciones industriales y de recursos humanos, por lo que su marco de referencia estará dado por la administración empresarial, tratando de atender de manera amplia las necesidades básicas de los trabajadores. Esto conlleva a la promoción del mejoramiento de las condiciones de trabajo en que se desarrollan los diferentes grupos que integran el personal de la empresa o industria.

Por lo que su preparación tenderá al diseño, estructura y realización de investigaciones sociales relacionadas con la problemática de los trabajadores, sus familiares y el medio laboral; a la asesoría y ejecución de acciones conjuntas para eliminar los factores que influyen negativamente en las relaciones laborales.

3.2.3 ANTECEDENTES

La misma autora menciona que la denominación del área aún es motivo de confusión, indistintamente se le llama industrial, empresarial o laboral. Se considera

⁸ SÁNCHEZ Rosado, Manuel. “Manual de Trabajo Social”. Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V., México D.F., 2004, Segunda edición. P.p. 207.

que el área debería denominarse empresarial y las sub-áreas podrían ser: industrial, de servicios, comercial, entre otras, según sea la rama o giro de la empresa.

Desde su surgimiento, a las primeras Escuelas de Trabajo Social se les percibió vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo en los primeros años del presente siglo. Productos de la contradicción capital-trabajo del sistema capitalista, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, manifestadas como necesidades sociales que demandan ser atendidas, por lo que el empresario requería de un profesional calificado que administrara eficazmente los recursos de los que disponían para “atenuar” la problemática generada.

En algunos países industrializados como Holanda, Estados Unidos de América y la Gran Bretaña, los Trabajadores Sociales ocuparon un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria.

En los primeros años de este siglo, los primeros Trabajadores Sociales con la ayuda de fundaciones filantrópicas, realizan investigaciones sociales sobre las condiciones de trabajo de los obreros y las causas de la pobreza de estos últimos; fruto de este trabajo, la legislación de bienestar social mejoró notablemente y algunas reformas del derecho del trabajo se modificaron.

En la primera mitad del siglo XX, la industria fabril había crecido considerablemente, tanto en Estados Unidos de América como en Europa; pero las dos guerras mundiales acaecidas y la gran crisis económica de 1929 en los Estados Unidos de América repercutieron en la estructura socio-económica de los países industrializados. Su impacto repercute en los obreros, manifestándose un número considerable de desempleados, subempleados e indigentes que requerían con urgencia de asistencia inmediata. Ante el surgimiento de esta nueva problemática, los grupos empresariales y el Estado requirieron de medidas institucionales a fin de dar respuesta a esta nueva expresión social, lo que provoca un impulso nuevo al Trabajador Social, ejecutando acciones como:

- La creación, en Inglaterra, de “albergues obreros” –asilos nocturnos- en donde se permitía comer y dormir.
- Mary Richmond describe en su libro Caso Individual la participación del profesional en “los periodos de crisis industrial” en donde describe a groso modo las acciones del Trabajador Social: del servicio que se ocupa de la higiene mental de los obreros... la indemnización de accidentes de trabajo y la elección de tutores cuando los beneficiarios sean niños, la reeducación profesional del herido, su participación en las bolsas públicas de trabajo y en la educación del público, en el campo de las cuestiones industriales...

El origen de Trabajo Social en México es singular en comparación al Trabajo Social en otros países. Como se sabe, los primeros Trabajadores Sociales surgen en la época del cardenismo. La función encomendada a estos primeros Trabajadores Sociales empíricos va muy ligada a las acciones desarrolladas por las “misiones culturales”, una de sus intenciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo; lo que hace que las áreas en las que tradicionalmente había intervenido el profesional en otros países, en México sean distintas.

No es hasta los últimos años de la década de los sesenta, cuando se tiene conocimiento de la participación del profesional en dos industrias: Cervecería Modelos S.A. y Cementos Cruz Azul de México.

En la última década, el país sufre la crisis económica más aguda de su historia, en donde la contracción de la actividad productiva ha prevalecido por lo que las industrias y empresas han tenido que reducir su presupuesto dirigido a la humanización del trabajo, llevando a cabo recortes y ajustes de personal, en especial en ésta rama.

El país requiere de rápidas y constantes transformaciones que lógicamente se encuentran supeditadas a las condiciones estructurales del endeudamiento externo de la revitalización de la industria y profundización de las reformas políticas. Pero, en la medida que el país recupere su crecimiento gradualmente, se hará necesario

responder a los rezagos de las necesidades sociales de los trabajadores con un equipo multidisciplinario de profesionales especializados en el área.

Trabajo Social no debe quedarse al margen de los nuevos procesos que se generen, por lo que requiere ampliar su conocimiento en los elementos teórico-metodológicos necesarios en esta área que le permitan una intervención más sólida y que de esta manera, amplíe y diversifique su espacio profesional de intervención.

Con el paso de los años, el Trabajo Social ha ido incursionando en muchas áreas del desarrollo social, y el ejercicio de esta profesión se ha ido seccionando y especializando cada vez más, según las problemáticas y la población a atender, se pueden mencionar las áreas tradicionales como son: salud, educación y asistencia social; las áreas potenciales, constituidas por empresa (sobre la que se trabajará), promoción social y procuración e impartición de justicia; y las áreas emergentes, como medio ambiente y situaciones de riesgo y desastre.

La evolución que la profesión ha ido teniendo, se puede ver reflejada también en las funciones y actividades que se había venido desempeñando, ya que se han consolidando y especificado más, adecuándose según el área de atención, y las necesidades actuales, que indiscutiblemente, no son las mismas de hace años.


Gracias a esta evolución, el Licenciado en Trabajo Social, ha podido incursionar en un sinnúmero de instituciones y organismos tanto privados como gubernamentales, desde escuelas y hospitales, hasta empresas, centros de readaptación social, centros de educación especial por mencionar sólo algunos, y sin duda, debido a la situación social que actualmente se vive, esta profesión será de las más indispensables en un futuro, ya que alguien se tendrá que ocupar de la humanización de las relaciones sociales en esta dinámica en la que la sociedad está funcionando, de egocentrismo, delincuencia, frivolidad, falta de valores...

3.2.4 FUNCIONES Y ACTIVIDADES

Dentro del área empresarial se definen objetivos profesionales, que son los siguientes de acuerdo con Margarita Terán en la revista de Trabajo Social no. 44 de la UNAM (1990):

 *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 de este sector.

 *Objetivos específicos:*

- Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.
- Identificar las legislaciones y las políticas de Estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan.
- Estudiar diferentes teorías sobre desarrollo organizacional, productividad, relaciones industriales, etcétera; que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la empresa o industria.
- Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación: así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad del trabajador.
- Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés y beneficio para los 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.

Para el cumplimiento de todos estos objetivos, esta autora contempla funciones y actividades específicas, mismas que se presentan enseguida.

❖ ***Funciones y actividades correspondientes:***

Las funciones particulares para el Trabajador Social del área industrial son:

✓ **Investigación**

- Diseñar, estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en sector y que el permitan conocer la realidad social y empresarial.
- Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores, para establecer sistemas de estímulos e incentivos.
- Realizar el seguimiento de la superación laboral de los distintos grupos de trabajadores, con miras escalafonarias y cambio de categoría.
- Investigar sobre la actualización en sistemas de seguridad y protección en esa rama industrial.
- Actualizar la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar social de los trabajadores.
- Proponer alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y relaciones humanas que presentan los trabajadores en su ámbito de trabajo.
- Estudiar los problemas sociales que se generan en la empresa y promover su solución.
- Detectar necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.

- Conocer y diagnosticar las relaciones inter-grupales e inter-personales de los grupos existentes.
- Detectar procesos sociales tales como comunicación, liderazgo, conflicto, cohesión grupal, competencia y colaboración, adaptación al cambio.
- Elaborar un inventario de recursos y servicios sociales de la zona en que se ubica la empresa.

✓ **Administración**

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acorde con 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 de Trabajo Social.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales, del área de Trabajo Social.
- Controlar los procesos administrativos de los departamentos o servicios de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.
- Mantener una constante supervisión y asesoría en sus programas y proyectos.
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos y relaciones industriales.
- Simplificar los trámites que obstaculicen las prestaciones y los servicios de los trabajadores en la empresa.

✓ **Reclutamiento y selección**

- Realizar entrevistas para el reclutamiento del personal.
- Participar en la selección, a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.

- Orientar a los nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.
- Participar en la inducción al puesto.
- Participar interdisciplinariamente en la formulación de los criterios de selección del personal y en la evaluación final de los candidatos.
- Desarrollar programas coordinados para la introducción al puesto.

✓ **Capacitación y adiestramiento**

- Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.
- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento, para el mejor desempeño de su trabajo.
- Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.
- Mantener al corriente es escalafón de los trabajadores.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión y ascenso del personal.

✓ **Seguridad e higiene**

- Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad industrial.
- Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- Participar en campañas de 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.
- Participar interdisciplinariamente en la regulación y control de los programas de emergencia, en caso de desastre o siniestro en la empresa.

✓ **Relaciones públicas**

- Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.
- Intervenir en la conformación de las características psicológicas del personal; los hábitos, aspiraciones, las prestaciones de las personas que integran la empresa.
- Promover en todas las actividades, entre jefes y los subalternos, el respeto e interés en su relación.
- 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 de estrategias de cambio a implementar para el mejoramiento y desarrollo.

✓ **Educación**

- Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, educación primaria y secundaria para adultos.
- Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre.
- Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
- Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.
- Promover actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.

- Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros.
- Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
- Integrar grupos dentro de la empresa, para el logro de una mejor ambientación laboral, así como de las relaciones obrero-patronales y sindicales, redituando en el beneficio colectivo.
- Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.
- Fomentar en el trabajador al interés en aumentar su cultura por medio de la orientación y el estímulo, para que, haciendo uso adecuado de sus propios recursos los brindados por la empresa, pudiera así llevar una vida más digna.
- Realizar pláticas de planificación familiar al trabajador y su esposa.
- Promover la educación preescolar, primaria, secundaria y superior, para los hijos de los trabajadores.
- Realizar pláticas sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental; higiene personal y del hogar.

✓ **Prestaciones diversas**

- Mediar entre autoridades empresariales y el personal, así como el sindicato, en el otorgamiento de prestaciones y/o servicios.
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.
- Empelar todos los recursos y medios existentes en el ámbito industrial y en la colectividad, para responder a las necesidades humanas de todos los individuos que integran la empresa.
- Controlar los programas de ayuda, materiales y en especie, para trabajadores.

- Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para la lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras.
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Realizar averiguaciones para el otorgamiento de diferentes tipos de créditos para los trabajadores.
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador o a su familia, en caso de defunciones, emergencias o damnificación.
- Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores, asimismo de pensiones a jubilados.
- Estimular la participación activa de los trabajadores y sus familias a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones.
- Generar proyectos para apoyo social y emocional para el trabajador en proceso de jubilación.

✓ **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 papelerías, a modo de obtener descuentos para los trabajadores.
- Mantener coordinación con el sindicato, para mediar las relaciones obrero-patronales en caso de conflicto.
- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de Seguridad Social.
- Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.

- Mantener relaciones con grupos de Alcohólicos Anónimos próximo a la empresa, para canalizar a trabajadores con esta enfermedad social.

✓ **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 de derechos del trabajador sean cumplidas.
- Orientar al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas y profesionales, incapacidad, despido y jubilación.
- Orientar legalmente, en aspecto de derecho civil y familiar; en caso de divorcios, problemas sobre vivienda y/o patria potestad de los hijos, etc.
- Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar.

✓ **Divulgación**

- Promover información sobre los programas y prestaciones a los trabajadores.
- Informar por medio de periódicos murales o carteles, los derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Informar sobre las políticas de las empresas por medio de volantes, personalmente y/o por medio del sindicato.
- Participar en la difusión de los cursos de capacitación y adiestramiento.
- Promover en toda la empresa los sistemas de seguridad e higiene industrial.
- Organizar eventos o actos sociales de reconocimiento a los trabajadores más destacados en su función.

✓ **Sistematización**

- Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- 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 familiar, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

✓ **Enseñanza**

- Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.
- Formular reglamento para prácticas escolares coordinadas con instituciones educativas en el Trabajo Social.
- Establecer un programa de introducción y participación indirecta de estudiantes de T.S.
- Difundir las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social, ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.
- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.

3.3 PERFIL REAL DEL TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

➤ **FUNCIONES BÁSICAS:**

- Prestaciones Diversas

- Coordinación
 - Relaciones Públicas
 - Capacitación y Adiestramiento
 - Seguridad e Higiene
 - Reclutamiento y Selección
- FUNCIONES DE APOYO:
- ◆ Divulgación
 - ◆ Administración
 - ◆ Educación
 - ◆ Investigación

3.4 PERFIL IDEAL DEL TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

- FUNCIONES BÁSICAS:
- Investigación
 - Capacitación y Adiestramiento
 - Administración
 - Prestaciones Diversas
 - Seguridad e Higiene en el Trabajo
 - Reclutamiento y Selección
- FUNCIONES DE APOYO:
- Sistematización
 - Educación
 - Asesoría Legal y Laboral
 - Coordinación

- Relaciones Públicas
- Divulgación

3.4.1 CONOCIMIENTOS, CAPACIDADES Y HABILIDADES, Y ACTITUDES

De acuerdo con la autora que ya se ha venido retomando, el Trabajador Social debe de contar con diferentes conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes determinadas, que son de utilidad para su desempeño dentro del área empresarial:

❖ **Conocimientos**

➤ *Conocimientos que requiere de Trabajo Social para:*

- Conceptualizar el Trabajo Social como una disciplina, identificar su objetivo de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional.
- Analizar la filosofía del Trabajo Social sobre la construcción histórico-social de la especificidad del Trabajo Social.
- Aplicar las estrategias teórico-metodológicas del Trabajo Social y los modelos de intervención.

➤ *Conocimientos que requiere de Política Social para:*

- Conceptualizar y analizar el Estado, las clases sociales, en su relación con la Política Social.
- Orientar sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.

➤ *Conocimiento que requiere de Economía para:*

- Analizar las relaciones sociales de producción.
- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.

- Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Conceptualizar las necesidades y carencias, y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

➤ *Conocimientos que requiere de Sociología para:*

- Analizar la estratificación y las clases sociales.
- Aplicar la metodología de investigación en Ciencias Sociales.
- Comprender la dinámica y la organización social.

➤ *Conocimiento que requiere de Psicología para:*

- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo y como comunidad.
- Comprender las situaciones problemas en el individuo, en el contexto familiar, grupal y laboral.
- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: dinámicas de grupo, operativo, entrevistas, terapia familiar.
- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

➤ *Conocimientos de Administración para:*

- Elaborar planes, programas y proyectos.
- Organizar, dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación empresarial.
- Aplicar procedimientos para elaborar presupuestos.

➤ *Conocimientos de Matemáticas y Estadística para:*

- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemáticas y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigaciones.

❖ **Capacidades y habilidades**

➤ *A niveles directivos (en la toma de decisiones), para:*

- Ejercer la autoridad.
- Establecer políticas que normen el trabajo.
- Diseñar planes y programas.
- Delegar funciones.
- Controlar los procesos de trabajo.
- Evaluar procesos.

➤ *A niveles intermediarios (en la planeación, administración y supervisión de los procesos), para:*

- Identificar situaciones y problema 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 y condiciones laborales.
- Seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social.
- Identificar los recursos humanos, materiales de la empresa, para dar solución a los problemas.
- Elaborar proyectos y programas.

- Administrar y organizar procesos.
- Coordinar acciones.
- Supervisar o asesorar los procesos.
- Trabajar en equipo.
- Optimizar recursos.
- Participar multi e interdisciplinariamente.
- Establecer comunicación oral y escrita.
- Relacionar la teoría con la práctica.
- Detectar y capacitar líderes.
- Formar grupos.
- Participación en procesos educativos.
- Atender problemáticas individuales.
 - *Capacidades y habilidades para teorizar a través de:*
- 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.
 - *A niveles operativos (en la aplicación de procesos técnicos), para:*
- ➡ Observar.
- ➡ Entrevistar.

- Aplicar cuestionarios.
- Conducir casos.
- Aplicar dinámicas de grupo.
- Aplicar técnicas de educación y de promoción social.
- Aplicar técnica de educación social y la utilización de apoyo didáctico.
- Organizar cooperativas de diferente tipo.
- Participar en campañas.
- Orientar a la población sobre los recursos existentes.
- Aplicar técnicas de registros de información. (diario de campo, diario fichado, crónica grupal, guías de observación, etc.).
- Elaborar informes.
- Elaborar programas.
- Elaborar presupuestos.
- Aplicar técnicas de la información.

❖ **Actitudes**

- Mantener el apego a las políticas empresariales.
- Ser responsable de la información de la empresa.
- No sobrepasar el dominio de las atribuciones.
- Ser solidario con los colegas de la profesión y con el equipo de trabajo.
- Respetar la delimitación de los campos profesionales.
- Compartir su experiencia y conocimiento con otros profesionales.

- Mantener el secreto profesional.
- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Ser veraz y discreto.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mantener interés en la superación personal y profesional.
- Ser crítico, objetivo y justo.
- Respetar la dignidad humana.
- Tener compromiso con la población.
- Actual sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.

3.5 METODOLOGÍA

3.5.1 NIVELES DE INTERVENCIÓN

Es de suma importancia mencionar que, de manera general, los niveles de intervención del Trabajador Social, son: **caso, grupo y comunidad**, para los cuales existen diferentes propuestas metodológicas respecto de su desarrollo, lo que depende directamente del autor que lo plantea.

❖ TRABAJO SOCIAL DE CASO

Para la atención individualizada, existen diferentes propuestas, entre las cuales sobresalen los modelos de Mary Richmond, pionera de este modelo de intervención, Ricardo Hill y Evelyn Davison.

Estos autores, definen el trabajo social de caso de la siguiente manera:

“El servicio social de casos individuales es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social”.⁹

“Es un servicio personal proporcionado por trabajadoras sociales calificadas a individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema personal o familiar. Su objetivo es eliminar las tensiones material y emocional, y ayudar al cliente a lograr un ajuste práctico de acuerdo a su medio social así como satisfacción mutua en sus relaciones personales”.¹⁰

Según la comparación que hace García Rivas, en su manual de Trabajo Social en Atención Individualizada de la UNAM (2002), menciona que Richmond hace referencia a que cada sujeto es diferente y, por lo tanto, el abordaje también debe ser diferente y acorde a las particularidades de cada uno; inicia con el interés en el desarrollo de la personalidad y termina con el reajuste a su medio social.

En cambio, en la definición de Davison se plantea que esta atención debe ser proporcionada por trabajadoras sociales calificadas; es importante hacer notar la influencia de Richmond, en el énfasis en la calificación de los trabajadores sociales que recobra importancia cuando se trata de intervenir con sujetos.

Para ambas, la personalidad del sujeto se convierte en el objetivo primordial, y la conservación y desarrollo de su personalidad se logra a través de eliminar las tensiones materiales y emocionales.

⁹ RICHMOND, Mary E. "Caso Social Individual". Editorial HVMANITAS, Buenos Aires, 1993 3ra. Edición. P.p. 67.

¹⁰ DAVISON, Evelyn H. "Trabajo Social de Casos". Cia. Editorial Continental, S.A. de C.V., México, 1982, 2da. Edición. P.p. 13.

Las técnicas para proporcionar ayuda en Richmond, se centran en las acciones y las comprensiones del sujeto y el medio, aspectos que aparecen de manera constante; Davison menciona la relación entre el cliente y el trabajador social como base principal para iniciar la ayuda, además de que reconoce la importancia de la entrevista y de los recursos.

Ricardo Hill, realizó un ordenamiento que va desde el asistencialismo hasta los aportes de la teoría de los sistemas en la intervención del Trabajo Social de casos, es decir, desde el centramiento en el individuo hasta la incorporación del medio ambiente en la problemática que representa.

La misma autora también menciona que este nivel de intervención implica como proceso metodológico la investigación, el diagnóstico y el tratamiento que, de acuerdo al movimiento propio de la entrevista, a las características del sujeto y al problema, pueden ir apareciendo indistintamente estas etapas e incluso pueden llegar a darse dos simultáneamente. El trabajador social debe cuidar de hacer participar al sujeto en cada una de estas fases, para llegar conjuntamente a los objetivos; así, el proceso de atención individualizada finaliza cuando el trabajador social y el sujeto evalúan el proceso y concluyen que la demanda o solicitud de ayuda ha desaparecido o se ha modificado.

El proceso de atención individualizada inicia con la investigación acerca del sujeto, quien proporciona la información necesaria para conocer el problema; también puede obtenerse información colateral de quienes lo rodean y conocen, de instituciones donde ha sido atendido, etc.; las personas de quienes va a obtenerse esta información las decide el profesionalista de acuerdo a los objetivos que pretende alcanzar, y para ello se apoya de técnicas como la entrevista, la observación, la visita domiciliaria y herramientas como el familiograma, el mapa familiar, etc.

El diagnóstico tiene un carácter dinámico, porque parte de la información relacionada con el sujeto y esto hace que esté en constante evolución y movimiento; se inicia desde el momento en el que el sujeto es observado desde la primera vez por el trabajador social y continúa a lo largo de todo su contacto con él. Todo diagnóstico

debe ser considerado como un proceso paralelo al tratamiento y no solamente como un paso previo del mismo.

El pronóstico es un enunciado de las posibilidades de fracaso, éxito, o de la modificación del problema; se realiza después del diagnóstico y también es dinámico; puede ser favorable cuando asegura el éxito del tratamiento o desfavorable cuando no se cuenta con los recursos para augurar buenos resultados.

El plan es la propuesta de actividades del trabajador social para resolver o modificar el problema; para ello se deben considerar los recursos del sujeto y sus redes de apoyo.

El objetivo del tratamiento es lograr que el sujeto modifique o resuelva el problema que lo llevó a solicitar ayuda; en esta fase se debe incluir, además del sujeto, su medio ambiente. Se centra en el logro de una educación progresiva con el fin de obtener cambios favorables de opiniones y actitudes.

❖ **TRABAJO SOCIAL DE GRUPO**

Retomando a Contreras (2003), dicho trabajo es un método de educación socializante en que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que lo rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo.

Una acción organizada con fines educativos promueve al ser humano por medio de la participación grupal, proporcionándole el sentimiento de ser miembro de una sociedad a la cual pertenece y respeta y con la que contribuirá para alcanzar mejores niveles de vida. la función del trabajo social de grupo está fundamentada en medidas correctivas, preventivas, rehabilitatorias y promocionales.

⇒ **OBJETIVOS:**

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

- a. Capacitar a los miembros del grupo para que tengan una participación efectiva y consciente en los procesos sociales.

- b. Impulsar y enriquecer el crecimiento, desarrollo y promoción humana.
- c. Lograr la socialización de los integrantes del grupo para que haya un intercambio de valores espirituales, morales, culturales y sociales con el fin de que éstos se proyecten tanto en el individuo como en la comunidad.
- d. Hacer consciente al miembro del grupo de la realidad social en la que se desenvuelve y el papel que le corresponde desempeñar.
- e. Contribuir al desarrollo de iniciativas para alcanzar fines socialmente deseables, tomando en cuenta aquellos factores en los que es necesario actuar.
- f. Orientar al individuo a establecer dentro de un grupo relaciones satisfactorias que le permitan crecer o progresar desde los puntos de vista emocional e intelectual, capacitándole para cumplir eficazmente con sus funciones sociales en la comunidad.

De acuerdo con los objetivos señalados, el trabajo social de grupos es un método que, aplicado adecuadamente, puede contribuir al desarrollo de un país. Debido a que la persona es de principal interés para la sociedad ya que existe una interdependencia entre aquellos que la componen, hay una responsabilidad social mutua.

❖ TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

González (2003), en su obra, Teoría del Trabajo Social Comunitario, retoma a diferentes autores para definir el Trabajo Social Comunitario:

Según Ezequiel Ander-Egg (2002): “el desarrollo de la comunidad, ...no tiene como objetivo fundamental resolver determinados problemas, sino conseguir la participación de la comunidad para que ésta sea capaz de afrontarlos, dentro de sus posibilidades, de resolverlos. De ahí que el primer problema que se plantea en la ejecución del programa es “poner en movimiento” a la gente. La acción de ordinario, no es espontánea, sobre todo en las comunidades rurales. El estímulo exterior hace

necesario para lograr la indispensable participación ciudadana. El promover el protagonismo de la gente hace a la esencia del trabajo comunitario. No hay desarrollo de la comunidad sin una co-responsabilidad gobierno-pueblo, o bien ONG promotora-pueblo. Las acciones comunitarias se realizan partiendo del supuesto de que ni el individuo, ni la familia pueden atender a todas las necesidades sociales ni el Estado puede hacer todo. Para tales efectos, debe realizarse la promoción de actividades colectivas”.

La Dra. Aída Valero, identifica que “...como resultado del desarrollo comunitario, se obtienen:

- Acceso a mejores niveles de vida para un mayor número de personas.
- Autogestión de aspiraciones y soluciones nuevas. Ambos elementos en constante interacción dialéctica.

María del Carmen plantea que el desarrollo comunitario debe tender hacia el fortalecimiento de la participación y organización de la población, por mejorar su localidad, en la cooperación colectiva.

En tal sentido, se estaría de acuerdo, con estas últimas autoras, en que la determinación de los objetivos del desarrollo comunitario, estarían en función de la participación de la población, pero que además tiendan a la resolución de problemas, al mismo tiempo que se dirijan hacia un desarrollo integral y global.

La propuesta de Sánchez Rosado (2004) para intervenir en la empresa, parte del planteamiento de los niveles organizativos a los cuales se les brindará un servicio. Es conveniente señalar que el trabajador social debe conocer todo el contexto para que su intervención tenga impacto y las decisiones sean tomadas desde la gerencia o dirección hacia los niveles operativos.

Empresario (directores)

- Diagnóstico laboral enfocado a redes de relaciones humanas.

- Diagnósticos socioculturales de necesidades y potencialidades del trabajador.
- Atención a grupos, con desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familias.

Supervisor (mandos medios)

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

Trabajador (operativos)

- Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedad, alcoholismo, etcétera.

Estos tres niveles pueden ser adecuados según las características de cada situación concreta.

3.5.2 PROCESO METODOLÓGICO DE TRABAJO SOCIAL PARA EL ÁREA EMPRESARIAL

A lo largo del transcurso del tiempo, el proceso metodológico del Trabajo Social, ha ido evolucionando respecto de sus etapas o fases. En la actualidad, según la construcción de dicha metodología en base a varios autores, se ha estructurado a partir de una constitución de 6 etapas que son:

- Investigación
- Diagnóstico
- Programación
- Ejecución
- Evaluación
- Sistematización

- Investigación: “En general puede decirse que la investigación pretende reunir en forma organizada, a través de la observación, indagación, etc., todos los

antecedentes que sirvan para conocer las situaciones sociales abordadas”.
(GALLARDO; 1979: 31).

Cabe, para los efectos de la aplicación del método, distinguir dos niveles de investigación, según Gallardo:

a) Preliminar o exploratoria:

Tiene por objeto obtener un conocimiento global de la situación social en estudio: sus principales características, estructuración, configuración, formas de relaciones, necesidades emergentes, contradicciones que existen, principales usos, valores, costumbres y modalidades de pensamiento de la gente.

Tiende a realizar una exploración en extensión, más que en profundidad; de lo general más que de lo específico.

b) Descriptiva:

Corresponde al Trabajador Social, en virtud del conocimiento global que ha adquirido de la situación social en la etapa anterior, decidir, seleccionar, precisar aquellos aspectos del cuadro general que le han parecido mayormente interesantes que verdaderamente los considere más significativos, y por los cuales decide, para los efectos de indagarlos en una profundidad. Es decir, de acuerdo a su criterio técnico-profesional y personal. Es lo que se denomina “delimitación de la situación a investigar”

- Diagnóstico: “El diagnóstico consiste en una descripción pormenorizada de los problemas habidos, su naturaleza y cuantía y de los recursos existentes para solucionarlos, su naturaleza y cuantía, y la proyección de ambos a futuro”. (GALLARDO; 1979: 48),
- Programación: “A través de la programación, se pretende determinar las acciones de manera racional y prevista con sujeción a los fines objetivos, medios y recursos de que se dispone, enmarcando dichas acciones dentro de determinados plazos, que pueden ser de corto, mediano y largo alcance”. (GALLARDO; 1979: 58).

- Ejecución: “La puesta en marcha de Programas y Proyectos, específicos constituye la ejecución, a través de la cual, la acción transformadora llega al seno de la base iniciándose con ella un proceso de movilización y vivenciación interior y que, para los sujetos se traduce en un cambio de conducta, en tanto que a nivel de la realidad puede lograrse una alteración o modificación de ella”. (GALLARDO; 1979: 71).
- Evaluación: “Consiste la evaluación en el confrontamiento que se realiza entre las metas programadas y aquellas alcanzadas, señalando al mismo tiempo los aciertos y errores que pueden servir de experiencias para el futuro. El resultado de la acción, entonces, en su relación con los objetivos propuestos, obliga a incursiones en los factores causales, de manera tal de obiarlos o modificarlos, para luego adentrarse en forma de acción adecuada”. (GALLARDO; 1979:76).
- Sistematización: “Es la fase a través de la cual se establecen las conexiones racionales de los datos empíricos que se obtienen en la investigación y se elaboran sus interpretaciones de acuerdo a una visión teórica, para articular su demostración. La acción de sistematizar es la actividad tendiente a la construcción de un sistema. La concepción de sistema nos habla de la idea de un todo articulado, cuyos componentes están interrelacionados entre sí. La sistematización del conocimiento es pues la acción de conformar una unidad cohesionada y organizada en consonancia con ciertos principios explicativos que le den concordancia y coherencia a la información, de acuerdo a la argumentación racional. (MENDOZA; 1986: 93)

Pero para el área de empresa específicamente, Sánchez (2004) plantea la siguiente metodología para Trabajadores Sociales dentro de esta área:

➤ *Inducción a la empresa*

Éste es el primer acercamiento a la empresa en donde se explican los servicios que se le ofrecen, estableciendo políticas y lineamientos para las actividades, personas con las que se ha de trabajar, horarios, periodos y apoyos que se brindarán. La actividad de un trabajador social en la empresa debe ser considerada no como una función más sino como una política estratégica del empresario.

➤ *Comunicación y socialización con el medio*

a) Se deberá dar a conocer al personal el objetivo de trabajo social tratando de iniciar un proceso de acercamiento y sensibilización, y

b) A través de reuniones grupales, entrevistas y diálogos informales se debe visualizar la organización, observando la interacción del personal y la forma en que se desarrollan los procesos de trabajo y organización.

➤ *Investigación social*

Se identifican los factores y variables socioculturales y sociolaborales que afectan la productividad de los individuos; además, hace posible la detección de una o varias necesidades o problemas que se presentan en la empresa, asimismo permite reconocer los recursos existentes para la búsqueda de soluciones. La investigación se lleva a cabo mediante el trabajo de campo.

➤ *Diagnóstico*

Permite analizar y determinar las situaciones que se presentan en la empresa sobre la base de la información. Se jerarquizan los problemas y necesidades, estableciendo así prioridades de las situaciones existentes. El diagnóstico facilita la descripción objetiva y técnica de la situación o estado actual que guarda el individuo con relación a la empresa y el grado de productividad de ésta.

➤ *Socialización del diagnóstico*

Se realiza la presentación de los resultados de la investigación, propiciando la discusión crítica, la reflexión y el análisis de los problemas detectados.

➤ *Formación de un comité*

Se constituye una comisión de trabajo, integrada por trabajo social y representantes de varias áreas de trabajo y de los diferentes niveles, quienes hacen aportes para el análisis de problemas y para la recolección de ideas y propuestas, lo que permite contar con diversas opiniones.

➤ *Diseño de un programa*

De acuerdo a las características que presentan la empresa y considerando al comité, se determinan opciones para la solución de los problemas en un tiempo específico, considerando los recursos disponibles y seleccionando áreas y estrategias de atención.

En caso de que la empresa ya haya definido qué programa quiere aplicar y el objetivo del mismo, el trabajador social lo diseñará y, si es necesario, lo supervisará.

➤ *Ejecución y evaluación del programa*

a) Se procede a la aplicación de los programas cumpliendo con las actividades, procedimientos, metas y objetivos que se establecieron, y

b) La evaluación siempre debe estar presente, ya que permite valorar los logros y modificar nuestras técnicas y procedimientos en caso necesario. Los resultados de la evaluación se recopilan en una carpeta y sirven como base para la elaboración del informe final que entrega al empresario. (SÁNCHEZ; 2004: 209-212).

Como pudo observarse, toda la información y datos expuestos dentro de este capítulo, resultan de suma importancia para el Licenciado en Trabajo Social, ya que aquí se reflejan todos los aspectos ideales que deben formar al profesionalista en Trabajo Social dentro del área empresarial.

También es importante destacar, que a partir del perfil expuesto, queda mucho más claro el papel del Trabajador Social dentro de esta área, como el responsable de mediar las relaciones humanas implícitas en los procesos productivos, en todos los sentidos (laboral, económico, familiar, social...) entre empresa-trabajadores principalmente, sin embargo incluso también entre trabajadores-trabajadores, tanto a nivel de grupo como de caso (en algunas ocasiones), además de ser el responsable de propiciar el bienestar de los trabajadores en cuanto a condiciones de trabajo, seguridad social, desempeño laboral, y al mismo tiempo, cuidar los intereses de la empresa.

CAPÍTULO IV

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En este capítulo, se expondrá todo el proceso que fue necesario seguir para poder llevar a cabo la investigación de campo.

Primero se encontrará la referencia de cómo se definió el universo, así como los criterios considerados para ello.

Posteriormente, se explica en qué consistió el diseño del instrumento, los aspectos y elementos considerados para su composición y el proceso de aplicación.

Finalmente, se presentan también los resultados de la investigación mediante el análisis de la información obtenida, así como las conclusiones a las cuáles se llegaron una vez concluida la investigación.

4.1 DEFINICIÓN DEL UNIVERSO

Para definir el universo, primero se tuvo que realizar la investigación para rescatar en cuáles de las diferentes empresas de la ciudad de Uruapan existe un Trabajador Social, esto fue posible a través de la consulta de una base de datos de las empresas afiliadas a la Cámara Nacional de Comercio (CANACO), además de una relación existente de la bolsa de trabajo de la Universidad Don Vasco y una base de datos interna de la Escuela de Trabajo Social de la UDV; en las cuales se fueron ubicando a los Trabajadores Sociales en cada una de las empresas, y descartando aquellas en donde no labora este profesionista. Es importante aclarar, que desde luego, únicamente se consideró a profesionistas ubicados en puestos de Recursos Humanos (generalmente), u otros relativos en donde desempeñan funciones afines al perfil profesional de Trabajo Social.

Se ubicó a 20 Licenciados en Trabajo Social (L.T.S) en las diferentes empresas, y una vez identificados, se contactó con ellos para solicitar una primera entrevista, para

la cual cabe mencionar, fue necesario diseñar una guía de entrevista (ver anexo No. 2) para el rescate de información general, tanto de la empresa como del puesto en el que se ubican éstos dentro de la misma y las funciones y actividades que de manera general realizan, así como el número total de la plantilla de trabajadores de cada una de las empresas.

Las 20 empresas donde se detectó inicialmente la intervención del L.T.S. fueron:

1. Banco compartamos (,)
2. Coca-cola (,)
3. Hotel Mansión del Cupatitzio
4. Bolsa de Trabajo de la UDV
5. Grupo Florestore
6. Soneli
7. Walmart de México (*)
8. Fresh Directions Mexicana
9. Empacadora Providencia
10. Empacadora San Lorenzo (*)
11. Misión de México (,)
12. Calavo Procesadora (*)
13. Gasolinera Quirindavara
14. Gasolinera "Q"
15. Golden Gate
16. Grupo Bavi

17. Janesville de México (,)

18. CIU

19. Plásticos del Cupatitzio

20. Grupo Serlimym

Sin embargo, se fueron descartando hasta quedar finalmente **11** de éstas, ya que en algunas no sería posible encuestar a los trabajadores por políticas de la empresa (*), y en otros casos, no se pudo concertar siquiera la primera entrevista (,).

Es importante señalar, que específicamente en el caso de Soneli, después de una primera entrevista, se acordó que la información se proporcionaría posteriormente, pero esto ya no fue posible por lo que se descartó.

A partir de conocer el número de las plantillas de trabajadores de cada una de las empresas, que en sumatoria constituyeron un total de **903** (considerando hasta este momento **12 empresas**), fue necesario sacar una muestra poblacional y su distribución, para saber cuántos trabajadores sería necesario encuestar en cada una de éstas. Se hizo uso de un muestreo estratificado, el cual tiene como principio básico, “dividir la población en estratos con el fin de obtener representatividad de los distintos estratos que componen la población y hacer comparaciones entre ellos. En cada uno se selecciona una muestra, cuya suma representa la muestra total”.¹¹

A partir de la aplicación de las fórmulas correspondientes, manejando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 9%, la población a encuestar fue correspondiente a **105 trabajadores**, distribuidos entre las **12 empresas** consideradas, quedando de la siguiente manera:

| <i>EMPRESA</i> | <i>PLANTILLA TOTAL</i> | <i>MUESTRA</i> |
|------------------------------|------------------------|----------------|
| Hotel Mansión del Cupatitzio | 65 | 8 |
| Bolsa de Trabajo de la UDV | 73 | 8 |

¹¹ ROJAS Raúl. “Guía para realizar investigaciones sociales” Editorial Plaza y Valdés S.A. de C.V., México, D.F., 2003 31a. Edición. Pág. 291.

| | | |
|---------------------------|------------|------------|
| Grupo Florestore | 99 | 12 |
| Gasolinera Quirindavara | 39 | 5 |
| Gasolinera "Q" | 37 | 4 |
| Golden Gate | 24 | 3 |
| Grupo Bavi | 60 | 7 |
| Empacadora Providencia | 54 | 6 |
| Fresh Directions Mexicana | 98 | 11 |
| CIU | 150 | 17 |
| Plásticos del Cupatitzio | 170 | 20 |
| Grupo Serlimym | 34 | 4 |
| TOTAL | 903 | 105 |

Es necesario mencionar que en el caso de Grupo Florestore, a último momento no fue posible conseguir una fecha para el levantamiento de la información, debido a que no se dio respuesta de la autorización para ello, por lo que también fue descartada.

En el caso de grupo serlimym, cabe destacar, que de los 4 trabajadores que se debían encuestar, sólo fue posible levantar la información con 2 de ellos, por cuestiones de tiempo además de que era complicado ubicarlos, por lo que finalmente la distribución del universo quedó de la siguiente manera:

| EMPRESA | PLANTILLA
TOTAL | MUESTRA |
|--|----------------------------|----------------|
| Hotel Mansión del Cupatitzio | 65 | 8 |
| Bolsa de Trabajo de la UDV | 73 | 8 |
| Grupo Florestore (No aplicado pero si considerado para la obtención de la muestra) | 99 | 12 |
| Gasolinera Quirindavara | 39 | 5 |
| Gasolinera "Q" | 37 | 4 |
| Golden Gate | 24 | 3 |
| Grupo Bavi | 60 | 7 |
| Empacadora Providencia | 54 | 6 |
| Fresh Directions Mexicana | 98 | 11 |

| | | |
|--------------------------|------------|-----------|
| CIU | 150 | 17 |
| Plásticos del Cupatitzio | 170 | 20 |
| Grupo Serlimym | 34 | 2 |
| TOTAL | 903 | 91 |

4.2 ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para la elaboración de instrumentos, fue necesario considerar la operacionalización de la hipótesis planteada, (“La percepción de los sujetos sociales sobre el ejercicio profesional del L.T.S. es limitada”. Ver anexo 1); fue necesario diseñar primero una guía de entrevista inicial (ver anexo 2), dirigida a los Licenciados en Trabajo Social de cada una de las empresas consideradas, la cual fue constituida por dos apartados, el primero para el rescate de características generales como domicilio de la empresa, número de trabajadores, giro, sector al que pertenece, cobertura, público al que dirige su atención, necesidades que atiende, misión, visión, organigrama, políticas y objetivo del departamento de Recursos Humanos o área en la que se ubica al L.T.S.; en el segundo apartado, se rescató información al respecto de la intervención del L.T.S., como puesto, perfil de puesto, antigüedad del departamento, antigüedad del L.T.S. que lo atiende, y funciones y actividades que desempeña de manera general, niveles de intervención, programas a su cargo y prestaciones y compensaciones a las que tiene derecho.

Ya para obtener la información requerida al respecto de la percepción que tienen los trabajadores sobre el ejercicio profesional del L.T.S., fue necesario diseñar un instrumento dirigido a los trabajadores de cada una de las empresas (ver anexo 3), mismo que se constituyó también por 2 apartados, en el primero se rescataron datos generales del trabajador, como edad, puesto, antigüedad en el puesto, grado de estudios, estado civil y prestaciones legales que le otorga la empresa; el segundo apartado fue diseñado retomando las funciones y actividades contempladas en el perfil profesional del L.T.S. referido por Margarita Terán en la revista de Trabajo Social no. 44 de la UNAM (1990); se clasificó por funciones, desglosando en cada

una de éstas las actividades correspondientes, dónde únicamente se tuvieron que señalar aquellas sobre las cuales los trabajadores están enterados realiza el profesionalista en Trabajo Social dentro de su empresa, con la intención de detectar la proyección del L.T.S.

Finalmente, se anexaron 3 preguntas, en la primera (pregunta de opción múltiple), se cuestiona al trabajador al respecto de si considera importante la existencia de un Licenciado en Trabajo Social dentro de su empresa, dando continuidad a esta misma pregunta, con la solicitud de la justificación de su respuesta (como pregunta abierta), y una última pregunta abierta, al respecto de los aspectos en los que les ha favorecido personalmente la existencia de este profesionalista, para lo que se pide expliquen ventajas y/o beneficios obtenidos con la intervención del Licenciado en Trabajo Social.

4.3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez ubicados los Trabajadores Sociales en las diferentes empresas, se rescató aparte de información general de su empresa (razón social, domicilio, teléfono, giro), puesto del Trabajador Social, antigüedad del puesto y antigüedad en su atención, organigrama, objetivo y perfil de puesto, funciones que desempeña, prestaciones a las que tienen derecho así como el número de personal que constituye a cada una de las empresas. Toda esta información con la guía de entrevista inicial.

Ya para la aplicación del instrumento de investigación, primero se tuvo que hacer la prueba piloto, la cual se aplicó en Fresh Directions Mexicana el 28 de septiembre a 3 personas (1 administrativa y 2 operativos), y en la Universidad Don Vasco el 6 de octubre, entrevistando a 3 personas (administrativas).

Después de la prueba piloto, se hicieron las correcciones pertinentes al instrumento, que más que nada iban en función de la redacción, tanto de las instrucciones como de la clasificación que se consideró por funciones.

Posteriormente a esto, se concretaron citas en cada una de las empresas para poder asistir a levantar la información con los trabajadores, y se acudió a cada una de éstas durante el periodo del 14 de octubre al 05 de noviembre del 2011.

En la mayoría de las empresas, se entrevistó a cada trabajador uno por uno, sin embargo en otras, se les entregó el cuestionario y se les dieron las indicaciones necesarias para que ellos solos pudieran responderlo.

Cabe mencionar, que en algunas de las empresas, en lo que se refiere al personal administrativo, también se les entregó el instrumento para que ellos lo contestaran, haciéndoles las aclaraciones pertinentes, esto por cuestiones de optimizar tiempos.

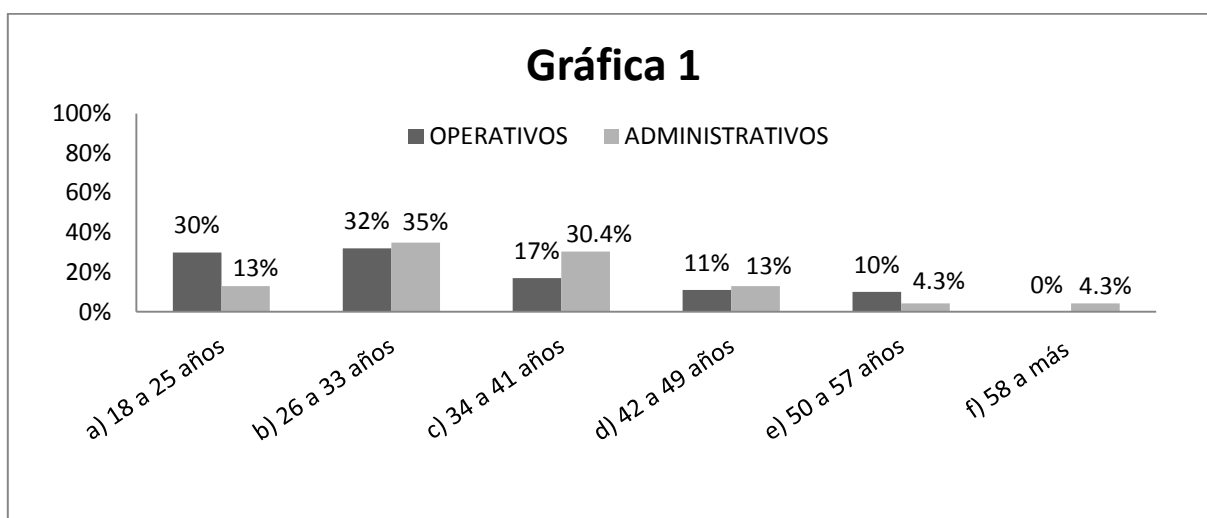
Al momento de encuestar a los trabajadores, en repetidas ocasiones, expresaron en las diversas empresas que si todas esas actividades debía realizar el Trabajador Social, y a partir de esto, se les aclaraba que todas esas funciones y actividades, aunque estaban incluidas dentro del perfil profesional del Licenciado en Trabajo Social, el desempeño de las mismas dependía mucho tanto del giro de la empresa, como de lo que se le delegara realizar a este profesionista dentro de las mismas.

4.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentarán los resultados obtenidos en la investigación, iniciando con la interrogante a la cual se hará referencia, seguida por el cuadro de los datos que se representan posteriormente en un gráfico, dando finalmente una interpretación de los mismos a partir su análisis.

1. Edad

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) 18 a 25 años | 19 | 30% | 3 | 13 % |
| b) 26 a 33 años | 22 | 32% | 8 | 35 % |
| c) 34 a 41 años | 12 | 17% | 7 | 30.4% |
| d) 42 a 49 años | 8 | 11% | 3 | 13 % |
| e) 50 a 57 años | 7 | 10% | 1 | 4.3% |
| f) 58 a más | 0 | 0% | 1 | 4.3% |
| TOTAL | 68 | 100% | 23 | 100% |



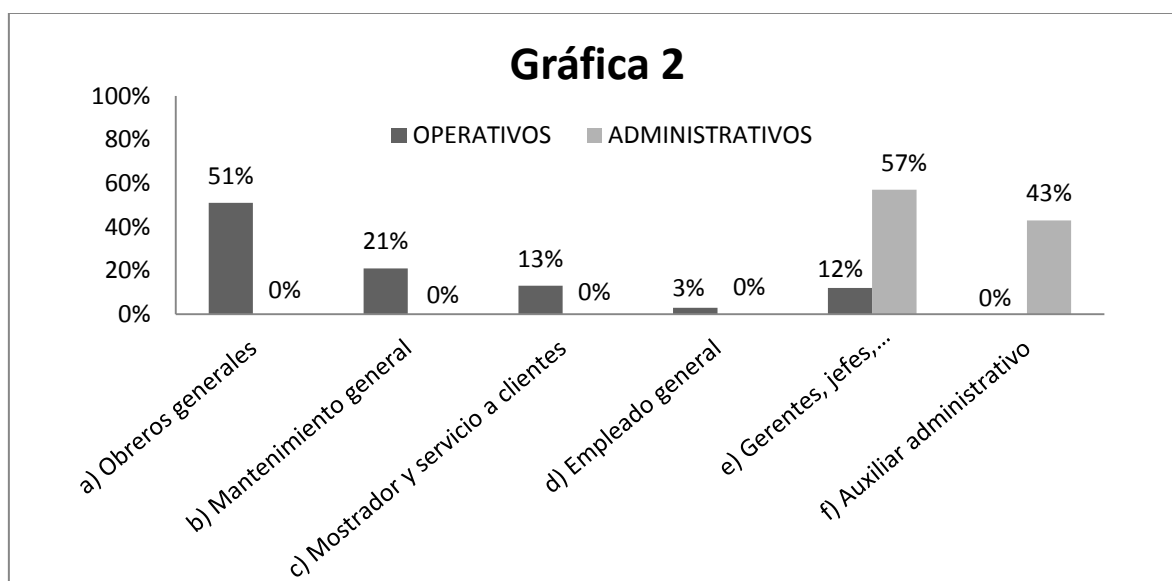
Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

Se puede observar que el personal que conforma estas empresas, son jóvenes en mayor cantidad, hablando del personal operativo, tiene que ver con el hecho de que el trabajo desempeñado en la mayoría de éstas requiera de esfuerzo, por los puestos en los que se ubican, como se puede observar en la gráfica número 2, desempeñándose como camaristas, intendencia, mantenimiento, despachadoras, mecánicos, estibadores, costureras, operadores entre otros, considerando el giro de cada una de las empresas, sin embargo, también es importante mencionar que la población que ocupa puestos administrativos se ubican más bien en rangos desde 26 hasta 49 años, lo que denota que los puestos que ocupan, requieren de mayor experiencia laboral.

2. Área

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Obreros generales | 35 | 51% | 0 | 0% |
| b) Mantenimiento general | 14 | 21% | 0 | 0% |
| c) Mostrador y servicio a clientes | 9 | 13% | 0 | 0% |
| d) Empleado general | 2 | 3% | 0 | 0% |
| e) Gerentes, jefes, supervisores, subgerentes | 8 | 12% | 13 | 57% |
| f) Auxiliar administrativo | 0 | 0% | 10 | 43% |
| TOTAL | 68 | 100% | 23 | 100% |



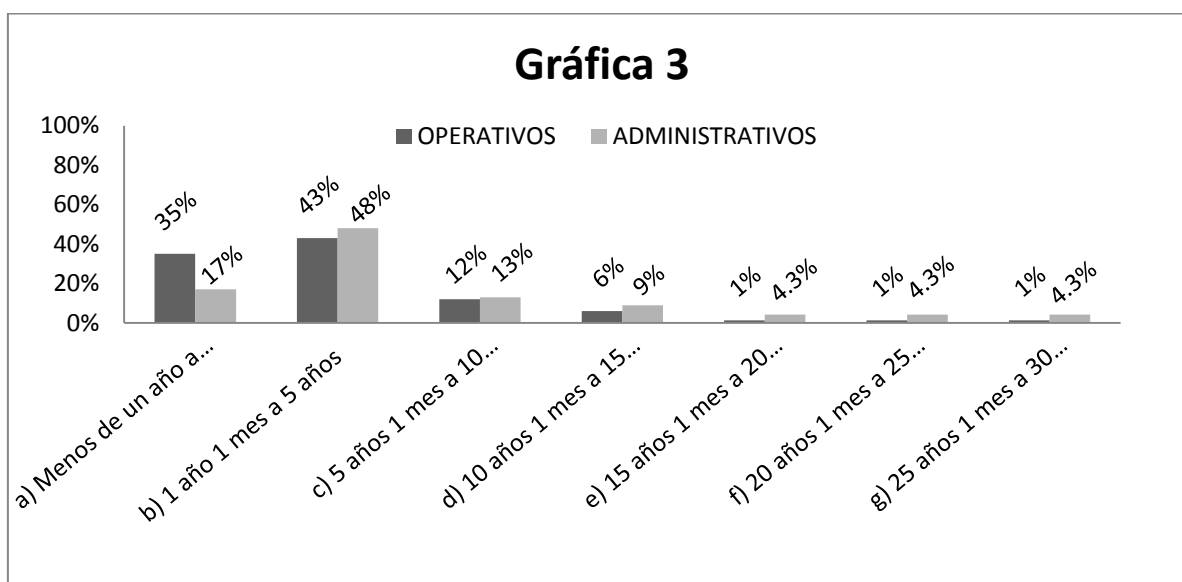
Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

En cuestión de puestos administrativos, en su gran mayoría fungen ya sea como gerentes, jefes, subgerentes, supervisores o auxiliares administrativos, lo que implica tener personal a su cargo, por lo tanto, deben de contar con la experiencia y conocimientos para poder manejar a dicho personal. Es debido a esto, a que al ubicarse en estos puestos, deben de contar con una mayor preparación, como se podrá observar en la gráfica número 4, además de que la antigüedad, también es un factor relevante que marca la diferencia entre personal operativo y administrativo, ya que regularmente, dentro de un puesto administrativo, la rotación de personal disminuye a comparación de puestos operativos.

3. Antigüedad en el puesto

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Menos de un año a 1 año | 24 | 35% | 4 | 17 % |
| b) 1 año 1 mes a 5 años | 29 | 43% | 11 | 48 % |
| c) 5 años 1 mes a 10 años | 8 | 12% | 3 | 13 % |
| d) 10 años 1 mes a 15 años | 4 | 6% | 2 | 9 % |
| e) 15 años 1 mes a 20 años | 1 | 1% | 1 | 4.3% |
| f) 20 años 1 mes a 25 años | 1 | 1% | 1 | 4.3% |
| g) 25 años 1 mes a 30 años | 1 | 1% | 1 | 4.3% |
| TOTAL | 68 | 100% | 23 | 100% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

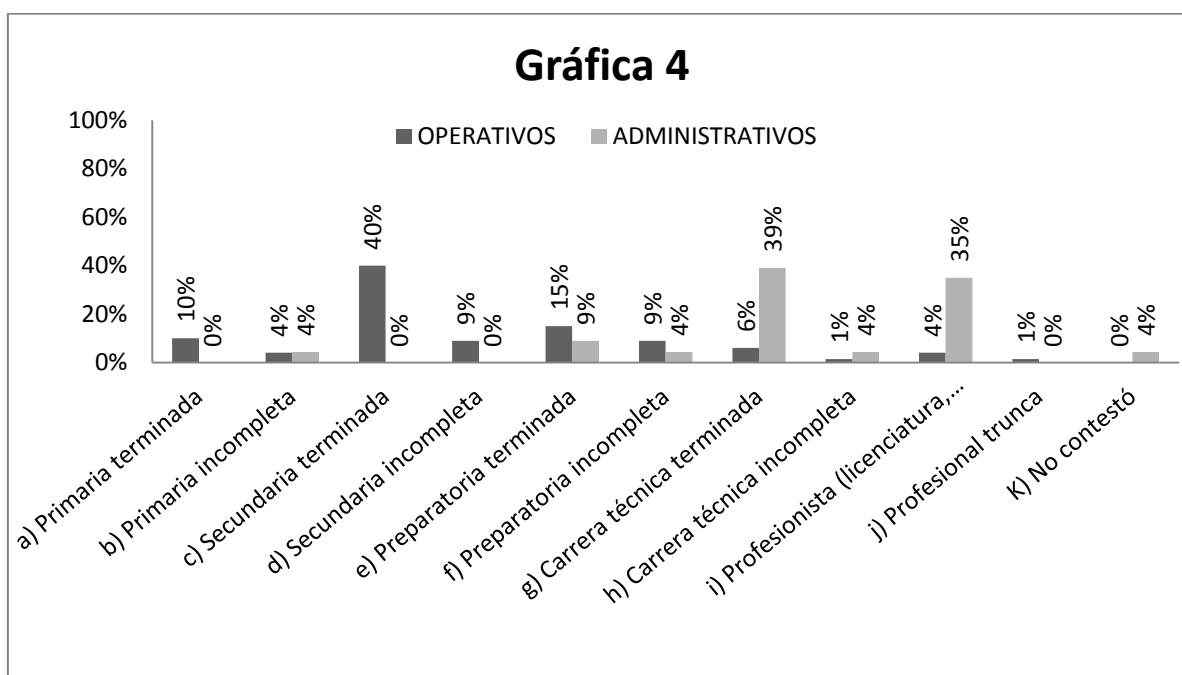
INTERPRETACIÓN

Es importante mencionar, que es en los puestos administrativos donde existe mayor estabilidad laboral a comparación de los puestos operativos, donde se da una mayor rotación de personal. Uno de los principales factores que pueden determinar esta situación, es que para los puestos administrativos, siempre se establece un perfil específico, mientras que en función de puestos operativos como se podrá observar en la siguiente gráfica, no son mayores los requisitos que se deben de cubrir para poder ser contratado.

La antigüedad también influye en la referencia que se obtuvo del desempeño profesional del Licenciado en Trabajo Social en cada una de las empresas, ya que a partir del trato que los trabajadores llegan a tener con éste, es que pueden ubicar las funciones y actividades que desempeña, sin embargo, tampoco es determinante, ya en el caso del personal administrativo, tienen mayor referencia en cuestión de las funciones y actividades del Trabajador Social a pesar de que muchas de estas no tengan que ver directamente con que lo realicen en atención a ellos, sin embargo, en el caso del personal operativo, conocen únicamente de manera general, cuestiones que el Trabajador Social desempeña interviniendo directamente con ellos como trabajadores de la empresa.

4. Escolaridad

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Primaria terminada | 7 | 10% | 0 | 0% |
| b) Primaria incompleta | 3 | 4% | 1 | 4% |
| c) Secundaria terminada | 27 | 40% | 0 | 0% |
| d) Secundaria incompleta | 6 | 9% | 0 | 0% |
| e) Preparatoria terminada | 10 | 15% | 2 | 9% |
| f) Preparatoria incompleta | 6 | 9% | 1 | 4% |
| g) Carrera técnica terminada | 4 | 6% | 9 | 39% |
| h) Carrera técnica incompleta | 1 | 1% | 1 | 4% |
| i) Profesionista (licenciatura, ingeniería...) | 3 | 4% | 8 | 35% |
| j) Profesional trunca | 1 | 1% | 0 | 0% |
| K) No contestó | 0 | 0% | 1 | 4% |
| TOTAL | 68 | 100% | 23 | 100% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

Es importante rescatar, que el personal que ocupa puestos administrativos, por lo general cuentan con mayor preparación académica, esto, debido a que

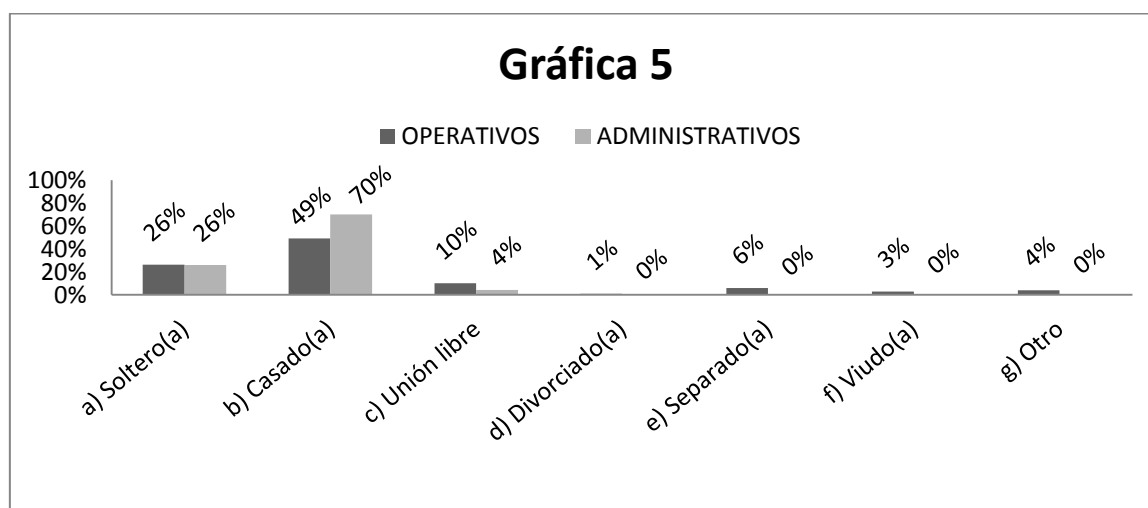
generalmente, deben de cubrir con un perfil específico, recordando que los puestos donde se les ubica corresponden a gerentes, subgerentes, jefes, y supervisores, como se pudo observar en la gráfica 2.

Cabe mencionar, que específicamente el personal operativo que se considera dentro de un rango de profesionistas, es debido a que ocupan un puesto dentro de la clasificación de gerentes, subgerentes, jefes, y supervisores, sin embargo, a pesar de ellos, dentro de su empresa se consideran dentro del personal operativo por el área en la que se desempeñan.

En lo que respecta al personal operativo, es importante resaltar, que en su mayoría apenas cubren con la educación básica, sin embargo, por tratarse de personal operativo, generalmente no existe un perfil específico exigido para estos puestos, pero sus ingresos si se ven sujetos a esto a pesar de que de manera general cuentan con las mismas prestaciones, e incluso más de las otorgadas al personal administrativo, como se puede ver en la gráfica 6.

5. Estado civil

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Soltero(a) | 18 | 26% | 6 | 26% |
| b) Casado(a) | 33 | 49% | 16 | 70% |
| c) Unión libre | 7 | 10% | 1 | 4% |
| d) Divorciado(a) | 1 | 1% | 0 | 0% |
| e) Separado(a) | 4 | 6% | 0 | 0% |
| f) Viudo(a) | 2 | 3% | 0 | 0% |
| g) Otro | 3 | 4% | 0 | 0% |
| TOTAL | 68 | 100% | 23 | 100% |



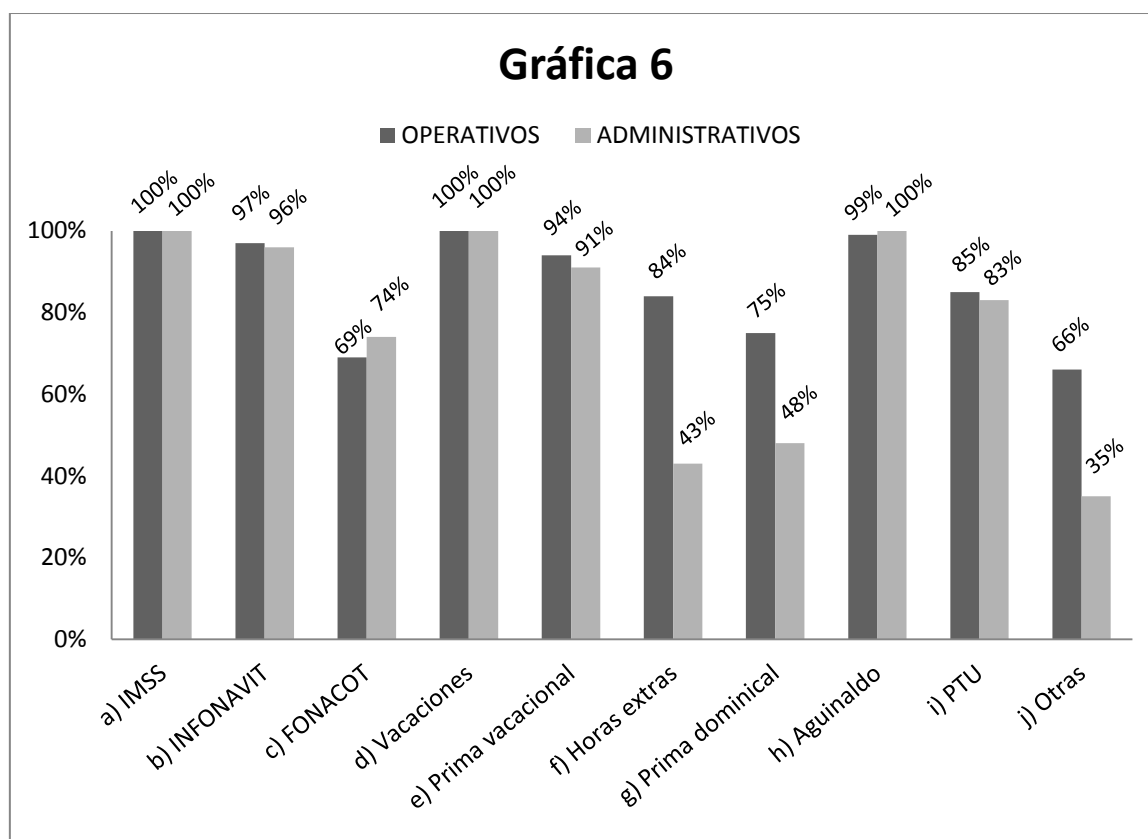
Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

El estado civil de los trabajadores no es determinante ni modifica en nada la percepción que tienen al respecto del desempeño del Trabajador Social, ya que incluso, en cuestión de asesoría, que es donde se podría ver reflejado esto mayormente en cuestiones de derecho familiar, realmente son pocos los trabajadores que dijeron haber contado en alguna ocasión con esta asesoría o estar enterados de que se dé dentro de su empresa, y algunos otros mencionaron no haberla requerido hasta el momento.

6. ¿Cuáles son las prestaciones legales que le otorga la empresa?

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) IMSS | 68 | 100% | 23 | 100% |
| b) INFONAVIT | 66 | 97% | 22 | 96% |
| c) FONACOT | 47 | 69% | 17 | 74% |
| d) Vacaciones | 68 | 100% | 23 | 100% |
| e) Prima vacacional | 64 | 94% | 21 | 91% |
| f) Horas extras | 57 | 84% | 10 | 43% |
| g) Prima dominical | 51 | 75% | 11 | 48% |
| h) Aguinaldo | 67 | 99% | 23 | 100% |
| i) PTU (reparto de utilidades) | 58 | 85% | 19 | 83% |
| j) Otras | 45 | 66% | 8 | 35% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

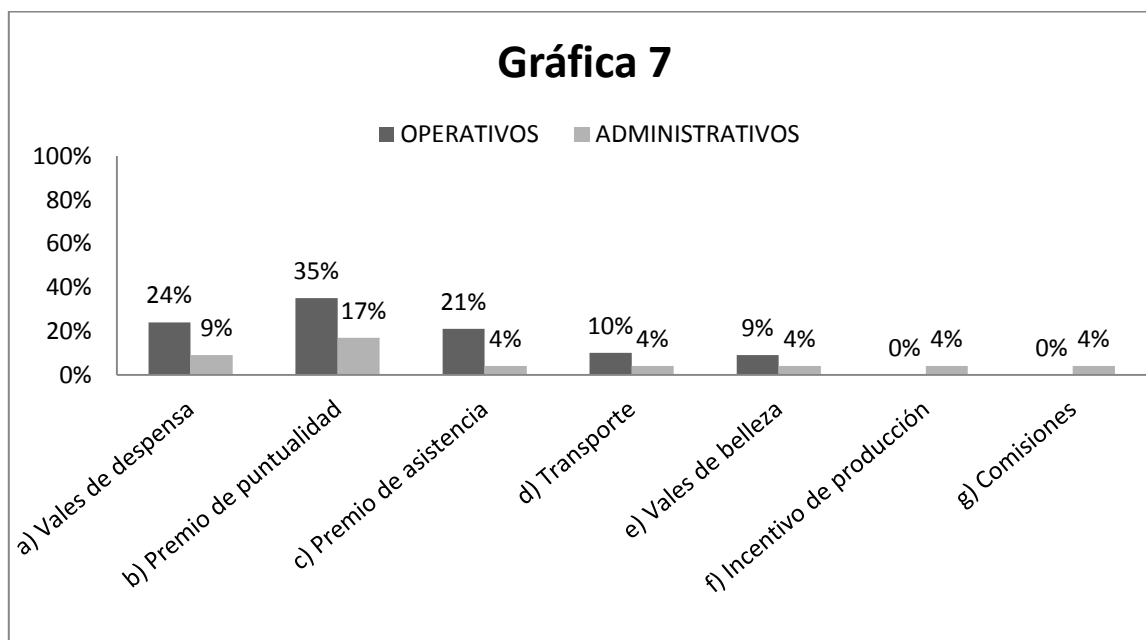
INTERPRETACIÓN

Dentro de las empresas consideradas, las prestaciones otorgadas son prácticamente las mismas tanto para personal operativo como administrativos, e incluso, hay algunas prestaciones que no se otorgan más que al personal operativo, como las horas extras y la prima dominical, prestaciones a las que el personal administrativo no tiene acceso por ser personal de confianza.

Cabe mencionar, que las prestaciones extras a las que el personal operativo tiene derecho, funcionan como incentivo para los trabajadores como se podrá observar en la siguiente gráfica.

6.1 Otras, ¿cuáles?

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Vales de despensa | 16 | 24% | 2 | 9% |
| b) Premio de puntualidad | 24 | 35% | 4 | 17% |
| c) Premio de asistencia | 14 | 21% | 1 | 4% |
| d) Transporte | 7 | 10% | 1 | 4% |
| e) Vales de belleza | 6 | 9% | 1 | 4% |
| f) Incentivo de producción | 0 | 0% | 1 | 4% |
| g) Comisiones | 0 | 0% | 1 | 4% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

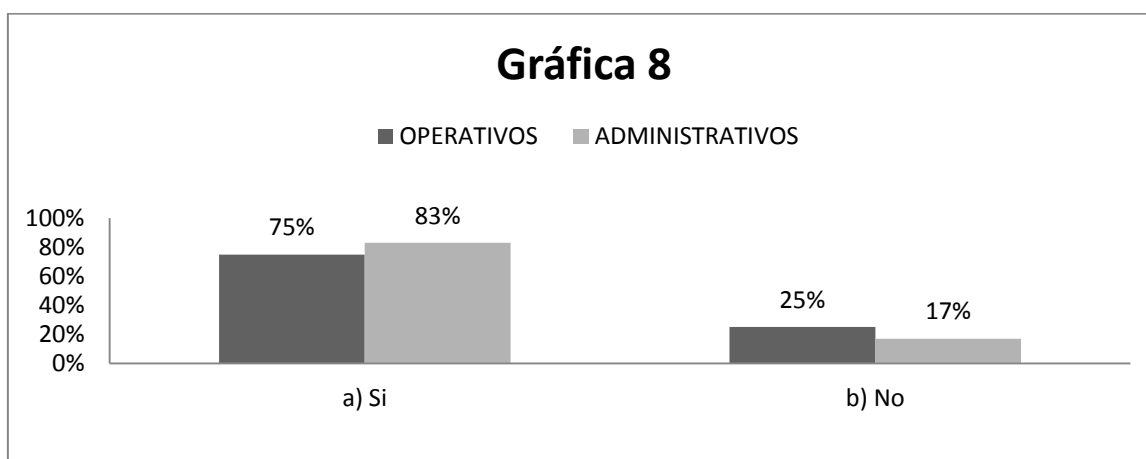
INTERPRETACIÓN

De alguna manera, este tipo de incentivos resultan motivantes para el personal que colabora dentro cualquier institución, y si la promoción de éstos parte del profesionista en Trabajo Social, la proyección que se puede tener ante los trabajadores, en función del apoyo e interés que puedan percibir los trabajadores, sería muy favorable.

Si bien, son elementos utilizados por la empresa para una mayor y mejor productividad, también se beneficia a los trabajadores en cierta medida, y esta es uno de las principales funciones que competen al Trabajador Social, en función de buscar propiciar mejores condiciones de trabajo, sin dejar de lado el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. ¿Sabía que la Lic. "X" (según cada empresa) es Licenciada en Trabajo Social?

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Si | 51 | 75% | 19 | 83% |
| b) No | 17 | 25% | 4 | 17% |
| TOTAL | 68 | 100% | 23 | 100% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

El personal administrativo, tiene mayor referencia al respecto del reconocimiento del Trabajador Social dentro de estas empresas, sin embargo, cabe mencionar, que a pesar de que en algunos casos los trabajadores tienen el conocimiento de algunas funciones y actividades que realiza el Trabajador Social, desconocen la profesión de éste, lo que de alguna manera refleja la proyección del mismo.

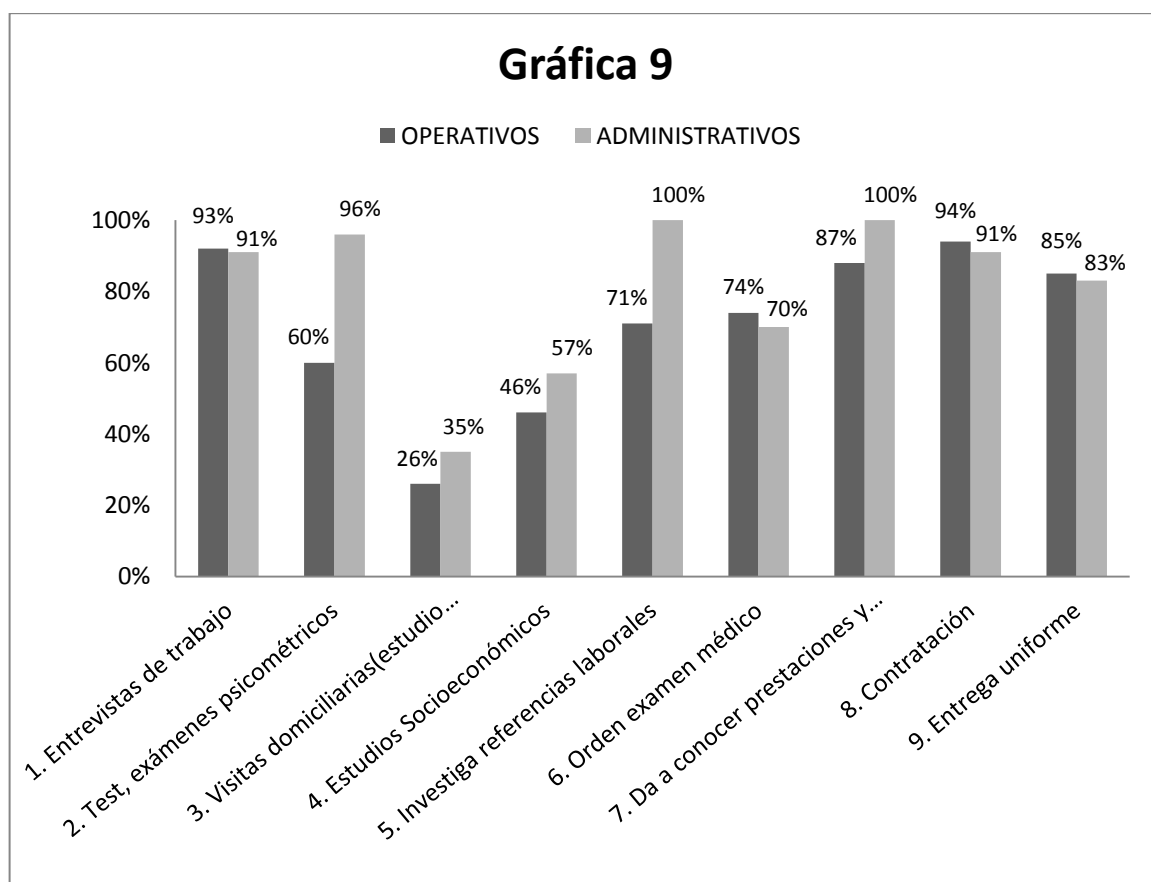
Las empresas en las que hubo mayor índice de desconocimiento fueron CIU, Plásticos del Cupatitzio y Serlimym, al momento de encuestar, se les dio el referente de la persona sobre la cual se levantaría la información, por lo tanto, pudieron ubicar las actividades en función de la persona que las desempeña, sin embargo no por la profesión.

En el caso específico de CIU, cabe mencionar que esto muy posiblemente se debió, a que enfocaron al Trabajador Social a cuestiones relacionadas específicamente con la función de Seguridad e Higiene, sin embargo, en el caso de las otras 2 empresas, si se debe de valorar la proyección que se tienen al respecto del trabajo desempeñado, ya que cabe mencionar que hubo algunas empresas en las que sí influyó la percepción de los trabajadores en función de la persona que ocupa el puesto.

8. Actividades que realiza el(a) Trabajador(a) Social dentro de su empresa.

➔ A. En cuanto al proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Entrevistas de trabajo | 63 | 93% | 21 | 91% |
| 2. Test, exámenes psicométricos | 41 | 60% | 22 | 96% |
| 3. Visitas domiciliarias(estudio socioeconómico) | 18 | 26% | 8 | 35% |
| 4. Estudios Socioeconómicos en la empresa | 31 | 46% | 13 | 57% |
| 5. Investiga referencias laborales | 48 | 71% | 23 | 100% |
| 6. Orden examen médico | 50 | 74% | 16 | 70% |
| 7. Da a conocer prestaciones y condiciones de trabajo | 59 | 87% | 23 | 100% |
| 8. Contratación | 64 | 94% | 21 | 91% |
| 9. Entrega uniforme | 58 | 85% | 19 | 83% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

Una de las principales funciones que desempeña el Trabajador Social dentro del área empresarial, es la de reclutamiento, selección y contratación de personal.

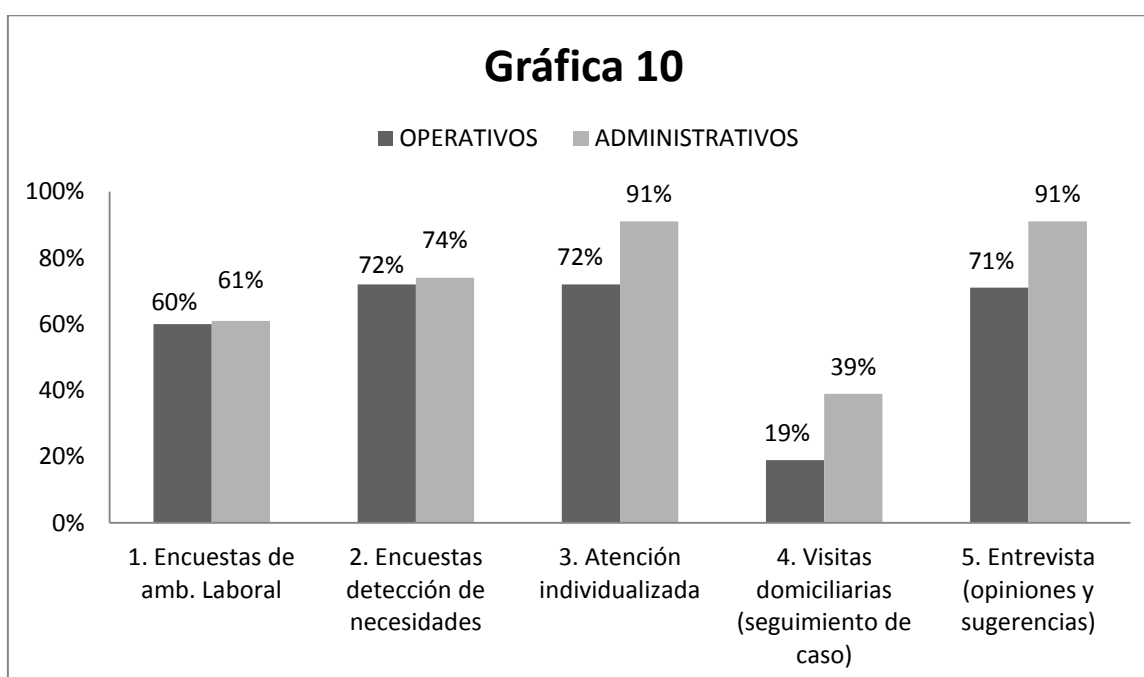
Cabe mencionar, que de manera general, en las empresas incluidas en la investigación, sólo en el caso de CIU, se enfocó al Trabajador Social en lo que respecta al programa de seguridad e higiene, sin embargo también se involucra en este proceso.

Es importante también destacar, que todos los trabajadores en su gran mayoría, indiscutiblemente tienen contacto con el Trabajador Social dentro del proceso de reclutamiento, selección y contratación, y en base a esto, como parte de una de las funciones esenciales de este profesionista, la proyección es buena, ya que es un proceso por el que se le reconoce.

Relacionando esta gráfica, con las respuestas que se obtuvieron sobre las ventajas obtenidas a partir de la intervención del Trabajador Social, algunos de los trabajadores mencionaron incluso que su contratación fue a partir de éste.

➤ B. En lo que se refiere a investigación, la Trabajadora Social realiza:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Encuestas de ambiente laboral | 41 | 60% | 14 | 61% |
| 2. Encuestas detección de necesidades | 49 | 72% | 17 | 74% |
| 3. Atención individualizada | 49 | 72% | 21 | 91% |
| 4. Visitas domiciliarias (seguimiento de caso) | 13 | 19% | 9 | 39% |
| 5. Entrevista (opiniones y sugerencias) | 48 | 71% | 21 | 91% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

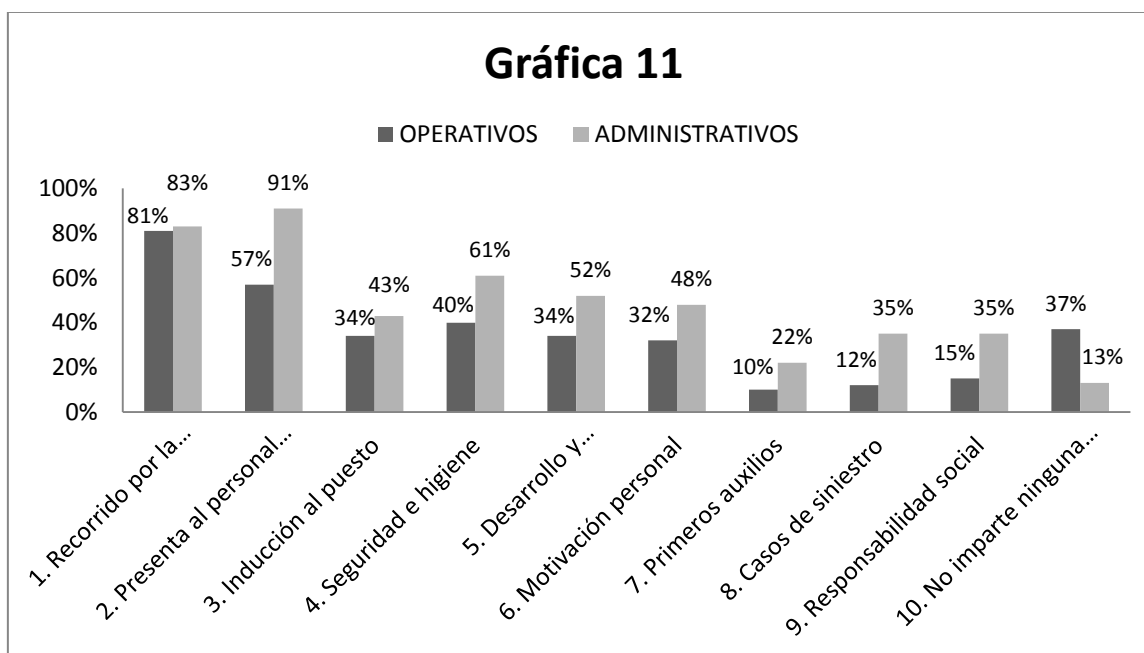
El hecho de que el personal administrativo tenga mayor conocimiento al respecto de la intervención del Trabajador Social en cuestión de investigación, puede ser que se deba al hecho de que por la convivencia más cercana en cuanto al espacio físico, tengan mayor acceso a la información rescatada y a la finalidad de las acciones del Trabajador Social.

Sin embargo, al respecto del personal operativo, existe un importante conocimiento de estas acciones.

El hecho de que reconozcan la tarea de investigación como parte de las funciones del Trabajador Social, es importante, ya que es a partir de la investigación como es posible rescatar las necesidades de capacitación y temáticas de educación a retomar como parte del ejercicio profesional del Trabajador Social, además de que es posible rescatar las condiciones del ambiente laboral y otras problemáticas existentes dentro de la empresa que requieren de acciones para su atención, por lo que resulta de suma importancia que los trabajadores tengan claro, que las acciones que realiza el profesional en Trabajo Social, parten de un trabajo de investigación que las sustenta.

➤ C. Imparte cursos de capacitación como:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Recorrido por la empresa | 55 | 81% | 19 | 83% |
| 2. Presenta al personal de nuevo ingreso | 39 | 57% | 21 | 91% |
| 3. Inducción al puesto | 23 | 34% | 10 | 43% |
| 4. Seguridad e higiene | 27 | 40% | 14 | 61% |
| 5. Desarrollo y superación personal | 23 | 34% | 12 | 52% |
| 6. Motivación personal | 22 | 32% | 11 | 48% |
| 7. Primeros auxilios | 7 | 10% | 5 | 22% |
| 8. Casos de siniestro | 8 | 12% | 8 | 35% |
| 9. Responsabilidad social | 10 | 15% | 8 | 35% |
| 10. No imparte ninguna capacitación | 25 | 37% | 3 | 13% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

Es interesante rescatar, como en cuestiones de capacitación, según lo que se puede observar en la gráfica, el personal administrativo tiene mayor conocimiento al

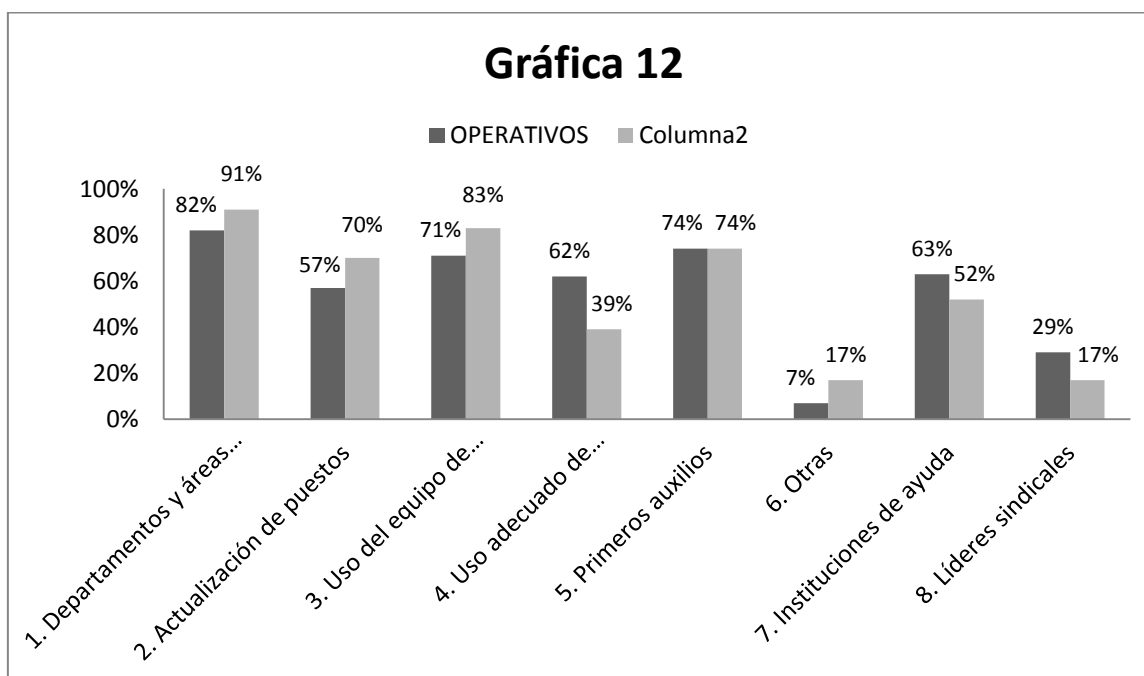
respecto, lo que posiblemente tenga que ver con la relación que el Trabajador Social tiene con el personal administrativo a diferencia del personal operativo.

Es importante rescatar, que actualmente el Trabajador Social tiene que actualizarse en cuestión de diversas temáticas que se requiere dentro de las diferentes empresas, ya que es un elemento con el que se cuenta, ya no sólo para coordinar las diversas capacitaciones como se podrá observar en la siguiente gráfica, sino incluso para impartirlas.

En lo que se refiere a este profesionista como el responsable de dar al personal de nuevo ingreso el recorrido por la empresa y la presentación con el resto del personal, son actividades que van muy ligadas con el proceso de reclutamiento, selección y contratación que ya se mencionó anteriormente; en función de la inducción al puesto, si se mencionó que dependiendo del puesto, es la Trabajadora Social o alguien mas a quien le corresponda impartirla.

➤ D. Las coordinaciones que establece la Trabajadora Social son respecto a:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Departamentos y áreas de la empresa | 56 | 82% | 21 | 91% |
| 2. Actualización de puestos | 39 | 57% | 16 | 70% |
| 3. Uso del equipo de protección personal | 48 | 71% | 19 | 83% |
| 4. Uso adecuado de maquinaria y equipo | 42 | 62% | 9 | 39% |
| 5. Primeros auxilios | 50 | 74% | 17 | 74% |
| 6. Otras (CANACINTRA, cata de vinos, inocuidad y seguridad, ambiente laboral, trabajo en equipo, atención psicológica) | 5 | 7% | 4 | 17% |
| 7. Instituciones de ayuda (DIF, AA, instituciones de salud, entre otras) | 43 | 63% | 12 | 52% |
| 8. Líderes sindicales | 20 | 29% | 4 | 17% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

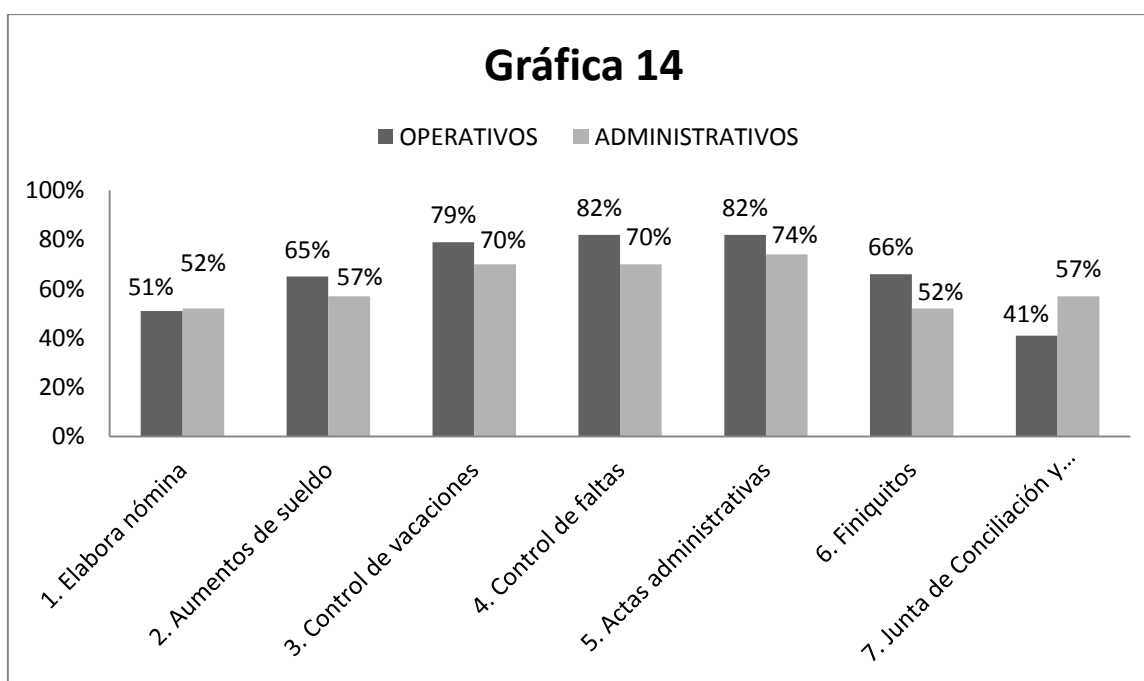
Cabe mencionar, que al momento del levantamiento de la información, se les pidió a los encuestados que señalaran las actividades y funciones de las cuales estuvieran al tanto realiza el Trabajador Social dentro de su empresa.

Al respecto de las capacitaciones, si nos remitimos a la gráfica anterior y considerando la información obtenida en esta gráfica, se puede observar que los porcentajes del conocimiento del personal administrativo, son en su mayoría superiores a los del personal administrativo, por lo que se podrían plantear dos situaciones a partir de ello, la primera, que podría ser que en cuestión de las capacitaciones impartidas por el Trabajador Social, sean en su mayoría dirigidas al personal administrativo (gráfica 11), o que por la interacción más cercana que se tiene con éste, puedan estar al tanto de esta información, sin embargo, en función de esto, no se debe dejar pasar que de manera general, la población más numerosa en todas las empresas corresponde al sector operativo, y por lo tanto son éstos los que presentan mayores necesidades y problemáticas, cuestión a lo que se debería prestar más atención en caso de que los porcentajes expuestos se deban a la situación planteada.

Otra posible explicación, parte del desconocimiento que tienen los trabajadores sobre la intervención del profesionalista en Trabajo Social en este tipo de coordinaciones, ya que no saben que es éste quien las coordina, cuestión en la que el personal administrativo está al tanto.

➤ E. Administrativamente, la Trabajadora Social participa en cuestiones como:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Elabora la nómina | 35 | 51% | 12 | 52% |
| 2. Control aumentos de sueldo | 44 | 65% | 13 | 57% |
| 3. Control de vacaciones | 54 | 79% | 16 | 70% |
| 4. Control de faltas | 56 | 82% | 16 | 70% |
| 5. Elabora actas administrativas | 56 | 82% | 17 | 74% |
| 6. Elabora finiquitos | 45 | 66% | 12 | 52% |
| 7. Trámites ante la Junta de Conciliación y Arbitraje | 28 | 41% | 13 | 57% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

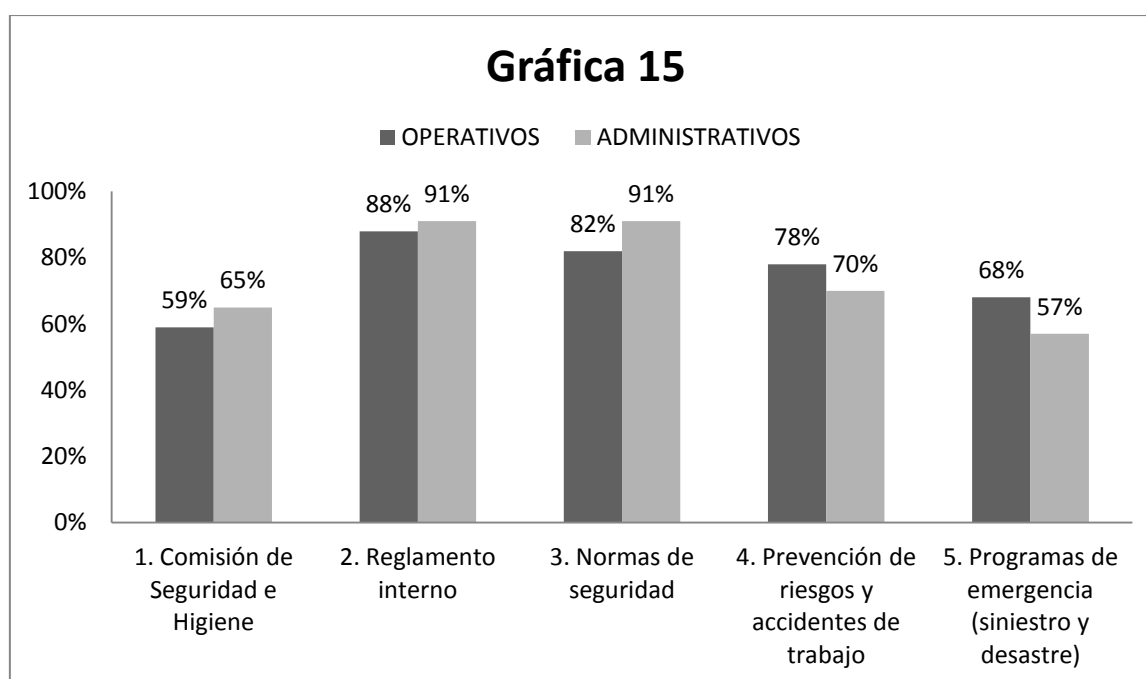
Únicamente la elaboración de nómina y los trámites ante Junta de Conciliación, son cuestiones de las que el personal administrativo a comparación del operativo, tienen mayor conocimiento.

Todas las demás funciones administrativas, son cuestiones que los trabajadores tratan directamente con la Trabajadora Social, pero mientras no se vean directamente con ellos, es información que se ignoran, sobre todo por el personal operativo, mientras que a pesar de que el personal administrativo no se vea directamente implícito en alguna función o actividad que realice el Trabajador Social en atención a ellos, están enterados de lo que realiza.

Actualmente, el Trabajador Social ha ido incorporando más funciones y actividades administrativas en cuanto a su desempeño dentro del área de empresa, y ha ido tomando también mayor autoridad en la toma de decisiones dentro de la misma, lo que anteriormente no realizaba en gran medida, pero que en el ámbito laboral se han venido exigiendo, lo que habla de la capacidad y preparación con la que profesionalmente es indispensable contar, por lo que son aspectos a considerar dentro de la formación de este profesionalista, ya que existe una importante proyección en este sentido, misma que influye en el desplazamiento que se ha logrado ante otros profesionistas, hablando principalmente de administradores de empresas.

➤ F. Dentro del aspecto de seguridad e higiene, la Trabajadora Social participa en:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Comisión de Seguridad e Higiene | 40 | 59% | 15 | 65% |
| 2. Reglamento interno | 60 | 88% | 21 | 91% |
| 3. Normas de seguridad | 56 | 82% | 21 | 91% |
| 4. Prevención de riesgos y accidentes de trabajo | 53 | 78% | 16 | 70% |
| 5. Programas de emergencia (siniestro y desastre) | 46 | 68% | 13 | 57% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

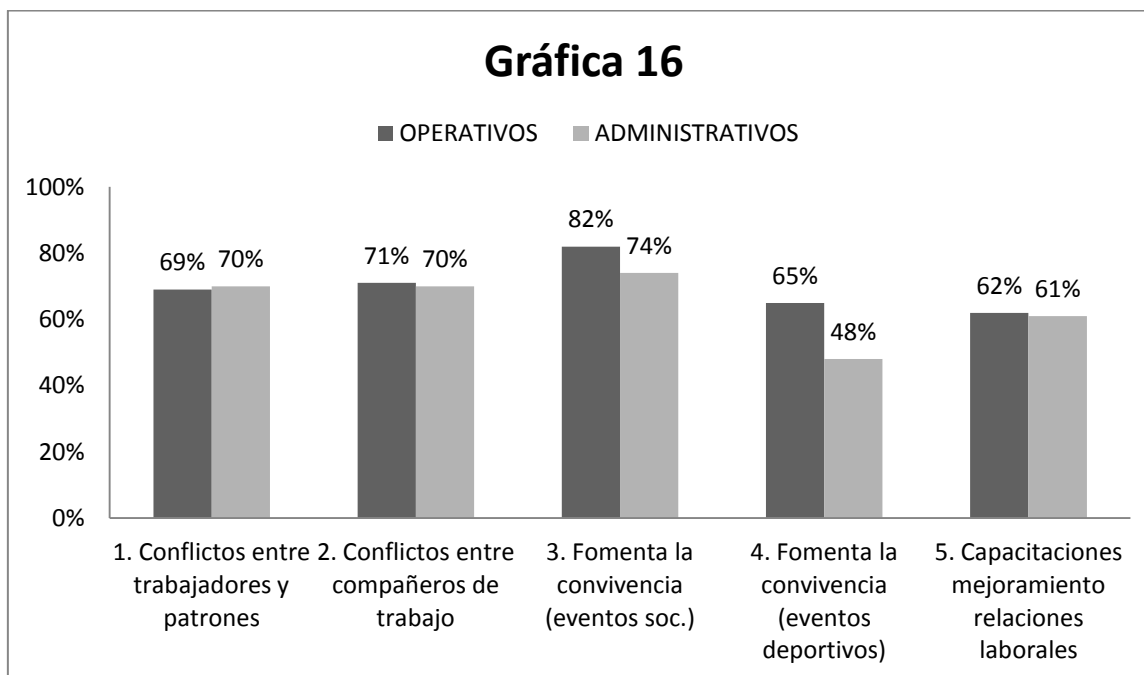
INTERPRETACIÓN

Al respecto de la Comisión de Seguridad e Higiene, hubo inconsistencias en las respuestas, ya que en algunas de ellas los trabajadores no saben si existe o no esta comisión (UDV, Gasolinera Quirindavara y Serlimym), sin embargo, en aquellas donde sí existe, en su mayoría según los resultados obtenidos, se considera la participación del profesional en Trabajo Social.

La finalidad del Trabajador Social dentro de esta área, principalmente va enfocada a cuidar la situación laboral y los intereses de los trabajadores, cumpliendo con los fines propuestos por la empresa y sin descuidar los propios intereses de la misma, por lo que la parte de Seguridad e Higiene es muy relevante, ya que retomando este objetivo, el Trabajador Social debe de cuidar la seguridad de los trabajadores, para que la empresa tampoco se vea afectada con accidentes de trabajo, impuestos por incapacidades y riesgos de trabajo, siendo los reglamentos internos y las normas de seguridad, sus principales instrumentos para colaborar y regular situaciones al respecto.

➤ G. Al respecto de las relaciones públicas, la Trabajadora Social se ocupa de:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Conflictos entre trabajadores y patrones | 47 | 69% | 16 | 70% |
| 2. Conflictos entre compañeros de trabajo | 48 | 71% | 16 | 70% |
| 3. Fomenta la convivencia mediante eventos sociales | 56 | 82% | 17 | 74% |
| 4. Fomenta la convivencia mediante eventos deportivos | 44 | 65% | 11 | 48% |
| 5. Capacitaciones mejoramiento relaciones laborales | 42 | 62% | 14 | 61% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

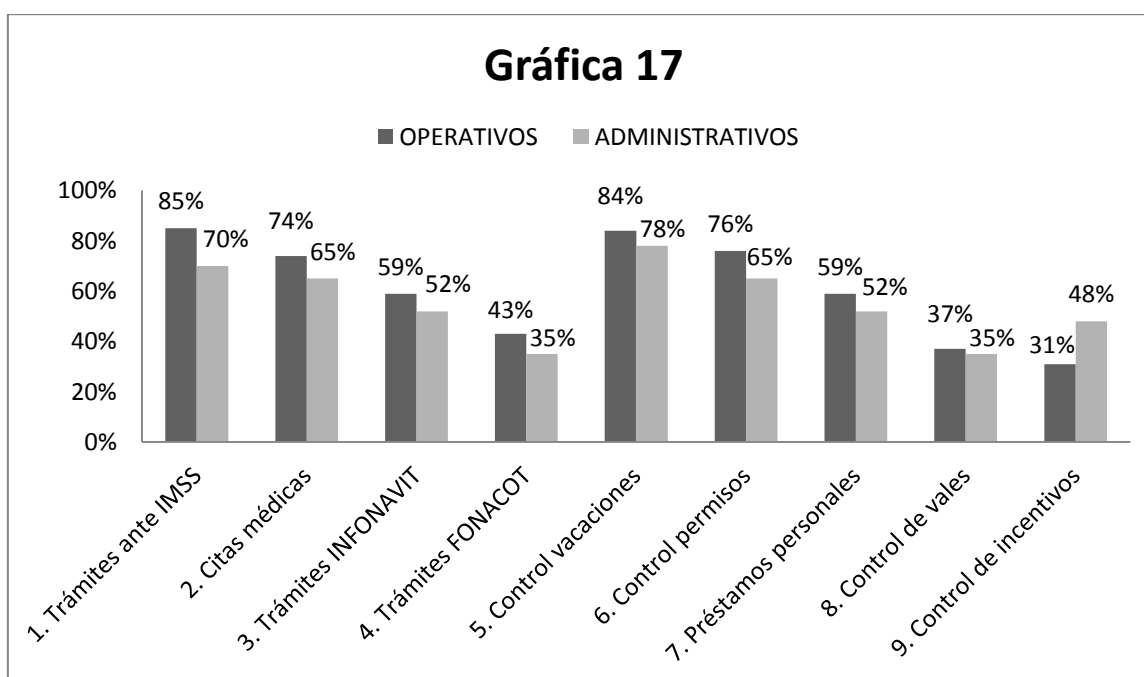
Otra de las principales funciones del Trabajador Social, y no sólo en esta área, es la mediación entre las partes implícitas en su área de intervención.

Hablando de conflictos, es la parte neutral que interviene para la resolución de los mismos, como parte de esto, podemos remitirnos a la gráfica 12, donde se puede observar que en aquellas empresas donde existe sindicato (Plásticos del Cupatitzio y el Hotel Mansión del Cupatitzio), son las Trabajadoras Sociales las encargadas de coordinar la relación obrero-patronal, y aún sin la existencia de un sindicato, compete a este profesionista dicha función.

Al respecto de esta relación, cabe mencionar que de manera general todo tiene que ver con las prestaciones diversas otorgadas por la empresa a los trabajadores, cuestiones de la que el Trabajador Social también se encarga ya como parte de las funciones esenciales de su desempeño dentro del área empresarial, como se podrá observar en la gráfica siguiente.

➤ H. En cuanto a las prestaciones diversas otorgadas por la empresa, la Trabajadora Social interviene en:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Trámites ante IMSS | 58 | 85% | 16 | 70% |
| 2. Citas médicas | 50 | 74% | 15 | 65% |
| 3. Trámites INFONAVIT | 40 | 59% | 12 | 52% |
| 4. Trámites FONACOT | 29 | 43% | 8 | 35% |
| 5. Control vacaciones | 57 | 84% | 18 | 78% |
| 6. Control permisos | 52 | 76% | 15 | 65% |
| 7. Préstamos personales | 40 | 59% | 12 | 52% |
| 8. Control de vales | 25 | 37% | 8 | 35% |
| 9. Control de incentivos | 21 | 31% | 11 | 48% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

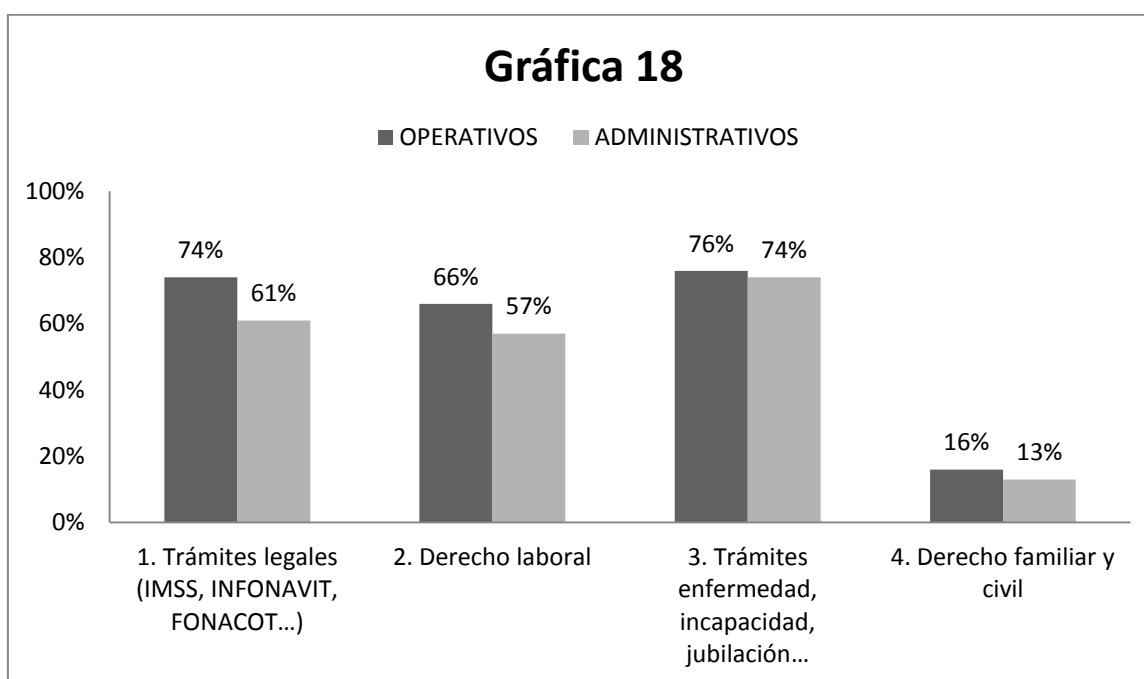
De alguna forma, la relación existente entre los trabajadores y el profesional en Trabajo Social dentro del área empresarial, se basa en la regulación de las prestaciones que otorgan las empresas a los trabajadores.

Esto, debido a que de manera general, las empresas en las que se realizó la investigación, ubican al Trabajador Social en puestos dentro del departamento de Recursos Humanos, llámese Gerencias o Jefaturas, por lo que les compete llevar el control de todo lo mencionado en esta gráfica. Al igual que en la gráfica 14, son cuestiones que el Trabajador Social debe saber manejar en base a lo que la Ley Federal del Trabajo establece, que de igual forma, son actividades que se han incorporado actualmente al perfil de este profesionista.

En función de estos aspectos, existe una proyección favorable de forma general, ya que a pesar de que son funciones relacionadas también con cuestiones administrativas, son en atención a los trabajadores como parte de una empresa, y haciendo referencia a las ventajas que mencionaron haber obtenido a partir de la intervención del Trabajador Social, las prestaciones otorgadas fue la respuesta principal, ya que es Trabajo Social quien las maneja.

➤ I. Las asesorías que proporciona la Trabajadora Social, son en cuanto a:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Trámites legales (IMSS, INFONAVIT, FONACOT...) | 50 | 74% | 14 | 61% |
| 2. Derecho laboral | 45 | 66% | 13 | 57% |
| 3. Trámites enfermedad, incapacidad, jubilación... | 52 | 76% | 17 | 74% |
| 4. Derecho familiar y civil | 11 | 16% | 3 | 13% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

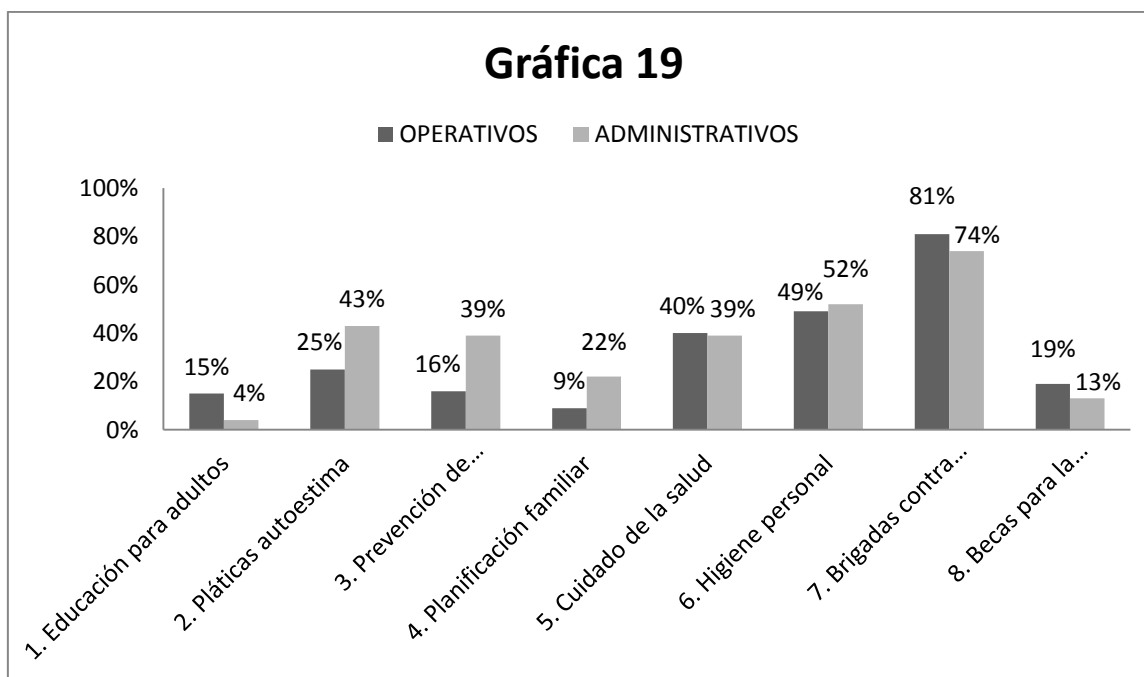
En cuestión de asesorías, no es muy variable la respuesta entre administrativos y operativos, sin embargo, cabe destacar, que en lo que respecta a la asesoría en derecho familiar y civil, en un momento se pensó que estaría influenciado por el estado civil de los trabajadores, sin embargo, esto no tuvo relevancia ni modifico en gran medida este tipo de asesoría.

También es importante retomar, que en base al objetivo del Trabajo Social empresarial, el derecho laboral es importante materia de estudio para este profesionalista, en función del cumplimiento del objetivo propuesto.

Se puede decir, que a partir de los resultados obtenidos respecto a la asesoría, sí ubican al Trabajador Social como la persona a la cual recurrir en la empresa para la resolución de dudas y la solicitud de este tipo de trámites, sin embargo, también se debe de considerar que la proporción porcentual faltante, mencionó no estar enterados de que se proporcionen algunas de estas asesorías y/o no lo han requerido y por lo tanto no están al tanto de ello.

➤ J. En lo que respecta a la educación, la Trabajadora Social se encarga de:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Educación para adultos | 10 | 15% | 1 | 4% |
| 2. Pláticas autoestima | 17 | 25% | 10 | 43% |
| 3. Prevención de adicciones | 11 | 16% | 9 | 39% |
| 4. Planificación familiar | 6 | 9% | 5 | 22% |
| 5. Cuidado de la salud | 27 | 40% | 9 | 39% |
| 6. Higiene personal | 33 | 49% | 12 | 52% |
| 7. Brigadas contra incendios | 55 | 81% | 17 | 74% |
| 8. Becas para la educación de los hijos de los trabajadores | 13 | 19% | 3 | 13% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

En lo que respecta a esta función, a comparación de todas las mencionadas anteriormente, es en la que se obtuvieron menores porcentajes, ya que dentro del área empresarial no resulta prioritario, sin embargo, rescatando las de mayor porcentaje como la educación en el cuidado de la salud, la higiene personal y las

brigadas contra incendios, es importante recordar, que son cuestiones que se abordan como parte de las funciones de capacitación y coordinación en las gráficas 11 y 12.

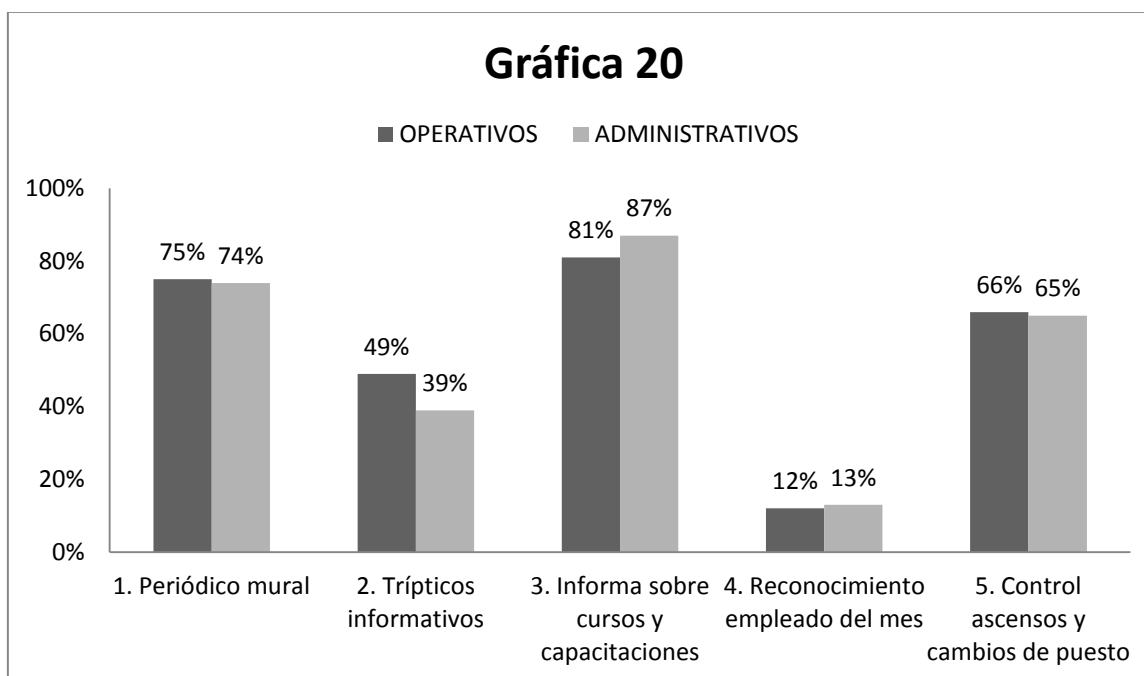
Al respecto de las temáticas mencionadas en los incisos, cabe destacar que en la actualidad son temas a tratar primordialmente, y que son cuestiones en las que el profesionalista en Trabajo Social puede capacitarse sin problema alguno, sobre todo si se considera el perfil del personal operativo principalmente en función de su escolaridad, ya que mediante la educación en los diversos temas que resulten necesarios en las respectivas empresas, (que se pueden detectar mediante la función de la investigación), se estaría interviniendo para el bienestar de los trabajadores, principal objetivo del Trabajador Social.

Realmente la educación, a pesar de no ser una función básica dentro de esta área, si resulta sumamente relevante e indispensable, por lo que sería importante retomarla para una mayor proyección de Trabajo Social en base a esto.

A partir de lo mencionado, también se puede retomar la transformación existente en cuanto al perfil del Trabajador Social, donde éste debe capacitarse y ser competente para realizar nuevas actividades exigidas por las mismas empresas y que anteriormente no se le delegaban.

➤ K. En cuanto a la divulgación, la Trabajadora Social realiza:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| 1. Periódico mural | 51 | 75% | 17 | 74% |
| 2. Trípticos informativos | 33 | 49% | 9 | 39% |
| 3. Informa sobre cursos y capacitaciones | 55 | 81% | 20 | 87% |
| 4. Reconocimiento empleado del mes | 8 | 12% | 3 | 13% |
| 5. Control ascensos y cambios de puesto | 45 | 66% | 15 | 65% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

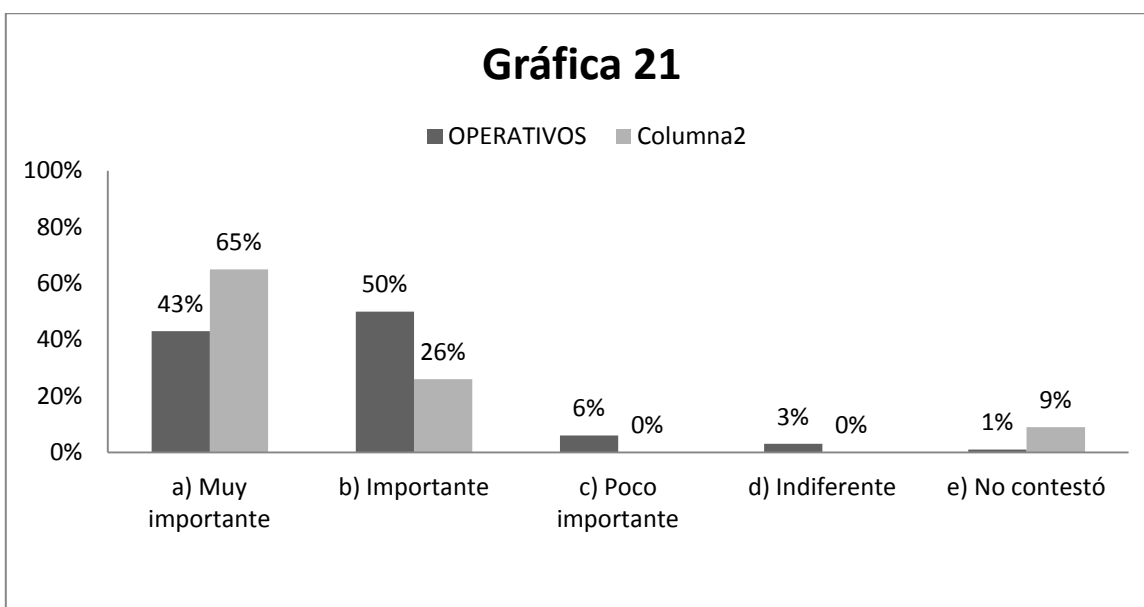
La divulgación resulta una función de gran relevancia, si se considera que el Trabajador funge como coordinador entre todas las áreas y/o departamentos de la empresa como se pudo observar en la gráfica 12, y de igual manera como responsable de la coordinación de las diversas capacitaciones.

Como mediador de la relación obrero-patronal, también es primordial, ya que los trabajadores recurren al Trabajador Social para expresar dudas y hacer aclaraciones, de igual forma por parte de los patrones, existe información que debe transmitirse a los trabajadores, y es mediante la divulgación que este proceso de comunicación es posible, proceso que corresponde al Trabajador Social por la posición en la que se ubica dentro de esta relación laboral.

Específicamente, para fines de impulsar la función de educación dentro de esta área, el Trabajador Social puede apoyarse de los diversos medios y técnicas utilizados para la divulgación dentro de una empresa.

9. ¿Considera importante la existencia de la Licenciada en Trabajo Social dentro de su empresa?

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Muy importante | 29 | 43% | 15 | 65% |
| b) Importante | 34 | 50% | 6 | 26% |
| c) Poco importante | 4 | 6% | 0 | 0% |
| d) Indiferente | 2 | 3% | 0 | 0% |
| e) No contestó | 1 | 1% | 2 | 9% |



Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

En la actualidad, el Trabajo Social está tomando mayor auge dentro del área empresarial, ya que ha venido desempeñando funciones que competen a otras profesiones, pudiendo así reemplazarlos, cuando a diferencia, esos profesionistas no pueden desempeñar algunas de las funciones que son específicas de Trabajo Social.

Cabe aclarar que las respuesta obtenida a esta interrogante, se vio muy influenciada en función de la persona que ocupa el puesto en cada una de las empresas, reflejándose así, la relación que llevan con ésta y la proyección que ha dado el Trabajador Social.

9.1 Muy importante/importante porque:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Coordina y fomenta la convivencia | 4 | 6% | 1 | 4% |
| b) Asesoría y apoyo en problemas y conflictos | 10 | 15% | 7 | 30% |
| c) Prestaciones, permisos, IMSS | 1 | 1% | 0 | 0% |
| d) Actividades en atención a los trabajadores | 12 | 18% | 1 | 4% |
| e) Los ayuda como trabajadores | 13 | 19% | 2 | 9% |
| f) Respalda a los trabajadores | 2 | 3% | 2 | 9% |
| g) Es parte fundamental en la empresa por la actividades que realiza | 2 | 3% | 3 | 13% |
| h) Preguntas, papeleo, orientación, trámites | 6 | 9% | 2 | 9% |
| i) Mediadora patrones-trabajadores-sindicato | 6 | 9% | 0 | 0% |
| j) Con ella se dirigen para cualquier cosa | 5 | 7% | 1 | 4% |
| k) Para el crecimiento de la empresa | 0 | 0% | 1 | 4% |
| l) Alguien debe desempeñar todas las actividades anteriormente mencionadas | 1 | 1% | 3 | 13% |
| m) Promueve la capacitación del personal en las diferentes áreas | 0 | 0% | 2 | 9% |
| n) Vinculación entre áreas | 1 | 1% | 1 | 4% |
| ñ) Como T.S. puede atender y relacionarse mejor con los trabajadores | 0 | 0% | 1 | 4% |
| o) Es con quien se dirigen para hacer comentarios sobre el trabajo | 2 | 3% | 0 | 0% |
| p) Comisión mixta | 1 | 1% | 0 | 0% |
| q) No contestó | 0 | 0% | 1 | 4% |

Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

La importancia que los trabajadores dan al L.T.S. dentro de esta área, sin duda parte del conocimiento que tienen al respecto de las actividades que éste realiza dentro de la empresa, ya que a partir de que conocen sus funciones, se pueden acercar a este a solicitar sus servicios según las necesidades que presenten.

Respecto a las actividades mencionadas, se pueden rescatar diversas funciones que competen al L.T.S. como son coordinación, relaciones públicas, asesoría, prestaciones diversas, capacitación y adiestramiento, seguridad e higiene, además de la mediación de las relaciones laborales, que es de las funciones primordiales de este profesionista.

En su mayoría, los trabajadores reconocen que el Trabajador Social resulta importante dentro de una empresa, ya que también se percibe a este como el respaldo que ellos como trabajadores pueden tener dentro de la misma.

Poco importante/indiferente porque:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Actividades en atención a los trabajadores | 1 | 1% | 0 | 0% |
| b) Preguntas, papeleo, orientación, trámites | 1 | 1% | 0 | 0% |
| c) No realiza bien su trabajo | 1 | 1% | 0 | 0% |
| d) Su puesto no tiene peso en las decisiones de la empresa | 1 | 1% | 0 | 0% |
| e) Considera que no les importa como trabajadores | 1 | 1% | 0 | 0% |
| f) Porque se dirigen primero con otra persona para solucionar dudas o problemas | 1 | 1% | 0 | 0% |

Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

Es importante destacar que la respuesta dada a esta interrogante, al igual que en la gráfica número 21, se vio influenciada por quien es el L.T.S. dentro de cada una de las empresas, así como de la relación que llevan con este profesionalista.

Esto refleja por una parte, la proyección que el Trabajador Social establece hacia con algunas personas, y por otra, la propia percepción de cada uno de los trabajadores de acuerdo con la información que tiene al respecto del desempeño de éste, lo que permite considerar la importancia que tiene incluso la promoción del Trabajo Social dentro de cada institución para dar a conocer las actividades y el trabajo que se desempeña en las mismas.

No contestó:

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Actividades en atención a los trabajadores | 1 | 1% | 0 | 0% |
| b) No contestó | 0 | 0% | 2 | 9% |

Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

A partir de la tabla se puede rescatar que no se puede tener una percepción clara al respecto del desempeño profesional de alguna persona, si primero no se conoce su trabajo y las funciones y responsabilidades que tiene a su cargo dentro de una institución, sin embargo, el que los trabajadores estén enterados de ello, en parte importante depende de que como profesionistas demos a conocer nuestro trabajo para que exista tal reconocimiento.

10. ¿En qué aspectos le ha favorecido personalmente la existencia de la Trabajadora Social en su empresa? (ventajas y/o beneficios)

| CONCEPTO | OPERATIVOS | | ADMINISTRATIVOS | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| a) Trámites, asesorías, orientación, dudas | 9 | 13% | 4 | 17% |
| b) Cuestiones y/o problemas personales y/o familiares | 12 | 18% | 2 | 9% |
| c) Cuestiones y/o apoyo en problemas laborales | 5 | 7% | 5 | 22% |
| d) La contratación (atención) | 3 | 4% | 2 | 9% |
| e) Sólo prestaciones diversas | 26 | 38% | 5 | 22% |
| f) Propició la convivencia y unión de los compañeros (comunicación, ambiente laboral) | 1 | 1% | 3 | 13% |
| g) Permisos | 4 | 6% | 0 | 0% |
| h) Seguridad laboral | 5 | 7% | 0 | 0% |
| i) Buen mediador | 3 | 4% | 2 | 9% |
| j) Los mantiene informados sobre lo que pasa en la empresa | 2 | 3% | 0 | 0% |
| k) Optimización de recursos materiales | 1 | 1% | 0 | 0% |
| l) Apoya al personal en todas las áreas para mejorar la empresa | 1 | 1% | 1 | 4% |
| m) Capacitaciones | 1 | 1% | 4 | 17% |
| n) Escalafón, apoyo | 3 | 4% | 0 | 0% |
| ñ) Aumento de sueldo | 1 | 1% | 0 | 0% |
| o) Apoyo para el control de personal | 0 | 0% | 6 | 26% |
| p) Trae material de almacén | 0 | 0% | 1 | 4% |
| q) Se tuvo un poco de ventaja porque no se contaba con un T.S. dentro de la empresa | 0 | 0% | 1 | 4% |
| r) Es un buen elemento dentro de la empresa | 0 | 0% | 1 | 4% |
| s) Ninguna ventaja ni beneficio | 9 | 13% | 2 | 9% |
| t) No contestó | 0 | 0% | 2 | 9% |

Fuente: Encuesta directa 2011.

INTERPRETACIÓN

De manera general, en la tabla puede observarse que son varios aspectos los que están a cargo del Trabajador Social dentro de esta área.

En función del personal operativo, se apoyan en gran medida en el Trabajador Social para fines de orientaciones y/o asesorías al respecto de los diversos trámites que éstos tiene que realizar además de cuestiones en relación a las prestaciones diversas que la empresa les otorga, ya que es algo que tratan directamente con el L.T.S., respuesta que predominó en las empresas como Grupo Bavi, Golden Gate, Plásticos del Cupatitzio, Gasolinera Quirindavara y Fresh Directions Mexicana (FDM).

En lo que respecta al personal administrativo, el Trabajador Social funge como mediador y compete apoyar en el control del personal, función a partir de la cual existe gran coordinación entre el T.S. y el personal administrativo que se ve de alguna manera beneficiado a partir de su intervención en este sentido.

En cuestión de capacitaciones, actualmente este profesionista ha ido abriendo camino, siendo incluso responsable directo de impartir algunas de éstas, lo que le permitirá proyectar más ampliamente el Trabajo Social, pero para lo cual también requerirá de mayor preparación profesional.

Es importante también mencionar, que sí se reconoce al Trabajador Social como el responsable de establecer la coordinación de todas las áreas de una empresa, así como de promover la convivencia entre compañeros, lo que indiscutiblemente influye en el ambiente laboral existente dentro de una institución, por lo que va muy ligado con las estrategias y formas de integración y control del personal.

Al respecto de los trabajadores que mencionaron no obtener ninguna ventaja ni beneficio a partir de la intervención del T.S. en sus empresas, tratándose específicamente de Plásticos del Cupatitzio, CIU y FDM principalmente, resulta importante mencionar que se puede percibir que la relación existente entre los trabajadores y el L.T.S. no es muy favorable, aunque específicamente en Plásticos del Cupatitzio y en Fresh Directions Mexicana, dicha percepción va en función de la persona que ocupa el puesto.

4.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A partir de la información obtenida, se pudo observar que la percepción del Trabajador Social entre el personal operativo y administrativo difiere sólo un poco en función de la escolaridad que tienen y por el puesto que ocupan así como por el tiempo que llevan dentro de la empresa; por esto, es importante considerar las características específicas tanto del personal operativo como del administrativo, rescatando que para los primeros, la escolaridad que alcanzan en su mayoría se ubica en el nivel medio y medio superior, el estado civil que predomina entre éstos es que son casados e incluso viven en unión libre lo que a comparación de los administrativos, no es tan común en el último de los casos mencionados, las edades predominantemente van desde los 18 a los 33 años, lo que resulta relevante si se considera el giro de las empresas que se retomaron para la investigación (empacadoras, industrias, empresas automotrices e incluso en la UDV y en el Hotel Mansión del Cupatitzio) donde el trabajo que deben desempeñar de alguna manera como personal operativo, es más desgastante físicamente a diferencia del personal administrativo, y por lo tanto, los puestos que ocupan (obreros generales y mantenimiento en general, en su mayoría) tienen que ver tanto con el grado de escolaridad con el que cuentan y la edad que se podría traducir de alguna forma en experiencia laboral.

Al respecto del personal administrativo, la edad oscila entre los 26 y 41 años predominantemente, lo que de alguna forma se relaciona con la experiencia necesaria para los puestos que ocupan, en su gran mayoría gerencias, jefaturas o supervisores, así como auxiliares administrativos, lo que naturalmente exige mayor preparación académica, por lo que su escolaridad va desde carrera técnica hasta profesionistas; en su mayoría son casados.

Sin embargo, el conocimiento que ambas clases de trabajadores tienen al respecto de las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social dentro del área empresarial, realmente no varían de manera general de acuerdo con cada una de éstas, únicamente, la diferencia radicó en que el personal operativo sólo conoce generalmente lo que el Trabajador(a) Social realiza cuando ellos están implícitos

directamente con dicha acción, lo que en el caso del personal administrativo varia, ya que a pesar de que la intervención que realiza el Trabajador(a) Social no sea directamente en atención a éstos, sí están al tanto de qué cuestiones le competen, lo que mucho tiene que ver con la relación que existe entre Trabajo Social-personal operativo y Trabajo Social-personal administrativo, además de aspectos como el espacio físico y la convivencia que a partir de esto se da.

En lo que respecta al **reconocimiento del profesionista en Trabajo Social** dentro de cada una de las empresas, de manera general en su mayoría sí los ubican como Trabajadores Sociales, sin embargo en el caso de CIU y de Plásticos del Cupatitzio fue donde se dio de manera más frecuente el caso de que no sabían que la persona sobre la cual se les estaba entrevistando era Licenciado(a) en Trabajo Social, pero fuera de estos dos casos, los trabajadores sí cuentan con dicha información.

En cuanto a la **función de investigación**, los trabajadores conocen algunas de las actividades que realiza el Trabajador(a) Social para este fin, sin embargo de las que se rescataron dentro de la función mencionada, las visitas domiciliarias dentro de esta área, no es algo que se realice frecuentemente, ya que de las empresas consideradas únicamente se llevan a cabo en el Hotel Mansión del Cupatitzio, Grupo Bavi y Empacadora Providencia.

Esta función, resulta ser muy importante si nos remitimos a la importancia que tiene ahora el factor humano dentro de una empresa, aspecto retomado dentro del capítulo I, ya que a partir de la investigación que se haga al respecto de la necesidades y problemáticas que los trabajadores de una empresa están presentando, cuestión que indiscutiblemente influirá en su desempeño laboral, se podrá dar respuesta a dichas situaciones, buscando así solucionarlas o por lo menos mejorar las circunstancias presentes, función primordial del T.S. dentro de una empresa.

De alguna manera, la investigación es fundamental, sobre todo considerando que a partir de la investigación es como se rescatan y detectan las necesidades y/o problemáticas existentes, por lo que la intervención del Trabajador(a) Social parte de esta.

La capacitación dentro del área empresarial, es una función fundamental, por lo que el Trabajador(a) Social ha tenido que capacitarse primero, para poder capacitar posteriormente al personal de la empresa, hablando principalmente de temáticas enfocadas al desarrollo del factor humano (motivación personal, trabajo en equipo, higiene personal, autoestima, etc.), sin embargo, a pesar de ello, no puede tener el conocimiento al respecto de todas las capacitaciones necesarias dentro de esta área, ya que varían en función del giro de la empresa, por lo tanto, se debe reconocer que no siempre es la persona más apta para impartir ciertas capacitaciones, y es por ello, que la coordinación que establece con otras instituciones resulta sumamente relevante, y no hablando sólo para fines de capacitación, sino incluso de atención hacia los trabajadores a partir de su intervención a nivel de caso, ya que es importante también recordar que a partir del bienestar de los trabajadores de una empresa, depende también su desempeño en la misma, por lo que los Recursos Humanos pasan a ser elementos esenciales para el funcionamiento de una empresa como se puede ver dentro de las clasificaciones retomadas en el capítulo I, ya que son indispensables para cumplir el objetivo último de cada una de estas.

Hablando internamente a la institución, en cuanto a **coordinación**, el Trabajador(a) Social también llega a jugar un papel de suma importancia debido a su posición de intermediario(a) en la relación obrero-patronal, donde debe fungir también como el vínculo entre cada área o departamento que conforman la empresa, objetivo establecido para el T.S. dentro del área empresarial como se establece en el capítulo III, donde se plantea que debe de fungir como mediador de las relaciones laborales, tendiente hacia el aumento en la productividad y cuidando tanto los intereses de los trabajadores como los de la propia empresa.

Administrativamente, este profesionista ha tenido que irse involucrando más en actividades como la elaboración de nómina y aspectos relacionados con el sueldo de los trabajadores (aumentos, prestaciones diversas, permisos, etc.), así como trámites legales, por ejemplo ante la Junta de Conciliación y Arbitraje; sin duda alguna, esto conlleva a que el Trabajador(a) Social tiene que actualizarse en aspectos legales relacionados con los derechos, obligaciones y prestaciones de los trabajadores, y de

igual manera las obligaciones de la empresa, debiendo contar con conocimientos de la Ley Federal del Trabajo y todo tipo de trámites legales que a partir de la relación obrero-patronal se desprendan; todo esto, indiscutiblemente es necesario para el desempeño de este profesionista dentro del área empresarial, sin embargo, dentro de la estructura académica retomada para la formación profesional, hace falta reforzar y retomar algunos elementos que dentro del área mencionada son necesarios, conocimientos que van dentro del área de política social que se establece dentro del perfil profesional.

En relación a **prestaciones diversas**, generalmente están a cargo del Trabajador Social, como trámites ante IMSS, INFONAVIT, FONACOT, incentivos y vales otorgados a los trabajadores, lo que es parte de la atención que se les debe proporcionar, ya que es en función de esto, sobre lo que requieren mayor asesoría u orientación, además de la proporcionada en los casos en los que se da atención individualizada, aunque en lo que respecta a derecho familiar y civil es mínima la asesoría proporcionada según lo rescatado, lo que pudo deberse a que los encuestados no están al tanto de que se proporcione dicha asesoría debido a que no la han requerido y es por esto que no se les ha proporcionado, o que en efecto no se preste dicha atención.

En aspectos de **seguridad e higiene**, las capacitaciones y los programas a manejar de manera preventiva van a variar en función del giro de la empresa y de la maquinaria y equipo de protección requerido, por lo que el Trabajador(a) Social ha tenido que irse capacitando en lo básico al respecto de lo que se requiere en cada empresa, aunque cabe destacar que su participación es directamente en función de cuidar el cumplimiento de los reglamentos internos en cada una de sus empresas.

Específicamente en CIU, se involucró al Trabajador Social de manera directa a esta función, a lo que se debe la existencia de un mayor reconocimiento por parte de los trabajadores de su accionar enfocado a lo que es seguridad e higiene.

En lo que se refiere a **relaciones públicas**, el Trabajador(a) Social en su posición de mediador, debe establecer relaciones y coordinación con los diferentes

departamentos y áreas que conforman la empresa, orientándose a fomentar relaciones satisfactorias y sanas entre todo el personal que la conforma, y promoviendo dichas relaciones mediante diversas actividades, que generalmente son eventos sociales y deportivos, ya que estos además de proporcionar una opción de esparcimiento, (que desde luego también es una necesidad de las personas que debe ser atendida), también permite la convivencia entre compañeros fuera del plano laboral y de la rutina acostumbrada, lo que termina por influir en el ambiente laboral de la empresa.

Es importante destacar, que **como mediador de relaciones** obrero-patronal y entre compañeros de trabajo, el Trabajador Social se ha proyectado favorablemente, ya que tanto el personal operativo como el administrativo han reconocido su labor como mediador al intervenir para dar solución a problemáticas entre compañeros de trabajo, y específicamente respecto al personal administrativo se rescato que esta función les favorece mucho hablando de que es un apoyo para el control del personal y la resolución de conflictos.

La educación dentro del sector empresarial, es una de las funciones que se realizan con menor frecuencia en base a las actividades que se consideraron, ya que en lo que respecta al apoyo hacia los trabajadores para que continúen con su educación básica (primaria y/o secundaria), únicamente una empresa (Fresh Directions Mexicana) es la que cuenta con un proyecto en coordinación con el INEA para este fin, ya que más bien se encamina esta función a cuestiones como higiene personal, cuidado de la salud, brigadas contra incendios; capacitaciones incluidas de manera general dentro de lo que compete a la cuestión de seguridad e higiene, sin embargo, hay muchas temáticas que tienen que ver con el desarrollo humano que este profesionista puede abordar buscando un desarrollo integral en los trabajadores, pero no se puede dejar de lado que es una función que dentro de esta área no es de las básicas.

Al respecto de **la divulgación**, como intermediario compete al Trabajador(a) Social informar cuestiones en relación a empresa-trabajadores, y esto es fundamental para el mejor funcionamiento de la misma; existen distintos medios de los cuales este

profesionista puede hacer uso para divulgar la información que regularmente es referente a las capacitaciones y/o cursos que se impartirán, sin embargo, incluyendo la función de educación dentro de esta, se puede transmitir información útil que ayude al desarrollo del personal en diferentes aspectos (laboral, salud, personal, familiar, social, entre otros).

Realmente todas las funciones consideradas dentro del perfil de Trabajo Social para el área de empresa son importantes y necesarias, ya que incluso son complementarias unas con otras; aunque también es importante rescatar que el giro de la empresa, el número de trabajadores, las estructura organizativa y sobre todo, la designación de responsabilidades que se le otorguen al Trabajador(a) Social, ejercen influencia para que éste desempeñe tales o cuales funciones en mayor o en menor medida, ya que existen instituciones en las cuales se les llega a limitar a que lleven a cabo únicamente ciertas funciones y/o actividades, mientras que existen otras en las cuales se les da mayor apertura, por lo que su proyección será mucho más amplia.

Relacionando todo esto con los diferentes capítulos retomados para dar respaldo a la investigación, se puede decir que en la actualidad, el concepto que se tiene de los trabajadores de una empresa ha evolucionado, ya que ahora se les ve como parte fundamental de su estructura; lo que es una realidad, es que no se debe ver al recurso humano como un costo para las empresas, sino como el medio por el cual se cumplen los objetivos de la misma y se obtienen las retribuciones de sus servicios, por lo que es en base a esto que el factor humano resulta indiscutiblemente indispensable, ya que sin este, es imposible que cualquier empresa funcione como se sostiene en el capítulo de empresa, de igual manera, hay gran influencia del funcionamiento de estas en base a las clasificaciones presentadas, ya que como se puede ver en el capítulo del marco referencial, no en todas se llevan a cabo de manera idéntica las mismas actividades así como las funciones implementadas, ya que en unas tienen mayor peso algunas a comparación de otras; varían de igual forma de acuerdo al tamaño de la empresa, giro, cobertura, etc., cuestiones bajo las cuales se ve sujeta la intervención del T.S., aunque de manera general, en gran medida en todas las instituciones ponen en práctica funciones y actividades

contempladas dentro del perfil profesional del Trabajo Social (capítulo III), lógicamente encaminadas a las necesidades de cada una de las empresas.

Cabe mencionar también, que de alguna manera las respuestas obtenidas, sobre todo en las preguntas en cuanto a la importancia del Trabajador Social dentro de la empresa y al respecto de las ventajas y/o beneficios obtenidos a partir de su intervención, se vieron influenciadas en función de la persona que ocupa el puesto, a pesar de que se les aclaraba que la finalidad no era evaluar el desempeño de quien ocupa el puesto, sino conocer la proyección que como profesionistas en Trabajo Social se tiene, aún así sobresalieron los casos en los que no existe una buena relación con la Trabajadora Social, ya que aunque en muchos de estos reconocieron la importancia de este profesionista como parte de la empresa, dijeron en una posición muy negativa no sentirse beneficiados en nada con su intervención.

A partir de esto, fue muy fácil detectar los casos en los que no existe una buena relación entre algunos trabajadores y la licenciada en Trabajo Social de algunas de las empresas, aunque también es importante mencionar que no es una generalidad, ya que reconocen su trabajo.

CONCLUSIONES

A partir de la información obtenida, se puede decir que existe un reconocimiento por parte de los trabajadores en función del desempeño del profesionista en Trabajo Social, por lo que se ha cumplido con el **objetivo general** planteado para esta investigación que se constituyó de la siguiente forma:

OBJETIVO GENERAL

- Identificar la percepción que tienen los trabajadores de las diferentes empresas de la Cd. de Uruapan al respecto del ejercicio profesional del L.T.S., con la finalidad de valorar la proyección profesional del Trabajo Social empresarial.

Realmente la información rescatada refleja el reconocimiento de las funciones y actividades que competen a este profesionista realizar dentro del área empresarial, lo que indiscutiblemente es reflejo de la proyección que mediante su desempeño ha generado.

Las actividades desempeñadas por el Trabajador(a) Social varían de una empresa a otra, sin embargo hay funciones que se llevan a cabo en todas ellas porque son esenciales para su ejercicio profesional, pero de manera general se puede decir que este profesionista actualmente en el área empresarial se ha proyectado favorablemente, ya que la mayoría de las actividades que conforman su perfil profesional, son ubicadas por los trabajadores, unas en mayores porcentajes que otras, y quizá no en su clasificación correspondiente con cada una de sus funciones, pero tienen información al respecto de lo que compete al Trabajador Social, lo que lleva a afirmar el cumplimiento del **primer objetivo específico**, el cual fue planteado de la siguiente manera:

- ❖ Describir el conocimiento que tienen los trabajadores de las diferentes empresas sobre las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social.

Cabe mencionar, que si se les preguntara directamente a los trabajadores cuáles son las actividades que realiza el Trabajador Social en su empresa, probablemente la respuestas serían limitadas, siendo desfavorable para la proyección profesional, sin embargo, al estarles cuestionando aspecto por aspecto, se les dio la pauta para que lo analizaran y de esta forma, ellos mismos pudieran ubicar más claramente en qué consiste su desempeño e intervención dentro de la empresa.

Se lograron rescatar también aquellos aspectos en los cuales los trabajadores consideran que este profesionista les ha generado beneficios, cumpliéndose así con el **segundo objetivo específico** establecido que consistió en:

- ❖ Distinguir los aspectos en los cuales el trabajador de las diferentes empresas se ha visto beneficiado a partir de la intervención profesional del Trabajador Social.

Al respecto de este objetivo, cabe mencionar que las respuestas de alguna manera se vieron influenciadas en función de quién es la persona en el puesto, y claramente proyectaron también la relación que llevan con el L.T.S. en cada una de las empresas incluidas en la investigación.

Es a partir de esto que se puede concluir entonces que en cuestión de objetivos propuestos, se cumplió con todos ellos una vez concluida la investigación y analizada la información obtenida a partir de esta.

En cuestión de la percepción de los trabajadores al respecto del desempeño profesional del T.S. de manera general es favorable, ya que si se contrasta la información rescatada a partir de los trabajadores con la que fue proporcionada por el L.T.S. en la primera entrevista con éste, dicha información coincide en su mayoría con las responsabilidades que tiene a su cargo dentro de su empresa.

Las funciones y actividades que de manera general resultaron ser las más reconocidas por los trabajadores en orden de importancia (considerando sólo las primeras 3) son:

Por el personal operativo:

- Reclutamiento y selección:
 - Realiza la contratación.
 - Realiza las entrevistas de trabajo.
 - Da a conocer prestaciones y condiciones de trabajo que ofrece la empresa.
- Investigación:
 - Realiza encuestas para la detección de necesidades (capacitación, orientación, etc.).
 - Proporciona atención individual a los trabajadores para la solución de conflictos, necesidades, problemáticas, etc.
 - Hace entrevistas directas con los trabajadores para escuchar opiniones y sugerencias.
- Capacitación:
 - Da al personal de nuevo ingreso el recorrido por la empresa.
 - Presenta al personal de nuevo ingreso con el resto de los trabajadores.
 - Imparte capacitaciones de seguridad e higiene.
- Coordinación:
 - Establece coordinación con todos los departamentos y áreas de la empresa para la realización de capacitaciones, eventos sociales, deportivos, etc.
 - Coordina capacitaciones de primeros auxilios.
 - Coordina capacitaciones del uso del equipo de protección personal.
- Administración:
 - Lleva el control de las faltas de los trabajadores.
 - Se encarga de elaborar las actas administrativas a los trabajadores.
 - Lleva el control de las vacaciones del personal (periodos, pago, memorándums, etc.).
- Seguridad e higiene:
 - Apoya en el cumplimiento del reglamento interno.

- Apoya en el cumplimiento de las normas de seguridad.
 - Realiza campañas y/o capacitaciones para la prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Relaciones públicas:
- Fomenta la convivencia entre todos los trabajadores de la empresa mediante convivios, eventos sociales (aniversarios, posadas, etc.).
 - Es mediador de conflictos entre compañeros de trabajo.
 - Es mediador de los conflictos entre trabajadores y patrones.
- Prestaciones diversas:
- Realiza los trámites ante el IMSS (afiliaciones, bajas).
 - Participa en el control de las vacaciones del personal.
 - Lleva el control de los permisos del personal de la empresa (autoriza, tramita, etc.).
- Asesoría:
- Asesora a los trabajadores en trámites y cuestiones de enfermedad, incapacidad, jubilación, despido, funerales, etc.
 - Trámites legales ante el IMSS, INFONAVIT, FONACOT, etc.
 - Asesorías a los trabajadores en cuanto a sus derechos (derecho laboral).
- Educación:
- Capacitación sobre brigadas contra incendios.
 - Pláticas de higiene personal.
 - Pláticas para el cuidado de la salud.
- Divulgación:
- Utiliza diferentes medios para informar a los trabajadores sobre cursos y/o capacitaciones que se realizarán.
 - Elabora el periódico mural.
 - Lleva el control de ascensos y cambios de puestos del personal.

Considerando la frecuencia de las respuestas, a partir de que sea la tercera parte de los encuestados quienes las mencionaron, en orden de importancia son:

- Reclutamiento y selección.
 - Realiza la contratación.
 - Realiza las entrevistas de trabajo.
 - Da a conocer las prestaciones y condiciones de trabajo que ofrece la empresa.
 - Entrega uniforme, equipo y material necesario para el desempeño del trabajador.
- Capacitación:
 - Da al personal de nuevo ingreso el recorrido por la empresa.
- Coordinación:
 - Establece coordinación con todos los departamentos y áreas de la empresa para la realización de capacitaciones, eventos sociales, deportivos, etc.
- Administración:
 - Lleva el control de las faltas de los trabajadores.
 - Se encarga de elaborar las actas administrativas de los trabajadores.
 - Lleva el control de las vacaciones del personal (periodos, pago, memorándums, etc.).
- Seguridad e higiene:
 - Apoya en el cumplimiento del reglamento interno.
 - Apoya en el cumplimiento de las normas de seguridad.
 - Realiza campañas y/o capacitaciones para la prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Relaciones públicas:
 - Fomenta la convivencia entre todos los trabajadores de la empresa mediante convivios, eventos sociales (aniversarios, posadas, etc.).
- Prestaciones diversas:
 - Realiza los trámites antes el IMSS (afiliaciones, bajas).
 - Participa en el control de las vacaciones del personal.

- Lleva el control de los permisos del personal de la empresa (autoriza, tramita, etc.).
- Asesorías.
 - Asesora a los trabajadores en trámites y cuestiones de enfermedad, incapacidad, jubilación, despido, funerales, etc.
- Educación:
 - Capacitación sobre brigadas contra incendios.
- Divulgación:
 - Utiliza diferentes medios para informar a los trabajadores sobre cursos y/o capacitaciones que se realizarán.
 - Elabora el periódico mural.

En cuanto al personal administrativo, de manera general las funciones y actividades más reconocidas en orden de importancia (considerando sólo las primeras 3) son:

- Reclutamiento, selección y contratación.
 - Investiga referencias laborales.
 - Da a conocer las prestaciones y condiciones de trabajo que ofrece la empresa.
 - Aplica los test, exámenes psicométricos, etc.
- Investigación:
 - Proporciona atención individual a los trabajadores para la solución de conflictos, necesidades, problemáticas, etc.
 - Hace entrevistas directas con los trabajadores, para escuchar opiniones y sugerencias.
 - Realiza encuestas para detección de necesidades (capacitación, orientación, etc.).
- Capacitación:
 - Presenta al personal de nuevo ingreso con el resto de los trabajadores.
 - Da al personal de nuevo ingreso el recorrido por la empresa.
 - Imparte capacitaciones de seguridad e higiene.

- Coordinación:
 - Establece coordinación con todos los departamentos y áreas de la empresa para la realización de capacitaciones, eventos sociales, deportivos, etc.
 - Coordina capacitaciones del uso del equipo de protección personal.
 - Coordina capacitaciones de primeros auxilios.
- Administración:
 - Se encarga de elaborar las actas administrativas de los trabajadores.
 - Lleva el control de las vacaciones del personal (periodos, pago, memorándums, etc.).
 - Lleva el control de las faltas de los trabajadores.
- Seguridad e higiene:
 - Apoya en el cumplimiento del reglamento interno.
 - Apoya en el cumplimiento de las normas de seguridad.
 - Realiza campañas y/o capacitaciones para la prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Relaciones públicas:
 - Fomenta la convivencia entre todos los trabajadores de la empresa mediante convivios, eventos sociales (aniversarios, posadas, etc.).
 - Es mediador de los conflictos entre trabajadores y patrones.
 - Es mediador de conflictos entre compañeros de trabajo.
- Prestaciones diversas:
 - Participa en el control de las vacaciones del personal.
 - Realiza los trámites ante el IMSS (afiliaciones, bajas).
 - Saca las citas médicas para los trabajadores.
 - Lleva el control de los permisos del personal de la empresa (autoriza, tramita, etc.).
- Asesoría:
 - Asesora a los trabajadores en trámites y cuestiones de enfermedad, incapacidad, jubilación, despido, funerales, etc.

- Trámites legales ante el IMSS, INFONAVIT, FONACOT, etc.
- Asesorías a los trabajadores en cuanto a sus derechos (derecho laboral).
- Educación:
 - Capacitación sobre brigadas contra incendios.
 - Pláticas de higiene personal.
 - Da pláticas de autoestima.
- Divulgación:
 - Utiliza diferentes medios para informar a los trabajadores sobre cursos y/o capacitaciones que se realizarán.
 - Elabora el periódico mural.
 - Lleva el control de ascensos y cambios de puesto del personal.

Considerando la frecuencia de las respuestas, a partir de que sea la tercera parte de los administrativos encuestados quienes las mencionaron, en orden de importancia son:

- Reclutamiento, selección y contratación:
 - Investiga referencias laborales.
 - Da a conocer las prestaciones y condiciones de trabajo que ofrece la empresa.
 - Aplica los test, exámenes psicométricos, etc.
 - Realiza las entrevistas de trabajo.
 - Realiza la contratación.
 - Entrega uniforme, equipo y material necesario para el desempeño del trabajador.
- Investigación:
 - Proporciona atención individual a los trabajadores para la solución de conflictos, necesidades, problemáticas, etc.
 - Hace entrevistas directas con los trabajadores para escuchar opiniones y sugerencias.

- Capacitación:
 - Presenta al personal de nuevo ingreso con el resto de los trabajadores.
 - Da al personal de nuevo ingreso el recorrido por la empresa.
- Coordinación:
 - Establece coordinación con todos los departamentos y áreas de la empresa para la realización de capacitaciones, eventos sociales, deportivos, etc.
 - Coordina capacitaciones del uso del equipo de protección personal.
- Seguridad e higiene:
 - Apoya en el cumplimiento del reglamento interno.
 - Apoya en el cumplimiento de las normas de seguridad.
- Prestaciones diversas:
 - Participa en el control de las vacaciones del personal.
- Divulgación:
 - Utiliza diferentes medios para informar a los trabajadores sobre cursos y/o capacitaciones que se realizarán.

Finalmente, al respecto de las ventajas y beneficios que a partir de la intervención de este profesional obtienen, en cuanto al personal operativo, las respuestas más destacadas fueron en orden de importancia:

- Prestaciones diversas
- Apoyo en cuestiones y/o problemas familiares y/o personales
- Trámites, asesorías, orientación y resolución de dudas
- Apoyo en cuestiones y/o problemas laborales
- Seguridad laboral

Mientras que entre el personal administrativo, las respuestas principales fueron:

- Apoyo para el control del personal
- Apoyo en cuestiones y/o problemas laborales
- Prestaciones diversas

- Trámites, asesorías, orientación y resolución de dudas
- Capacitaciones

Actividades a partir de las cuales se proyecta el principal objetivo y función del Trabajador Social dentro del área.

La hipótesis que se formuló al inicio de la investigación consistió en que “La percepción que tienen los trabajadores de las diferentes empresas sobre el ejercicio profesional del L.T.S. es limitada”, sin embargo, una vez concluida la investigación se disprueba, ya que realmente los trabajadores sí reconocen las actividades que realiza el Trabajador(a) Social dentro de su empresa, aunque desde luego no las ubican en una clasificación por funciones, ni tampoco tienen conocimiento sobre el perfil profesional de éste como tal, ya que incluso llegaron a preguntar que sí todo sobre lo que se les cuestionó competía realizar al Trabajador(a) Social, dándoles como respuesta que todas las actividades mencionadas conforman el perfil profesional de éste, pero las pondrá en práctica dependiendo las necesidades que la institución en la que se encuentre laborando le exija, y las responsabilidades que se le deleguen; pero si nos remitimos a los porcentajes rescatados en cada una de las funciones retomadas, realmente existe proyección sobre las actividades que nos competen dentro de las empresas como Recursos Humanos, ya que es indiscutible que existe el reconocimiento por parte de los trabajadores de ello, aunque cabe destacar también, que dicha proyección depende mucho de cada uno de los L.T.S. ubicados en estas empresas, así como de la relación que establecen con el personal y de alguna manera esto se ve sujeto a su vez por el apoyo que se les brinda por la empresa, ya que generalmente se responsabiliza de dicho apoyo al L.T.S. aunque muchas veces no dependa directamente de éstos.

PROPUESTA

A pesar de que ya se dejó claro que los trabajadores (en este caso de las empresas que se incluyeron en la investigación) pueden distinguir las actividades que el L.T.S. desempeña, sería de suma importancia promover la profesión de manera más amplia, con la finalidad de que ubiquen las funciones y actividades que le competen al L.T.S. dentro del área, en este caso la empresarial; ya que a pesar de que esta profesión ha ido tomando mayor auge en la actualidad, y debido a la dinámica social y a las problemáticas y necesidades que se suscitan, con el paso del tiempo se volverá determinante y necesaria, quizá en algunas de las áreas del campo profesional del Trabajo Social, se le sigue considerando con un sentido paternalista, cuando en realidad no es esa la finalidad última de nosotros como profesionistas; por lo que favorecería de manera general al gremio, proporcionar información al respecto de la profesión a la población con la cual se trabaja.

Para ello, los Trabajadores Sociales en las diferentes empresas pueden hacer uso de distintos instrumentos y medios para que los trabajadores conozcan más específicamente dicha información, reforzando al mismo tiempo la función de divulgación, que aparece como de apoyo para el área, e introducir al menos como otra función de apoyo la de enseñanza, buscando lograr así un mayor reconocimiento de nuestra labor profesional.

Para esto, se optó por diseñar una revista dirigida a los sujetos de los Trabajadores Sociales dentro del área de empresa, misma que incluya la definición del Trabajo Social como profesión, y de igual manera la conceptualización del Trabajo Social en el área, exponiendo las actividades fundamentales que nos competen en esta, con la finalidad de que dicho material se proporcione a los trabajadores para que a partir del acceso que tengan a esta información, se logre un mayor reconocimiento en función de que, al estar enterados nuestros sujetos sociales de al menos las actividades fundamentales que nos competen dentro del área de intervención, puedan conocer también los servicios que nosotros como profesionistas les podemos ofrecer, y por lo

tanto, al tener mayor información al respecto, podrán solicitar nuestra intervención, logrando así ampliar también nuestra propia proyección.

Esto se pensó a partir de que realmente los trabajadores saben lo que realiza el L.T.S. una vez que se les cuestiona una por una las actividades que conforman el perfil profesional, pero de manera general, no pueden definir a grandes rasgos lo que nos compete; al menos en el área empresarial que fue dentro de la cual se trabajó, además de que hay servicios de los cuales los trabajadores no están enterados se les pueden proporcionar, debido a que realmente nunca los han necesitado, pero resultaría favorable que estuvieran al tanto de que si llegaran a requerirlos, como profesionistas en T.S. nos competen tales o cuales asesorías, orientación, etc.

Realmente el difundir y promocionar nuestra profesión, será benéfico ya que también se volverá una profesión mayormente conocida, lo que incluso puede influenciar en el status con el que actualmente contamos.

BIBLIOGRAFÍA

- **CONTRERAS de Wilhem Yolanda.** “Trabajo Social de Grupos”. Editorial Pax México, Librería Carlos Cesarman S.A., 2003.
- **DAVISON, Evelyn H.** “Trabajo Social de Casos”. Cia. Editorial Continental, S.A. de C.V., México, 1982, 2da. Edición.
- **GALLARDO Clark María Angélica.** “Metodología Básica del Trabajo Social”. Edit. VANL; Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Trabajo Social, 1979.
- **GARCÍA Rivas Ma. Del Socorro.** Antología “Trabajo Social en Atención Individualizada”. UNAM-ENTS, México, D.F., 2002.
- **GARCÍA Salord Susana.** “La Especificidad de Trabajo Social”. Editorial E.N.T.S., U.N.A.M.; México, 1986.
- **GONZÁLEZ Montaña Monserrat V.** “Teoría del Trabajo Social Comunitario”. UNAM-ENTS, México, 2003.
- **HERRERA Loyo Angélica.** “Trabajo Social en Empresas TSE”. UNAM-ENTS, México, 1995.
- **MÉNDEZ Morales José Silvestre y otros.** “Dinámica Social de las Organizaciones”. McGraw-Hill Interamericana, México, 1993 3ª. Edición.
- **MÉNDEZ Morales José Silvestre.** “La Economía de la Empresa”. McGraw-Hill Interamericana Editoriales S.A. de C.V., México, 2007 3ra. Edición.
- **MENDOZA Rangel Ma. Del Carmen.** “Una Opción Metodológica para los Trabajadores Sociales”. ATSMAC, México, 1990.
- **MÜNCH Galindo Lourdes; GARCÍA Martínez José G.** “Fundamentos de la Administración”. Editorial Trillas, S.A. de C.V., México, D.F., 1990 5ta. Edición.

- **OLTRA Comorera Victor.** "Desarrollo del Factor Humano". Editorial UOC, España, 2005, 1ra. Edición.
- **REYES Ponce Agustín.** "Administración Moderna". Editorial Limusa S.A. de C.V., México, D.F. 2004.
- **RICHMOND, Mary E.** "Caso Social Individual". Editorial HVMANITAS, Buenos Aires, 1993 3ra. Edición.
- **ROJAS Soriano Raúl.** "Guía para realizar investigaciones sociales". Editorial Plaza y Valdés S.A. de C.V., México, D.F., 2003 31a. Edición.
- **SÁNCHEZ Rosado Manuel.** "Manual de Trabajo Social". Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V., México D.F., 2004, Segunda edición.
- **TERÁN Trillo Margarita.** Revista de Trabajo Social Núm. 44, Tema: "Perfil Profesional del Trabajador Social en el Área Empresarial". D.R. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, México, 1990.

↪ **C. WEBB:**

- <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448142373.pdf>; P.p. 137.
- <http://es.thefreedictionary.com/abrasivos>.

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

VARIABLE (S)

Definición teórica:

- Percepción.

1. Conocimiento de algo por medio de los sentidos o la inteligencia. (Larousse Diccionario Enciclopédico 2008. García Tomás, dir. Ediciones Larousse, S.A. de C.V., México, D.F.)
2. Incluye la interpretación de sensaciones (experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples), dándoles significado y organización (Matlin y Foley 1996). La organización de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro. (Feldman, 1999) (www.monografias.com)

- Trabajadores.

1. S. persona que trabaja para otra a cambio de un salario. (Larousse Diccionario Enciclopédico 2008. García Tomás, dir. Ediciones Larousse, S.A. de C.V., México, D.F.)
2. Persona que con la edad legal suficiente, y de forma voluntaria presta sus servicios retribuidos. (es.wikipedia.org.)

- Diferentes.

1. Adj. Diverso, distinto. (Larousse Diccionario Enciclopédico 2008. García Tomás, dir. Ediciones Larousse, S.A. de C.V., México, D.F.)

- Empresa.

1. Unidad básica de producción, es decir, un conjunto sistemático de recursos humanos, financieros, técnicos y de información que le permiten participar activamente en el proceso económico de la sociedad. ("La economía en la empresa", José Silvestre Méndez Morales. McGraw-Hill Interamericana Editoriales S.A. de C.V., México, 3ra. Edición, 2007).

- Ejercicio profesional.

1. Consiste en la aplicación de los conocimientos adquiridos en los años de formación académica a unas actividades concretas que, a su vez, estimulan una mayor maduración y profundización de dichos conocimientos. Es de esta forma como se va alcanzando una mayor perfección y eficacia en el desempeño de la profesión, y una visión distinta. (<http://revistas.ucm.es/trs/02140314/articulos/CUTS8787110105A.PDF>).

- Licenciado en Trabajo Social.

1. Aquel que lleva a cabo una actividad que se realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad. (Diccionario del Trabajo Social, Ezequiel Ander Egg, Editorial Lumen, Argentina 1995).

- Limitada.

1. Adj. Pequeño, escaso, poco. (Larousse Diccionario Enciclopédico 2008. García Tomás, dir. Ediciones Larousse, S.A. de C.V., México, D.F.)

Hipótesis: La percepción de los sujetos sociales sobre el ejercicio profesional del L.T.S. en el área empresarial es limitada.

| VARIABLE(S) | INDICADORES | ÍNDICES |
|--|--|---|
| <p><u>Definición Teórica:</u></p> <p>➤ Percepción: Incluye la interpretación de sensaciones (experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples), dándoles significado y organización (Matlin y Foley 1996). La organización de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro. (Feldman, 1999) (www.monografias.com)</p> <p>➤ Trabajador: Persona que con la edad legal suficiente, y de forma voluntaria presta sus servicios retribuidos. (es.wikipedia.org.)</p> <p>➤ Empresas: Unidad básica de producción, es decir, un conjunto sistemático de recursos humanos, financieros, técnicos y de información que le permiten participar activamente en el proceso económico de la sociedad. ("La economía en la empresa", José Silvestre Méndez Morales. McGraw-Hill Interamericana Editoriales S.A. de C.V., México, 3ra. Edición, 2007).</p> | <p>- X1:
Perfil del trabajador.</p> <p>- X2:
Intervención del L.T.S.</p> <p>- X3:
Proyección del L.T.S.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sueldo • Prestaciones • Escolaridad • Estado civil • Antigüedad • Puesto <ul style="list-style-type: none"> • Funciones que desarrolla el L.T.S. <ul style="list-style-type: none"> ○ Investigación ○ Administración ○ Reclutamiento y selección ○ Capacitación y adiestramiento ○ Seguridad e higiene ○ Relaciones públicas ○ Educación ○ Prestaciones diversas ○ Coordinación ○ Asesoría ○ Divulgación ○ Sistematización <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento que tiene el trabajador de las funciones que realiza el L.T.S. <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Investigación:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar investigaciones para conocer los problemas y/o necesidades (de capacitación, educación, etc.) de los trabajadores. - Actualización en sistemas de seguridad e higiene y seguridad social. - Proponer alternativas de acción para la resolución de los problemas de los trabajadores. |

➤ Ejercicio profesional: Consiste en la aplicación de los conocimientos adquiridos en los años de formación académica a unas actividades concretas que, a su vez, estimulan una mayor maduración y profundización de dichos conocimientos. Es de esta forma como se va alcanzando una mayor perfección y eficacia en el desempeño de la profesión, y una visión distinta.

(<http://revistas.ucm.es/trs/02140314/articulos/CUTS8787110105A.PDF>).

➤ L.T.S.: Aquel que lleva a cabo una actividad que se realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad. (Diccionario del Trabajo Social, Ezequiel Ander Egg, Editorial Lumen, Argentina 1995).

➤ Limitada: Adj. Pequeño, escaso, poco. (Larousse Diccionario Enciclopédico 2008. García Tomás, dir. Ediciones Larousse, S.A. de C.V., México, D.F.)

○ Administración:

- Participar en la presupuestación, administración, optimización y eficiencia de recursos intra y extra institucionales.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos de servicio de T.S.
- Supervisión y asesoría en programas y proyectos.
- Simplificar trámites de prestaciones y servicios de los trabajadores.

○ Reclutamiento y selección:

- Entrevistas de reclutamiento.
- Selección de candidatos a las vacantes.
- Contrataciones.
- Orientación a los nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.
- Inducción al puesto.

○ Capacitación y adiestramiento:

- Diseño, organización y coordinación de programas de capacitación y adiestramiento.
- Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.
- Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.
- Participación en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos y ascensos.

○ Seguridad e higiene

- Capacitación sobre el uso de equipo de seguridad y maquinaria.
- Apoyar en el cumplimiento de normas y procedimientos para la prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Coordinación de la Comisión de Seguridad e Higiene.
- Participación en el recorrido de la Comisión de Seguridad e Higiene.
- Levantamiento de actas del recorrido de la Comisión de Seguridad e Higiene.

○ Relaciones públicas:

- Intervenir en situaciones conflictivas de la empresa.
- Intervenir en la conformación de las características psicológicas del personal

| | | |
|--|--|--|
| <p><u>Definición Operacional:</u>
 La organización e interpretación de la escasa información expresada por las personas que laboran en las diversas instituciones de producción de bienes y servicios sobre el desempeño del profesionista que actúa en base a algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad en el sector productivo.</p> | | <p>(hábitos, aspiraciones, prestaciones).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover entre jefes y subalternos, el respeto e interés en su relación. <p>○ <u>Educación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizar, desarrollar y evaluar cursos de educación para adultos. - Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre. - Promover el desarrollo integral de los trabajadores. - Planear, organizar y controlar programas de educación para el trabajador y su familia. - Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros. - Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa. - Pláticas sobre salud, primeros auxilios sanidad ambiental - Crear talleres para los hijos de los trabajadores. <p>○ <u>Prestaciones diversas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediar entre autoridades empresariales y el personal el otorgamiento de prestaciones y/o servicios. - Tramitar los beneficios y servicios para los trabajadores. - Canalizar demandas y necesidades de los trabajadores. - Vigilar que se le proporciones ayuda al trabajador o su familia, en caso de defunciones, emergencias, damnificación, incapacidad, rehabilitación. <p>○ <u>Coordinación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con instituciones de autoservicio, de salud, DIF, de recreación, A.A., para obtener descuentos y ayuda para los trabajadores. - Coordinación para la mediación de relaciones obrero-patronal en caso de conflicto, y con el resto de las áreas de la empresa para la realización de actividades. <p>○ <u>Asesoría:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientar a realizar acciones conjuntas en búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo. |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">- Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos del trabajador sean cumplidas.- Orientar al trabajador sobre trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades, incapacidad, despido y jubilación.- Orientar legalmente, en aspecto de derecho civil y familiar (divorcios, patria potestad, problemas sobre vivienda). <p>○ <u>Divulgación:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Promover información sobre programas y prestaciones a los trabajadores.- Informar por medio de periódicos murales o carteles, derechos y obligaciones de los trabajadores y políticas de la empresa.- Difusión de cursos de capacitación y adiestramiento, sistemas de seguridad e higiene.- Organizar eventos o actos sociales de reconocimiento a los trabajadores. <p>○ <u>Sistematización:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Conformar indicadores de perfil de los trabajadores.- Teorizar sobre los procesos desarrollados de capacitación y adiestramiento, educación, etc.- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.- Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar en base a investigaciones y el trabajo sistematizado. |
|--|--|---|

ANEXO 2

INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE LAS DIVERSAS EMPRESAS DE URUAPAN DONDE COLABORA EL L.T.S.

➤ CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Domicilio: _____ Tel: _____
- Número de trabajadores: _____ - Giro: _____
- Sector: a) público b) privado c) otro
- Cobertura: a) local b) estatal c) nacional d) internacional
- Público al que dirige su atención: _____
- Necesidades que atiende: _____

- Misión: _____

- Visión: _____

- Departamentos ó áreas que conforman la empresa (organigrama): _____

- Políticas: _____

- Objetivo del departamento de R.H. ó área en la que se ubica el L.T.S.: _____

INTERVENCIÓN DEL L.T.S.

- Puesto: _____
- Perfil del puesto: _____

- Antigüedad del departamento: _____
- Antigüedad del L.T.S. que lo atiende: _____
- Funciones y actividades:
 - o Investigación:
 - ♦ Diagnóstico de necesidades (capacitación, educación, sueldos, etc.)
 - ♦ Referencias laborales
 - ♦ Visitas domiciliarias
 - o Administración:
 - ♦ Administra recursos (monetarios, materiales ó técnicos)
 - ♦ Elaboración de descripción de puestos
 - ♦ Elaboración de manuales de procedimientos
 - o Prestaciones diversas:
 - ♦ Trámite de beneficios y servicios para el trabajador
 - ♦ Promover y coordinar programas de incapacidad, enfermedades, etc.
 - ♦ Programas para la educación del trabajador
 - ♦ Programas para la educación de la familia del trabajador
 - o Reclutamiento y selección:
 - ♦ Entrevistas
 - ♦ Estudios socioeconómicos
 - ♦ Curso de inducción
 - o Seguridad e higiene:
 - ♦ Integrante de la Comisión de Seguridad e Higiene
 - ♦ Implementación de proyectos o campañas de prevención de accidentes
 - ♦ Apoyo en el cumplimiento de las normas de seguridad
 - o Capacitación y adiestramiento:
 - ♦ Coordinación con otros departamentos, profesionistas o dependencias para llevar a cabo la capacitación
 - ♦ Evaluación de los cursos de capacitación
 - ♦ Propuestas para la estimulación e incentivos para los trabajadores (en especie, motivacionales o monetarios)
 - o Coordinación:
 - ♦ Con otros departamentos
 - ♦ Con líderes sindicales
 - ♦ Con tiendas de autoservicio, instituciones, de salud, alcohólicos anónimos, etc.
 - o Relaciones públicas:
 - ♦ Mediador de conflictos obrero-patronales
 - ♦ Fomento de actividades recreativas y deportivas
 - ♦ Estimulación de la relación obrero-patronales
 - o Divulgación:
 - ♦ Elaboración de periódicos murales, boletines, revistas, etc.
 - ♦ Difusión de cursos, capacitación y adiestramiento
 - ♦ Informar sobre las políticas de la empresa
 - ♦ Informar sobre programas y prestaciones a los trabajadores
 - o Educación:
 - ♦ Implementación de programas para mejorar el nivel educativo



UNIVERSIDAD
DON VASCO A.C.

ANEXO 3
INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

No. de cuestionario: _____

Objetivo: Identificar la percepción que tienen los trabajadores de las diferentes empresas de la Cd. de Uruapan al respecto del ejercicio profesional del L.T.S., con la finalidad de valorar la proyección profesional del Trabajo Social empresarial.

Instrucciones: Seleccione con una "X" el paréntesis correspondiente a las actividades que según su conocimiento desempeña la Trabajadora Social en su empresa (Nombre del T.S. de la empresa donde se aplicó).

❖ DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

1. Edad: _____ 2. Puesto: _____ 3. Antigüedad en el puesto: _____

4. ¿Con qué grado de estudios cuenta?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) Primaria terminada | <input type="checkbox"/> f) Preparatoria incompleta |
| <input type="checkbox"/> b) Primaria incompleta | <input type="checkbox"/> g) Carrera técnica terminada |
| <input type="checkbox"/> c) Secundaria terminada | <input type="checkbox"/> h) Carrera técnica incompleta |
| <input type="checkbox"/> d) Secundaria incompleta | <input type="checkbox"/> i) Profesionista (licenciatura, ingeniería...) |
| <input type="checkbox"/> e) Preparatoria terminada | |

5. Estado civil:

- | | | | |
|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) Soltero(a) | <input type="checkbox"/> c) Unión libre | <input type="checkbox"/> e) Separado(a) | <input type="checkbox"/> g) Otro: ¿Cuál?: _____ |
| <input type="checkbox"/> b) Casado(a) | <input type="checkbox"/> d) Divorciado(a) | <input type="checkbox"/> f) Viudo(a) | _____ |

6. ¿Cuáles son las prestaciones legales que le otorga la empresa?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) IMSS | <input type="checkbox"/> g) Prima dominical |
| <input type="checkbox"/> b) INFONAVIT | <input type="checkbox"/> h) Aguinaldo |
| <input type="checkbox"/> c) FONACOT | <input type="checkbox"/> i) PTU (reparto de utilidades) |
| <input type="checkbox"/> d) Vacaciones | <input type="checkbox"/> j) Otras ¿cuáles?: _____ |
| <input type="checkbox"/> e) Prima vacacional | _____ |
| <input type="checkbox"/> f) Horas extras | |

7. ¿Sabía que la Lic. Liliana Murillo Paredes es Licenciada en Trabajo Social?

- a) SI b) NO

8. Según su conocimiento, ¿cuáles de las siguientes actividades realiza la Trabajadora Social dentro de su empresa?

➤ **En cuanto al proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal:**

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. La trabajadora social es quien realiza las entrevistas de trabajo. | <input type="checkbox"/> 2. Aplica los test, exámenes psicométricos, etc. |
| <input type="checkbox"/> 3. Realiza visitas domiciliarias para la realización de estudios socioeconómicos. | <input type="checkbox"/> 4. Realiza los estudios socioeconómicos. |
| <input type="checkbox"/> 5. Investiga referencia laborales. | <input type="checkbox"/> 6. Da la orden para la realización del examen médico (para ingresar a trabajar a la empresa). |
| <input type="checkbox"/> 7. Da a conocer las prestaciones y condiciones de trabajo que ofrece la empresa. | <input type="checkbox"/> 8. Realiza la contratación (pide la documentación requerida, firma de contrato). |
| <input type="checkbox"/> 9. Entrega uniforme, equipo y material necesario para el desempeño del trabajador. | |

➤ **En lo que se refiere a investigación, la Trabajadora Social:**

| | |
|--|---|
| () 1. Realiza encuestas de ambiente laboral. | () 2. Realiza encuestas para detección de necesidades (capacitación, orientación, etc.) |
| () 3. Proporciona atención individual a los trabajadores para la solución de conflictos, necesidades, problemáticas, etc. | () 4. Hace visitas domiciliarias (para seguimiento de caso, para la atención de alguna problemática familiar, por ausentismo o en caso de enfermedad de algún trabajador). |
| () 5. Hace entrevistas directas con los trabajadores, para escuchar opiniones y sugerencias. | |

➤ **Imparte cursos de capacitación como:**

| | |
|---|--|
| () 1. Da al personal de nuevo ingreso el recorrido por la empresa. | () 2. Presenta al personal de nuevo ingreso con el resto de los trabajadores. |
| () 3. Imparte capacitaciones de inducción al puesto. | () 4. Imparte capacitaciones de seguridad e higiene. |
| () 5. Imparte capacitaciones de desarrollo y superación personal. | () 6. Imparte capacitaciones de motivación personal. |
| () 7. Imparte capacitaciones de primeros auxilios. | () 8. Imparte capacitaciones en caso de siniestros. |
| () 9. Imparte capacitaciones de responsabilidad social (cuidado del medio ambiente). | () 10. No imparte ninguna capacitación. |

➤ **Las coordinaciones que establece la Trabajadora Social son respecto a:**

| | |
|---|---|
| () 1. Establece coordinación con todos los departamento y áreas de la empresa para la realización de capacitaciones, eventos sociales, deportivos, etc. | () 2. Coordina capacitaciones de actualización de puestos para el desempeño laboral. |
| () 3. Coordina capacitaciones del uso del equipo de protección personal. | () 4. Coordinación de capacitaciones del uso adecuado de maquinaria y equipo de trabajo. |
| () 5. Coordina capacitaciones de primeros auxilios. | () 6. Coordinación de otras capacitaciones.
¿Cuáles?: _____ |
| () 7. Establece coordinación con otras instituciones de ayuda para los trabajadores en sus necesidades o problemáticas (DIF, alcohólicos anónimos, tiendas de autoservicio, instituciones de salud, etc.). | () 8. Mantiene la coordinación con los líderes sindicales. |

➤ **Administrativamente, la Trabajadora Social participa en cuestiones como:**

| | |
|--|--|
| () 1. Elabora la nómina. | () 2. Lleva el control de los aumentos de sueldos. |
| () 3. Lleva el control de las vacaciones del personal (periodos, pago, memorándums, etc.) | () 4. Lleva el control de las faltas de los trabajadores. |
| () 5. Se encarga de elaborar las actas administrativas a los trabajadores. | () 6. Elabora los finiquitos. |
| () 7. Realiza trámites ante la Junta de Conciliación y Arbitraje. | |

⇒ **Dentro del aspecto de seguridad e higiene, la Trabajadora Social participa en:**

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Forma parte de la Comisión de Seguridad e Higiene (realización de recorridos). | <input type="checkbox"/> 2. Apoya en el cumplimiento del reglamento interno. |
| <input type="checkbox"/> 3. Apoya en el cumplimiento de las normas de seguridad. | <input type="checkbox"/> 4. Realiza campañas y/o capacitaciones para la prevención de riesgos y accidente de trabajo. |
| <input type="checkbox"/> 5. Coordina programas de emergencia en caso de siniestros o desastres. | |

⇒ **Al respecto de las relaciones públicas, la Trabajadora Social se ocupa de:**

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Es mediador de los conflictos entre trabajadores y patrones. | <input type="checkbox"/> 2. Es mediador de conflictos entre compañeros de trabajo. |
| <input type="checkbox"/> 3. Fomenta la convivencia entre todos los trabajadores de la empresa mediante convivios, eventos sociales (aniversarios, posadas, etc.). | <input type="checkbox"/> 4. Fomenta la convivencia entre los trabajadores mediante eventos deportivos. |
| <input type="checkbox"/> 5. Imparte o coordina capacitaciones enfocadas al mejoramiento de relaciones laborales (trabajo en equipo, comunicación, manejo de actitudes, inteligencia emocional, etc.). | |

⇒ **En cuanto a las prestaciones diversas otorgadas por la empresa, la Trabajadora Social interviene en:**

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Realiza los trámites ante el IMSS (afiliaciones, bajas). | <input type="checkbox"/> 2. Saca las citas médicas para los trabajadores. |
| <input type="checkbox"/> 3. Realiza trámites ante el INFONAVIT. | <input type="checkbox"/> 4. Realiza trámites ante el FONACOT. |
| <input type="checkbox"/> 5. Participa en el control de las vacaciones del personal. | <input type="checkbox"/> 6. Lleva el control de los permisos del personal de la empresa (autoriza, tramita, etc.). |
| <input type="checkbox"/> 7. Tramita los préstamos personales otorgados a los trabajadores. | <input type="checkbox"/> 8. Lleva el control de los vales otorgados por la empresa para los trabajadores (de despensa, de transporte, de gasolina, etc.). |
| <input type="checkbox"/> 9. Lleva el control de los incentivos para los trabajadores (premio de puntualidad, empleado del mes, premio por asistencia, etc.) | |

⇒ **Las asesorías que proporciona la Trabajadora Social, son en cuanto a:**

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Trámites legales ante el IMSS, INFONAVIT, FONACOT, etc.). | <input type="checkbox"/> 2. Asesorías a los trabajadores en cuanto a sus derechos (derecho laboral). |
| <input type="checkbox"/> 3. Asesora a los trabajadores en trámites y cuestiones de enfermedad, incapacidad, jubilación, despido, funerales, etc. | <input type="checkbox"/> 4. Proporciona asesoría en cuestiones de derecho familiar y civil (divorcios, patria potestad, pensión alimenticia, problemas de vivienda, etc. |

⇒ **En lo que respecta a la educación, la Trabajadora Social se encarga de:**

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Organiza cursos de educación para adultos (INEA). | <input type="checkbox"/> 2. Da pláticas de autoestima. |
| <input type="checkbox"/> 3. Pláticas para la prevención de adicciones. | <input type="checkbox"/> 4. Pláticas de planificación familiar. |
| <input type="checkbox"/> 5. Pláticas para el cuidado de la salud. | <input type="checkbox"/> 6. Pláticas de higiene personal. |

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 7. Capacitación sobre brigadas contra incendios. | <input type="checkbox"/> 8. Promueve becas para la educación de los hijos de los trabajadores. |
|---|--|

➔ **En cuanto a la divulgación, la Trabajadora Social realiza:**

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Elabora el periódico mural . | <input type="checkbox"/> 2. Elabora y/o distribuye trípticos informativos. |
| <input type="checkbox"/> 3. Utiliza diferentes medios para informa a los trabajadores sobre cursos y/o capacitaciones que se realizarán. | <input type="checkbox"/> 4. Otorga el reconocimiento del empleado del mes. |
| <input type="checkbox"/> 5. Lleva el control de ascensos y cambios de puestos del personal. | |

9. ¿Considera importante la existencia de la Licenciada en Trabajo Social dentro de su empresa?
 a) Muy importante b) Importante c) Poco importante d) Indiferente

9.1 ¿Por qué?

10. ¿En qué aspectos le ha favorecido personalmente la existencia de la Trabajadora Social en su empresa? (Explique las ventajas y/o beneficios que ha obtenido a partir de la Trabajadora Social).

¡¡GRACIAS!!

ELABORÓ: P.L.T.S. LILIANA ROJAS CARRILLO.