



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO  
SOCIAL**

**"PERFIL DEL FACTOR HUMANO DE LA  
EMPRESA MALLARD DE MEXICO  
S. A. DE C. V."  
(INVESTIGACION ORGANIZACIONAL)**

**TRABAJO RECEPTACIONAL  
SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS  
DE TRABAJO SOCIAL PLANEACION Y  
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

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

**P R E S E N T A N:**

**CANTU OLVERA YOLANDA IRIS  
OLIVARES ROSALES YOLOTSI DE JESUS  
ORBON VIGIL SONIA**



**DIRECTOR. LIC. JESUS FLORES ROBLEDO**

**MEXICO, D. F.**

**2001**

297 6183



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.

## ÍNDICE

Introducción .....	3
Justificación .....	5
Metodología .....	10
Antecedentes de la empresa y actividad económica .....	13
Organigrama .....	15
Factores situacionales .....	16
Resultados (Perfil del Factor Humano) .....	18
Conclusiones .....	29
Propuestas de intervención .....	31
Apéndice	
Glosario .....	34
Instrumento .....	37
Referencia Bibliográfica y Hemerográfica .....	45

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se presenta como un proyecto final para obtener el grado de licenciado en Trabajo Social, además del Diplomado en Planeación y Administración de Recursos Humanos, siendo ésta una nueva vía de titulación dentro de la Escuela Nacional de Trabajo Social, de la Universidad Nacional Autónoma de México

La finalidad de realizar la presente investigación surge a partir de la inquietud de incursionar a los egresados de la carrera de Trabajo Social en el área empresarial, promoviendo además que éstos proporcionen aportaciones recopiladas con su intervención dentro de alguna empresa.

El trabajo de intervención empresarial consiste en realizar un diagnóstico basado en el modelo de Desarrollo Organizacional y en la teoría de sistemas, misma que refiere que todo organismo actúa como un sistema dentro del cual todos sus elementos se interrelacionan y son dependientes uno del otro, en el que el adecuado desempeño de cada uno de estos elementos afectan o repercuten en el rendimiento de la organización, por lo tanto es necesario reconocer todos los factores que influyen en la producción, motivo por el cual se obtuvo el **PERFIL DEL FACTOR HUMANO de la empresa MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V.** la cual se encuentra ubicada en el Municipio de Chalco Estado de México. Se dedica a la producción de extensiones eléctricas, las cuales distribuye a las grandes empresa que fabrican equipos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos como Panasonic y Sony, así como a particulares para su venta al menudeo en pequeños establecimientos y tiendas de autoservicio.

Con dicho PERFIL se logra identificar en base a un estudio socio económico, los hábitos, actitudes y valores de los trabajadores, que determinan en gran medida su influencia tanto positiva como negativa dentro de la empresa, así como su desenvolvimiento y su resistencia --en caso de haberla-- a los cambios que promueve la misma.

Partiendo de reconocer que las conductas del individuo están dadas en gran proporción por el contexto familiar, económico, cultural y social en que se desenvuelvan.

La metodología utilizada fue a través del método inductivo - deductivo, realizando investigación bibliográfica y de campo. Esta investigación conjunta una serie de factores del contexto socio laboral y cultural de los trabajadores. Asimismo se retoma el aspecto de seguridad e higiene.

Para efectuar la intervención dentro de la empresa MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V., hubo que sortear obstáculos, ya que los dirigentes pusieron constantes dificultades para ingresar a la empresa, esto dado a que no fue un servicio que ellos solicitaran, sino una propuesta ofrecida; no obstante fue una experiencia enriquecedora, ya que incursionamos a un campo de acción poco explorado por los profesionales de Trabajo Social, pero no negado a intervenir y formar parte de los grupos interdisciplinarios que en la materia intervienen.

## JUSTIFICACIÓN

Debido al interés de fomentar el desarrollo del factor humano dentro de las empresas, considerando que es clave en el proceso de producción, se ha tenido la intervención en éste ámbito de diferentes disciplinas de las ciencias sociales que promueven el crecimiento y fortalecimiento de las empresas, destacando el papel que desempeña en la sociedad y consecuentemente en el desarrollo personal de quienes en ella intervienen.

Actualmente los estudiosos de la materia coinciden en que la subsistencia y crecimiento de las organizaciones depende de la actitud para adaptarse a un medio ambiente dinámico y variable acorde a las exigencias de la sociedad moderna, con sus nuevos mercados, sus originales tecnologías y la necesidad creciente de efectuar cambios, adaptarse a ellos y promover la innovación en cada una de las áreas que intervienen en procesos productivos, además de desarrollar la capacidad de evaluación y aprendizaje de sus propios errores.

Ante estas perspectivas surge con Douglas Mc. Gregor y Lizkert en la década de los 60's el movimiento denominado Desarrollo Organizacional que tiene como objetivos:

- Acrecentar el grado de confianza y de apoyo entre los miembros de un organismo.
- Crear un ambiente laboral en el que la autoridad conferida a los puestos se agregue a la autoridad basada en el conocimiento y aptitudes.
- Extender las comunicaciones en sentido lateral, vertical y diagonal.
- Elevar el nivel de entusiasmo personal y el bienestar en la empresa.
- Hallar soluciones sinérgicas a los problemas que más se repitan y,
- Formulación e implementación de planes<sup>1</sup>.

Todo ello se traduce en facilitar el proceso de los cambios proyectados y formulados, encausándose en perfeccionar la eficiencia de la entidad productiva adquiriendo nuevas formas de manejar las relaciones complejas en el organismo; retomando aspectos como la motivación, la comunicación y el liderazgo, basado en el reconocimiento del Perfil del Factor Humano, que interviene en la producción y productividad de la misma y con ello poder modificar la cultura de la organización a través de la transformación de creencias, actitudes y valores.

La intervención en Mallard de México S. A. de C. V., se realizó en base precisamente al modelo de Desarrollo Organizacional por medio del cual se obtuvo el Perfil del factor humano .

¿ Porqué Desarrollo Organizacional y no otro enfoque o modelo de intervención ?

Para conseguir la finalidad de la presente investigación y una intervención efectiva, lo más apropiado es la aplicación del modelo de Desarrollo Organizacional, partiendo que éste tiene un enfoque de sistemas (teoría de sistemas) con vista a un conjunto total de relaciones funcionales e interpersonales en la empresa, cuya metodología la cual comprende atender tres aspectos: valores, procesos y tecnología, permite comprender los procesos sociales que emergen en las organizaciones.

Una entidad organizativa debe considerar que está integrada por tres principales subsistemas que tiene una influencia recíproca y el cambio orientado hacia cualquiera de estos.<sup>2</sup>



Subsistemas fundamentales (teoría de sistemas).

## Los valores.

Todo organismo cuenta con un conjunto de valores fundamentales relativos al índole del factor humano y de su trabajo en el contexto de la organización, estos valores se podrían expresar como:

- Brindar oportunidades para que cada miembro de la organización, así como la organización misma desarrolle toda su potencialidad.
- Procurar aumentar la eficiencia del organismo en función de todas sus metas.
- Procurar crear un ambiente laboral en el que sea posible encontrar trabajo estimulante, que ofrezca el interés de una prueba por vencer.
- Proporcionar oportunidades a miembros de los organismos que influyan en la forma de desempeñar el trabajo en la organización en el medio ambiente.
- Tratar a cada individuo como persona que tiene un conjunto completo de necesidades, las cuales son importantes para la realización de su trabajo y su vida.

## Los Procesos.

Para alcanzar estos valores básicos, el Desarrollo Organizacional utiliza un método al que denomina "proceso", el cual consiste en recopilar información, mediante entrevistas, encuestas o cuestionarios y la observación, realizar un diagnóstico en base a la información recabada y formular los planes de acción encaminados a la solución del problema detectado.

## La Tecnología.

Por su parte, la tecnología es la aplicación de las estrategias determinadas para llegar al cambio deseado, proponiendo la intervención, en primer plano, del Perfil del Factor Humano para identificar los valores base de aquellos que interviene en el proceso productivo de la empresa, partiendo de ahí para entender los aspectos de los grupos de trabajo en cuanto a la motivación.

Estos elementos que considera el Desarrollo Organizacional permiten obtener una información precisa acerca del perfil de los trabajadores, ya que retoman el aspecto de los valores del factor humano, los cuales es necesario precisar, constituyen una parte integral de la empresa; considerando que los valores son creencias y una creencia es una proposición acerca de cómo funciona el mundo y que el individuo acepta como verdadera. Los valores se definen pues como creencias acerca de lo que es algo deseable o "bueno" y de lo que es algo indeseable o "malo" y que pueden estar o no explícitamente dentro de la filosofía de la organización, no obstante aún sin encontrarse explícitos, implícitamente existen.

Cada una de las personas que forman parte de la organización traen consigo una serie de valores adquiridos de su contexto familiar, social y cultural que reflejan en el ámbito laboral, en tal virtud, para alcanzar el objetivo del Desarrollo Organizacional que es básicamente promover el cambio, con miras a un mejor crecimiento de la empresa y de los que en ella intervienen; es necesario conocer los valores que cada uno de los trabajadores aporta al grupo de trabajo para vencer resistencias internas producto de las relaciones existentes entre individuos y ciertos estándares familiares, grupales y culturales en que se desenvuelven, y que por consecuencia tienden a crear tanto hábitos como costumbres, los cuales se identificaron dentro de la empresa para con ello brindar alternativas de intervención en la organización.

Por otra parte; desde hace algunos años se vive un proceso de redefinición del mercado laboral que es presionado por la acelerada innovación tecnológica, en consecuencia se avanza hacia condiciones de trabajo que ponen el acento en una mayor productividad que tiende a lograr a mediano plazo la necesaria capacidad para competir con la producción de otros países. Esto lleva a la necesidad de desarrollar métodos y técnicas específicas para investigar las particularidades y los requerimientos a que deben responder los profesionales, es el caso del Trabajo Social, cuya incursión esta orientada hacia los requerimientos de la organización. Las nuevas tendencias de la administración requieren de un más profundo conocimiento del ambiente en que viven los trabajadores.

El análisis, estudio o investigación, planeación, ejecución, entre otros aspectos que impulsan la modernización del trabajo productivo en nuestro país, requieren de profesionales más calificados, no sólo de aquellos que eleven los índices cuantitativos de productividad, sino también de otros profesionistas de las ciencias sociales que intervengan en la atención de las necesidades humanas emanadas del proceso productivo.

Así, desde el surgimiento del Trabajo Social en las primeras escuelas, se les percibió vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo, en los primeros años del presente siglo. Producto de la relación capital –trabajo, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones dentro de las organizaciones, manifestadas como necesidades sociales que demandan ser atendidas, por lo que el empresario requiere de personal calificado para atenuar las problemáticas o deficiencias generadas en sus empresas.

El Trabajador Social del área industrial desempeña funciones específicas enfocadas a la utilización óptima y racional de los recursos y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos.

En su función, se integra al equipo de relaciones industriales y de recursos humanos así como casi en todas las áreas por lo que el marco de referencia está dado por la administración empresarial; de tal manera que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, promoviendo el conocimiento de las necesidades de las partes integrantes de un organismo.

Por lo que la preparación del Trabajador Social tenderá al diseño, estructura y realización de investigaciones relacionadas con las problemáticas de los trabajadores, sus familias y el medio laboral; a la asesoría y ejecución de acciones conjuntas para eliminar los factores que influyen negativamente en los procesos generales y específicos de las empresas.

Entre otras funciones las más comunes son:

- A) INVESTIGACIÓN
- B) ADMINISTRACIÓN
- C) RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
- D) CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
- E) RELACIONES PÚBLICAS
- F) SEGURIDAD E HIGIENE
- G) PRESTACIONES DIVERSAS
- H) ASESORIA
- I) COORDINACIÓN
- J) SISTEMATIZACIÓN
- K) PRESTACIONES DIVERSAS
- L) EDUCACIÓN

## METODOLOGÍA

El cuerpo del presente trabajo de investigación fue abordado a través de la metodología empleada a las ciencias sociales, basada en la aplicación del método científico.

Para concluir este trabajo, considerando su naturaleza social, se retomaron los métodos inductivo - deductivo. El método inductivo nos permitirá un abordaje a través de la técnica de observación, a partir de reconocer que los procesos sociales no son estáticos y tienen un constante cambio y formas de evolución, así pues se realizó la observación directa a los trabajadores detectando su desenvolvimiento en el ámbito laboral y se aplicaron instrumentos que nos permitieron deducir los aspectos influyentes en determinadas conductas, así como a tener elementos para el análisis e interpretación de resultados, obteniendo los rasgos que conforman el perfil del factor humano de la empresa MALLARD DE MÉXICO, con base a los parámetros establecidos. Por otra parte el método deductivo, partiendo de su premisa de obtener conclusiones a partir de una ley universal o de una afirmación, en éste caso el perfil, se realizaron las propuestas y sugerencias de intervención en la organización.

El marco de referencia esta dado por la administración empresarial, de acuerdo con lo anterior, la presente propuesta de intervención se efectuó a través de una investigación descriptiva, analítica, desarrollada en tres etapas:

- a) Investigación Documental
- b) Investigación de campo
- c) Elaboración de propuestas

### a) INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Esta etapa se inició con la recabación de datos sobre la evolución del Trabajo Social en la empresa o industria, dentro del marco general del proceso de industrialización, las relaciones laborales y la participación profesional en este ámbito.

Se continuó con aspectos inherentes al modelo del Desarrollo Organizacional dentro de la empresa, su enfoque de sistemas, y se retomaron para la interpretación objetiva de resultados consulta en materia de familia, valores, motivación y comunicación, utilizando para tal fin bibliografía que comprende textos diversos como se precisa dentro del trabajo.

## b) INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo, consiste en la recopilación de datos para poder realizar el diagnóstico socio - laboral de los trabajadores de la empresa MALLARD DE MÉXICO S.A. DE C.V.

De acuerdo con las fases de intervención que marca el modelo de Desarrollo Organizacional, estas se presenta de la siguiente forma:

### 1a. Fase:

Se realizó el primer contacto con el gerente o dueño de la empresa, al cual se le explicó el objetivo del proyecto, los resultados y los beneficios que puede obtener con la aplicación del mismo dentro de la empresa, estableciendo las políticas y términos a los que se sujetó la investigación, para delimitar los puntos específicos como sujetos con los que se ha de trabajar, apoyos que se brindarán por parte de la empresa, horarios y periodos en que se desarrollará y personas a quienes ha de informarse sobre los resultados.

### 2a. Fase:

El acopio de datos y la retro-comunicación de datos concernientes a la organización de la empresa y de sus posibles problemas entre el consultor (trabajador social) y demás ejecutivos o personal clave dentro de la empresa.

### 3a. Fase:

El acopio de datos y la retro-comunicación entre el personal operativo.

Para la socialización dentro de la empresa, en primera instancia se dio un acercamiento con el trabajador a través de una entrevista informal, con la finalidad de familiarizarse con el medio ambiente de trabajo.

Una vez creado un ambiente positivo, se realizaron recorridos en las instalaciones de la empresa para observar a los trabajadores en el desempeño de sus labores, identificando sus actitudes en el trabajo, teniendo un registro de lo observado en un diario de campo.

Para identificar los factores socioculturales, económicos, educativos y familiares que influyen en la productividad de un individuo dentro de la empresa y los que pueden ser fortalezas o aspectos necesarios de reforzar para la implementación y búsqueda de soluciones se realizaron aplicaciones de cuestionarios y entrevistas dirigidas.

#### 4a. Fase:

##### Interpretación de resultados

Con los instrumentos y técnicas utilizadas, se detectó una o varias necesidades y problemas que presentan los individuos que participan en la actividad productiva de la empresa, valorando sus aspectos socio-culturales, educativos, psico-sociales de salud y de relaciones familiares, obteniendo una interpretación objetiva de la situación actual que guarda el trabajador en relación con la empresa y el grado de productividad de ésta.

##### c) ELABORACIÓN DE PROPUESTAS

De acuerdo con los resultados y a las posibilidades de la empresa, se elaboró una serie de recomendaciones o propuestas de intervención para solucionar la problemática detectada y/o reforzar las fortalezas existentes, promoviendo la sensibilización a los miembros de la misma.

Los resultados de la aplicación del diagnóstico serán entregados como informe final a la empresa y a las personas encargadas de evaluar los resultados de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

La finalidad del presente trabajo resulta de gran interés, pues apunta hacia un campo del trabajo social poco explorado y que permitirá contribuir a fomentar la participación de nuestra profesión en los grupos interdisciplinarios inmersos en los procesos de administración, promoviendo el desarrollo y crecimiento tanto de las organizaciones como de aquellos que intervienen en el proceso de producción.

## ANTECEDENTES DE LA EMPRESA Y ACTIVIDAD ECONOMICA

Manufacturas y maquilas Belos S.A. de C. V. es una empresa que se formó en el año de 1987 y se dedica a la fabricación en serie de los siguientes productos:

Extensiones triples; extensiones interlocks, líneas toma corriente, convertidores, extensiones para teléfono, extensiones para vídeo, extensiones polarizadas para computación, partes para hidrómetros, antenas de C. B. y sus aditamentos.

Está ubicada en la calle de Hidalgo No. 20, colonia centro en Chalco Estado de México, sus teléfonos son 59 75 00 71 y 59 75 00 72.

En los últimos años el crecimiento de la empresa ha sido notorio y sus dirigentes decidieron subdividirla para llevar un mejor control de la misma.

De ésta división surge MALLARD DE MÉXICO S.A. DE C.V. que se dedica a la fabricación de una parte importante de productos.

## GIRO DE LA EMPRESA

En MALLARD DE MÉXICO S.A DE C.V. Se dedica a la fabricación y comercialización de los siguientes productos:

- Extensión Triple: es una línea de cable de calibres ( 16,18 y 20 ) y de longitudes ( 2.0, 3.0, 4.0, 5.0, 6.0, 8.0 y 10.0 mts.), que en un extremo tiene un tomacorriente (clavija) y en el otro extremo tiene una conexión triple ( aditamento para conectar tres clavijas).
- Extensión Interlock: Es una línea de cable de calibres ( 16,18, 20 ) y de longitudes ( 1.0, 1.5, 1.8 y 2.0 mts.), que en un extremo tiene un tomacorriente ( clavija) y en el otro extremo tiene una conexión interlock ( aditamento para conectarse a aparatos o equipos tales como PANASONIC, PHILCO, NATHIONAL, UNIVERSAL, SONY 1 y SONY 2 ).
- Línea Toma Corriente: Es una línea de cable de calibres ( 16, 18, 20 ) y de longitudes (1.0, 1.5, 1.8), que en un extremo tiene un tomacorriente ( clavija ) y en el otro extremo tiene el cable in forro ( Solo los alambres ).
- Línea de uso rudo ( 3X18 1.20, 1.50, 1.80 cm. ). que en extremo tiene una tomacorriente y un pink a tierra y en el otro extremo tiene un desforre de 8.20 cm.

En MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C.V. se tiene la política de la mejora continua de la calidad de sus productos servicios y atención al cliente.

Los productos van dirigidos al mercado de distribuidores ( eléctricos y electrónicos), que comercializan los productos a través de tiendas propias o los distribuyen a tiendas de autoservicio y a las empresas que se dedican a la fabricación de equipos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos.

## MISIÓN

Consolidar el crecimiento de la empresa y de su personal por medio de la mejora continua de la calidad de nuestros productos y el servicio y atención a nuestros clientes.

## VISIÓN

Incursionar en mercados de mayor demanda y exigencia de calidad, apoyados en la planificación y organización de la producción, en la capacitación del personal y en la sistematización de las operaciones, manteniendo precios competitivos.

## VALORES

### Responsabilidad

Cumplir con nuestra responsabilidad bien y a la primera vez a tiempo, de acuerdo a las necesidades y requerimientos.

### Honestidad

Actuar de acuerdo a principios y buenas costumbres.

### Disponibilidad

Tener una actitud positiva, estar dispuesto, listo para cooperar y tener una actitud de servicio.

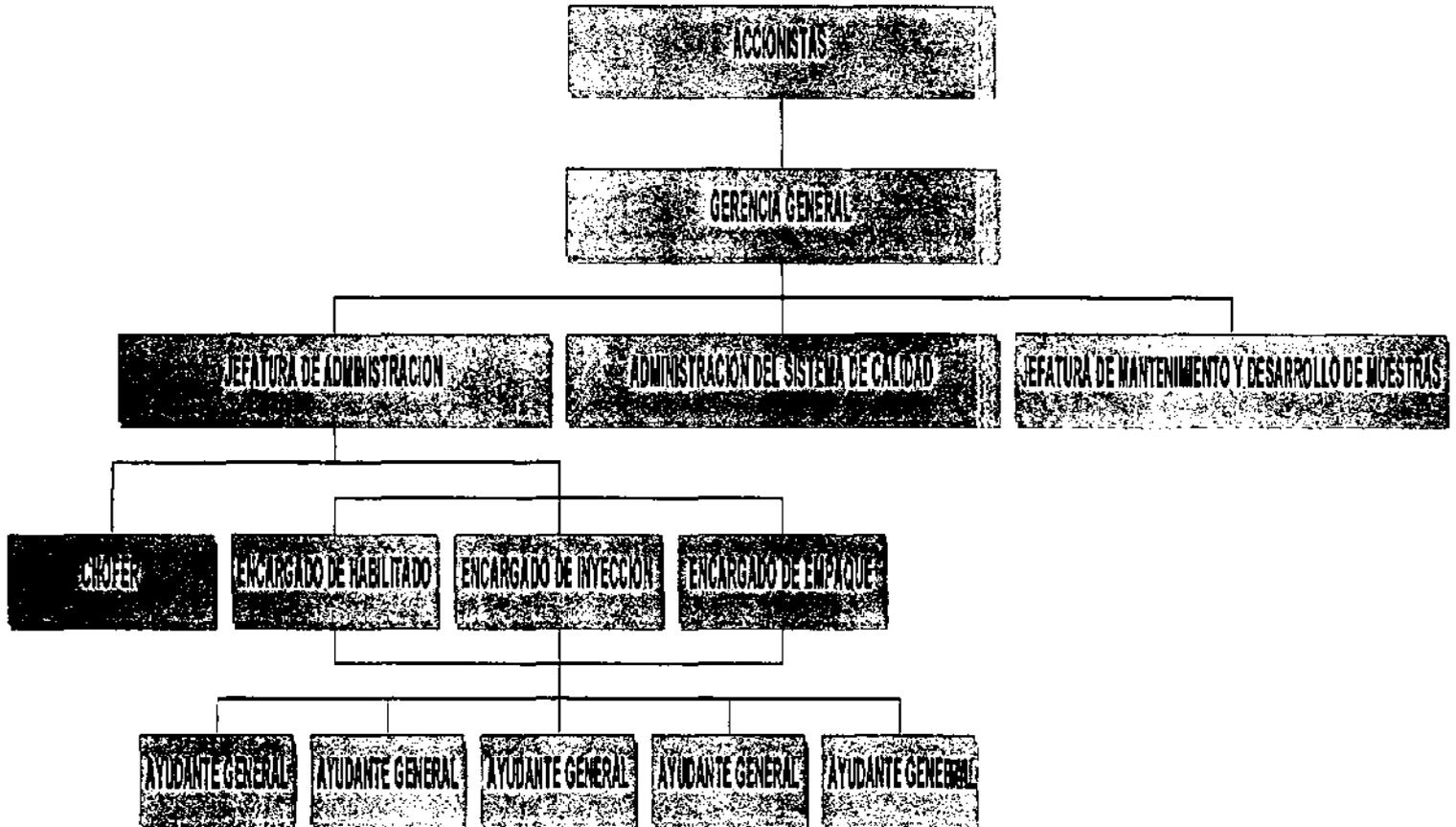
### Mejora continua

Tener actitudes de superación continua cada día.

### Disciplina

Respeto a todas las normas ya establecidas, haciendo constante los buenos hábitos.

ORGANIGRAMA  
MALLARD DE MEXICO S.A DE C.V.



## FACTORES SITUACIONALES

### JUSTIFICACIÓN DE INTERVENCIÓN

En el Municipio de Chalco la principal actividad económica es el comercio y la agricultura, no obstante a partir de la década de los 80's comienza a enfrentar un acelerado crecimiento demográfico, esto como consecuencia de la migración desmedida y de la sobre población en la ciudad de México, que busca alternativas de residencia en los lugares aledaños como Nezahualcoyotl y Chalco, por lo que las actividades económicas referidas comienzan a ser insuficientes para cubrir las necesidades de empleo de la creciente población.

Es a partir de ésta década que inicia una incipiente aparición de microempresas en el Municipio que encuentran en {este fenómeno demográfico la posibilidad de mano de obra y desarrollo de una zona industrial

Esta nueva pero cada vez más consolidada actividad económica atrae nuestra atención de estudio surgiendo la inquietud, que a pesar de ser una zona considerada no industrializada, reconocer las condiciones y ambiente laboral en las que operan, sobre todo, a partir del hecho de prejuizar que no han sido intervenidas con tanta frecuencia para consultores externos.

Para tal efecto se acudió a la asociación de industriales de Chalco, para pedir la oportunidad de desarrollar un trabajo de consultoría con base al modelo de Desarrollo Organizacional en el que se retomaran aspectos familiares, considerados para implementar estrategias de desarrollo de la empresa.

Se sugiere entonces por el presidente de dicha asociación la intervención en la empresa MALLARD DE MÉXICO S.A. DE C.V.

El ingreso a la empresa Mallard de México S.A. de C.V., fue a través del contacto con el ingeniero Francisco Soberón, presidente de la Asociación de Industriales de Chalco, Estado de México, con quien se tuvo una primera entrevista con el objeto de proponerle la realización de un Proyecto de Intervención dentro de la organización de la cual es dueño, obteniendo una respuesta favorable, solicitándonos éste la presentación por escrito. En una segunda entrevista hizo una revisión al proyecto, lo rechazó por considerar que no sería de utilidad para la organización, pues en esos momentos dentro de la organización se estaba llevando a cabo la aplicación de un programa de desarrollo del personal, en el que se abordan aspectos motivacionales, de comunicación y de liderazgo de tal manera que nuestro involucramiento en dicho programa podría generar confusión entre los trabajadores y/o posibles alteraciones en los resultados esperados por la fábrica; consistiendo la propuesta de nuestra intervención inicial en: fomentar la humanización del trabajador (factor humano), ya que se le ve como herramienta o

una extensión de la maquinaria, lo anterior se pretendía abordar a través del rescate de sus valores, creencias y hábitos fomentados por la familia y el contexto social en el que se desenvuelve, promoviendo el desarrollo de un taller en el que se clarificara la filosofía de la compañía en base a la organización del trabajador y al rescate de sus valores, como ya se mencionó el gerente rechazó el mismo, al argumentar que dentro de su fábrica se considera el aspecto de la humanización, así como el de la filosofía de la misma para incorporarse a la certificación del ISO 9000

En lo que fue la tercera entrevista se retomó el proyecto de intervención basado en un nuevo planteamiento que consistió en el reconocimiento e identificación del Perfil del Factor humano y con base en ello poder identificar los aspectos positivos y/o negativos que de manera intrínseca tienen los trabajadores y que repercuten positiva o negativamente dentro de la organización, proyecto que en esta ocasión si fue aprobado, pasando por varias etapas de revisión; la primera hecha por el gerente general, la segunda por una consultora externa, quien maneja el programa de desarrollo del personal, y la tercera etapa la realizó la administradora de la organización, dichas revisiones se llevaron a cabo durante un período de un mes y quince días.

Una vez aprobado el proyecto se procedió a la aplicación del instrumento, para lo cual nos enfrentamos con diversos factores que prolongaron el tiempo de investigación, siendo los siguientes:

- Que las fechas fijadas para la aplicación del instrumento fueron en tres ocasiones pospuestas por parte de la empresa.
- Los tiempos destinados para el desarrollo del trabajo de aplicación instrumental no se respetaron, de tal forma que se tuvieron que aplicar fuera de los horarios de trabajo de los empleados y por fases, ello con el objeto de evitar interrumpir el proceso de producción y no afectar la productividad.
- El ausentismo de los empleados al centro de trabajo, constituyó un factor más que influyó en la demora de la aplicación del instrumento durante las visitas a la empresa.

## RESULTADOS

### PERFIL DEL FACTOR HUMANO EN MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V.

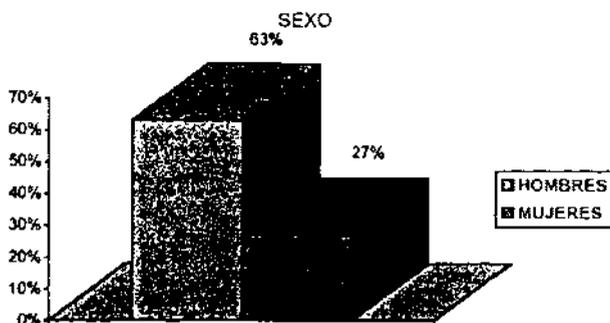
#### Aspectos Generales

La intervención en MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V. consistió en identificar el perfil del factor humano que interviene en el proceso de producción, con base a reconocer el contexto de los trabajadores, lo que nos permite tener un panorama integral del individuo dentro de la organización, obtenido a través de un instrumento que conforma una descripción sistematizada de las características familiares, sociales, culturales y laborales que inciden en su desempeño de trabajo y con ello identificar los valores promovidos por la familia y el contexto en que se desenvuelven y que influyen de manera determinante positiva o negativamente dentro de la empresa.

MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V., está conformada por 13 trabajadores, distribuidos jerárquicamente como se muestra en el organigrama, de los cuales se aplicó el instrumento a una muestra del 70%, lo que equivale a 9 integrantes (8 operativos y 1 administrativo), muestra determinada por el Gerente General de la empresa, encontrando los siguientes resultados:

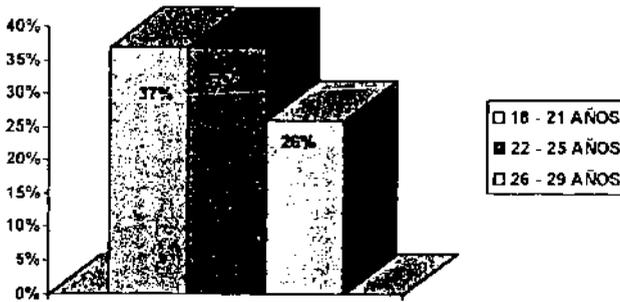
El 63% de los trabajadores son del sexo masculino y el 37% del sexo femenino, cuyas edades oscilan entre los 18 y 27 años ( gráfica 2), lo que refleja que es una empresa cuyo factor humano está conformado por gente joven, de la cual el 88% son solteros (8) y sólo el 12% (1) su estado civil es casado (gráfica 3).

Gráfica 1



### Gráfica 2

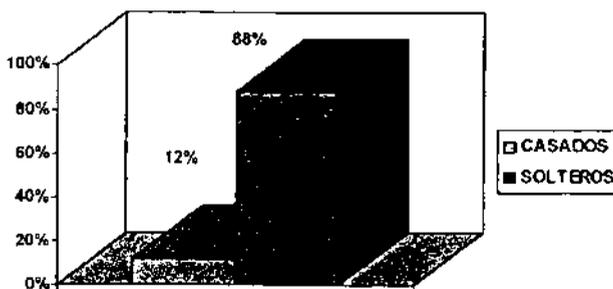
RANGO DE EDADES



De acuerdo a lo captado con el apartado de estructura familiar se identifica que la población soltera aún pertenece a la familia paterna, con integrantes de entre 3 y 7 miembros, distribuidos de la siguiente manera, el 38% esta conformada de 1 a 3 integrantes de familia, el 50% de 4 a 6 y el 12% de 7 integrantes. La aportación al gasto familiar de la población soltera de la empresa es de apoyo, ya que en el 75% de los casos existente jefe de familia que se encarga principalmente del aporte económico, de tal forma que hay 2 o más personas que contribuyen al sostén económico la misma, en el 25% restante hay una sola persona encargada de la economía familiar.

### Gráfica 3

ESTADO CIVIL



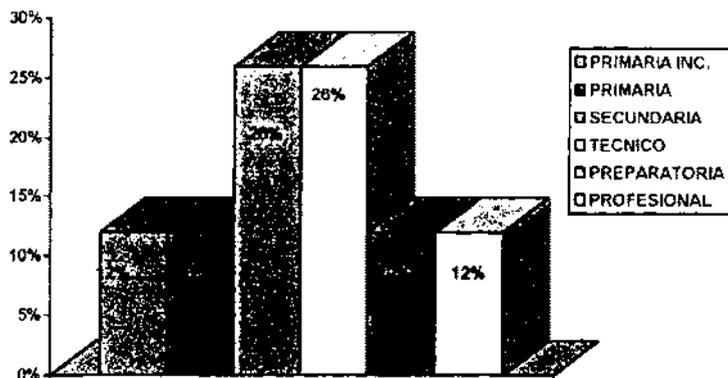
Los trabajadores de la empresa tienen su lugar de residencia en la zona donde se encuentra ubicada ésta, siendo el 88% habitantes del Municipio de Chalco y el 12% de un Municipio aledaño ( Temamatla), aunque cabe destacar que el 37% de estos viven en una zona marginal a la periferia de Chalco y el 63% de estos radica en las zonas semiurbanas, que cuentan con la mayoría de los servicios de urbanización, como agua, luz, drenaje, teléfono, transporte público, pavimentación, etc., no obstante de considerarse poblaciones rurales; además de contar con espacios de esparcimiento como canchas deportivas, parques recreativos y bibliotecas y cines en la cabecera municipal.

En lo que se refiere a sus lugares de nacimiento, se encontró que el 38% son oriundos del estado de México, nacidos dentro de la zona de Chalco y el 62% son nacidos en el Distrito Federal, aspecto que no influye de manera determinante en el grado de identidad con la región, dado a la cercanía con el D.F. a Chalco, según propio comentario de los entrevistados, quienes refieren además "tener sentido de pertenencia con su comunidad".

Por otra parte se identificó que la empresa no tiene un criterio establecido de selección de personal en cuanto a considerar el grado de estudios requerido para el trabajo operativo, no siendo así para el trabajo administrativo, de tal forma que el nivel educativo de los trabajadores es muy variado, presentándose el siguiente movimiento, nivel profesional el 12%, preparatoria 26%, carrera técnica 12%, secundaria 26%, primaria 12% y primaria incompleta 12%, lo que refleja que no existe un nivel educativo predominante. Los empleados provienen de familias cuyos padres presentan el siguiente nivel educativo, primaria el 38%, secundaria el 38% y sólo el 12% preparatoria incompleta y el 12 % de nivel profesional (gráfica 4).

**Gráfica 4**

**ESCOLARIDAD**



## Relaciones Sociales Familiares y Culturales

Generalmente la relación entre la situación familiar y la situación de empleo han sido tratadas de forma separada, ya sea a partir del trabajo o a partir de la familia, no obstante es necesario que se analice de forma relacionada, ya que la actividad laboral tiene efectos sobre la vida familiar y la vida familiar sobre la actividad laboral, por lo que es necesario reconocer tal influencia.

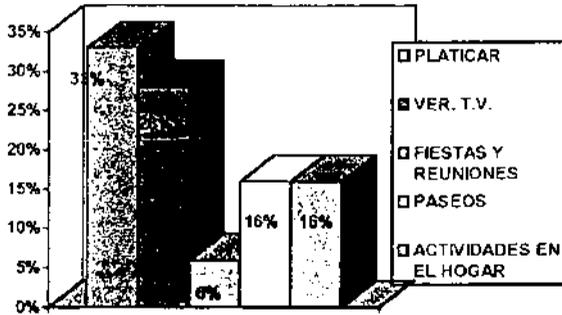
Considerando que la familia de acuerdo con Levis Strauss, es la unión más o menos duradera y socialmente aprobada de un hombre y una mujer y de sus hijos y que es ésta el entorno social más cercano al individuo desde que nace hasta que muere, e núcleo familiar es considerado como célula social básica en la interacción con la sociedad, también es transmisora de valores, normas, actitudes y formas de comportamiento para regular la conducta de los individuos, ya que socializa a sus integrantes desde la infancia hasta la edad adulta, es el espacio en el que el individuo va interiorizando estas pautas de conducta y de acuerdo a ellas se comporta como hombre y mujer, conforme a los modelos que se presenten en el seno familiar. Como todo grupo y más que cualquier otro, éste sistema familiar no es independiente del sistema de la sociedad global.

De ahí la importancia que reviste el reconocer su influencia en el ámbito laboral dentro de la organización MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V.

El tipo de familia, nuclear u extensa, determina en gran medida el tipo de convivencia, el tipo de relaciones y la comunicación familiar, por ello en el apartado de relaciones familiares del presente trabajo se analiza el tipo de familia predominante entre los trabajadores y su relación con los aspectos de convivencia, comunicación, hábitos, costumbres y valores, encontrando que el 75% e los entrevistados pertenece a familias nucleares, es decir, que están conformadas por padre, madre e hijos y sólo en el 25% pertenecen a familias extensas, esto es, que hay presencia de otras personas parientes o no dentro de la familia, como abuelos, tíos, primos, etc. La forma o estilo de convivencia que los trabajadores manifiestan tener es en el 33% platicando, el 16% realizando actividades en el hogar, tales como quehaceres domésticos, limpieza, elaboración de alimentos, etc asimismo en igual porcentaje ( 16% ) a través de paseos y sólo un 6% convive por fiestas o reuniones; cabe mencionar que en un porcentaje significativo ( 28% ) su convivencia familiar la relacionan con ver televisión, aspecto que consideran una forma de convivencia, sin embargo éste acto es sólo un punto de reunión y no como convivencia, ya que carece de interacción y comunicación efectiva ( gráfica 5).

Gráfica 5

CONVIVENCIA FAMILIAR



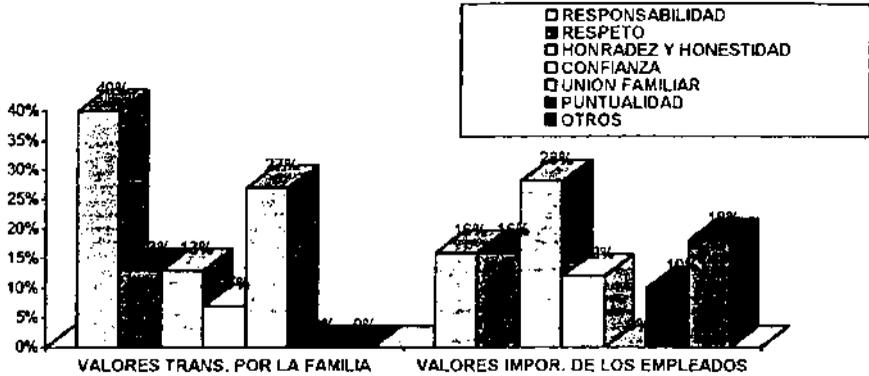
Por otra parte para evaluar la influencia de la familia en el ámbito laboral, partiendo, como ya se dijo, de que es ésta transmisora y formadora de valores y hábitos, los cuales reflejan sus integrantes en los diferentes ámbitos en que se desenvuelven, incluyendo el laboral; para tener parámetros de estudio se considero un elemento, el de la presencia de horarios de alimentos en el seno familiar, los horarios de llegada a casa, los valores transmitidos y dignos de transmitir en la familia y en otras esferas de convivencia así como las cualidades de los trabajadores, obteniendo los siguientes resultados.

El 69% de los entrevistados tienen horarios establecidos en la familia tanto para ingerir alimentos ( por lo menos de alguno de ellos, ya sea desayunar, comer o cenar ), como para llegar a casa después de sus actividades extrafamiliares, ya sean estas trabajar, estudiar o divertirse; lo que denota el establecimiento de límites y normas en la dinámica familiar, aspecto positivo que permite reconocer que un alto porcentaje de los trabajadores no tienen problemas en seguir reglas, normas y políticas dentro de su área de trabajo.

En lo que respecta a los valores, se detectó principalmente que la familia promueve la responsabilidad, la unión familiar, la honestidad y honradez, el respeto y la confianza con un porcentaje del 40%, 27%, 13%, 13% y 7% respectivamente, valores que podemos empatar con los que los trabajadores a nivel personal consideran más significativos, que son en orden de mayor a menor importancia, honradez y honestidad ( 28%), responsabilidad ( 16%), respeto ( 16%), confianza ( 12%), puntualidad ( 10%) y otros ( 18%), tales como la inteligencia, autosuficiencia, disponibilidad, nobleza, lealtad, honor, unión familiar, sinceridad, amistad y apoyo; asimismo son compatibles con los que la familia, de acuerdo a la percepción del trabajador, le son reconocidos por ésta, encontrando así nuevamente la responsabilidad con un 29%, igual que en un 28% la honradez y honestidad y con un 14% cada uno e los valores de unión familiar, confianza y respeto (gráficas 6 y 8).

Gráfica 6

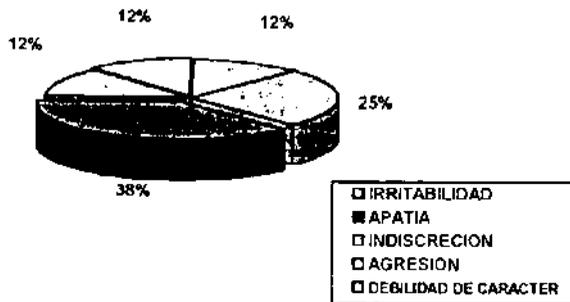
VALORES BASE DE LOS EMPLEADOS



En contra parte se encuentran los elementos del carácter, que para fines de éste trabajo se consideran los relativos a lo negativo o criticable en la persona por su familia y que preponderan en la convivencia diaria en cualquier área que se desenvuelva, teniendo que para el 38% es la apatía, para el 25% la irritación y el 12% para cada uno de los indicadores de indiscreción, agresión y debilidad de carácter (gráfica 7), dichos indicadores nos muestran que no hay un factor predominante que propicie un ambiente negativo, pero que, sin embargo es importante reconocer para poder tomar las medidas necesarias de interacción, para cualquier indicación o cambio dentro de la empresa, pues hay que recordar que los hábitos, costumbres y valores a nivel personal de los trabajadores constituye las bases para la efectividad organizacional.

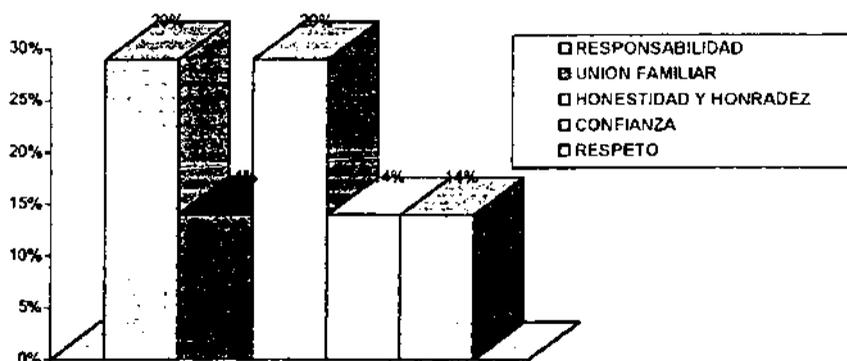
Gráfica 7

ASPECTOS NEGATIVOS DEL CARATER DEL EMPLEADO SEGUN SU FAMILIA



Gráfica 8

CUALIDADES APRECIADAS DEL EMPLEADO POR SU FAMILIA

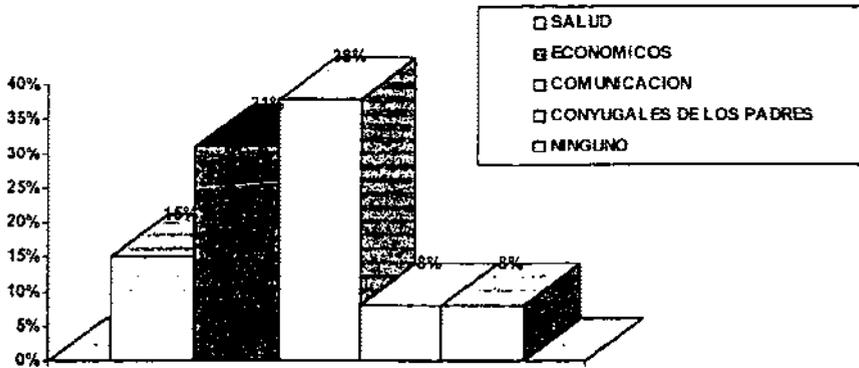


Asimismo La situación económica, la dinámica y los problemas sociales que emergen de la familia son transferidos a otras esferas de desenvolvimiento, en éste caso en el área de trabajo, por lo que nos fue necesario identificar tal aspecto, encontrando que 88% cuentan con casa propia y sólo el 12% renta; de los cuales el 50% tiene de 4 a 6 habitaciones, 38% de 7 a 9 cuartos y solo un caso ( 12%) tiene de 1 a 3 habitaciones, con construcciones sólidas de concreto en el 50% de los casos en techos, pisos y paredes de concreto, el 38% con casas techadas con lámina de asbesto y sólo el 12% tiene la construcción de su vivienda con lámina de cartón, además de que el total de las familias cuentan en su inmueble de residencia con los servicios de luz, agua, drenaje y sólo el 10% tiene servicio de teléfono. Cabe hacer un paréntesis con respecto a éste rubro económico, pues como ya se refirió, la mayoría de los trabajadores aún viven con su familia base y existen más de 2 ingresos económicos, por lo que el factor económico, si bien es difícil, no es preponderante para que lo trabajadores permanezcan en su actual empleo, debido a lo cual es recomendable promover diferentes tipos de incentivos que fomenten la permanencia en su lugar de trabajo.

En el 38% de los casos el principal problema familiar es la poca comunicación, en un 31% son las dificultades económicas, en un 15% los problemas de salud, en un 8% los problemas conyugales entre los padres y sólo en un caso ( 8% ) no considera tener problemas ( gráfica 9). Por otra parte su tiempo libre lo ocupan en practicar deporte, visitar familiares y/o amigos, en ver televisión y en acudir a actividades religiosas y en menor frecuencia en realizar otro tipo de actividad como leer, dibujar o estudiar.

Gráfica 9

PRINCIPAL PROBLEMÁTICA FAMILIAR



La religión predominante entre los trabajadores es la católica, con un 75% de frecuencia y sólo el 25% ( 2 casos ) son testigos de Jehová, por lo que las celebraciones comunitarias más significativas para ellos son: la patronal en sus respectivas comunidades de procedencia, la Navidad y el 12 de Diciembre con un 25%, 13% y 13% de incidencia respectivamente, un 12 % considera que las fiestas patrias y un 37% considera que ninguna, éste último porcentaje es elevado porque se encuentra inmerso en el conteo las personas que profesan la religión Testigos de Jehová, ya que su credo no les permite tener celebraciones.

El contexto social y comunitario en que se desarrollan los individuos también permite tener un panorama general del porqué de su comportamientos, motivo por el cual es necesario reconocer de igual manera los problemas sociales a nivel comunitario, obteniendo que el de mayor incidencia es para el fenómeno social del alcoholismo (20%) y madres solteras (20%), siguiéndole la inseguridad (16%), la drogadicción (12%), e vandalismo(12%), el analfabetismo (12%) y los niños trabajadores de la calle (8%) .

## Relaciones Intersociales

Las relaciones intersociales en el ambiente laboral son consideradas en el presente trabajo, marco de referencia para identificar a través de las actitudes y comportamientos en el desenvolvimiento cotidiano de los trabajadores en su lugar de trabajo, los aspectos proporcionados por su contexto social, cultural y familiar que conforman lo que denominamos **el perfil del factor humano**, su influencia en el ambiente laboral y por consecuencia en la producción y productividad de la empresa.

MALLARD DE MÉXICO S.A DE C.V. ofrece a sus trabajadores prestaciones conforme a la ley. El 63% de sus trabajadores tienen una antigüedad de 3 meses a 1 año y el 37% cuenta con un promedio de 6 a 7 años. Sus trabajadores han tenido el 38% sólo ese empleo, el 38% ha tenido laborado en 3 empleos anteriores, el 12 % en 4 y el 12% en 2, manifestando como causas de su retiro para el 63% por continuar estudiando, para el 25% por que no le gustaba y el 12 % sigue permaneciendo en su empleo actual.

Cabe destacar que de acuerdo a las referencias proporcionadas por los dirigentes de la empresa, ésta ha estado aplicando un programa de desarrollo de personal, en el que se manejan aspectos motivacionales, de comunicación y liderazgo, de tal forma que promueven reconocimientos al trabajo tanto escritos como verbales, hecho que se pudo corroborar en lo manifestado por los encuestados, esto es, que la empresa proporciona reconocimientos verbales en el 75% de la veces y escritos en el 25%. Asimismo se encontró que los trabajadores consideran mantener una relación agradable y de respeto con sus compañeros de trabajo, esto considerado por el 75% de los casos y de igual manera, bajo el mismo indicador, por el 87% en la relación con su jefe inmediato y sólo el 25% considera que le es indiferente, la relación con sus compañeros de trabajo y el 12% le es indiferente con su jefe inmediato, asimismo el 87% manifestaron explícitamente que prefieren trabajar en equipo, además la organización promueve actividades extra laborales como concursos en el 88% de los casos, aunque cabe hacer notar, que no refirieron de que tipo, y actividades recreativas en el 12% de los casos, no obstante, para los trabajadores son importantes las actividades deportivas por lo que de acuerdo a su propia referencia, integraron un equipo de fútbol y organizan encuentros de este tipo.

Los trabajadores reconocen la importancia de su trabajo y manifiesta el 76% que le gusta su trabajo, el 12% que les entusiasma y el 12 % que les encanta; asimismo consideran que entre compañeros si se reconocen sus habilidades, entre las que destacan el cumplimiento con una frecuencia de 38%, rapidez con el 25%, responsabilidad el 25% y otras como disponibilidad, ayuda, destreza, etc. el 12%.

El 75% manifiesta conocer los objetivos de la empresa y el 63% conocer la misión y visión de la misma, la cual es, de acuerdo a su propia referencia "seguir las normas de calidad e incursionar en el mercado extranjero" conceptualización que es similar a lo definido por la empresa, en lo referente a su misión que es: la mejora continua de la calidad de los productos y de los servicios prestados y dentro de la visión: incursionar en mercados de mayor demanda y exigencia de calidad.

Por otro lado los trabajadores consideran que los problemas más frecuentes que enfrentan en la empresa es por tener retardos (76%), por pedir permisos (12%) y por conflictos personales (12%), del mismo modo, considera el 63% de las opiniones que en cuanto a las normas y políticas de la organización, éstas son buenas y se aplican y el 37% que son buenas pero no se aplican, por ello al preguntar si tendrían alguna sugerencia para mejorar dicho aspecto el 50% señalo que "se motive o promueva que el personal tenga disponibilidad de aceptarlas", el 25% que " hay que discutir las y profundizarlas para que puedan ser acatadas" y el 25% restante solo reseño " que se apliquen"

## SEGURIDAD E HIGIENE

El diagnóstico de desarrollo organizacional debe abarcar una serie de elementos que nos permitan tener un panorama real de la situación actual de la empresa, por ello dentro de este trabajo se incorporó un apartado de seguridad e higiene en el que obtuvimos la siguiente información:

La organización cuenta con una comisión de seguridad e higiene, a través de la cual se promueven las normas de seguridad que deben acatar dentro de la empresa los que en ella intervienen, de tal forma que el 88% de los trabajadores las conocen y sólo el 12 % no sabe de ellas, pero dado al pequeño número de personas que trabajan en la empresa, es necesario intensificar la promoción de éstas, ya que la totalidad de los trabajadores debería conocerlas. Por su parte las señalizaciones que existen son suficientes , pero sólo ocasionalmente se imparten cursos en la materia, por lo que es recomendable que se realicen con más frecuencias y de ésta manera disminuir aún más la presencia de accidentes en y de trabajo, pues los refirieron el 75% de los empleados que la frecuencia de accidentes es ocasional, pero que si se dan.

En cuanto al equipo de trabajo el 63% señala que si lo utiliza y el 37% que no lo utiliza, de la misma manera 64% de los trabajadores considera que es adecuado , el 12% que es suficiente, el 12% que es insuficiente y el 12% que no existe y en lo referente a las instalaciones se puede interpretar que los trabajadores se encuentran en un lugar con buenas condiciones físicas, con respecto a la ventilación es buena, al igual que la iluminación y la distribución de mobiliario, por lo relativo al equipo de trabajo, la mitad de las opiniones consideró que es regular, un 38% que es bueno y un 12 % que es malo, expresando que el espacio de trabajo es suficiente y la limpieza es regular.

## CONCLUSIONES

Como resultado de la interpretación de las herramientas y técnicas aplicadas en la micro empresa MALLARD DE MÉXICO S. A. DE C. V. Se obtuvo el Perfil del Factor Humano que labora dentro de la misma, cuyo objetivo es tener una visión integral y sistematizada del trabajador, por medio de identificar su contexto familiar, cultural y económico; reconociendo la influencia de éstos elementos dentro de la organización, que permitan con base a ello sugerir propuestas de intervención que promuevan el crecimiento y desarrollo de la empresa, sin dejar de lado el crecimiento y desarrollo del propio personal.

Dicha interpretación arrojó las siguientes características del personal:

La totalidad de la población es gente joven menor de 30 años de edad, soltera en el 88% de los casos. Esta población forma parte de familias nucleares dentro de las cuales más de 2 miembros aportan ingresos económicos y los trabajadores de la organización tienen el rol de hijos de familia, aspecto que denota que la economía familiar no recae directamente en ellos, lo que nos permite deducir que el factor económico no es predominante para que los empleados permanezcan laborando en la empresa, por lo que es necesario reforzar su permanencia a través de otras estrategias, las cuales pueden ser fomentar cursos de capacitación y especialización para el trabajo o alguna otra actividad educativa que les permita sentirse estimulados y con oportunidades de desarrollo personal.

Asimismo cabe rescatar que es población joven y en su mayoría soltera, ya que esos elementos nos permiten presumir que las estrategias antes planteadas pueden ser aplicadas con resultados favorables para la empresa, esto dado a que tiene menor resistencia al cambio y mayor disponibilidad de tiempo para participar en lo que se les proponga una vez sensibilizados de su importancia, aunado a considerar que el 63% de ellos tiene menos de un año en la empresa.

La organización ha estado aplicando un programa de Desarrollo Personal entre sus trabajadores, aspecto que le ha dado excelentes resultados, ya que de acuerdo a lo encontrado en nuestra intervención así lo reflejan, dado que se encuentran motivados y comprometidos con su trabajo, identifican la importancia de su participación en el proceso productivo y tiene claro cual es el objetivo de la empresa, no obstante es necesario considerar los siguientes elementos:

Dentro del plano de relaciones familiares se detectó que el principal problema que enfrentan en su dinámica familiar es la mala comunicación, por lo que es digno de considerar dicho aspecto por la empresa y de ésta forma incluir dentro de las actividades extra laborales que promueve, algunas en las que se fomente la convivencia familiar y con ello ayudar a subsanar estos problemas y consecuentemente mejorar el ambiente laboral, así como fomentar el estímulo con actividades deportivas ( que le gusta a la mayoría, como el fútbol).

Se detectó además que en la familia de los trabajadores existen límites y reglas para la mejor convivencia, lo que nos permite interpretar que éstos pueden, de acuerdo a las actitudes promovidas por su familia acatar reglas y respetar límites. Esta situación resulta de gran utilidad para la empresa, ya que puede implementar diferentes estrategias para reforzar las políticas, normas y reglamento interno de trabajo, con la seguridad de que pueden ser acatadas por el personal, pues cabe destacar que dentro de las opiniones vertidas en relación al tema, se encontró que no todos consideran que se apliquen, no obstante de considerarlas buenas.

Por otra parte como ya se ha venido mencionando, la familia es transmisora y formadora de valores, actitudes y hábitos, por lo que bajo ese contexto se encontró que la familia de cada uno de los trabajadores promueve, valores tales como la responsabilidad, honestidad y honradez, la confianza, la unión familiar y el respeto, que forman parte de sus principios intrínsecos, por lo que es recomendable incluir un taller en el que puedan ser rescatados éstos valores y puedan ser incluidos y promovidos por la organización, ya sea a través de empatarlos con los considerados en su filosofía (misión, visión, valores) o bien para tomarlos como base para la elaboración y aplicación de metas, objetivos, planes y programas propios de la empresa.

Se desconoce si la empresa cuenta con un documento en el que se vierta el análisis de puesto, pero de acuerdo a lo observado se pudo detectar que todo el personal conoce cada una de las funciones de cada área de producción, por lo que no se aprecia que exista una especialización, ni un puesto definido, ya que también las actividades se rolan, ésta estrategia de trabajo es buena, pero considerando que la empresa quiera crecer e incursionar en otros mercados es necesario que su personal se especialice y consecuentemente definir el perfil por el puesto requerido, lo que nos permite sugerir que se elabore un análisis de puesto, que además le permitirá a la empresa contar con criterios de futuros reclutamientos y selección de personal, ya que no se aprecia que exista tal, ello reflejado en que los trabajadores no tienen una amplia experiencia en el ramo y no se identificó un nivel educativo predominante, ya que el personal operativo tiene como escolaridad desde preparatoria hasta primaria incompleta y se encuentran en el mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Además de que le permitirá identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores.

En lo que respecta al aspecto de seguridad e higiene, es éste rubro se recomienda que se promueva la utilización de equipo de trabajo y se de abastecimiento del mismo, ya que durante el recorrido realizado en la empresa se observó que no utilizan equipo de protección y con ello se prevendrá el incremento de accidentes de trabajo.

## PROPUESTAS

PROPUESTA	PROPÓSITO	UTILIDAD ORGANIZACIONAL
PROGRAMA DE IDENTIFICACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE VALORES ORGANIZACIONALES	Contribuir a desarrollar el sentido de permanencia del empleado con la empresa, mediante la empatía los valores entre los empleados con los que caracterizan a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar las condiciones para disminuir la deserción de los empleados.</li> </ul>
CAMPAÑA DE SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN RELACION CON LA NORMATIVIDAD INTERNA..	Fomentar la concientización de los trabajadores de la importancia de seguir las normas , políticas y reglamento interno de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restablecimiento y cumplimiento de las reglas, normas y políticas de la empresa.</li> <li>• Disminución de incidencia de retardos del personal.</li> <li>• Reducción del índice de accidentes de trabajo.</li> </ul>
DESARROLLO DE UN SISTEMA DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUESTO DE CADA UNA DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA EMPRESA.	Unificar criterios para definir las características requeridas para el puesto dentro de la empresa y el perfil requerido de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con los elementos para poder detectar las necesidades de capacitación.</li> <li>• Definir los criterios para el reclutamiento, selección y contratación de personal.</li> <li>• Contar con personal más idóneo para el puesto.</li> </ul>

<p>SERVICIOS DE RECREACIÓN INTEGRAL (INCORPORAR DENTRO DE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES QUE PROMUEVE LA EMPRESA, LAS DEPORTIVAS - PREFERENTEMENTE FÚTBOL Y DE CONVIVENCIA FAMILIAR-)</p>	<p>Estimular la motivación, comunicación, trabajo en equipo y permanencia dentro de la empresa de los empleados, a través de actividades que fomenten su sano desarrollo.</p> <p>Fomentar la comunicación familiar, promoviendo con ello la mejor calidad de vida de los trabajadores, aspecto que reflejará en su desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento del ambiente laboral de la empresa.</li> </ul>
<p>REESTRUCTURAR EL SISTEMA DE CAPPACITACION Y ESPECIALIZACIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Lograr el desarrollo y fortalecimiento de competencias laborales del personal que permitan un desempeño óptimo del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la productividad organizacional a través de personal calificado.</li> <li>• Contar con factor humano con multihabilidades y al mismo tiempo con una especialización integral.</li> </ul>

# APENDICE

## GLOSARIO

1.- **ACTITUD:** disposición de ánimo manifestada exteriormente. Esquema de comportamiento o disposición para actuar selectivamente en una forma determinada

2.- **AGRESIVIDAD:** puede aparecer ligada a la satisfacción de una necesidad primaria o a las pulsiones destructivas, puede ser conciente o inconsciente, patológica o normal, generalmente es producto de frustración, aunque también puede generarse mediante aprendizaje por observación.

3.- **AMBIENTE LABORAL:** factores que interactúan entre sí, de índole interna o externas que influyen en el estado de ánimo de la persona que permanece en un área determinada de su lugar de trabajo.

4.- **AMBIENTE FAMILIAR:** factores positivos o negativos que interactúan entre sí, proporcionando el estado de ánimo de cada miembro de una familia.

5.- **APATIA:** estado de ánimo caracterizado por el desinterés y la indiferencia afectiva y por el medio.

6.- **CONFIANZA:** esperanza firme que se tiene de una persona o cosa.

7.- **COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE:** son los equipos o grupos de personas que velan las condiciones y aspectos del servicio médico, equipo y medidas de seguridad de una organización o empresa determinada.

8.- **CREENCIA:** confianza ciega en algún hecho o dicho. Ideas de una persona o grupo. Firme asentimiento y conformidad con una cosa, completo crédito que se presta a un hecho o noticia como seguro o cierto.

9.- **CULTURA:** conjunto de estímulos ambientales que generan una socialización de los individuos en el curso de su desarrollo.

10.- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** fenómeno complejo en el que se interrelacionan todos los componentes de una organización , basados en procesos dinámicos dialécticos continuos planeados

11.- **DESARROLLO ORGANIZACIONAL:** estrategia educativa que emplea los más amplios medios posibles de comportamiento, basado en experiencias, a fin de lograr más y mejores opciones organizacionales en un ambiente cambiante.

12.- **FAMILIA:** personas emparentadas entre sí, que viven juntas. Constituye un espacio de interrelación individual y colectiva.

13.- **FAMILIA EXTENSA:** integrada en un primer momento (primaria) por varias generaciones y ramas (linajes y clanes) con funciones de producción, distribución y consumo, de autoridad política y de socialización de creencias, en un segundo momento (tradicional) se conserva como unidad de producción, se reduce literalmente y pierde sus funciones públicas.

14.- **FAMILIA NUCLEAR:** nacida con el sistema individual; sólo dos generaciones (padres e hijos) y desaparece como unidad de producción, de asistencia y en parte de socialización, quedándose en célula de consumo y de reproducción de fuerza de trabajo.

15.- **GASTO FAMILIAR:** constituyen los egresos económicos de uno o más integrantes de una familia.

16.- **HONESTIDAD:** persona que es moral, decente, púdica, modosa, íntegra, equitativa y justa.

17.- **IDENTIDAD:** conjunto de circunstancias que determinan qué y quién es una persona.

18.- **IRRITACIÓN:** propensión a conmoverse o enfurecerse con facilidad.

19.- **MISIÓN:** atribución que se le da a alguien para ejercer un cargo o acción, es el objetivo por alcanzar.

20.- **ORGANIZACIÓN:** acción o efecto de organizarse, disposición para llegar a un arreglo con determinado orden.

21.- **PERFIL SOCIOLABORAL:** es el proceso por el cual facilita conocer integralmente al trabajador, cómo y porqué actúa, sus limitaciones y potencialidades, que permite conocerlo como miembro de una organización.

22.- **PERSONAL ADMINISTRATIVO:** individuo que desempeña una labor de tipo administrativo, es decir que maneja documentación respecto a la organización.

23.- **PERSONAL OPERATIVO:** individuo que se desarrolla en áreas operativas, es decir, emplea además de sus destrezas la operatividad en el manejo del proceso de producción.

24.- **problema social:** fenómeno social que deteriora la estabilidad de uno o más grupos de personas que conviven en armonía.

25.- **RELACIONES LABORALES:** propician la convivencia en todas sus formas al interior y al exterior de los centro de trabajo.

26.- **RELACIONES FAMILIARES:** gama de encuentros, situaciones y emociones en la familia o entre familias.

27.- **RESPECTO:** consideración que se guarda a alguien o a algo, diferencia o atención que se tiene en el trato.

28.- **RESPONSABILIDAD:** obligación de responder de los actos propios o de otro; cuidado que se tiene de una cosa.

29.- **SINERGIA:** es la capacidad de actuación del sistema total en mayor magnitud que la suma de las partes que lo componen.

30.- **SISTEMA:** conjunto organizado que forma un todo, en el que cada una de sus partes está conjuntada a través de una orden lógica que encadena sus actos a un fin común.

31.- **SUBSISTEMA:** parte o elemento de un todo que tiene una función determinada, misma que es parte elemental de un todo.

32.- **VALORES:** justificaciones y aspiraciones ideológicamente generalizadas, tanto para las conductas apropiadas de los miembros del sistema como para las actividades y funciones del sistema.

33.- **VALORES DE LA EMPRESA:** conjunto de convicciones que llevan a un fin común.

34.- **VALORES DEL TRABAJADOR:** conjunto de ideas o convicciones intrínsecas de cada miembro de una organización.

35.- **VISIÓN:** conjunto de aspectos o estrategias que permiten visualizar los deseos a futuro.

INSTRUMENTO  
PERFIL SOCIOLABORAL

I. DATOS GENERALES

1. NOMBRE :		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
2. SEXO: ( F ) ( M )	3. EDAD: _____	FECHA DE NACIMIENTO: _____
4. ESTADO CIVIL: _____		
5. DOMICILIO: _____ _____		
6. LUGAR DE NACIMIENTO: _____		
7. ESCOLARIDAD: _____	8. PUESTO: _____	
9. DEPARTAMENTO: _____		
10. HORARIO DE ENTRADA Y SALIDA: _____		
11. HORARIO DE COMIDAS Y DESCANSO: _____		
12. ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: _____		
13. JEFE INMEDIATO: _____		

II. ESTRUCTURA FAMILIAR

14.	NOMBRE	SEXO	EDAD	PARENTESCO	OCUPACION	SUELDO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								

### III. RELACIONES FAMILIARES

15. ¿ De qué forma convive con su familia comunmente?

- A) platican ( ) D)Actividades del hogar ( )  
B) fiestas o reuniones ( ) E)paseos ( )  
C) Ven televisión ( ) F)otro ( )

Cual \_\_\_\_\_

16.¿ Existen en su familia horarios para desayunar, comer y/o cenar ?

- Si ( ) No ( )

17.¿ Los miembros de la familia tienen alguna hora fija de llegada a casa?

- Si ( ) No ( )

18.¿ Qué valor importante le transmitió su familia que le gustaría transmitir a sus hijos?

- A)Responsabilidad D)Confianza  
B)Honestidad y Honradez E)Respeto  
C)Unión familiar F)Otro Especifique \_\_\_\_\_

19.¿ Que cualidad suya es más apreciada por su familia?

- A)Responsabilidad D)Confianza  
B)Honestidad y Honradez E)Respeto  
C)Unión familiar F)Otro Especifique \_\_\_\_\_

20.¿ Qué le critica o considera negativo su familia de su carácter?

- A)Irritación D)Agresivo  
B)Apatía E)Conflictivo  
C)Indiscreto F)Otro Especifique \_\_\_\_\_

21.¿ Mencione de mayor a menor importancia para usted los valores que usted considere más importantes?

1. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_ 7. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_ 8. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_ 9. \_\_\_\_\_  
5. \_\_\_\_\_ 10. \_\_\_\_\_

22.¿ Cuales considera que son los principales problemas en su familia?

- A)Conyugales ( ) E)Salud ( )  
B)Económicos ( ) F)Vivienda ( )  
C)Trabajo ( ) G)Comunicación ( )  
D)Legales ( ) H)Otros ( ) Cuales \_\_\_\_\_

23.¿ Qué religión profesa usted y su familia?

---

24.¿ Qué actividades realiza en su tiempo libre ?

- A)Practica algún deporte ( )  
B)Visita a sus amistades ( )  
C)Acude a actividades religiosas ( )  
D)Visita a otros familiares ( )  
E)Ver Televisión ( )  
F)Otros \_\_\_\_\_ ( )

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

#### IV. SITUACION ECONOMICA

25. ¿ Cuantas personas de su familia trabajan incluyéndose a usted?

- A) 1 ( )
- B) 2 ( )
- C) 3 ( )
- D) 4 ( )
- E) 5 ( )
- F) Más ( )

26. ¿ Cuantas personas aportan al gasto familiar?

- A) 1 ( )
- B) 2 ( )
- C) 3 ( )
- D) 4 ( )
- E) 5 ( )
- F) Más ( )

27. ¿ Cuántos trabajos ha tenido ?

- A) 1 ( )
- B) 2 ( )
- C) 3 ( )
- D) 4 ( )
- E) 5 ( )
- F) Más ( )

28. ¿ Por qué ha salido de ellos?

- A) Tenia otra opción ( )
- B) Término de contrato ( )
- C) No le gustaba ( )
- D) Lo despidieron ( )
- E) Cierre de la institución ( )
- F) Para continuar estudiando ( )
- G) Otra Cual \_\_\_\_\_

#### V. CARACTERISTICAS DE LA COMUNIDAD Y LA VIVIENDA

29. La comunidad donde vive cuenta con los servicios de:

- Agua ( )
- Alumbrado Publico ( )
- Pavimentación ( )
- Drenaje ( )
- Teléfono ( )
- Transporte ( )
- Todos ( )

30. Existen lugares de esparcimiento como:

- Canchas deportivas ( )  
Cines ( )  
Museos ( )  
Parques recreativos ( )  
Biblioteca ( )  
Otros ( ) Cuales \_\_\_\_\_

31. ¿Cual considera que es el principal problema social de la comunidad donde vive?

- A) Bandalismo ( )                      D) Drogadicción ( )                      G) Alcohólicismo ( )  
B) Analfabetismo ( )                      E) Madres solteras ( )                      H) Niños Trabajadores de la calle ( )  
C) Inseguridad ( )                      F) Otros ( ) Cual \_\_\_\_\_

32. ¿ Que fiesta comunitaria o religiosa es la más importante para usted en su comunidad ?

---

33. El régimen de propiedad de su casa es :

- A) Propia ( )                      C) Prestada ( )  
B) Rentada ( )                      D) Interés social ( )

34. Número de cuartos \_\_\_\_\_

35. Utilización de cada uno de ellos:

---

36. Materiales de construcción:

Paredes: Ladrillos ( )                      tabicón ( )                      Madera ( )                      Lámina ( )                      Cartón ( )                      Otro ( )

---

Techos: Lámina de cartón ( )                      Lámina de Fierro ( )                      Lámina de asbesto ( )  
                    Concreto ( )                      Otros: \_\_\_\_\_

Pisos: Cemento ( )                      Tierra ( )                      Loseta ( )                      Otros \_\_\_\_\_

37. Terminación de la vivienda: Obra negra ( )                      Resanado y terminado ( )

38. Servicios con los que cuenta en la vivienda:

Luz ( )                      Agua ( )                      Drenaje ( )                      Teléfono ( )

## VI. RELACIONES LABORALES

39. ¿ Como ha sido su relación con los compañeros de trabajo?

- A) Agradable ( )                      D) Indiferente ( )  
B) Desagradable( )                    E) Problemática( )  
C) De respeto ( )                      F)Otra ( )      Cual \_\_\_\_\_

40. ¿Como Prefiere trabajar?

- A) En equipo ( )                              B)En pareja ( )                              C)Solo ( )  
por qué? \_\_\_\_\_

41. ¿ Cual es el motivo más frecuente por el cual ha llegado a tener problemas en su trabajo ?

- A)Retardos ( )                              D)Permisos ( )  
B)faltas ( )                                  E)Conflictos personales ( )  
C)Conflictos Laborales ( )                F)otros ( ) \_\_\_\_\_

42. ¿La organización promueve actividades ?

- Si ( )    No ( )    Cada cuando \_\_\_\_\_

Deportivas ( )                              Comidas familiares ( )                              Otro : \_\_\_\_\_

Recreativas ( )                              Concursos ( )    No Promueve ( )

43. ¿ Cómo es la relación con su jefe inmediato ?

- A) Agradable ( )                              D)Indiferente ( )  
B) Desagradable ( )                              E)Problemática ( )  
C)Cordial ( )                                      F)Respetuosa ( )  
G)Otro ( )    Cual \_\_\_\_\_

44. ¿ Que tipo de reconocimiento y/o estímulos le brinda la empresa por su desempeño?

- A)Verbal    D)Especie  
B)Dinero    E)Escritos.  
C)Días de descanso                              F)Otros \_\_\_\_\_

45. ¿Conoce los objetivos de la Empresa?

- Si ( )    No ( )

Cuales: \_\_\_\_\_

46.¿ Tendría alguna sugerencia para mejorarlo?

- Si ( )    No ( )      Describalo \_\_\_\_\_

47.¿ Conoce la importancia de su trabajo ?

- Si ( )    No ( )     Cuál es? \_\_\_\_\_

48.¿ Conoce la misión, la visión y los valores de la empresa ?

- Si ( )    No ( )      Cuales \_\_\_\_\_

49. ¿Cuál de sus habilidades es reconocida por sus compañeros de trabajo y superiores?

---

---

50. ¿Hasta que punto le agrada su trabajo?

- A) Lo odia ( )                      C) No le gusta ( )                      E) Le es indiferente ( )  
B) Le gusta ( )                      D) Le entusiasma ( )                      F) Le encanta ( )

51. ¿Que prestaciones le ofrece la empresa?

Las de la ley ( )

Superiores a la ley. ( ) Especifique \_\_\_\_\_

52. ¿Que opina de las normas y políticas de la empresa?

- A) Son buenas y se aplican ( )                      D) Son malas y no se aplican ( )  
B) Son buenas pero no se aplican ( )                      E) No las conozco ( )  
C) Son malas y se aplican ( )

53. ¿Tendría alguna sugerencia o aportación para mejorarlas?

Si ( )                      No ( )                      Describela \_\_\_\_\_

---

---

54. ¿Los sistemas y procedimientos de trabajo los realiza usted con base a los manuales de la empresa o se transmiten por medio de información verbal?

- Con base a los manuales ( )  
Información verbal ( )  
Ambas ( )  
Ninguna ( )

VII. SEGURIDAD E HIGIENE

56 ¿Forma parte de la Comisión de seguridad e Higiene?

Si ( ) No ( ) No existe ( )

57 ¿Conoce las normas de seguridad y previsión de riesgos en su lugar de trabajo?

Si ( ) No ( ) No existe ( )

58 ¿Existen rutas de evacuación, señalización y equipo de extintores?

Suficientes ( ) Insuficiente ( ) No existen ( )

59 ¿Cuenta con el equipo adecuado para realizar su trabajo?

Suficiente ( ) Insuficiente ( ) No existe ( )  
Adecuado ( ) Inadecuado ( )

60. ¿Existen cursos y simulación en materia de seguridad e higiene?

Siempre ( ) Ocasionalmente ( ) Nunca ( )

61. ¿Utiliza el equipo de seguridad?

Si ( ) No ( )

62. ¿Con que frecuencia pasan accidentes en la empresa?

Constantemente ( ) Ocasionalmente ( ) Nunca ( )

63. Valore los siguientes aspectos

	EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
VENTILACIÓN				
ILUMINACIÓN				
EQUIPO DE TRABAJO				
LIMPIEZA				
DISTRIBUCIÓN DE MOBILIARIO				

64. Considera que los espacios en los que se encuentra desempeñando su trabajo son:

Adecuados ( ) Suficientes ( ) Insuficientes ( )

## BIBLIOGRAFÍA

1. Stephen P. Robbins y A. de Cenzo David. Fundamentos de administración. Edit. Trillas, México 1996.
2. Rojas Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales. 34ª Edición. Edit. Plaza y Valdez, México 2000
3. Audirac Camarena Carlos Augusto, El ABC del Desarrollo Organizacional. Edit. Trillas, México 1994.
4. Castaño Asmitia Darvelio A. , Crisis y desarrollo de las organizaciones. Programa de libros de textos universitarios, Edit. UNAM, México 1994.
5. Margules Newton y Raia Anthony P. Desarrollo Organizacional, Valores proceso y tecnología. Edit. Diana, México 1974.
6. L. French Wendell y H. Bell Jr. Cecil. Desarrollo organizacional, una aportación de las ciencias de la conducta. Edit. Hispano Americana, México 1995.
7. Ivacevich Donnelly Gibson. Las organizaciones. Edit. Irwin, México 1998.
8. Chico Aldama Patricia. Desarrollo organizacional. Edit. Plaza y Valdez, México 1999.
9. Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Edit. Mc. Graw Hill, México 1999.
10. Castellanos Ivonne. La familia del grupo a la célula. Edit. Kapelusz, Buenos Aires 1983.
11. Conicet Piette. La División Familiar del Trabajo, la vida doble. Asociación de Trabajo - sociedad., Edit. Lumen Humanitas, Buenos Aires, 1999.
12. Garrido Medina Luis y Gil Calvo Enrique. Estrategias Familiares. Edit. Alianza editorial, Madrid 1997.
13. David Buzali Marina. Valores y Virtudes. Edit. Panorama, 1997.
14. Morell Tom. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa. Edit. Paidós, México 1998.

## HEMEROGRAFÍA

1. Revista de Trabajo Social No. 44, Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM.
2. Trabajo Social Empresarial, Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM.