

872729



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

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
Universidad Nacional Autónoma de México

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“El perfil sociolaboral del personal de vigilancia como condicionante para su desempeño laboral, en la Universidad Don Vasco, A.C. durante el periodo de Mayo a Diciembre del 2003 en Uruapan, Mich.”

## TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

*Joana Díaz Arreola*



UNIVERSIDAD DON  
VASCO A.C.

Uruapan, Mich. Diciembre 2005

m342269



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## AGRADECIMIENTOS:

Principalmente Agradezco a Dios por haberme permitido cumplir con una etapa más de mi vida .

A mis padres por su amor y apoyo incondicional que me dieron fuerzas en los momentos más difíciles para continuar con mis metas .

A mis hermanos que me demostraron que aunque haya obstáculos todos tenemos la fuerza para superarlos .

Agradezco a mis amigas y compañeras que me hicieron ameno el camino que juntas recorrimos .

A mis maestros y asesores que sin su orientación y consejos no hubiera sido posible la realización de este trabajo.

Con inmensa gratitud ...

JOANA

# INDICE

## INTRODUCCION

<b>CAPITULO 1 SEGURIDAD PRIVADA EN MEXICO</b>	<b>6</b>
1.1.-Situación de la Seguridad en México .....	7
1.2.- Definiciones de Seguridad .....	11
1.3.- Tipos de Seguridad .....	13
1.4.- Las Areas de la Seguridad .....	14
1.5.- Perfil Laboral Ideal del Vigilante .....	18
<b>CAPITULO 2 CARACTERISTICAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C. Y EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>21</b>
2.1.- Antecedentes Históricos de la Universidad .....	21
2.2.- Características de la Universidad Don Vasco .....	23
2.3.- Organización Actual de la Institución .....	25
2.4.- Características Generales del Departamento de Recursos Humanos ...	28
2.5.- Objetivos Actuales del Departamento de Recursos Humanos .....	31
2.6.- Departamento de Servicios Generales .....	32
2.7.- Situación Social del Personal de Servicios Generales .....	33
<b>CAPITULO 3 LA VIGILANCIA EN LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.</b>	<b>35</b>
3.1.- Importancia de la Vigilancia en una institución educativa.....	36
3.2.- Concepto de Vigilancia y Vigilante .....	37
3.3.- El Area de Vigilancia en la Universidad Don Vasco .....	39

3.4.- Descripción de Puesto del Vigilante .....	39
3.5.- Reglamentos que rigen el funcionamiento del área de vigilancia .....	43
3.6.- Requisitos del perfil sociolaboral ideal del vigilante .....	46
<b>CAPITULO 4 TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL</b> .....	<b>49</b>
4.1.- Definiciones de Empresa .....	50
4.2.- Participación del Trabajador Social en Empresas .....	51
4.3.- Definiciones de Trabajo Social en Empresas .....	53
4.4.- Objetivos de la intervención del trabajador social en el área .....	54
4.5.- Funciones y Actividades .....	55
4.6.- Servicios específicos que ofrece un trabajador social a la empresa ....	67
4.7.- Niveles de Intervención .....	68
4.7.1.- Trabajo Social de Caso .....	68
4.7.2.- Trabajo Social de Grupo .....	75
4.7.3.- Trabajo social Comunitario .....	77
<b>CAPITULO 5 INVESTIGACION DE CAMPO</b> .....	<b>79</b>
5.1.- Definición del Universo .....	80
5.2.- Elaboración del Instrumento .....	80
5.3.- Recopilación de la información .....	81
5.4.- Presentación de Resultados .....	82
5.4.1.- Cedula de Entrevista dirigida al personal de vigilancia .....	84
5.4.2.- Guía de Entrevista dirigida al Jefe de Recursos Humanos .....	135
5.5.- Análisis de los Resultados .....	148

<b>CONCLUSIONES</b> .....	153
<b>PROPUESTA</b> .....	156
<b>BIBLIOGRAFIA Y HEMEROGRAFIA</b> .....	180
<b>ANEXOS</b> .....	182

## INTRODUCCION:

En la actualidad el problema de desempleo ha contraído otros problemas como la delincuencia ; la falta de mano de obra calificada para el desempeño de puestos específicos que requieren de habilidades y aptitudes para su óptimo desempeño como el ser vigilante .

El creciente problema de inseguridad , es combatida con la vigilancia tanto en Industrias como Empresas para la protección de su personal , equipo e instalaciones ; así como la seguridad de clientes , aumentando así las medidas de seguridad .

La iniciativa privada pone atención cada vez más a este problema de inseguridad a través de la prevención de asaltos a su personal, robos de maquinaria y equipo ; es por ello que en otros estados como Jalisco se están implementando estrategias de solución en conjunto con las autoridades de seguridad y procuración de justicia en México . Dicha seguridad consta de sistemas eléctricos , de comunicaciones y de personal calificado . Lamentablemente en otros estados (como en el estado de Michoacán) ; no cuentan con dichos medios de seguridad calificados para el combate a la delincuencia.

Sin embargo la inseguridad no es fenómeno propio de las grandes ciudades a nivel nacional como Guadalajara o el Distrito Federal ; puesto que se ha extendido a la provincia , llegando a ciudades del Estado de Michoacán como Lázaro Cárdenas, Apatzingan, Zamora , Morelia y Uruapan. Cabe mencionar que durante el año pasado aumentaron los índices de atracos en las instituciones y empresas de la región sobretodo los atracos cometidos en los interiores de propiedades . Lo que obliga a instituciones y empresas a seguir contratando personal de vigilancia sin la suficiente conciencia de si verdaderamente esta capacitado o no para hacer frente a la creciente delincuencia arriesgando su

vida y la de los demás tanto personal que labora como clientes y visitantes de las empresas e instituciones que así los contratan .

El personal de vigilancia debe cumplir con un determinado perfil el cual integra las características sociolaborales como el físico ,nivel educativo , la capacitación en técnicas de vigilancia , la experiencia adquirida en el área de vigilancia entre otras; de tal manera que le permitan desempeñar el puesto eficazmente: garantizando en gran medida la seguridad de si mismos y de los que ahí se encuentran .

En presente estudio tiene lugar en la ciudad de Uruapan Michoacán en donde dicho fenómeno de inseguridad es creciente , aumentando con ello las empresas de seguridad privada que ofrecen dicho servicio el cual en su mayoría solo cuentan con personal que igualmente poco o nada cumple con las características sociolaborales necesarias para el desempeño de su labor tanto en empresas como en instituciones de todo tipo principalmente las instituciones educativas.

Debido al creciente fenómeno de inseguridad en Uruapan Michoacán gran cantidad de instituciones educativas de carácter a tenido que contratar y muchas veces capacitar a personal de vigilancia lo cual se hizo más necesario en la Don Vasco por el aumento en la matrícula de alumnos y personal que labora en la institución así como el creciente número de visitantes por lo que dicha institución ha tenido que contratar y capacitar desde hace tres años al personal de vigilancia , esto a cargo de los departamentos de Recursos Humanos y Servicios Generales; dicho personal de vigilancia igualmente en su mayoría poco o nada cumplen con el perfil requerido para un eficaz desempeño del puesto .

Cabe señalar que el área de vigilancia registra la mayor rotación de personal comparado con los demás puestos del área de servicios generales ;

incluso del resto de los departamentos , agregándose que este puesto percibe el mismo sueldo que el puesto de intendencia .

Por lo que se cree que las características sociolaborales del personal de vigilancia son un condicionante para el desempeño de su puesto y si se sigue contratando a dicho personal , el cual no cumple con los requerimientos del puesto de vigilancia ; la inseguridad en las instituciones no podrá ser combatida eficazmente . Además de que se requiere mayor capacitación en cuestiones de vigilancia para los trabajadores que se desempeñan en dicha área .

La necesidad de llevar a cabo la presente investigación nace a partir de las situaciones observadas y porque los mismos trabajadores han manifestado su incapacidad para manejar ciertas situaciones de peligro en el puesto que se les han llegado a presentar en la Institución y en las que en muchas ocasiones los vigilantes se sienten incapaces de manejar ; por ello han tenido que recurrir al Jefe de vigilancia y/ o el jefe de Servicios Generales .

Es de gran importancia la realización de la presente investigación para dar a conocer las características que debieran cumplir los trabajadores en esta área ; así contribuir a la capacitación del personal contratado.

Además porque se considera que es de gran importancia apegarse lo más posible a los perfiles de puesto establecidos para lograr mayor eficacia en el desempeño de su trabajo y evitar situaciones que pongan en peligro su seguridad personal y la de los alumnos, maestros, directivos y personal que labora en la institución.

Los objetivos del presente son :

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar en que medida es un condicionante el perfil sociolaboral del personal de vigilancia en su desempeño laboral para proponer alternativas de capacitación a dicho personal ; de la Universidad Don Vasco A.C.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ♦ Señalar los requerimientos, habilidades y aptitudes requeridos para el puesto de vigilancia en la institución educativa Universidad Don Vasco A.C.
  
- ♦ Señalar las características civiles o sociales ( edad, estado civil, estado físico) entre otros del personal de vigilancia de la Universidad Don Vasco. A.C.
  
- ♦ Señalar las características laborales ( la experiencia laboral, las capacitaciones recibidas, el nivel educativo, las capacidades y habilidades ) del personal de vigilancia en la Universidad Don Vasco A. C.
  
- ♦ Identificar con cuales características sociolaborales cumple el personal de vigilancia en cuanto al perfil de vigilancia requerido para la Universidad Don Vasco A.C.

Además de que se establece una hipótesis la cual pretende ser aprobada o desaprobada según los resultados de la investigación :

"La mayoría del personal de vigilancia no cumple con el perfil sociolaboral del puesto de vigilancia requerido ; por ser su primera experiencia en este tipo de puesto".

El presente trabajo se conforma de cinco capítulos ; cuatro capítulos teóricos y uno de investigación de campo ,por lo que en términos generales se dará una reseña de lo trata cada uno de ellos :

El Capítulo 1 contiene lo referente a la seguridad privada en México en donde se da un panorama general de la situación de inseguridad , debido a lo

cual a aumentado el mercado de empresas de seguridad privada y con ello se retoma un ejemplo del perfil ideal de vigilante.

El capítulo 2 sobre las Características Generales de la Universidad Don Vasco A.C. y el Departamento de Recursos Humanos comprende lo referente a la organización así como las funciones y actividades generales de cada departamento resaltando el de Recursos Humanos y Servicios Generales ; departamentos con los cuales se coordina el área de vigilancia .

El Capítulo 3 trata específicamente del Área de Vigilancia y sus reglamentaciones para que el lector tenga un panorama más amplio de la situación de dicha área .

El Capítulo 4 sobre la Intervención del trabajador social en el área de empresa donde se tratan los aspectos de importancia para saber como son los niveles de intervención , las definiciones del trabajo social en empresa , así como funciones y actividades que dicho profesional puede desarrollar para contribuir a mejorar las condiciones de los trabajadores y al mismo tiempo ofrecer a los empresarios resultados .

El Capítulo 5 es el capítulo de la investigación de campo en donde se definirá el universo de estudio , la elaboración de los instrumentos de investigación, así como el proceso de recopilación de la información y la presentación de la misma a través de cuadros , gráficas e interpretación con las cuales se mostrará el análisis de la información .

Por último en la conclusión se expondrá la información que aprobará o desaprobará los objetivos e hipótesis arriba señalados , ello aunado a una propuesta de intervención desde la perspectiva del trabajo social para contribuir a la capacitación y en los demás elementos que resultarán del proceso de investigación.

## CAPITULO 1

### SEGURIDAD PRIVADA EN MEXICO:

El presente capitulo hablara de la situación de la Seguridad privada en México , abordando los tres niveles de gobierno ( nacional, estatal y municipal ) ya que aunque en otras ciudades.

El desarrollo del presente es de gran utilidad para ofrecer al lector un panorama de la situación ya que siendo el tema el de la seguridad en una institución educativa y la importancia de que dicho personal encargado de dicha seguridad cuente con un perfil sociolaboral indicado para el eficaz desempeño del puesto .

La ciudad de Uruapan Michoacán. , es un ejemplo de las ciudades donde se tiene poco avance en cuestiones de seguridad privada siendo afirmativamente una necesidad para contrarrestar la creciente delincuencia en la misma ; por otro lado las ciudades como México , Guadalajara y Aguascalientes , cuentan con cientos de empresas de seguridad privada ; que ofrecen servicios principalmente a particulares empresas , bancos , escuelas etc.

En función a lo anterior y por la necesidad de que se vaya creando una cultura de seguridad se retoma la siguiente frase tomada de internet .

"Es menester enfatizar que en nuestro país la mayor parte de la actividad delictiva es "oportunista", entendiéndose por ello que quienes se encuentran más desprotegidos y poco prevenidos resultan ser el blanco señalado por la ilicitud".

<http://www.bestseguridad.com/>

Debido a que este fenómeno es reciente la bibliografía que se encuentra es minima obteniéndose mayores datos específicos en los sitios de Internet acerca de dicho tema.

Lo que nos indica que en la actualidad la vigilancia es indispensable para evitar ser el blanco de dicha ilicitud .

## 1.1.- SITUACIÓN DE LA SEGURIDAD EN MÉXICO.

A medida que la inseguridad en México a aumentado han aumentado a su vez las medidas para tratar de contrarrestar los efectos de la inseguridad ; tales como el aumento en empresas de seguridad privada que ofrecen dichos servicios de seguridad a través de recursos humanos, técnicos y materiales dentro de los últimos se encuentran los mecanismos electrónicos (alarmas, sensores, cámaras de video etc. ) conjuntamente con personal de vigilancia para vigilar que la seguridad se mantenga tanto en Empresas ,Organismos e Instituciones de todo tipo incluyendo las escuelas; en las cuales se tiene un ambiente especialmente susceptible porque es un medio en el que los alumnos deben tener seguridad y no sentirse agredidos con personal de vigilancia que porte armas , gases , toletes o cualquier arma .

Dicho fenómeno se debe a la insuficiencia del gobierno para otorgar la seguridad a las empresas , bancos e instituciones de la cual requieren para desarrollarse .

"En la actualidad , las estadísticas policiacas indican que en la ciudad de México se comete un robo o un asalto cada tres minutos y un delito sexual cada dos horas . En teoría esa cifra es alta. No obstante , en la realidad debe considerarse que el índice es de casi el 50% ; dato que no es del dominio público, debido a que no todas las víctimas se presentan a denunciar los ilícitos, entre otras razones porque no desean perder tiempo en tramites burocráticos, que se deteriore su imagen personal, o por gastos que esa situación implica."

( GUERRERO , 2000 :24 )

Además se presentan los datos estadísticos que darán al lector idea de la situación de inseguridad en nuestro país cuando la policía interviene .

- ♦ "La tasa mundial de castigo al robo con violencia es 29 % y en México de 19%

- ✦ La tasa mundial de castigo a la violación es 33% en el mundo y de 20 % en México"

(copamex.org.mx, 16 diciembre del 2002)

Lo anterior comprueba con una de las notas sobre seguridad en el estado contenida en el periódico La Voz de Michoacán con fecha 17 de octubre 2003 :

"Bajar el índice delictivo en la región con la participación de las diferentes corporaciones policiacas , es la finalidad de continuar con las reuniones para prevención del delito , no sólo en la ciudad, sino en la región."

(RAMIREZ,2003:11)

Lo anterior fue dicho por el Subprocurador Regional de Justicia en dicha noticia reconoce que uno de los delitos más recurrentes es el robo a propiedad privada no solo en la ciudad de Uruapan sino en toda la región e incluso a nivel nacional , agregando que aunque el robo de vehículos es grave , es más alto el asalto en el interior de las propiedades .

A esta noticia se agregan los comentarios del Director de Seguridad Pública de la Ciudad de Uruapan ( Juan Carlos Benitez Suárez); el cual comentó que han aumentado el número de detenciones , lo que indica un aumento en la delincuencia .

En la misma noticia el Subprocurador Regional de Justicia Javier Zúñiga Andrade menciona que " es mejor prevenir que reprimir " por tanto las empresas de seguridad privada ante tal aumento de inseguridad contribuyen establecen sistemas de seguridad y prevención.

Este fenómeno es creciente sobretodo en ciudades con mayores poblaciones como México Distrito Federal ; como ejemplo se retoman las siguientes cifras :

" En el D.F. existen 741 empresas privadas de seguridad autorizadas para prestar el servicio en fraccionamientos, industrias, comercios y bancos, con una fuerza de trabajo de 37 000 empleados . Esta cifra es mayor en 10 mil personas

al número de policías preventivos que están asignados a la vigilancia en las calles de la ciudad".

(OLAYO, 1996: 28)

Ante el fenómeno se creó una nueva necesidad la cual es ya más común que cualquier comercio y empresa o instituciones cuenten con personal de vigilancia y sistemas de seguridad, encontrándose registradas en la República Mexicana (según datos del SIEM) 130,277 empresas de servicio de las cuales 919 empresas son empresas de seguridad y 182 empresas están registradas únicamente con el giro de vigilancia.

Lo que indica que aproximadamente 1101 empresas ofrecen el servicio de seguridad y vigilancia en México ello comparado con el total de empresas de servicio indica que 1 de cada 118 se dedica al giro de seguridad y vigilancia; aunque estas sigan siendo muy pocas van en aumento debido a la situación de inseguridad generalizada en todos los estados del país.

Actualmente en el estado de Michoacán se encuentran registradas en el SIEM (Sistema de empresas) en su totalidad 10,745 empresas de las cuales, 2060 son de servicios y 1924 son de giro industrial, el resto 6,761 empresas dedicadas al comercio; lo que nos indica que las empresas de servicio es la que mayor actividad económica en el estado.

Ahora bien del total de empresas (10,745) se encuentran ubicadas en Uruapan 1,077 de las cuales registradas con giro de servicio de seguridad privada son 2 únicamente.

"Sin embargo se tiene el conocimiento de que son por lo menos 3 ya que mediante un estudio en la bolsa de trabajo de la Dirección de Desarrollo Económico Municipal de Uruapan Michoacán son Sepromich, Seguridad Máxima Privada y Serdimyn; las cuales ofrecen un sueldo mensual de \$ 2,174.00 pesos

mensuales algunas de estas empresas de vigilancia además ofrecen el servicio de mantenimiento a las diferentes empresas de la Localidad ".

Fuente: Encuesta Directa 2003

Se presenta una propuesta de sueldos para dos tipos de vigilantes aplicada en el periodo de 1999 al 2001 (sin encontrarse más actualizaciones).

Por Antonio Andrade Fernández

TABLAS SALARIALES PARA EL PERSONAL DE VIGILANCIA						
VIGILANTE DE SEGURIDAD SIN ARMA						
AÑO	SAL. BASE	COMP. PERS	PLUS TRANS	PLUS VEST	PLUS PELIGR	TOTAL
1999	\$ 81.37	\$ 10.27	\$ 11.10	\$ 10.26	0	\$ 113.01
2000	\$ 86.72	\$ 6.75	\$ 11.32	\$ 10.47	0	\$ 115.23
2001	\$ 95.34	\$ 0	\$ 11.55	\$ 10.68	0	\$ 117.57

VIGILANTE DE SEGURIDAD CON ARMA						
AÑO	SAL. BASE	COMP. PERS	PLUS TRANS	PLUS VEST	PLUS PELIGR	TOTAL
1999	\$ 81.37	\$ 10.27	\$ 11.10	\$ 10.26	\$ 19.78	\$ 132.78
2000	\$ 86.72	\$ 6.75	\$ 11.32	\$ 10.47	\$ 20.18	\$ 135.41
2001	\$ 95.34	\$ 0	\$ 11.55	\$ 10.68	\$ 20.58	\$ 138.15

Fuente: <http://www.arrakis.es/~aaf/>

La tabla muestra una propuesta de salarios para los vigilantes sin armas y con armas . en el 2001 el vigilante sin arma debería ganar \$ 117.57 pesos diarios mientras que el vigilante que porte algún arma tendría que percibir \$ 138.15 pesos , siendo el aumento debido al plus de peligro , lo que se aplicaría a vigilantes que

estuvieran debidamente capacitados , lo que en la realidad no se aplica , por lo menos en la Ciudad de Uruapan Michoacán. En donde tan solo se cuentan con aproximadamente 3 empresas de seguridad privada que ofrecen el servicio de vigilancia con personal , el cual no esta debidamente capacitado debido principalmente al sueldo que estas empresas ofrecen para contratar ; reclutan personas que en su mayoría no cuentan con las habilidades y la capacitación suficiente para ofrecer el servicio de vigilancia a las empresas contratantes del servicio.

Ahora bien , ya se planteo la situación de la seguridad en México ; ahora se explicará en que consiste específicamente el tema de la seguridad lo que se desarrolla en el siguiente punto.

## **1.2.- DEFINICIONES DE SEGURIDAD:**

La palabra seguridad se puede definir desde diferentes puntos de vista por ello que se retoman varias definiciones

Así desde el punto de vista de la psicología humanista la seguridad es una necesidad según Abraham Maslow , en su teoría de la superación en donde dice que :

" todo ser humano se rige por tres premisas :

1. El hombre es un ser necesitado , siempre desea y desea mas .
2. Una necesidad satisfecha no es un motivador del comportamiento.
3. Las necesidades del hombre están ordenadas en una serie de niveles o jerarquías.

Los distintos tipos de necesidades son:

Necesidades Fisiológicas

Necesidades de Seguridad

Necesidades Sociales

Necesidades de estima

## Necesidades de Autorealización

Cabe destacar que el orden presentado puede variar o ir presentándose en forma distinta o simultánea.

Sin embargo la necesidad de seguridad es una de las primeras necesidades que se presentan en el ser humano la cual debe ser satisfecha contribuyendo a la autorealización de los seres humanos.

Desde el aspecto social la Seguridad es :

"Es una condición que busca todo ser viviente en sus múltiples actividades y toda organización o colectividad para poder existir , desarrollándose para cumplir sus propósitos."

(Manual de capacitación de Seguridad Pública Municipio de Uruapan s/a)

Pensando que las personas son las bases del desarrollo de empresas e instituciones se enfatiza que cualquier mexicano debe ser protegido por la constitución a través de las garantías constitucionales (igualdad ,libertad, seguridad jurídica y propiedad).

De particular interés es la tercera garantía , por lo que la seguridad desde el punto de vista jurídico es :

"El instrumento que se identifica con la ley que nos brinda la convicción de que nuestra conducta se ajusta al Derecho, con el fin de poder vivir tranquilos ".

(RODRIGUEZ,1983:26)

La seguridad es un derecho social y legal :

"La seguridad es social porque todo individuo en sociedad tiene el derecho y obligación de crear las condiciones necesarias a través del respeto y la prudencia para sentirse y hacer sentir seguridad a sus semejantes ; además de que es un derecho legal puesto que las mismas leyes que rigen la sociedad deben implementar mecanismos para mantener el orden y resguardar así dicha seguridad".

(GUERRERO ,1998:5)

### **1.3.- TIPOS DE SEGURIDAD :**

Ante el aumento desmedido de la inseguridad en nuestro país , la seguridad pública no ha podido contrarrestarlo por ello ha permitido que las empresas e instituciones que ofrecen seguridad a través de los servicios de vigilancia con personal tengan su campo definido llamándole seguridad intramuros la cual se define como :

" La función de brindar seguridad a personas, bienes y objetos dentro de instituciones y edificios, quienes supervisan el control de acceso y control de visitas".

( CAMPOS,1998 :2)

Siendo sus principales objetivos los de prevenir pérdidas , prevenir riesgos y atender emergencias ; siendo su campo de acción exclusivamente en el interior de la propiedad .

Así que el servicio de seguridad intramuros se extiende a toda organización como , empresas , Instituciones , e instituciones educativas en donde el objetivo es meramente de prevención a través precisamente de la vigilancia además de la

atención de emergencias para lo cual es necesario que se cuente con personal capacitado que desempeñe su puesto eficazmente.

#### **1.4.- LAS ÁREAS DE LA SEGURIDAD .**

La seguridad es un derecho social y legal, por tanto , requiere de atención especial para que alcance su objetivo fundamental, mediante las cinco áreas siguientes:

- ◆ Seguridad Industrial
- ◆ Seguridad Física
- ◆ Seguridad Operacional
- ◆ Protección electrónica
- ◆ Protección civil

##### **SEGURIDAD INDUSTRIAL**

" El objetivo fundamental de esta es proteger a los trabajadores de accidentes de trabajo , como consecuencia del manejo inadecuado de herramientas o maquinaria, o bien , por falta de mantenimiento de éstas.

Asimismo ,se preocupa proteger a las personas contra enfermedades originadas por las condiciones de trabajo. En este sentido, la seguridad industrial es un derecho social y legal establecido por una demanda de la sociedad y como una obligación entre gobernantes y gobernados .

La seguridad industrial es un área que por estar reglamentada se establece en todas y cada una de las instalaciones . Sin embargo , en múltiples casos solo cumple un requisito administrativo, originado el exceso de rotación de personal."

(GUERRERO 2000:18)

Sin embargo la diferencia entre la seguridad industrial y la seguridad física radica en que la primera se estudia en diversos planteles educativos y , no obstante, el índice de accidentes en trabajadores es alto; mientras que la seguridad física se establece dependiendo de las necesidades propias de la institución.

Lo anterior se retoma para ir diferenciando cada una de las áreas de seguridad e ir identificando con cuales de éstas el presente estudio tiene relación y por lo cual se considera necesario ir retomándolas.

### SEGURIDAD FÍSICA:

" La seguridad física señalada en México por los técnicos en la materia con el nombre de Protección , es la segunda "pierna" de la seguridad y comprende los siguientes aspectos:

- 1.- Protección a personal (contra atentado, secuestro, homicidio, asalto)
- 2.- Protección a las instalaciones ( contra robo, sabotaje, asalto, explosión, instrucción);
- 3.- Protección a valores ( Contra daño intencionado, fuga de información ) "

(Ibid:19)

La seguridad física se dedica a proteger a los trabajadores contra accidentes y/o enfermedades. La protección se enfoca a resguardar la seguridad de las personas y los valores contra asaltos , robo , incendio, secuestro , homicidio, atentado etc.

Debe considerarse que cuando ocurre alguno de los riesgos arriba señalados , generalmente es por descuido de quienes se convierten en víctimas, o por que cuentan con medidas habituales de seguridad o las desconocen o no se sujetan a los controles que se les indica.

## SEGURIDAD OPERACIONAL

Esta área , después de la seguridad física, se considera de importancia vital, toda vez que es " el órgano regulador" de la eficiencia para alcanzar el nivel de seguridad que se requiere en cada uno de los servicios instalados, ya sea en condominio, comercio, bancos, industrias, servicios especiales , etc.

Su objeto es investigar , evaluar y determinar el nivel real de eficiencia de todo dispositivo de seguridad, lo cual implica contar con experiencia amplia en operación de servicios de seguridad.

Esta experiencia abarca conocimientos humanos, técnicos y administrativos, ya que la evaluación consisten en observar directamente todas las acciones del personal involucrado y dialogar con cada uno de los que lo integran, sobre la actitud observada. La información obtenida se compara con el procedimiento previamente establecido para determinar el nivel de eficiencia.

Para llevar a cabo esta estructuración se estructuran parámetros variados como programas, manuales, procedimientos y políticas.

" Pasos para personal calificado a fin de cubrir servicios en condominio :

1. Identificar las necesidades reales del cliente .
2. Determinar los objetivos específicos que deben ser cubiertos por el vigilante.
3. Señalar los recursos (humanos, materiales, económicos)
4. Establecer el perfil del vigilante .
5. Integrar los parámetros de evaluación
6. Identificar las fuentes de reclutamiento y realizarlo.
7. Selección e investigación de aspirantes al puesto.
8. Capacitación y evaluación del personal.

9. Elaboración del expediente y alta de elemento.

10. Adiestramiento en el puesto".

(Ibid:20)

Es decir , la seguridad operacional esta pendiente del cómo y por qué se realizan las actividades-, supervisando la efectividad de los servicios , lo cual esta a cargo de personal que maneje equipo de seguridad .

#### PROTECCIÓN ELECTRÓNICA:

" Todo lo que el hombre construye , lo vulnera el hombre, este es un pensamiento que suele decirse con frecuencia. Pero existen elementos sofisticados que no son fáciles de velar, y básicamente se alude a la protección electrónica. Su aplicación en el medio de la seguridad tienen el propósito de detectar , avisar y/o neutralizar situaciones que pongan en peligro la integridad física de las personas de los bienes o información. Por eso su instalación requiere de una evaluación y análisis preliminar, sobre las necesidades reales de los bienes por proteger; el establecimiento del equipo adecuado y las áreas que se deben cubrir" .

(Ibid:21)

Por lo cual la vigilancia con personal tiene ventajas sobre la vigilancia electrónica , ya que estos se puede mover a diferentes áreas en corto tiempo, a diferencia que los equipos electrónicos y puede intervenir en corto tiempo .

Dentro de estos mecanismos se encuentra el recurso humano que debe ser capacitado y cumplir con todos los requerimientos para ocupar dicho puestos de vigilancia ya que realiza un importante papel en el mantenimiento de la seguridad en cualquiera de los ámbitos privados ( empresas, comercios, instituciones de carácter privado ).

## 1.5.- PERFIL LABORAL IDEAL DEL VIGILANTE:

Antes de iniciar con la descripción de los perfiles se dirá que se entiende por perfil Ideal :

Perfil laboral ideal :

Es la serie de requerimientos laborales necesarios que las personas deben poseer para que puedan desempeñar con eficiencia un puesto . Que en este caso será el puesto de vigilancia .

Para dicho efecto se citará un perfil ideal del vigilante , propuesto por Antonio Andrade Fernández *quien escribe en la pag. de [internetaaf@arrakis.es](mailto:internetaaf@arrakis.es) el 20/01/99 :*

### REQUERIMIENTOS FÍSICOS :

Debe ser bien pagado ; con un perfil físico contratable, como lo es : estatura mínima de 1.68 mts. , sin tatuajes, cabello corto y natural, compleción mediana y sin afecciones cardíacas, congénitas o restrictivas de actividad óptima, mediante el conveniente sueldo se lograra recibir una gran cantidad de aspirantes, para contratar lo que permite seleccionarlos sin presión y según parámetros de calidad.

### REQUERIMIENTOS PSICOLÓGICOS

Donde el vigilante debe ser evaluado periódicamente en cuanto **disciplina, facilidad de palabra, sociabilidad**, escritura e índice de **asistencia** ; a través de las siguientes evaluaciones psicológicas:

- Valores = Prueba de Allport

- Rasgos de Personalidad = Prueba de Machover
- Actitudes y personalidad = Figura bajo la lluvia.

#### REQUERIMIENTOS CLÍNICOS :

Cada elemento deberá estar libre de consumo de drogas ; como alcohol, anfetaminas, barbitúricos, opiatos, cannabinoides

Cocaina, metanfetaminas ; a través de un examen de la sangre.

#### REQUERIMIENTOS DE UNIFORME:

El Uniforme debe ser sobrio en colores blanco y negro ó azul ya que el elemento debe a simple vista mostrarse como elemento de seguridad sin dar lugar a confusiones ( Los Uniformes 100% negros, 100% azules y tipo militar no están permitidos por la SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA)

#### REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN :

Esta debe ser en dos ramas: ( la rama común y la rama específica)

La rama común que comprende la capacitación en :

- La prevención y combate de incendios ( contingencias)
- Comunicación
- Procedimiento operativo
- Prevención de robo
- Vigilancia
- Control de accesos ( puertas )
- Medidas precautorias

La rama específica la constituye todas aquellas acciones indicadas por el cliente de acuerdo a las necesidades de seguridad del mismo.

Por ello cada institución o empresa debe decidir si contratar el servicio de vigilancia a alguna empresa de seguridad privada o en su defecto , contratarlo directamente , cuidando que el perfil del vigilante realmente cubra con los requerimientos para el puesto y por lo tanto la eficiencia en el desempeño del mismo.

En las instituciones educativas privadas el personal de vigilancia debe estar capacitado para que puedan proporcionar un eficiente servicio de vigilancia sus estudiantes , personal docente y administrativo .

En el presente capítulo se mostró la situación de inseguridad siendo uno de los efectos el aumento del servicio de seguridad privada ; a esto se agregó una cuestión la cual consiste en la contratación del personal que realmente pueda ofrecer seguridad para lo cual se mostró una propuesta de los requerimientos que pudieran poseer ; sin embargo la capacidad de la mayoría de las empresas e instituciones por lo menos en México aún no tienen los recursos suficientes como para contar con dicho personal .

En cada empresa e institución contratante tiene sus necesidades propias de vigilancia ,en una institución educativa hay reglamentaciones que dicho personal debe seguir por lo cual en el siguiente capítulo se muestran dichas características.

## CAPITULO 2

### **CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C. Y EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS .**

En el presente capítulo se abordará la descripción general de la institución educativa Don Vasco A. C. en cuanto a sus antecedentes históricos ,objetivos, misión , estructura organizacional cuales guían las funciones y actividades de los departamentos que la componen ; luego se describe uno de los departamentos el departamento de recursos humanos en cuanto su conformación ,objetivos , funciones y actividades generales.

#### **2.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA UNIVERSIDAD :**

La Universidad Don Vasco se formó de una Asociación Civil con padres de familia de la localidad, para que juntos trabajaran convocados por la invitación de los iniciadores el Sr. Cura José Sahagún de la Parra quien entonces era Párroco de la Iglesia de San Francisco en Uruapan y el Pbro. Gonzalo Gutiérrez Guzmán encargado de la construcción del seminario Menor de Zamora, en Uruapan. Así se logró darle vida el 24 de Febrero de 1964.

Los jóvenes de Uruapan y localidades aledañas debían trasladarse a otras Ciudades donde pudieran continuar sus estudios medios y superiores ,lo que a su vez provocaba en los muchachos un desarraigo familiar y los jóvenes que aunque tuvieran las aspiraciones de seguir estudiando y no tenían las posibilidades económicas para salir a buscarlas lo que implicaba además riesgos de traslado a alguna Universidad por ello lamentablemente renunciaban. Por todo esto decidieron crear una Institución que ofreciera dicha educación de calidad y con accesibilidad económica sin distinción de clases sociales . Pues cabría agregar

que las escuelas particulares de esos tiempos ( años 50's y 60's) eran exclusivamente para varones o sólo mujeres .

Por lo que dicha Institución inicio actividades en mayo de ese mismo año (1964) en lo que hoy es el Hotel "tarasco" en el centro de la Ciudad de Uruapan con el nombre de INSTITUTO CULTURAL DON VASCO A.C. mismo que comenzó a funcionar con dos grupos de secundaria, conformados en su mayoría por muchachos que no habian encontrado lugar en otras escuelas.

En ese mismo año (1964) se integró el Lic. Rafael Anaya González, como asesor moral del Instituto. Así , en el año de 1967, el Instituto se traslado al Seminario menor de la diócesis de Zamora hasta donde actualmente ha permanecido .

Para el año de 1970 una vez que se realizaron los estudios sobre la situación económica y social de la región se decidió dar apertura a la escuela de administración de empresas y aunque en la década de los setenta se tuvieron algunos problemas para seguir sosteniendo la Institución; por lo que la señorita Esther Angeles realizó algunos cambios administrativos y así pudo seguir funcionando la institución.

En 1977 se crea la segunda carrera la Licenciatura en contaduría pública y en 1981 la Licenciatura en Arquitectura , cuatro años después en 1985 tienen apertura dos licenciaturas más : Trabajo Social y Planificación para el Desarrollo Agropecuario y en 1988 el Instituto Don Vasco da un paso más hacia su madurez y se constituye como "Universidad Don Vasco" que en ese mismo año , tratando de dar respuesta a las necesidades de los jóvenes de la región abre las licenciaturas en Pedagogía y Diseño Gráfico .

En 1991 se abre la carrera de Ingeniería Civil , al mismo tiempo la secundaria reabre sus puertas en otras instalaciones ubicadas en Centro de la Ciudad. Finalmente en 1995 se abre la licenciatura en Derecho.

En 1997 contando con más infraestructura el Don vasco ofrece estudios de postgrado , teniéndose de antemano convenios con instituciones educativas de prestigio, dichos diplomados y maestrías atraen a más profesionistas en dichas instalaciones los cuales requieren igualmente de que se les ofrezca una seguridad en el interior de las mismas .

## **2.2.- CARACTERÍSTICAS DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.:**

La Universidad Don Vasco A.C. es la primera institución de nivel superior en la ciudad de Uruapan y es de carácter privado ; se localiza en la ciudad de Uruapan Michoacán con domicilio en entronque carretera a Pátzcuaro # 1100.

Actualmente cuenta con más de 3,000 estudiantes , entre las nueve licenciaturas y el Colegio de Ciencias y Humanidades su sistema de estudios esta incorporado al de la Universidad Nacional Autónoma de México . Además cuenta con secundaria la cual se ubica en otras instalaciones.

La Universidad Don Vasco A.C. cuenta con nueve licenciaturas las cuales son (contaduría, administración, informática, pedagogía, arquitectura, diseño gráfico y comunicación visual , ingeniería civil, trabajo social y derecho además de once departamentos uno de los cuales es el departamento de Recursos Humanos.

Además de otros departamentos no menos importantes que apoyan directamente en las funciones académicas como el de Investigación Social, de Informática, de Orientación Educativa , de Prensa y de Acción Pastoral. Así como la Compañía de Teatro, y la estudiantina .

Los objetivos de la Universidad Don Vasco A. C. son :

- " Promover una juventud con un verdadero espíritu de estudio, de investigación y de profesionalismo.
- Desarrollar en los jóvenes estudiantes una formación moral que los comprometa en su ética profesional.
- Dar como institución de servicio, oportunidad de obtener a pobres y ricos, una formación a la altura de los mejores centros de la nación.
- Responder a las necesidades de la región".

( CASTAÑEDA,1993:18)

Siendo una institución de educación profesional ,sus objetivos están encaminados a la formación del espíritu de educación en los jóvenes que adquieran la educación profesional . Además de ser una Institución de educación donde los jóvenes de todas las clases sociales tengan las mismas posibilidades de estudiar, para lo cual se proporcionan becas para jóvenes de bajos recursos económicos. Y sus colegiaturas son unas de las más bajas en comparación con gran numero de Universidades privadas de Uruapan y la Región.

La MISIÓN de esta institución es:

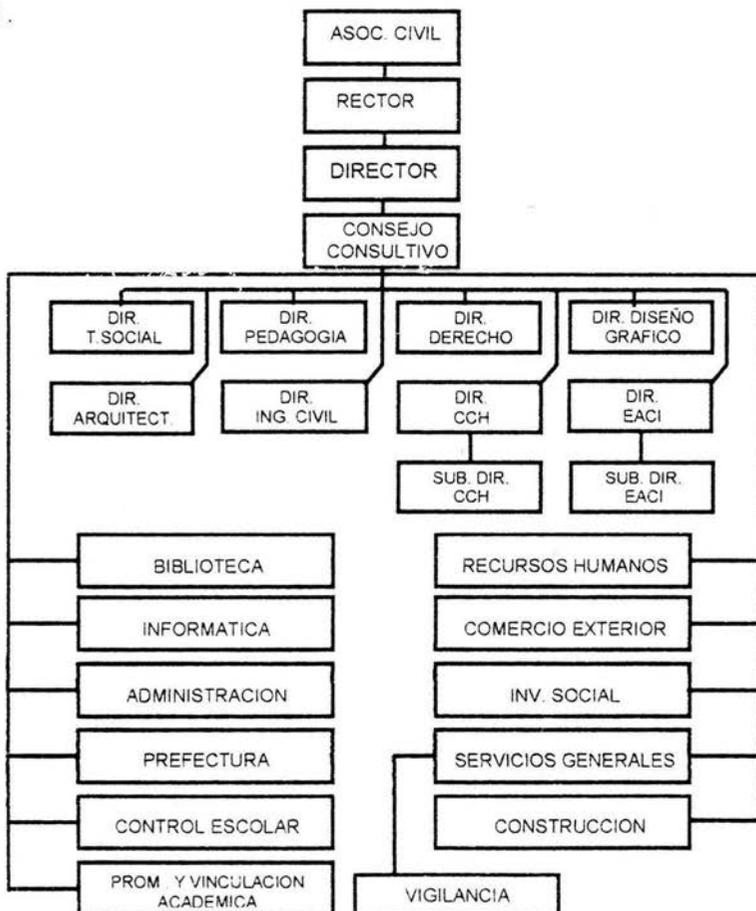
" Ser una Institución de educación, forjadora de personas con una inquebrantable robustez de espíritu, formadora de jóvenes responsables, generosos, críticos y creativos; conscientes de su transcendencia en cuanto a su origen y destino, reconstructores de la sociedad desde una amplia y mejor perspectiva".

( CASTAÑEDA,1993:20)

Literalmente el significado de la palabra misión es "lo que se debe hacer" en opinión personal significa que la misión de la Universidad Don Vasco A. C. implica la formación no solo profesional de sus estudiantes sino también humanista que aporte sus conocimientos a su lugar de origen ; permitiendo dicha reconstrucción de su sociedad .

### 2.3.- ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad Don Vasco A.C. se conforma por niveles y departamentos con labores importantes y delimitadas que al unirlas conforman la institución como tal .



Así se presentan (a grandes rasgos) las funciones y *responsabilidades* de cada uno de las direcciones y departamentos que conforman la institución .

La Asociación Civil se compone por ciudadanos de integridad moral tienen las siguientes responsabilidades básicas:

- Representar moral y legalmente a la comunidad regional de Uruapan, única propietaria de la Universidad Don Vasco.
- Nombrar al Rector en conformidad con los estatutos universitarios.
- Apoyar siempre, de manera firme y decidida, al rector y a su equipo de trabajo en sus esfuerzos permanentes por hacer realidad tanto la superación académica y moral de la comunidad universitaria, como su anhelo de integración social.
- Atender en la medida de lo posible las necesidades materiales y morales de la comunidad universitaria.

En el segundo peldaño el rector quien es el representante legal de la institución y máxima autoridad en ella, como administrador general establece los lineamientos necesarios para promover todo lo que tienda al mejoramiento cultural y patrimonial de la Universidad. El Rector es inspirador de valores y actitudes coherentes con la filosofía universitaria.

En el tercer peldaño se ubica el Director General: Quien es el responsable del buen manejo administrativo y financiero de la institución. Toma decisiones e implementa políticas relativas al mejoramiento económico, docente y académico de la institución. Coordina las acciones que realizan los distintos funcionarios universitarios. Con la anuencia del Rector efectúa los nombramientos y remociones de éstos y junto con el Rector promueve permanentemente a realización de la filosofía de la Universidad.

En el cuarto peldaño se encuentra el Consejo Consultivo que esta constituido por Rector, Director General, Directores técnicos de las distintas escuelas, Jefe del Departamento Escolar y Prefecto. Tiene como función proponer las acciones necesarias para optimizar los mecanismos educativos, las normas pedagógicas y las bases específicas para la administración del proceso enseñanza-aprendizaje en la institución.

Los Directores Técnicos son los representantes de la escuela a su cargo ante la Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México) Coordinan el trabajo académico y fomentan la integración y superación de docentes y alumnos. Son responsables de la Actualización , adecuación y cumplimiento de los planes de estudio ; así como del uso de técnicas pedagógicas efectivas.

Dependiendo directamente de dirección general los demás departamentos como el de *Informática*; el cual se encarga de mantener en óptimo funcionamiento las computadoras para el servicio de la comunidad Vasquense .

La Biblioteca , dicho personal se encarga de ofrecer en préstamo los libros que requiere la comunidad y de mantenerlos en las mejores condiciones para su uso.

El Departamento de Prefectura es el encargado de mantener una disciplina en la impartición de las clases , con los maestros y alumnos .

El departamento de Administración se realiza el manejo de ingresos y egresos económicos así como pago de nóminas correspondientes a todo el personal , asuntos Fiscales, Presupuestos , compras para el abastecimiento de lo necesario.

En el departamento de Control escolar: su personal realiza lo relacionado con la validación de los estudios e información académica interna.

Departamento de Investigación Social:

Investigar las necesidades y expectativas en relación a la educación superior a nivel local y regional.

Es así como la Asociación Civil es la máxima autoridad en la institución; propiamente dentro de la Universidad la Srta Esther Angeles encargada de administrar la Institución es una de las más identificadas autoridades al igual que el Lic. Rafael Anaya y el Consejo consultivo por estar éste integrado por Rector, Director General, Secretaria General, Directores técnicos de las distintas escuelas, Jefe del Departamento Escolar y Prefecto quienes como ya se mencionó tiene como función proponer las acciones necesarias para optimizar los mecanismos educativos, las normas pedagógicas y las bases específicas para la administración del proceso enseñanza-aprendizaje en la institución.

## **2.4.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

El desarrollo del presente punto tiene el objetivo de dar a conocer las características del departamento de recursos humanos dentro de la Universidad Don Vasco A. C. comprendiendo desde los antecedentes , el conocimiento del usuario del departamento de Recursos Humanos de la situación social , la conformación del departamento y por último la intervención del trabajador social en el departamento de Recursos Humanos como creador y total responsable de dicho departamento.

### **Antecedentes de la creación del departamento de recursos humanos :**

Inicialmente el Lic. Salvador Vilchis Torres (subdirector de EACI) se encargaba de algunas de las funciones de un departamento de recursos

humanos en cuanto a la contratación y el trato directo de conflictos entre compañeros del área de trabajo de servicios generales , de seguimiento de incapacidades etc. pero al aumentar las necesidades ya que el número de empleados crecía ; en el inicio del año 2000 propuso la creación del departamento de Recursos Humanos por lo que se le pidió a la Lic. T.S. Liliana Murillo Paredes elaborara una propuesta de integración de dicho departamento que llevara directamente lo del personal de las áreas de Servicios Generales y vigilancia.

Además de programar sus actividades en los seis meses próximos ; al concluirlos volvió a programar a seis meses siguientes hasta que actualmente ( año 2003 ) se programa cada año.

Inicialmente los objetivos que se manejaron dentro de los 6 primeros meses fueron los siguientes:

#### Objetivo General:

"Ser un coordinador entre las diferentes áreas de la Universidad, encaminado a promover el diseño, estructura y control de sistemas de trabajo para el manejo óptimo de las relaciones laborales y sus tareas dirigidas a la integración y desarrollo".

(ARCHIVO 2001 R.H.)

Algunos de sus objetivos específicos son :

- ✓ Definir y aplicar evaluaciones de desempeño laboral en coordinación con las diferentes áreas.
- ✓ Promover oportunamente al personal calificado a las diferentes áreas de la institución de acuerdo a especificaciones y necesidades.

- ✓ Implementar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación y relaciones laborales.
- ✓ Establecer mecanismos que estimulen y fomenten la integración entre distintos grupos de trabajadores.
- ✓ Definir los perfiles demográficos, sociales y familiares del grupo trabajador, identificando con ello problemas laborales como ausentismo, rotación, ambiente y salud laboral.

Cabe señalar que ya no se realizan actividades para los objetivos de evaluaciones de desempeño , además el objetivo de Promoción oportuna al personal calificado a las diferentes áreas de la institución de acuerdo a especificaciones y necesidades ya que este departamento se ha visto con limitaciones externas para poder cumplir con el personal calificado .

#### ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL DEPARTAMENTO :

En términos generales se realizan las siguientes actividades :

- ✓ Entrevistas al personal ( y tanto a empresas como egresados para la bolsa de trabajo)
- ✓ Estudios socioeconómicos
- ✓ Reuniones mensuales para la aclaración de dudas , situaciones o necesidades en los distintos departamentos del personal.
- ✓ Se trabajan en sesiones de relaciones humanas por grupos en periodo de vacaciones.
- ✓ Se implementan acciones tendientes a la seguridad y salud laboral.
- ✓ Se implementan cursos de capacitación para siniestros y accidentes.
- ✓ Además se informa e integra al personal a las actividades que tiene el departamento en cuestiones de atención al trabajador.
- ✓ Y de igual forma se realizan actividades propias del departamento de reclutamiento , selección del personal, capacitación y orientación.

Actualmente el departamento programa sólo sus actividades en un plan de trabajo anual ,el cual muchas veces las actividades programadas no se pueden realizar debido , entre otras cosas a la carga de trabajo del único elemento en el departamento de recursos humanos .

## **2.5.- OBJETIVOS ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Los objetivos actuales que se tienen en dicho departamento son los siguientes:

Objetivos específicos :

- ✓ Identificar y aplicar las Legislaciones y políticas de Estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan.
- ✓ Implementar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación y la relación laboral.
- ✓ Establecer mecanismos que estimulen y fomenten la interacción entre distintos grupos de trabajadores.
- ✓ Desarrollar programas de prevención y mejoramiento personal a través de las líneas de salud, educación, desarrollo personal que permitan el mejoramiento físico, mental y social del trabajador en un ambiente de interrelaciones positivas.
- ✓ Diseñar estrategias que establezcan los mecanismos de coordinación institucional para la satisfacción de las necesidades del trabajador en materia de Seguridad Social ( IMSS; INFONAVIT; AFORES; DIF).
- ✓ Definir los perfiles demográfico y sociales y familiares del grupo trabajador identificando con ello los problemas laborales como Ausentismo, Rotación, Ambiente Laboral y salud que afectan la productividad y calidad del trabajo en la Institución.
- ✓ Programas que influyan en la integración y motivación del personal.

- ✓ Conocer el impacto social de la institución en su entorno, y diseñar estrategias que influyan en mejorar ese impacto.

Como se muestra en los objetivos del departamento la comunicación, capacitación y motivación del personal son los ejes principales , dirigidos sobretodo al personal de Servicios generales en donde se ubican los vigilantes .

## 2.6.- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Como se ha mencionado el área de Servicios Generales ha aumentado el número de trabajadores debido a las necesidades crecientes prueba de ello es que se abrió un nuevo edificio en el cual se requeriría de más personal femenino el área de aseo por lo que actualmente el departamento de Servicios Generales se conforma del siguiente numero de personas por puesto:

PUESTO	NUMERO DE PERSONAS
Aseo	20
Jardineros	3
Mantenimiento	3
Mensajero	1
Vigilancia	9
Velador	4

Las primeras tres áreas mencionadas laboran únicamente en una jornada de 8 horas de lunes a viernes de 7 horas a 15 horas y los sábados ingresan a la misma hora y salen a las 1:00 p.m. por lo que laboran 6 horas .

Unicamente el mensajero y el área de vigilancia laboran por la tarde , además de los veladores quienes laboran en jornada nocturna .

## 2.7.-SITUACION SOCIAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES

Por ser los trabajadores del área de Servicios generales los principales usuarios de los servicios del departamento de Recursos Humanos ,se describe en términos generales el perfil de los trabajadores de dicha área:

Las edades de los empleados del área de Servicios Generales van desde 25 a 60 años, en dichas áreas se desempeñan tanto hombres como mujeres de bajos recursos económicos con un sueldo promedio de \$ 464.24 pesos netos semanales principalmente para los trabajadores de vigilancia y aseo ( hasta la fecha actual 10 de Septiembre del 2003 ) en los demás puestos el sueldo varia de acuerdo al puesto; sin embargo todos gozan de las mismas prestaciones como seguro social, días de descanso marcados por la ley , permisos sin goce de sueldo y con goce de sueldo según el siguiente reglamento:

Con goce de sueldo :

- ◆ Por nacimiento de hijo
- ◆ Matrimonio
- ◆ Fallecimiento de hermanos, esposa, padre hijos y suegra.
- ◆ Enfermedad del trabajador o familiar directo.

En su mayoría la escolaridad de los trabajadores del área de Servicios generales es desde personas analfabetas , la mayoría con educación básica, otros más con educación preparatoria trunca y en cuanto al estado civil la mayoría son casados seguido por las trabajadoras de aseo que en su mayoría son divorciadas algunas otras en unión libre , en menor cantidad hay solteros (as) .

Los usuarios viven en su mayoría en zonas urbanas, sus viviendas se encuentran construidas con materiales como el tabique ó tabicón y un menor número viven en casas de madera con parcialidades de concreto; todas ellas con los servicios básicos, con familias nucleares, extensas y en un menor numero familias compuestas .

Cabe mencionar que en la actualidad a partir del mes de julio del 2003 aproximadamente se llevan a cabo clases de educación básica ; por parte del Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA) ubicadas en instalaciones de la misma institución; específicamente en el sótano numero dos. A las cuales asisten en promedio 5 personas de servicios generales.

En cuanto a los lugares que acuden para su recreación manifiestan que en sus pocos ratos libres ( ya que usualmente tienen otro trabajo) lo dedican a ver la televisión .

La mayoría de los usuarios manifiestan no pertenecer a ningún tipo de organización; además de los que sólo dicen participar ocasionalmente en equipos deportivos en el caso de los hombres .

Es así como la Universidad Don Vasco A.C. ha estado estableciendo su estructura de trabajo debido al surgimiento de necesidades crecientes para esto han aumentando el número de sus departamentos con funciones y actividades específicas para la atención de las mismas ; tal es el caso del departamento de recursos humanos el cual se creó a causa de la necesidad creciente de darle solución a los problemas generalizados específicamente en las áreas de vigilancia y Aseo por ello son los principales usuarios del servicio del departamento . Finalmente se retoma el perfil general de los trabajadores del área para contextualizar el medio donde tendrá lugar el desarrollo del capítulo práctico.

## CAPITULO 3

### LA VIGILANCIA EN LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.

En el presente capítulo se iniciara exponiendo la importancia de que en las instituciones educativas se cuente con vigilancia ya que la delincuencia ha traspasado las barreras , siendo los puntos más vulnerables las escuelas por los alumnos además del personal docente ,administrativo por lo tanto requieren de la seguridad que el personal de vigilancia proporcione para la tranquilidad de todos los que ahí se encuentren y de sus familias.

Se podría suponer que las escuelas de nivel medio superior y superior no requieren de dicha vigilancia como en las de nivel básico; sin embargo existe mayor riesgo en las preparatorias dejando de lado la restricción en las puertas de ingreso a dichas instituciones coadyuvando a que se cometan en el interior delitos como la distribución de drogas , robos, bandalismo ,agresiones físicas de personas que ingresan en estados de ebriedad etc.

Dichas situaciones de inseguridad en el interior de instituciones educativas ocurren no solo en México también en otros países de latino América como tal es el caso de la Universidad de Puerto Rico por lo que se retomará las medidas de seguridad que se han implementado ; luego se aclararan los conceptos de lo que es la vigilancia y el vigilante dentro de dicho ámbito escolar ; finalmente se aborda la vigilancia en la Universidad Don Vasco A. C. ubicando a los vigilantes en el área de vigilancia , área que se coordina directamente con los departamentos de Servicios Generales y Recursos Humanos ; finalmente se retoma el perfil del puesto de vigilancia entendiéndose por perfil de puesto "los requisitos, habilidades y capacidades necesarios para desempeñar dicho puesto" de vigilancia el cual es de particular importancia ya que el tema de la presente tesis se centra en dicho aspecto complementado por el perfil social que se requiere en el mismos y por último se retoma la reglamentación impuesta para

dicha área en la Universidad Don Vasco A. C. de acuerdo a las necesidades particulares de dicha institución.

### **3.1.- IMPORTANCIA DE LA VIGILANCIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.**

La vigilancia en el ámbito escolar es particularmente difícil puesto que se encuentran ante problema de inseguridad porque no se pueden usar medidas agresivas para controlarlo como en la vía pública o en cualquier otro ámbito como en una empresa o centro comercial etc. Sin embargo entrometidos, delincuentes , incluyendo individuos armados, son el problema individualizado, ante esto; las escuelas deben crear mecanismos de defensa a través de la tecnología: Llaves y tarjetas inteligentes, detectores de metal, sistemas de alarmas y equipos de vigilancia ello dependerá el presupuesto y situación que se quiera combatir .

Antes de recurrir solo a soluciones de alta tecnología, dichas escuelas prefieren no aplicarlas, primero porque implican un costo alto en la adquisición y segundo debido a las consecuencias pues pueden reforzar el temor intimidando a los estudiantes y personal en general . Puede que sean una solución inadecuada al problema que se intenta resolver. Además de costosos gastos que implican las reparaciones y actualizaciones que deben ser incluidas en el presupuesto.

Una opción es la utilización del recurso humano; es decir los vigilantes que debidamente capacitados tanto en aspectos de vigilancia intramuros , primeros auxilios y psicología etc ; a ello se agrega que en un medio educativo dicho personal debe tener aspecto y carácter accesible para la no intimidación a los estudiantes ; pues se trata de ofrecerles seguridad y no miedo . Y aunque en México ni en Michoacán ; ni mucho menos en el municipio de Uruapan se tienen datos registrados sobre ejemplos de Instituciones educativas que implementen sistemas de seguridad ejemplares ; utilizando el recursos humano , otros países como Puerto Rico sí , el cual se puede decir tuvieron más conciencias en el ámbito de la seguridad.

La Universidad de Puerto Rico manifiesta tener como una de sus prioridades ,el ambiente saludable y seguro para su comunidad universitaria , así como a sus visitantes ;establecido diversas políticas institucionales conforme a las leyes federales y estatales de su país , para así garantizar a los estudiantes empleados y visitantes su seguridad y bienestar.

Contando con un cuerpo de oficiales de seguridad ( vigilantes) que provee servicio las 24 horas del día , los 7 días de la semana . Estos oficiales tienen la responsabilidad de proteger la Comunidad universitaria y sus visitantes , además de la propiedad pública y privada. Existen 3 turnos de 8 horas cada uno, con un promedio de 15 policías cubriendo cada turno proveyendo servicios preventivos. Se asigna , además , un oficial al Centro de Estudiantes de 6:00 p.m. a 12: 00 de la media noche.

"El oficial de seguridad está para servirle , y se les pide el reporte inmediato de cualquier situación anormal o sospechosa . El problema de la criminalidad ha alcanzado todos los niveles y se requiere el esfuerzo común de todos los sectores para combatirla."

( <http://www.uprm.edu/cvida/recursos/seguridad.doc>)

Tal como se muestra en el ejemplo de una Universidad de latino América como lo es la de Puerto Rico que si cuenta con un sistema de seguridad integrando al recurso humano que permita cumplir el objetivo para el cual se contrató de esa manera resguardar a la institución ; comenzando por controlar el acceso y mejorar la vigilancia en los terrenos de la institución educativa tanto con las personas como a sus instalaciones y bienes .

### **3.2.- CONCEPTO DE VIGILANCIA Y VIGILANTE**

En base a dichas definiciones se aclarará la idea de lo que es vigilar y vigilante para continuar con las características sociolaborales necesarias para ocupar el puesto dentro de una institución educativa de carácter privado como lo es la Universidad Don Vasco A. C.

Vigilancia : "Acto u efecto de vigilar y/o resguardar cualquier cosa que así lo requiera".

(Diccionario Real de la lengua española p.23).

Vigilancia general: "Aquella zona o sección determinada de las actividades y tareas que hay que estar vigilando constantemente para poder observar y proteger el lugar, a las personas y los bienes que se encuentran dentro de los límites".

(CAMPOS, 1998:7)

Vigilante " persona que vigila algo se dedica a vigilar alguna cosa; un vigilante del banco, poner un vigilante" .

(Diccionario Real de la lengua española p.23).

Finalmente en opinión personal el concepto de vigilante es aquella persona que debidamente capacitada en cuestiones de vigilancia tiene la encomienda de resguardar aquellas personas y/o cosas que así lo requieran.

Sin embargo en el municipio de Uruapan en materia de vigilancia no se cuenta aun con el personal capacitado ; en estas instituciones se limitan a contratar personal que no cumple con las características sociolaborales necesarias comenzando por las más evidentes como el físico la experiencia laboral , las capacitaciones , la edad entre otros.

Se considera que aún no se tiene una cultura de la seguridad en nuestro país , debido a que no se considera a la seguridad con la debida importancia se asigna esta labor a personal con sueldos bajos que en general son adultos mayores que no encontraron trabajo en otros puestos debido a la idea de que han descendido sus capacidades y habilidades físicas. Considerándose al vigilante

como el señor de tercera edad que solo observa si se suscita alguna situación informando a los directivos y a las autoridades para su intervención.

### **3.3.- EL ÁREA DE VIGILANCIA EN LA UNIVERSIDAD DON VASCO**

Es de importancia remarcar que el área de vigilancia como tal es de reciente creación como ya se abordó en el capítulo anterior a partir de la creación del departamento de recursos humanos una de sus tareas es la conformación del área como tal asignando más tareas propias de vigilancia al personal el cual antes de dichas reformas era solo portero encargado únicamente de abrir y cerrar las puertas de la Universidad sin "vigilar" realmente quienes tenían el acceso y las graves consecuencias de esto.

Por lo que debido a que sucedieron algunas situaciones delictivas se vio la necesidad de elevar la seguridad mediante una vigilancia eficiente .

### **3.4.- DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL VIGILANTE**

La descripción del puesto es para decir el objetivo por el cual se crea el puesto y se señalan las actividades que se desarrollarán ; en función de lo anterior se plasma la descripción de puesto ;según archivos del departamento de recursos humanos de la Universidad .

Puesto: Vigilancia

Ubicación Organizacional:

Reporta encargado de Vigilancia.

Objetivo o propósito general:

- Tener control de entradas y salidas de personas y vehículos a la institución así como vigilar las diferentes áreas a través de rondines entre jornadas de trabajo.

Objetivo específico:

- Controlar las puertas de ingreso para mantener la seguridad del personal y alumnos .

Actividades:

- Controlar el acceso a la institución de personas en coordinación con la caseta de información.
- Controlar salidas de alumnos de CCH de acuerdo con las autoridades del Colegio.
- Verificar el registro de personas ajenas a la institución.
- Elaborar reporte diario en el libro de registro de lo sucedido en el turno.
- No permitir la entrada de vendedores ambulantes .
- Mantener limpio el frente de las puertas y jardines exteriores.
- Dar limpieza a la calzada y banquetas a partir de la puerta hasta enfrente de Ingeniería Civil.
- Tener limpio el estacionamiento y puerta de entrada No. 2.
- Realizar rondines de vigilancia por los estacionamientos en las horas de poco tráfico además de las instalaciones.
- Los vigilantes de la puerta No. 1 realizará diariamente el rondín de 8:00 a 8:45 hrs. iniciando en la caseta hasta el estacionamiento # 5.
- Puerta No. 2 realizará un rondín de 11.00 a 11.45 hrs. , y reportar en el formato de supervisión de vigilancia lo sucedido.

- Puerto No. 1 turno vespertino realizará rondín del 17:00 al 17:30 rolado y reportará en el libro lo sucedido.
- El personal de vigilancia deberá reportar por escrito en el libro de registro lo sucedido en el turno, haciendo entrega de esto a los compañeros de la siguiente jornada. El personal que recibe el turno, también deberá firmar de conocimiento. El reporte del libro de registro debe llevar: fecha, hora y firma de quienes lo realizan.
- Anotar en la libreta de registro las salidas de los trabajadores de Servicios Generales, que se encuentren dentro de su horario.
- Reportar por escrito todos los objetos que se encuentren en caseta.
- Desarrollar vigilancia por situaciones de rol una vez por mes, tomando como día de descanso el sábado y laborar el domingo a puerta cerrada reportando lo sucedido en dicho día y turno.
- Los días sábados realizarán actividades de mantenimiento exceptuando aquellos que se encuentren en la puerta no. 1.
- En temporada de vacaciones escolares todo el personal de vigilancia desarrollará trabajos de mantenimiento de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Todo vigilante que trabaje los sábados, domingos y días no laborables, deberá activar la alarma una vez que haya hecho un recorrido por toda la universidad, cerciorándose que no haya alguna persona dentro de la misma.
- Todo vigilante y veladores son responsables de su código para activar la alarma, ya que este es único y personal.
- En caso de falla en el tablero de la alarma, no oprimir ningún número y comunicarse inmediatamente con el jefe de vigilancia.
- En caso de lluvia con truenos, desactivar la alarma según indicaciones de su jefe inmediato.
- Cualquier otra actividad que Servicios Generales requiera.

#### Relaciones:

- Comunicación y coordinación con jefe de vigilancia para reporte de anomalías y el desarrollo de los turnos, y en su ausencia, con el jefe de servicios generales.
- Con el jefe de servicios generales para el desarrollo de actividades los días sábados.
- Con los diferentes departamentos para coordinar la información acerca de los eventos que realizan. Para atender el ingreso de los asistentes.
- Con los veladores para entregar y recibir los turnos.
- Relación entre puerta 1 y 2, los diferentes turnos para mantenerse en constante comunicación.

#### Características de trabajo:

- Para caso emergente determinar el uso de teléfono para llamadas a las diferentes organizaciones de seguridad municipal según se requiera.
- Manejar criterios de decisión en torno a situaciones problema e inmediatamente coordinarse y comunicarlo a quien corresponda.

#### Magnitudes o dimensiones:

- Manejo de entradas y salidas de todo el personal, alumnos y público en general determinando su característica de ingreso a la Universidad.
- No permitir la salida en el primer turno a los alumnos de CCH según disposiciones.

- Realizar rondines en toda la universidad para verificar la seguridad e integridad de los ocupantes e instalaciones, cerciorándose del perfecto estado de :
  - a) Área de transformadores, localizados en la parte alta de la universidad frente al salón beta.
  - b) Transformadores localizados a un costado de la caseta de información 2.
  - c) Áreas posibles donde es fácil esconderse sin ser visto, o entrar y salir sin ser detectado fácilmente. Primordialmente donde se manejan valores o artículos de alto costo. ( Barranca, a un costado de los laboratorios de química y física, lote baldío que se encuentra a un costado de los salones de TV.

Como se puede observar aunque se establece que el objetivo del vigilante en esta institución es el vigilar ; se le asignan además tareas de servicios generales los sábados y diariamente la limpieza de las casetas ; lo que indica que el área de vigilancia no es considera independiente de Servicios Generales .

### **3.5 .- REGLAMENTOS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE VIGILANCIA:**

A continuación el reglamento en puerta de entradas y salidas del cual se basan principalmente los vigilantes con el objetivo de establecer un estricto control de entradas y salidas de la institución :

Dirigido a : Alumnos, personal y público en general.

1. Toda persona ajena a la institución deberá pasar a la caseta de control para registrar sus datos y le sea autorizado su acceso.
2. Toda persona que traiga a sus hijos a la escuela deberá dejarlos a la entrada de la Universidad Don Vasco, A.C..
3. Sólo se permitirá la entrada a los autos de los maestros, personal y alumnos que formen parte de la escuela.

4. Todo alumno de la secundaria Don Vasco que se presente a practicas deportivas deberá dejar su credencial a la entrada y recogerla a la salida.
5. No se permite la entrada con animales o mascotas.
6. Por ningún motivo se permitirá la entrada a vendedores ambulantes o promotores de eventos sociales, sin autorización.
7. Sólo se permitirá la entrada a promotores de negocios establecidos con previo permiso por escrito de cualquier director de las diferentes facultades o departamentos.
8. Los alumnos de CCH durante los horarios de clase solo podrán salir con el permiso por escrito del director o subdirector de dicha escuela.
9. Los alumnos irregulares de CCH deberán presentar su horario con su nombre sellado y autorizado junto con su credencial para su salida.
10. No se permitirá el acceso a carros de alquiler, excepto cuando el usuario tenga alguna discapacidad, transporte trabajos pesados ó en tiempo de lluvias.

El cual esta aprobado y firmado por dirección general y el cual se encuentra en las casetas de vigilancia en las dos puertas de la Universidad.

#### REGLAMENTO DE TRABAJO PARA LOS VIGILANTES :

Además cuentan con un reglamento de trabajo el cual actualmente debe observar su cumplimiento el jefe de vigilancia para efectos del cumplimiento del mismo .

1. Los horarios de entrada y salida serán; del primer turno de 7:00 a 15:00 hrs. del turno vespertino de 15.00 a 21:30 hrs.
2. Los horarios de veladores son de 19:00 a 7:00 hrs. según rol.
3. El horario de almuerzo será de una hora en el interior de la institución, para el turno matutino de 10:00 a 11:00 hrs. rolados en cada puerta, acudiendo a la cocina. Por tal motivo no se permitirá el consumo de alimentos en el área de trabajo .

4. Los vigilantes y veladores deben portar el uniforme diariamente asignado por la institución. El día sábado el uniforme será portado únicamente por el vigilante asignado en puerta.
5. Deben presentarse a trabajar con el pelo corto, sin barba, uniforme completo y limpio, bien planchado y fajado.
6. Se portará el gáfete correspondiente de la institución.
7. Para cualquier situación de fuerza mayor, deben acudir con el Jefe de Vigilancia, o en su ausencia con el Jefe de Servicios Generales.
8. Todo trabajador que se sorprenda checando la tarjeta de otro compañero se hará acreedor a una sanción.
9. Los permisos para salir de la institución serán autorizados por el jefe de área, sólo por escrito; o en su ausencia por Servicios Generales.
- 10.10. Por ningún motivo deberán retirarse de su área de trabajo sólo por situaciones de almuerzo/ comida dejando por lo menos un elemento en puerta.
11. El teléfono se utilizará sólo para hacer llamadas muy importantes, a quien se sorprenda haciendo llamadas innecesarias o se le compruebe que las hizo, será sancionado. Los veladores podrán llamar al Jefe de Vigilancia en caso de urgencia.
12. Reportar lo sucedido en el turno en el libro de registro de caseta, según lo establecido en la descripción de puesto.
13. Todo trabajador que se sorprenda haciendo trabajos no encomendados o no autorizados dentro de la institución será sancionado.
14. Aquella persona que incurra en soborno o reciba dinero de algún usuario de la institución por alguna situación que no le compete, será sancionado con apego a la Ley.

### 3.6.- REQUERIMIENTOS DEL PERFIL SOCIOLABORAL IDEAL DEL VIGILANTE :

Para que el trabajador de vigilancia dentro de la Universidad Retomando los perfiles laborales de vigilancia y el perfil de puesto de la Universidad Don Vasco A. C. así como el funcionamiento del área se conformaron los requerimientos del perfil sociolaboral de los trabajadores de vigilancia en la Universidad Don Vasco A.C. para determinar el desempeño del puesto .

#### Perfil sociolaboral:

" Es el estudio social, que ofrece una sistematización de las características del trabajador y su entorno laboral, que incluye los siguientes aspectos: datos generales, educación , habilidades y destrezas , actitud hacia el trabajo, motivación, sistemas de comunicación, relaciones humanas, ambiente laboral, sentido de pertenencia y salud."

( HERRERA,1996: 32)

Los requerimientos que se consideran necesarios para el perfil sociolaboral del vigilante son :

#### a) ***Datos generales y educación:***

- Edad: de 25 a 30 años
- Sexo: masculino
- Domicilio: zona urbana
- Estado civil: casado
- Estatura: 1.68 m
- Complexión mediana
- Secundaria terminada
- Experiencia requerida durante un año

b) **Habilidades y relaciones humanas:**

- Dispuesto a tomar decisiones según conflicto
- Facilidad de palabra ( sociabilidad )
- Habilidades para detectar detalles/ persuasivo
- Trabajar en equipo
- Habilidades de negociación en caso de conflicto.

c) **Actitud hacia el trabajo**

- Carácter accesible
- Convincente
- Agradable
- Responsable

d) **sentido de pertenencia y salud.**

- Disponibilidad de horarios
- Sin tatuajes
- Sano

e) **Requerimientos de Capacitación :**

- La prevención y combate de incendios ( contingencias)
- Comunicación
- Prevención de robo
- Vigilancia
- Control de accesos ( puertas )
- Medidas precautorias

El perfil sociolaboral hace referencia a la descripción de las características de los individuos que conforman una empresa, orientada sobre las interacciones que inciden dentro de las relaciones .

Después de dar un panorama de la situación de la seguridad y vigilancia en México hasta llegar a la Universidad Don Vasco A.C. institución que ha requerido vigilancia , dicha área se revisó en cuanto a su funcionamiento y estructura para así poder proponer un perfil sociolaboral laboral ideal del vigilante dentro de dicho contexto para que sea revisado el perfil real en el capítulo práctico y determinar en qué medida dicho perfil de los vigilantes condiciona su desempeño laboral , lo anterior con miras a alcanzar su eficiencia a través de la aplicación de mecanismos para coadyuvar al mejoramiento de la vigilancia .

## CAPITULO 4

### TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL

Para iniciar debe aclararse que la profesión de trabajo social tiene varias áreas de intervención las cuales se mencionan: área de salud, educación , empresarial jurídica , de promoción social, asistencia social y área psiquiátrica entre otras.

Como en cada área sus objetivos, funciones y actividades varían ; en el presente capítulo se partirá de la definición de lo que es la profesión del trabajo social :

" La profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales y que por si mismos no han tenido la posibilidad de resolverlos. Por ello es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de ésta en una sociedad de permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida ".

(Revista de trabajo social no. 31 ,UNAM)

En el presente capítulo se desarrollará la importancia de la intervención del trabajo social en el área empresarial , tanto para el empresario y el trabajador contribuyendo al alcance del bienestar común, aplicando la visión humanista que lo caracteriza ; por ello en el presente capítulo se inicia brevemente con el surgimiento de la industrialización y con la necesidad de la humanización del trabajo en el medio industrial para continuar con la conceptualización de trabajo social en empresas , los objetivos que debe perseguir para dicho fin , las funciones y actividades que desarrolla para el alcance de los objetivos propuestos tanto generales como específicos .

Finalmente se retoman los aspectos que compone un perfil social y su importancia.

#### 4.1.- DEFINICIONES DE EMPRESA :

Existe un código internacional para la denominación y clasificación de las EMPRESAS como una acción de emprender o comenzar una sociedad mercantil o industrial para llevar a cabo negocios o proyectos de importancia , de tal modo que se habla de empresas industriales , empresas de servicio , empresas comerciales , etc.

"Por lo que se considera que el área debería denominarse empresarial y las subáreas podrían ser: Industrial, de servicios ,comercial, entre otras, según sea la rama o giro de la empresa."

(TERAN ,1990:27)

Sin embargo la empresa es definida desde diferentes puntos de vista la sociología la define como:

" Unidad productiva o negocio característica del sistema capitalista, basada en la libre iniciativa individual y en la obtención y libre disposición de la renta."

( PRATT,1984:106)

Las empresas o unidades económicas de producción pueden ser clasificadas atendiendo a diferentes criterios. Según sea su tamaño, las empresas pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Según la naturaleza de la actividad productiva, hay tantos tipos de empresas como sectores o ramas de la actividad económica, con el grado de desagregación que se requiera .

"En función de la titularidad del capital social, las empresas pueden ser clasificadas en tres grandes grupos:

- a) Empresas privadas, cuyo capital es propiedad de particulares (accionistas y socios en general).

- b) Empresas públicas, cuyo capital es propiedad del Estado y de los poderes públicos en general.
- c) Empresas sociales o cooperativas, cuyo capital es propiedad de los trabajadores.

La Organización no es por ella misma un recurso. Es causa y efecto de los servicios que son rendidos por los recursos materiales y humanos de que dispone la empresa".

(SUAREZ, 1992: 113-114)

A lo anterior y de particular interés es la empresa de servicio ya que una Universidad privada si bien por un lado es una institución educativa , en el momento en que ésta en su capital social es de tipo privado y por consecuencia es una empresa una empresa en donde se proporciona el servicio de educación.

#### **4.2.- PARTICIPACION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EMPRESAS:**

El presente orden de ideas fueron tomadas del ensayo elaborado por la L.T.S. y profesora de la escuela nacional de trabajo social (ENTS) la Lic. Angélica Herrera Loyo en la revista de trabajo social número 5 , publicada en 1994.

A partir del TLC ( Tratado de Libre Comercio ) el verdadero problema lo vienen enfrentando la micro, pequeña y mediana empresa, ya que no pueden competir en el mercado, además de arrastrar conflictos y problemas ancestrales, como la mala relación laboral y la falta de organización , comunicación y falta de seguridad, lo cual afecta la producción, provocando el cierre de muchas empresas y el aumento el desempleo e inestabilidad económica en el país.

Además el aumento en los niveles de desempleo se debe entre otras cosas a los bajos sueldos que dichas pequeñas y medianas empresas ofrecen a sus trabajadores , lo que provoca a su vez la rotación del personal , inconformidades como la falta de pertenencia a su lugar de trabajo , baja producción entre otros problemas como ejemplo la rotación de personal .

Frente a esta situación , el licenciado en trabajo social, representa una alternativa de apoyo para la detección de problemas y necesidades ,así como para determinar alternativas de solución.

El desempeño del trabajador social en las empresas ofrece por ejemplo: mejorar las relaciones humanas del personal, al propiciar educación social a los trabajadores y a las demás personas que participan en el proceso de producción dentro de una empresa; diagnosticar las necesidades o problemas que se generen en el centro de trabajo; ofrecer alternativas para mejor organización; delinear el perfil del trabajador y de su familia y llevar a cabo actividades de recreación individuales , grupales o familiares.

Si los empresarios pretenden elevar su competitividad y producción, no deben pasar por alto la gran ayuda que representaría para este objetivo la participación de un trabajador social, quien mediante una actitud imparcial y un enfoque humanista, procura describir y participar en la solución de problemas que afectan las relaciones entre trabajadores y empresarios , el proceso productivo y en general, el desarrollo de la empresa.

Lo anterior muestra la necesidad de emplear al trabajador social para el logro de los objetivos de las dos partes , bajo un enfoque humanista e imparcial a través de mostrar en términos generales lo que puede realizar el trabajador social en dicha área .

### 4.3.- DEFINICIONES DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESAS.

Se ha llegado a un punto donde se debe abordar la intervención del trabajador social en la presente investigación ; comenzando por aclarar que aunque se los trabajadores sociales se pueden localizar en una institución educativa , los objetivos , funciones y actividades que puede desarrollar pueden ser de carácter empresarial ; puesto que la labor del trabajador social se localiza en el Departamento de Recursos Humanos .

Las definiciones de trabajo social en empresas son :

"El trabajador social Industrial es definido como el profesional que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, humanizando las interrelaciones y promoviendo el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas de incentivos para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida de este sector ."

(TERAN, 1990:35)

"El trabajo social en empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos , psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas , tendiendo hacia el aumento de la productividad".

(HERRERA,1996:425)

Si bien estas dos definiciones son útiles para ampliar la visión de la labor del trabajador social en dicha área ; se observa que la primera de éstas se refiere una forma más explícita al encaminar la labor del trabajador social a beneficio de los trabajadores ; mientras que la segunda aunque de una manera implícita refiere más una llamada perspectiva integral para la correcta contextualización de los problemas sociales a través de la investigación de todos

los factores que influyen en la empresa ; para posicionar como fin último la productividad .

#### **4.4.- OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA :**

Cabe señalar que los objetivos son los logros que se pretenden alcanzar y los que marcan la labor del trabajador social dentro de esta área siendo necesario plasmarlos para tener una base y desarrollar funciones necesarias para alcanzarlos ; según esta misma autora ( Herrera Loyo) los cuales son:

##### **Objetivos generales:**

- " Trascender a la organización para conocer los factores sociales del grupo trabajador que están condicionando la producción.
- Se busca el desarrollo de la integridad del trabajador como ser humano y de la empresa como comunidad, donde mezclan intereses e interrelacionan individuos que esperan satisfacer necesidades.
- 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 ".

( HERRERA,1996 426)

##### **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 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 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".

(TERÁN.37:1996)

Es de gran interés el mostrar los objetivos generales y específicos de la labor del trabajador social en las empresas ya que muestran el camino a seguir a las nuevas generaciones de trabajadores sociales y al mismo tiempo dan pauta a ir modificándolos de acuerdo a la realidad de cada una . la razón por la cual se retoman los objetivos generales del trabajador social en el área de empresa por la autora Angélica Herrera y los objetivos específicos de la autora Margarita Terán es por considerarlos más completos ya que en los dos casos se retoma con gran importancia todos los factores psicosociales , culturales e interdisciplinarios para la percepción de los fenómenos y la intervención en los mismos sin perder el objetivo central que es el bienestar de los participantes , sobretodo del más necesitado.

#### **4.5.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES :**

Dichos objetivos deben ser alcanzados mediante las funciones tanto en el grupo interdisciplinario donde participa el trabajador social como de las funciones

y actividades que puede desarrollar de manera particular ; las cuales se presentan:

### **Funciones particulares del trabajador social**

Si bien la labor del trabajador social en la industria muestra según el estudio las funciones particulares que el trabajador social puede desarrollar dentro del área industrial :

- Investigación
- Administración
- Reclutamiento y selección
- Capacitación y adiestramiento
- Seguridad e Higiene
- Relaciones Públicas
- Educación
- Prestaciones diversas
- Coordinación
- Asesoría
- Divulgación

A continuación se definen las funciones ; ello para adquirir una idea más completa a lo que se refieren :

#### **INVESTIGACIÓN:**

"Es la exploración ,examen, indagación, búsqueda o inquisición de un hecho desconocido.

Un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos o fenómenos , relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad."

(ANDER- EGG, 1995:165)

#### ADMINISTRACIÓN:

"La administración como la actividad de personas y/o grupos que actúan juntos, de manera organizada, planificada, coordinada y controlada , para alcanzar determinados fines u objetivos comunes, que no es factibles lograr individualmente."

(ANDER- EGG, 1995:25)

Es así como el trabajador social en su labor dentro del departamento de recursos humanos en una empresa podrá ofrecer:

" asesoría y estudios sobre la readecuación del proceso de selección y reclutamiento, esto se realiza mediante la elaboración de estudios sociolaborales y análisis de puestos.

Es conveniente que las entrevistas de indole social para la selección y reclutamiento sean diseñadas bajo la perspectiva del trabajador social adecuándolos a las líneas y políticas de la empresa.

El trabajador social deberá trabajar con mucha creatividad y habilidad para trabajar en equipo, ya que en la administración del factor humano están involucradas diferentes áreas y personas. Además , el hecho de trabajar con grupos en el área laboral ya es complejo."

(HERRERA,1996:439)

En torno a lo anterior ; la misma autora recomienda además que el trabajador social dentro del departamento de recursos humanos debe presentar los estudios y perfiles sistematizados, a los gerentes y empresarios de manera

sintetizada incluso con esquemas y cuadros sinópticos; ya que ellos no cuentan con el tiempo.

## RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN:

### Reclutamiento:

"Es la primera fase del proceso de selección que consiste básicamente, en capturar un número suficiente de candidatos que tengan una alta probabilidad de ajustarse a las características del puesto".

(LLANDERAL, 1994:173)

Por lo que el reclutamiento debe buscar atraer a personas capaces de cubrir las vacantes de una organización.

"El reclutamiento es el proceso de Identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar vacantes"

( WARTHER,1990:92)

"Hacer de una persona extraña , un candidato "

(REYES PONCE ,1990:92)

Por lo que se debe concluir que la etapa de reclutamiento donde el trabajador social participa y desarrolla es indispensable para seleccionar recursos humanos , cumpliendo con la función principal de dotar a la empresa de candidatos calificados, para que esta pueda seleccionar a los más apropiados para que cubran los puestos vacantes.

### SELECCIÓN:

"Una vez , que la empresa ya cuenta con un grupo idóneo de solicitantes a través de su proceso de reclutamiento, entra a una de las etapas más importantes que es la selección de personal, y esta se refiere a elegir de entre varios candidatos ,

al que más se adapte a las necesidades de un perfil de un puesto determinado dentro de la organización".

(LLANDERAL, 1994:102)

Ahora bien la importancia de la selección radica en que si esta no se realiza de forma adecuada pierde utilidad tanto el análisis de puestos, la planeación de recursos humanos y el reclutamiento .

Además es peor si la selección inadecuada puede aplastar las esperanzas de los individuos y la capacitación por ejemplo pierde eficiencia , cuando se aplica a trabajadores seleccionados inadecuadamente .

#### CAPACITACIÓN:

" Adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".

(DESSLER, 1994:72)

"Es un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos .

Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas . Esta orientado eminentemente hacia el desempeño del cargo, ya sea actual o un cargo futuro en la empresa".

(CHIAVENATO, 1993:53)

Es así como el trabajador social abordará este tema en las empresas considerando el perfil social cultural del trabajador . Se preocupará no sólo por la capacitación técnica sino por aquélla que lleve al trabajador a tener una filosofía y una relación de trabajo agradable .

El trabajador social funciona en esta área según lo siguiente:

- a) Dirigir la organización del proceso de capacitación interviniendo en el desarrollo de todas y cada una de las fases.
- b) Realizar la detección de necesidades de capacitación para establecer una evaluación diagnóstica de la situación en la empresa.
- c) Programar las actividades tendientes a satisfacer las necesidades obrero-patronales.
- d) Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes ( organizaciones gubernamentales, empresariales y/o instituciones de capacitación ) , programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- e) Coordinar todos los eventos ( cursos, seminarios , talleres etc; ) que en materia de capacitación se establezcan.
- f) Promover la participación de los trabajadores en los programas .
- g) Proponer e impartir cursos de actualización y adiestramiento.

" Un proceso que va encaminado a propiciar conocimientos y mejorar actitudes en las personas, en su beneficio propio y en el de la organización es el saber las cosas "

(BECERRIL 2001: 25)

## ADIESTRAMIENTO:

"El que se recibe en condiciones similares o iguales a las que se dan en el ejercicio real de las funciones y actividades que se han de realizar".

(ANDER- EGG, 1995:25)

"Es un procedimiento destinado a desarrollar las destrezas y/o habilidades del empleado con el propósito de prepararlo para desempeñar eficazmente un trabajo especial. es hacer las cosas"

(BECERRIL,2001:24)

## FUNCIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE:

Son las funciones en protección del trabajador basadas en la legislación para la protección de los trabajadores en los aspectos de seguridad e higiene en el trabajo.

## RELACIONES PÚBLICAS:

" Conjunto de actividades que realiza una industria, asociación, corporación, gobierno o cualquier otro tipo de organización, para comunicar información sobre sus actividades a fin de promover y establecer relaciones productivas con otras personas u organizaciones ( proveedores, clientes, consumidores, comerciantes y público en general) de cara a lograr la aceptación de las mismas".

(ANDER- EGG, 1995:25)

## EDUCACIÓN:

"En el sentido amplio del término, se identifica con la socialización, en cuanto proceso de transmisión, de valores, normas, creencias y comportamientos; pero, generalmente, se sostiene que la educación es sólo una parte del proceso de socialización".

(ANDER-EGG, 1995:34)

En un sentido más restringido, el término educación designa a todo acto o acción intencional, sistemática y metódica que el educador realiza sobre el educando para favorecer el desarrollo de las cualidades morales, intelectuales o físicas que todo hombre posee en estado potencial.

(ANDER-EGG, 1995:103)

## COORDINACIÓN:

"Acción y efecto de coordinar; ósea, de disponer cosas con orden y método; Disposición armónica, funcional y ordenada de los esfuerzos de un grupo para dar unidad de acción con vistas a conseguir un objetivo común".

(ANDER-EGG, 1995:74)

## ASESORÍA:

"Oficio de asesorar. Estudios y actividades que tienen por objeto aconsejar e informar sobre determinados temas, actividades o campos de actuación que requieren conocimientos y experiencia técnica especializada".

(Enciclopedia Universal, 1980:1457)

## DIVULGACIÓN.

"Acción y efecto de transmitir hechos y fenómenos sucedidos a la generalidad aumentando la conciencia referente al mismo hecho."

(Enciclopedia Universal, 1980:1673)

## SISTEMATIZACIÓN:

"La sistematización se refiere al trabajo de organizar una práctica social dentro de un sistema teórico-metodológico, que dé referencia al desarrollo del proceso seguido por esa práctica, del análisis e interpretación que sobre ese proceso se haya realizado".

(GONZÁLEZ, 1996: 441)

Sin embargo las funciones en las que se enfatizó por considerarse más importantes para el presente trabajo son el reclutamiento y la selección, además de la capacitación y adiestramiento.

### **Actividades del trabajador social :**

A continuación se presentan algunas de las actividades de las principales funciones, de acuerdo al ámbito de intervención que es el área empresarial :

## INVESTIGACIÓN :

- Diseñar , estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en sector y que le 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 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.

- Investigar las necesidades de la comunidad donde residen los trabajadores ( en caso de zonas habitacionales, de centros fabriles), con el objeto de tratar de satisfacer las necesidades básicas de equipamiento y de tipo social.
- 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 intergrupales e interpersonales 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 humanos y servicios sociales de la zona en que se ubica la empresa.

#### ADMINISTRACIÓN:

- Diseñar y participar en planes , programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de la población, cuya base sea la promoción y el desarrollo.
- Participar en la elaboración del presupuesto 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.

#### **EN 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 el escalón 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.

### **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 de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros .
- Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
- Estimular en los trabajadores la seguridad en si mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.

Lo anterior para identificar las funciones y actividades que podrían desarrollarse en el área , así como también aquellas aplicables a la propuesta de intervención del trabajador social en la situación problema que fue planteada.

#### 4.6.- SERVICIOS ESPECIFICOS QUE OFRECE UN TRABAJADOR SOCIAL A LA EMPRESA:

Estos son los realizados por el trabajador social para detectar la fortalezas y debilidades del recurso humano que labora en la empresa entre otros y de especial interés es la elaboración del perfil social de los individuos :

##### EL PERFIL SOCIAL:

El perfil social de los individuos que conforman una empresa esta compuesto de diferentes aspectos que inciden en las interacciones laborales; lo económico y psicocultural.

##### → Perfil económico:

"Se refiere a la producción, distribución y consumo tomándose en cuenta los recursos humanos y financieros.

En el cual se considera el ingreso, el egreso, las expectativas y el status.

##### → Perfil psicocultural:

Para el aspecto sociocultural de un individuo; deberá hacerse tomándolo como un ser de la sociedad y de la cultura .Se consideran los siguientes aspectos: personalidad, religión, tradiciones, costumbres, educación, salud y red de relaciones".

( HERRERA,1996:431)

Por ser tan amplios los indicadores del perfil social se retomaran para la presente investigación algunos elementos contenidos específicamente en el perfil sociolaboral .

##### **Perfil sociolaboral:**

*" Es el estudio social, que ofrece una sistematización de las características del trabajador y su entorno laboral, que incluye los siguientes aspectos: datos generales, educación y cultura , habilidades y destrezas actitud hacia el trabajo, motivación, sistemas de comunicación, relaciones humanas, ambiente laboral, sentido de pertenencia y salud."*

( Idd: 32)

#### **4.7.- NIVELES DE INTERVENCIÓN :**

Dentro de la labor del trabajador social existen niveles de intervención en manera inductiva estos son trabajo social de caso , en donde se establece una metodología propia , en la atención se centra en un solo individuo, sin separarlo de su entorno y sus interacciones sociales , para lo cual se retomaran varios modelos aplicables según las características del caso; el segundo nivel de intervención es el trabajo social de grupo en donde se sigue una metodología propia es decir por tratarse de la atención a un grupo en particular se siguen otra serie de pasos , buscando la solución de conflictos y la superación de limitaciones ; finalmente el trabajo social comunitario

##### **4.7.1.- TRABAJO SOCIAL DE CASO:**

La atención individualizada , a través del trabajo social de casos, corresponde a la etapa de tecnificación de la beneficencia y la filantropía . Una de las definiciones más completas es la siguiente :

" Es aquel que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encauzar condiciones positivas del sujeto y debilitar o eliminar las negativas, como medio de lograr el mayor ajuste y adaptación entre el individuo y su medio ." los trabajadores sociales pueden aplicar este nivel de intervención en todas las áreas en donde intervenga .

Históricamente Mary Richmon ( 1889-1928) es una de las pioneras del trabajo social la misma define al trabajo social como "El conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando al hombre consciente e individualmente a su medio social ".

(VALERIO,1990:25)

En general el método a seguir en este nivel de intervención , es a través del desarrollo de los siguientes pasos:

- a) Investigación
- b) Diagnóstico
- c) Plan y tratamiento.

Para poder llevar al paso último el cual es el tratamiento , el trabajador social estudia cuidadosamente en núcleo familia del individuo, a si como su ambiente social en general , para que buscando entre sus propios recursos se parta para proporcionar la ayuda profesional .

Este método se utiliza en el área industrial o empresa cuando se pretende analizar la conducta del trabajador que se encuentra disminuyendo su capacidad productiva en el bien o servicio que se encuentra produciendo o prestando ; es decir no desempeña eficazmente; o bien cuando presenta conductas antisociales con los compañeros de trabajo .

Para la aplicación de dicho método se deben considerar los siguientes aspectos teóricos de la Ciencia Social y del Comportamiento contemporáneos, en donde el primero de ellos son los convenios sociales, ya sean familia, grupo, escuela o negocio , que son concebidos como instituciones organizadas con sus imperativos propios . Que cuando el individuo desempeña un rol dentro de estas instituciones ,hay una confrontación ,surgiendo relaciones cargadas de expectativas, presiones y frustraciones .

El segundo aspecto , debe considerarse el contenido de definiciones y comunicaciones de rol es experimentado internamente por el individuo y por lo tanto está inmediatamente disponible para participar en conflictos internos o integración.

Por ello hay un encadenamiento de los aspectos sociales y emocionales del individuo .

Tercero , los valores y estilos de vida asociados con diversas formas de estratos sociales y su consecuencia con respecto al logro de varias clases de objetivos individuales para proseguir a nivel de caso , se apta por determinar un modelo a seguir según el problema presentado.

Los modelos que se exponen tienen la secuencia del estudio-diagnóstico - tratamiento.

## I.- MODELO CLINICO NORMATIVO:

Este modelo de intervención del método de caso fue desarrollado en Norteamérica en tres tipos de ambientes .

1.- Agencia privada donde cada uno utilizaba un método de Trabajo social para asistir clientes con un tipo particular de problema, incluyendo a menudo ciertos servicios relevantes para el problema , incluyendo a menudo ciertos servicios relevantes para el problema, y que contribuyan a su solución.

2.- El segundo contexto en el que se desarrolló este modelo clínico normativo es el de la burocracia gubernamental.

Estas agencias poseen las usuales características burócratas: amplitud en el tamaño y alcance en su cometido; organización jerárquica en la cual las políticas y procedimientos básicos son determinados por altos niveles de administración o legislaturas, alejados remotamente no sólo de la clientela que sirven , sino también del personal de trabajo social .

3.- Comprende el ámbito clínico y hospitalario. Aquí, especialmente en las instituciones más grandes se pueden encontrar algunos rasgos burocráticos, así mismo tensiones entre la administración y su personal, por un lado , y los profesionales orientados clínicamente, por el otro. En la mayoría de estos contextos respecto a políticas y procedimientos tienden a ser hechas por profesionales de acuerdo a cánones "científicos ", y los pacientes o clientes no participan en estos procesos.

## II.- MODELO DE SOCIALIZACIÓN:

Este tipo de categoría de modelos comprende otra manera de intervenir en el caso individual , los cuales se expresan a continuación:

- a) Modelo del cliente desfavorecido ( o defectuoso indigente), en este se abarca la atención de primer instancia cuando surgió el trabajo social y se dirige a los pobres .

- b) Modelo de servicio social agresivo: surgió en la década de los 50's en Norteamérica, dirigido a los negros de clase baja , a los puertorriqueños y otras mayorías e indios, chicanos, etc.
- c) El modelo de socialización propiamente dicho es la versión más moderna desarrollada en los 60's. esta caracterizado porque la clientela que se atiende carece de recursos económicos, son familias desintegradas y con problemas psicosociales.
- Estos modelos se basan en los estudios sociológicos y antropológicos de Oscar Lewis y otros , que concibieron una compleja cultura de la pobreza como el principio unificador para sus diversos rasgos . ya para los 60's se retoma en una percepción del cliente como alguien que no está preparado para desarrollar un adecuado repertorio de roles adultos en la sociedad.

El trabajador social actúa como un agente socializador de manera consciente , considerando las ciencias como Antropología, la Psicología y la Sociología.

### iii.- MODELO SOCIO-CONDUCTISTA.-

Constituye una forma práctica en los profesionales americanos , utilizado por primera vez en 1929 en los problemas del comportamiento infantil de Edwin J. Thomas en Nueva York . Paralelamente en Inglaterra se hacía referencia en las teorías del aprendizaje, junto a las psicoanalíticas, como las más importantes del siglo.

El modelo surge de la orientación, procedimientos y ámbitos institucionales de lo que se llama "Teoría del comportamiento o conductismo". Dicha teoría comprende 4 posiciones considerables para el modelo socioconductista, de acuerdo con W Lutz:

- a) Todo lo que realmente se conoce del hombre es su comportamiento observable.

- b) Todo comportamiento es una respuesta a estímulos externos e internos
- c) Todo comportamiento puede ser modificado con el aprendizaje.
- d) Todo comportamiento social es aquél que ha sido aprendido y que puede ser modificado como se considere.

La tarea de todo trabajador social que interviene en casos específicos que requieran esta atención, es fortalecer algunas de sus conductas, debilitar otras y ayudar a abandonar las formas indeseables de conducta para adquirir nuevas más adecuadas.

La base conceptual de este modelo parte de la psicología behaviorista de los principios resultantes y operantes de una conducta, las cuales por la investigación, la observación y el análisis de las conductas del individuo. Es la forma más analítica de estudiar a un individuo.

#### IV.- MODELO DE CRISIS.-

El modelo considerado se utiliza en las agencias familiares norteamericanas, que estuvo inspirado en los aportes técnicos de Otto Rank, que propuso las terapias a corto plazo. Este modelo propone ayudar al individuo a lograr confort y desarrollar nuevos mecanismos imitativos frente a situaciones temporales que no podían dominar a través de sus métodos y recursos usuales.

La base conceptual del modelo tratado, en sus aspectos psicológicos individuales, tiene esencialmente un origen psicoanalítico. La respuesta a la crisis ha sido más o menos equiparada con el concepto freudiano de neurosis traumática. Puede distinguirse varios tipos de crisis, a saber:

- Crisis situacional (accidentes, catástrofes naturales y enfermedades).
- Crisis de origen social y cultural, son los acontecimientos que contienen riesgos potenciales debido a la forma como son definidos y presentados al individuo, tales como el fenómeno de la jubilación.

- Crisis de desarrollo que implica todo un proceso.

Se desarrolla una investigación de período corto, un diagnóstico, dentro de la teoría crisis que enfatiza menos la psicología, la que parece tener poco significado respecto a las formas que el "yo" maneja situaciones críticas .

El tratamiento permite considerar que el cliente obtenga un conocimiento preciso de la situación para poder enfrentarlo y utilizar los recursos apropiados para salir de ella. Es difícil determinar en que momento ó periodo se considera crítico el problema.

#### V.- MODELO DE COMUNICACIÓN:

Este modelo apareció por primera vez a mediados de la década de los 50's, fue el intento de reconciliar los objetivos de control social contra la provisión de servicios .

Este sigue una corriente funcionalista concibiendo los elementos del sistema y función como parte del todo. Más conocido como "terapia familiar ", el cual se ha convertido en una de las modalidades más populares de la práctica del servicio social .

La unidad que le preocupa es usualmente la familia ,pero se concibe que el problema puede ser experimentado, y tratado bien en otras organizaciones sociales.

El tipo de modelo que se determine llevar a cabo va a depender de los objetivos que se pretendan . Pero en cierto grado los objetivos del trabajo social individual son considerados de la siguiente manera :

- a) Que el individuo y la familia desfavorecidos accedan realmente a los servicios y recursos materiales que necesiten, tanto de programas públicos como de privados .
- b) Que logren cierto grado de estabilidad en sus ámbitos familiar y de relaciones.
- c) Que aprenda que una acción dirigida hacia un objetivo puede producir resultados satisfactorios .
- d) Que tenga acceso a oportunidades vocacionales realmente promisorias .
- e) Que desarrolle un sentido de identidad más firme y un autoestima más sólida.

El trabajo social debe ser capaz de ofrecer servicios inmediatos y concretos como una forma de ganarse su entrada en la situación; estará dispuesto a tomar los pedidos de ayuda concreta en forma literal y responder al pedido otorgando lo que solicita. El proceso de investigación está centrada en la identificación de las necesidades de la familia y los problemas que enfrenta, tal como ellos los ven. Es posible que se parcialice de alguna manera las situaciones desbordantes y se ordenen las necesidades de acuerdo a jerarquía .

Las necesidades no expresadas del cliente deben ser respondidos también en esta forma, prácticamente. Se busca una evidencia de que el cliente puede arriesgar cierta confianza en el Trabajador social , aunque ello pueda ser expresado de modo provocativo o exigente.

En dicha investigación se deben rescatar todos los aspectos de la persona, físicos psicológicos ,sociales, culturales, biológicos y familiares. Para conocer a fondo estas situaciones del individuo se requiere realizar investigaciones de la persona por medio de ella misma .

El diagnóstico inicial evalúa los datos de las privaciones del cliente y sus consecuencias para su estilo de vida y problemática. Aunque ciertas situaciones y sintomatologías deben ser reconocidas y valuadas en su magnitud, el trabajador social en cierto sentido "esquiva la patología" planteando el tratamiento con respecto a las realidades y carencias del cliente.

En el tratamiento , el trabajador social en forma persistente contribuye en la extensión de la ayuda y responde consistentemente con interés frente a la indiferencia y a la hostilidad. Mantiene cierto optimismo frente al desánimo y demuestra que la esperanza es realista a lograr algunos avances materiales en la situación vital del cliente. Debe informar completamente al cliente sobre el panorama completo de recursos y servicios del mundo exterior .

#### **4.7.2 TRABAJO SOCIAL DE GRUPO:**

El trabajo social de grupos se originó con fines puramente recreativos , ahora este nivel de intervención se caracteriza por el hecho de que se lleva a cabo en un ambiente de grupo y el proceso de ayuda se da en la misma relación de miembros del grupo.

"El trabajo social de grupo se ocupa primordialmente de la relación entre los miembros del grupo. Se mide su acción a través de los mismos integrantes. El valor del método de Trabajo Social de grupo está señalado en la eficacia que tienen para operar sobre lo social y en la flexibilidad para adaptarse a situaciones concretas."

(ANDER EGG ; 1989: 29)

Cada miembro desempeña un papel o rol dentro del grupo , el trabajo social de grupo se aplica cuando es un conjunto de personas las que se encuentran involucradas en la problemática y/o necesidad .

"Es un método de educación socializante, en el que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que la rodea para promover su cooperación y responsabilidad social que la rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo. Su función se fundamenta en medidas correctivas , preventivas, rehabilitatorias y promocionales ".

(Contreras,1987:23)

El trabajo social de grupo gira siempre en torno de un grupo y hace hincapié en la educación, el desarrollo y el crecimiento cultural de los miembros.

Para llevar a cabo el método de grupo se consideran las etapas de la vida de un grupo :

La etapa de formación :

Donde el trabajador social tienen las funciones de realizar un estudio o investigación para la formación del grupo, posteriormente un diagnóstico y la planeación.

Una vez que el grupo está constituido, el trabajador social iniciará su acción para que cada individuo sea aceptado por los demás y para que este a su vez también acepte al grupo. Tratando de mantener una estructura abierta y flexible para que el grupo alcance el nivel de integración requerido para su evolución.

La segunda etapa corresponde a la Organización:

En esta etapa el grupo desarrolla su capacidad para autogestionarse, el trabajador social lo encauza, se da la coordinación de funciones y una conciencia de grupo.

Los elementos que indican el inicio de esta etapa en el grupo son:

- 1.- Asistencia regular al grupo.
- 2.- Declinación de la ansiedad.
- 3.- Una división de trabajo justa y eficiente.
- 4.- Aparición de un líder natural.
- 5.- Responsabilidad de los integrantes
- 6.- Identificación de los integrantes
- 7.- Tensiones disminuidas por obtener los objetivos
- 8.- Aceptación y sentido de pertenencia al grupo.

Se debe considerar tres aspectos importantes comprendidos en la etapa de organización.

- a) Normas de la vida del grupo; es la estructura social que determina los patrones, roles y posiciones de los participantes.
- b) El programa del grupo; que son las actividades , tareas y procesos operativos.
- c) El control social del grupo ; Es el resultado de la asociación humana que tiene como finalidad establecer sistemas de trabajo, estímulos y servicios. Su concepción y forma de aplicación permitirá alcanzar la etapa de integración.

Esta tercera etapa de INTEGRACIÓN ; el grupo alcanza la maduración, adquiere independencia del liderazgo del trabajador social; donde cada miembro alcanza a afianzar su rol y tareas dentro del grupo, considerando sus aptitudes y actitudes ante el grupo.

#### **4.7.3.- TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO:**

La comunidad tradicionalmente ha sido definida como una unidad social con autonomía y estabilidad relativa , que habita un territorio geográfico delimitado y cuyos miembros entre si mantienen relaciones directas y armoniosas ,patrones de conducta comunes y un código normativo que respetan de común acuerdo, debido a que sus referencias ideológicas y culturales son las mismas.

"La acción de los trabajadores sociales se lleva a la práctica en comunidades, rurales ,indígenas, urbanas y suburbanas, identificando las necesidades sentidas, los grupos organizados y recursos básicos de la comunidad, con la finalidad de desarrollar acciones en beneficio de la misma, lo que propicia su propio desarrollo"

(ARTEAGA,2001:37)

Finalmente se concluye en el presente capítulo amplio la visión en cuanto a las diferentes definiciones de empresa , desde diferentes ópticas y así ubicar caracterizar el medio en donde se ubica el estudio como una empresa privada y de servicio de educación , siendo un elemento el departamento de recursos humanos en donde se localiza la albor del trabajador social , orientada finalmente a la intermediación entre el trabajador y el empresario .

Por lo que se considera que de las definiciones de trabajo social la de Herrera Loyo es más aplicable al presente ya que destaca los aspectos económico, psicológico y social , así como conocimiento de las relaciones humanas y productivas a considerar para identificar, diagnosticar así como proponer alternativas para su solución para lo cual se establece objetivos a alcanzar mediante funciones y actividades específicas ; de las mismas se retomaron aquellas que podrían resultar ser más útiles y frecuentes en cualquier ámbito en donde se ubique el departamento de recursos humanos ya que cualquier organización es considerada una empresa , porque laboran un conjunto de personas en áreas y cargos delimitados para el funcionamiento de la misma .

Además se retomaron aquellas actividades para integrar a la propuesta de trabajo social.

Dentro de los servicios específicos que ofrece el profesional de trabajo social se encuentra la elaboraciones de perfiles para la investigación y diagnóstico de fortalezas y debilidades del recurso humano ; de particular interés es el perfil sociolaboral que ofrece una sistematización de las características del trabajador y su entorno laboral ; ya que éstos estudios se consideran la base para cualquier programa que la empresa este interesada en desarrollar,

De igual manera los niveles de intervención del trabajador social son de vital importancia para su intervención puesto que le van marcando la metodología a seguir lo que caracteriza la labor profesional del trabajador social.

## CAPITULO 5

### INVESTIGACION DE CAMPO

En este capítulo se hablara brevemente del área de vigilancia y del número de trabajadores que la integran definiéndose el universo de estudio , posteriormente sobre la elaboración de los instrumentos con los cuales se realizó la investigación de campo , seguido por la descripción breve de la recopilación de la información en donde se expondrán algunas limitantes y factores positivos para lograr la recopilación de la información .

Para continuar con la presentación de los resultados de la investigación de campo a través de los cuadros , gráficas y las interpretaciones de cada pregunta planteada en la investigación . Por último se realizará el análisis de los resultados en donde se concluirá si realmente el perfil sociolaboral del personal de vigilancia es un condicionante para su desempeño laboral .

Para la realización del presente trabajo se siguió el método de la sociología empírica , ya que se inicio de lo general hasta llegar a lo particular, donde se aplicó tanto la investigación documental a través de la revisión teórica y análisis de la información contenida tanto en libros ,manuales, revistas y periódicos , además de paginas en el internet, que pudieran contener información útil para la elaboración de este trabajo.

Después se realizó una investigación de campo el la cual se tuvo un contacto directo , basada en la hipótesis planteaba se procedió a la operacionalización de esta , para elaborar los instrumentos y recopilar la información de campo lo que nos arrojó mayor información acerca del tema que se investigaba .

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

## **5.1.- DEFINICIÓN DEL UNIVERSO:**

La presente investigación sobre " el perfil sociolaboral del trabajador de vigilancia como condicionante para su desempeño laboral " ; va dirigida a los ocho trabajadores de vigilancia . Siendo 4 en el primer turno y 4 en el segundo turno .

Además se realizó una entrevista al jefe de recursos humanos ,quien se encarga del reclutamiento , selección y contratación de dichos trabajadores y quien a tenido un importante papel en la conformación y organización del área de vigilancia.

## **5.2.- ELABORACION DEL INSTRUMENTO:**

Para la investigación realizada se elaboraron dos instrumentos una cédula de entrevista aplicado a los ocho trabajadores de vigilancia y una guía de entrevista dirigida al jefe del departamento de recursos humanos .

En la que la hipótesis es :

"La mayoría del personal de vigilancia no cumple con el perfil sociolaboral del puesto de vigilancia requerido ; por ser su primera experiencia en este tipo de puesto".

(La operacionalización se agrega en el apartado de anexos )

La cédula de entrevista para los trabajadores de vigilancia se elaboraron 42 preguntas contenidas en 7 apartados :

1er apartado es sobre datos personales que contiene 11 preguntas de introducción .

2do apartado comprende datos familiares en 5 preguntas .

3 er sobre datos socioeconómicos y el nivel de pertenencia a la institución comprendiendo 3 preguntas .

4to sobre la salud con 2 preguntas .

5to apartado sobre los datos laborales comprendiendo 2 preguntas

6to apartado sobre la experiencia en el puesto de vigilancia con 10 preguntas

7mo. y último sobre el desempeño laboral comprendiendo 9 preguntas .

El tipo de preguntas que comprende es de tipo abierta, semiabiertas y de opción múltiple .Sobretudo las preguntas abiertas se encuentran concentradas en el primer apartado ( sobre los datos personales ) y sobre la opinión de los aspectos en los cuales les hace falta capacitación contenido en el apartado sobre la experiencias en el puesto de vigilancia .

Las preguntas semiabiertas se encuentran principalmente en los apartados sobre el nivel de pertenencia a la institución , y en general en el resto de los apartados del instrumento al igual que las preguntas de opción múltiple.

El segundo instrumento es la guía de entrevista al jefe de recursos humanos la cual comprende 27 preguntas , las cuales son abiertas , semiabiertas y de opción múltiple atendiendo los aspectos sobre preguntas de introducción, seguido por el apartado sobre las contrataciones, y el apartado sobre el perfil del puesto y aspectos del perfil sociolaboral , seguido por el aspecto de capacitación y desempeño .

### **5.3.- RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

Para la recopilación de la información se emplearon técnicas de investigación las cuales apoyaron la información recabada mediante los instrumentos de investigación aplicados como la cédula de entrevista y la guía de entrevista .

Una de las técnicas que se utilizaron tanto en la aplicación de la cédula de entrevista y la guía de entrevista al jefe de recursos humanos es la observación ya que esta era de utilidad para contrastar la respuesta del entrevistado con sus gestos y actitudes , así como lo que se conocía con anterioridad por medio de la observación y de entrevistas informales con los mismos ; proporcionando una información más objetiva de los aspectos que se les preguntaban.

La técnica de la entrevista se utilizó tanto para la aplicación de la cédula de entrevista al personal de vigilancia como en la aplicación de la guía de entrevista al jefe de recursos humanos , la cual nos permitió la confianza

suficiente para que el entrevistado respondiera con la claridad las preguntas que se le iban planteando .

Las limitaciones encontradas en la realización de la investigación de campo principalmente fue la falta de un jefe de vigilancia capaz para la organización y dirección de esta área , una de las causas principales por la cuales el área de vigilancia no funciona debidamente . Es por ello que en el periodo en el cual se aplicaron los instrumentos de investigación este jefe no fue considerado ya que había sucedido una reciente contratación de una persona como jefe de esta área por lo que carecía aún de los elementos necesarios para contestar el instrumento.

Otra limitante fue en cuanto a la estructura como tal de la institución en cuanto a las descripciones de puesto , pues no hay jerarquizaciones , truncando las posibilidades de ascender para los trabajadores , lo que provoca en ellos de cierta forma una apatía generalizada entre los trabajadores de las áreas de Servicios generales donde se ubican los vigilantes y cierta inconformidad e insatisfacción con el trabajo que realizan por ello se vio la necesidad de agregar en el instrumento de investigación dirigido a los vigilantes sobre el nivel de pertenencia a la institución.

Por otro lado no se tuvo ningún tipo de limitante en la entrevista realizada al jefe de recursos humanos ; puesto que se obtuvo disposición en todo momento de su parte .

#### **5.4.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados de los instrumentos utilizados para recabar la información de campo ; primeramente son los datos obtenidos a partir de la aplicación de la cédula de entrevista dirigida a los trabajadores del área de vigilancia los cuales son 8 en el mes de noviembre del 2003 , con el objetivo de identificar el perfil sociolaboral de los vigilantes como condicionante

para su desempeño laboral ; por cada pregunta se muestra un cuadro , gráfica e interpretación.

Así mismo se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de entrevista aplicada a la jefe de recursos humanos ; aunque este instrumento era dirigido primeramente al jefe del área de seguridad , no se aplicó puesto que recién había renunciado y el nuevo jefe del área de seguridad llevaba muy poco en el puesto y se consideró que no contaba aún con los elementos para contestar.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA CÉDULA DE ENTREVISTA A LOS VIGILANTES :

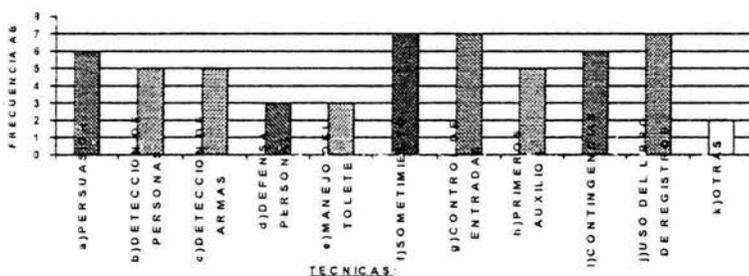
**DATOS PERSONALES**

1. ¿QUE EDAD TIENE?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
18-25 AÑOS	0	0 %
26- 33 AÑOS	0	0%
34- 41 AÑOS	4	50 %
MAYOR DE 42 AÑOS	4	50 %
TOTAL	8	100 %

**GRAFICO :**

CONOCIMIENTO DE TECNICAS DE VIGILANCIA



**INTERPRETACIÓN:**

Como se sabe en un perfil de puesto es de gran importancia que el personal que se contrata para desempeñarlo debe cumplir con la edad que se requiere para el mejor desempeño del mismo; por lo que siendo que la edad requerida es entre 30 y 35 años se muestra que la mayoría sobrepasa la edad .

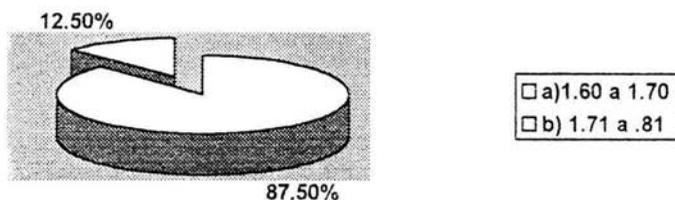
Lo indica un factor que limita su capacidad física y por lo tanto la eficacia en el desempeño del puesto de vigilancia .

## 2. ¿ESTATURA APROXIMADA?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
1.60 a 1.70 mt.	7	87.50 %
1.71 a 1.81 mt	1	12.50%
TOTAL:	8	100.00%

GRAFICO :

### ESTATURA



### INTERPRETACIÓN

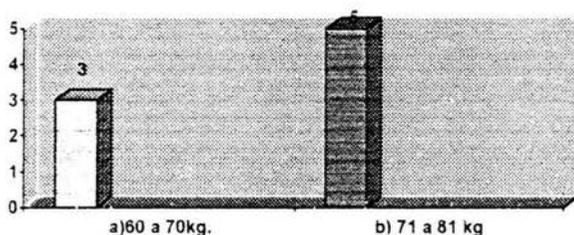
Siendo la estatura un requisito que también es indispensable y factor importante para desempeñar el puesto de vigilancia se observa que la mayoría cuenta con una conveniente estatura de acuerdo a el perfil ideal que se retomó del capítulo 1 según Andrade Fernández que indica como un requerimiento para vigilantes la estatura mínima de 1.68 mt. para desempeñar el puesto. Sin embargo como se muestra en las dos siguientes preguntas ni el peso ni la complexión son adecuadas para la estatura lo que indica una clara limitante en el desempeño laboral referente a los aspectos físicos .

### 3. ¿PESO APROXIMADO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
60 a 70 kg.	3	37.50 %
71 a 81 Kg	5	62.50%
TOTAL:	8	100.00%

**GRAFICO :**

**PESO:**



#### **INTERPRETACIÓN:**

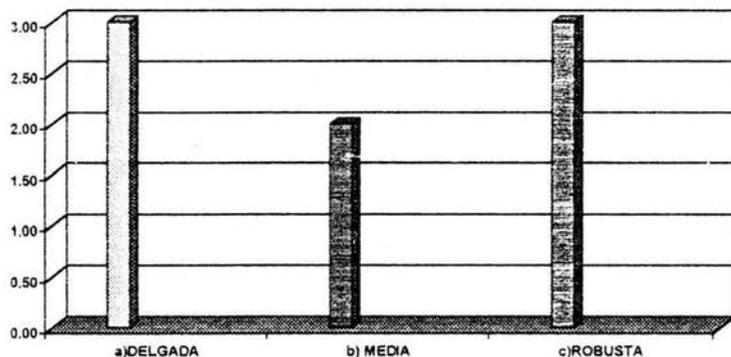
Como se observa aunque la mayoría cuenta con un peso aceptable para un puesto de vigilancia , este no es conveniente para la estatura de la mayoría de los trabajadores que en esta área se desempeñan , lo cual se comprueba con la observación directa ya que la mayoría de los vigilantes son de complexión robusta .

Lo que de igual manera podría limitar el desempeño laboral del vigilante.

#### 4. ¿COMPLEXION APROXIMADA?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) DÉLGADA	3	37.50 %
b) MÉDIA	2	25.00 %
c) ROBUSTA	3	37.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRAFICO :

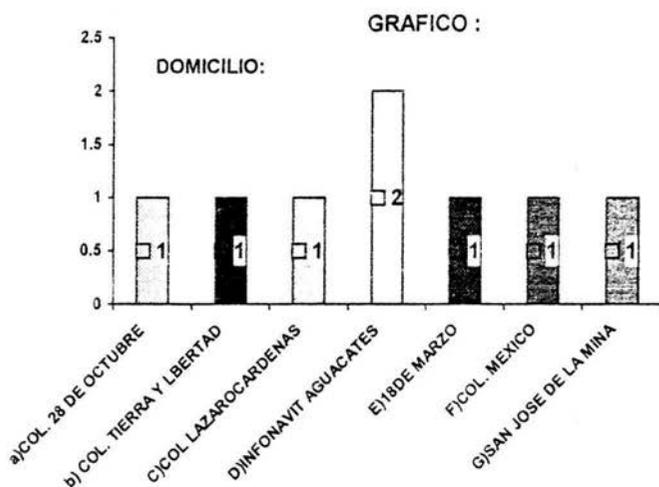


#### INTERPRETACIÓN:

Como se observa solo 2 trabajadores del área de vigilancia de los 8 que son cumplen con la complexión media requerida para el puesto por el jefe de recursos humanos y lo consultado en los diferentes perfiles requeridos para los vigilantes, lo que indica que al ser el físico un elemento importante pero no fundamental para el buen desempeño laboral, en este caso dichos trabajadores en su mayoría no cumplen con este perfil físico ( y que contienen el perfil sociolaboral ), elemento que podría limitar su desempeño.

## 5. ¿DOMICILIO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) COL. 28 DE OCTUBRE	1	12.50%
b) COL TIERRA LIBERTAD	1	12.50%
c) COL LAZARO CARDENAS	1	12.50%
d) IN.FONAVIT AGUACATES	2	25.00%
e) 18 DE MARZO	1	12.50%
f) COL. MEXICO	1	12.50%
g) SAN JOSE DE LA MINA	1	12.50%
TOTAL:	8	100.00 %



### INTERPRETACIÓN:

El domicilio es importante ya que es otro aspecto que se considera para la contratación de los vigilantes, sobre todo los que ocupan el segundo turno para evitarles impuntualidad a la hora de entrada y accidentes a la hora de la salida.

Observándose que la mayoría viven relativamente más retirado de lo recomendado, agregándose que ello también es un elemento que se considera

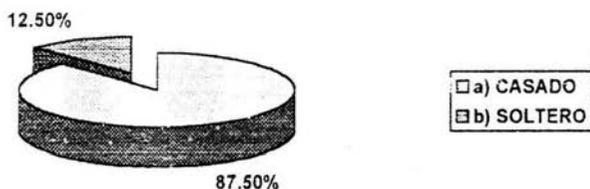
importante que podría limitar su desempeño laboral. Debido a que los medios de donde vienen los trabajadores nos indica mucho de su personalidad y podría indicar algunos aspectos de personalidad de dicho candidato al puesto de vigilancia y del personal contratado; aspecto de importancia para deducir sus limitaciones de comunicación.

## 6. ¿ESTADO CIVIL?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) CASADO	7	87.50 %
b) SOLTERO	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

### GRAFICO :

#### ESTADO CIVIL:



### INTERPRETACIÓN:

Siendo el estado civil un requisito social (que contiene el perfil sociolaboral) para dicho puesto, el cual indica que debe ser casado, por el mayor compromiso que esto implica como es el grado de responsabilidad, honradez y estabilidad del vigilante en su trabajo, como se observa en la realidad estudiada la mayoría cumple con este requisito, lo que podría favorecer a su desempeño laboral.

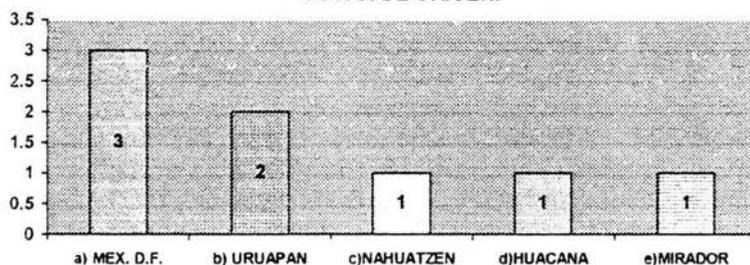
Significando que este es el primer requerimiento que cubre la mayoría de los vigilantes.

## 7. ¿LUGAR DE ORIGEN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) MEX. D.F.	3	37.50 %
b) URUAPAN MICH.	2	25.00 %
c) NAHUATZEN MICH	1	12.50 %
d) HUACANA MICH.	1	12.50 %
e) MIRADOR MICH.	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

### GRAFICO :

#### LUGAR DE ORIGEN:



### INTERPRETACIÓN:

Tres de los ocho trabajadores de vigilancia provienen de la capital de la República Mexicana según sus comentarios su emigración se debió a la búsqueda de oportunidades de empleo ; mientras que otros tres de ellos provienen de otros municipios de Michoacán y solo 2 de ellos son de Uruapan .

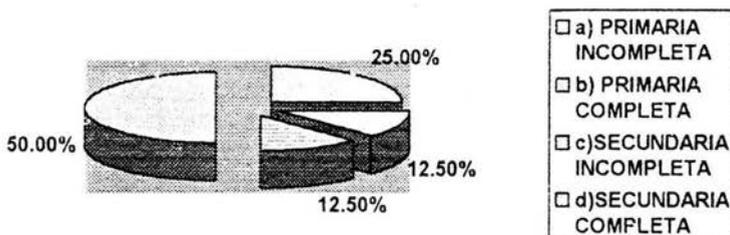
Lo anterior para saber de que contexto social proviene el trabajador junto con el análisis de la pregunta anterior ( sobre la zona en donde viven) y considerarlo para saber sus antecedentes laborales y de esa manera considerar su contratación y desempeño laboral .

## 8. ¿ESCOLARIDAD?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) PRIMARIA INCOMPLETA	2	25.00 %
b) PRIMARIA COMPLETA	1	12.50 %
c) SECUNDARIA INCOMPLETA	1	12.50 %
d) SECUNDARIA COMPLETA	4	50.00 %
TOTAL:	8	100.00%

GRAFICO :

ESCOLARIDAD:



INTERPRETACIÓN:

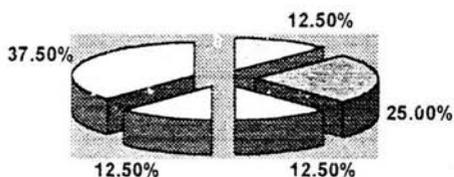
El nivel educativo es un requerimiento muy importante para la contratación de un trabajador de vigilancia, la cual debería ser de secundaria como mínimo (según el perfil de puesto en la Universidad establecido por el departamento de recursos humanos en coordinación con el área de vigilancia), se observa que solo el 50 % de ellos si cumple con el nivel educativo que se requiere, lo que favorece significativamente a su desempeño laboral.

9. ¿ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) UN MES	1	12.50 %
b) SEIS MESES A UN AÑO	2	25.00 %
c) UNO A DOS AÑOS	1	12.50 %
d) DOS AÑOS A 3 AÑOS	1	12.50 %
e) MÁS DE 3 AÑOS	3	37.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRAFICO :

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN:



- a) UN MES
- b) SEIS MESES A UN AÑO
- c) UNO A DOS AÑOS
- d) DOS AÑOS A TRES
- e) MAS DE 3 AÑOS

INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta se formuló para saber cuanto tiempo llevan desempeñándose en la institución , por lo que la mitad tiene menos de dos años laborando en la institución .

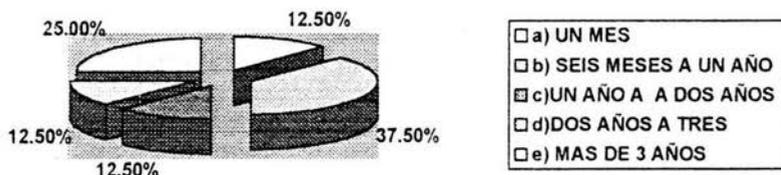
Cabe señalar que el área tiene aproximadamente funcionando desde mediados del 2001 ( es decir desde hace 2 años y medio ) lo que indica que la mitad de los vigilantes fueron seleccionados y contratados por medio del departamento de recursos humanos , mientras que la otra mitad ya laboraba en la institución .

10. ¿ TIEMPO DE ESTAR DESEMPEÑANDO EL PUESTO DE VIGILANCIA ?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) UN MES	1	12.50 %
b) SEIS MESES A UN AÑO	3	37.50 %
c) UN AÑO A DOS AÑOS	1	12.50 %
d) DOS AÑOS A 3 AÑOS	1	12.50 %
e) MÁS DE 3 AÑOS	2	25.00 %
TOTAL:	8	100.00%

**GRAFICO :**

**TIEMPO DE DESEMPEÑAR EL PUESTO DE VIGILANCIA**



**INTERPRETACIÓN:**

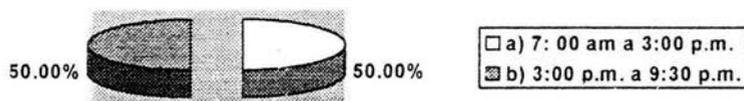
La presente pregunta se formulo para saber si desde su ingreso a ala universidad estos trabajadores , solicitaron el puesto de vigilancia o se realizó un movimiento lateral de otros puestos dentro o de la institución , sin embargo se observó que solo una persona fue removida de otro puesto , sin embargo estuvo en un primer momento en vigilancia . Lo que indica que no es considerado de gran importancia el perfil sociolaboral de vigilancia con la seriedad necesaria , puesto que el trabajador contratado para esta área podría ser removida al área de jardinería o pintura de la institución.

## 11. ¿HORARIO DE TRABAJO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 7:00 A.M. A 3:00 P.M.	4	50.00 %
b) 3:00 P.M. A 9:30 P.M.	4	50.00%
TOTAL:	8	100.00 %

### GRAFICO :

#### HORARIO DE TRABAJO:



### INTERPRETACIÓN:

Como se observa la mitad de los trabajadores se encuentran cubriendo el primer turno y la segunda (los otros cuatro trabajadores) cubren el segundo turno. Por ello la importancia de que su domicilio no se encuentre tan retirado de la institución, sobretodo para el segundo turno a la hora de la salida (9:30 p.m. de la noche de lunes a viernes). Y la hora de la entrada del primer turno (que es a las 7:00 a.m.; horarios en los que dos turnos pudieran tener problemas con el transporte público, resultando una limitante en su desempeño laboral.

Por ello en la entrevista al jefe de recursos humanos, expresó que algunos de los cambios que se han realizado en dicha área para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es en torno al cambiarlos de turno.

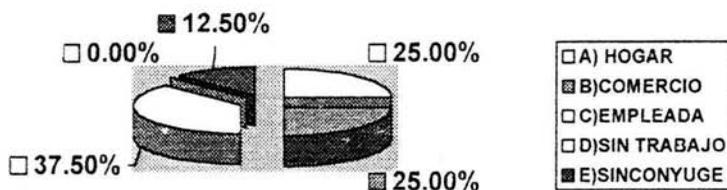
## DATOS FAMILIARES

### 12. ¿OCUPACION DEL CONYUGE?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) AL HOGAR	2	25.00 %
b) COMERCIO	2	25.00 %
c) EMPLEADA	3	37.50 %
d) SIN TRABAJO	0	0.00 %
e) SIN CONYUGE	1	12.50 %
TOTAL	8	100.00 %

### GRAFICO :

#### OCUPACIÓN DEL CONYUGE:



### INTERPRETACIÓN:

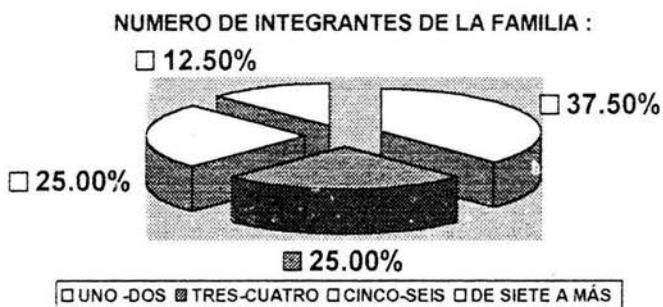
Como se muestra cinco de los ocho trabajadores expresaron que sus cónyuges también trabajan ya sea en comercio o siendo empleadas lo que genera un ingreso más a la economía de la familia ; pues agregaron que el ingreso de su trabajo como vigilante en la Universidad de 467 pesos semanales no les alcanza para su gasto familiar.

A l o anterior agregaron que una importante razón por la cual trabajan en la institución es por la prestación del IMSS.

13. ¿NUMERO DE INTEGRANTES QUE VIVEN ACTUALMENTE EN CASA?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1-2	3	37.50 %
b) 3-4	2	25.00 %
c) 5-6	2	25.00 %
d) 7 A MAS	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00%

GRAFICO:



**INTERPRETACION:**

La presente pregunta se formulo para contrastar el ingreso económico del vigilante con el número de integrantes de la familia lo que indica su perfil económico , por lo que el 50 % tiene su familia entre 3 y 6 miembros, solo uno tiene más de siete miembros, lo cual es considerable para nivel económico .

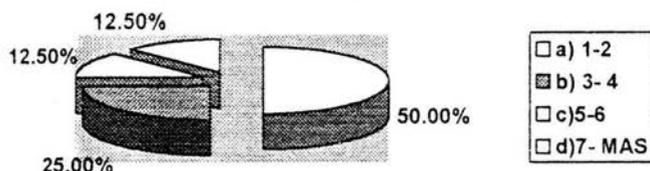
Además para determinar el tipo de familia que tienen , lo cual es considerado un elemento más del perfil social del trabajador de vigilancia .

14. ¿NUMERO DE DEPENDIENTES ECONOMICOS ( HIJOS )?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1-2	4	50.00 %
b) 3-4	2	25.00 %
c) 5-6	1	12.50 %
d) 7-MÁS	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**

**NÚMERO DE DEPENDIENTES ECONÓMICOS :**



**INTERPRETACIÓN:**

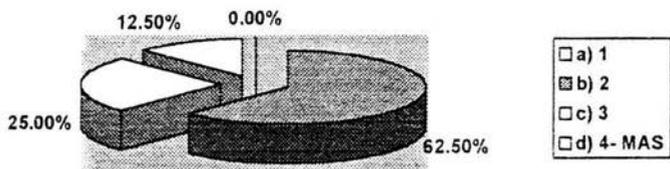
Como se muestra las familias de cuatro de los 8 trabajadores de vigilancia tienen de 1 a 2 dependientes económicos ; lo que indica que con los ingresos de estos trabajadores (que en su mayoría son jefes de familia) junto con los ingresos de sus cónyuges y demás integrantes de la familia (como los hijos) logran mantener a los dependientes económicos que son generalmente otros hijos menores.

15. ¿NUMERO DE INTEGRANTES DE LA FAMILIA QUE TRABAJAN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1	0	0.00 %
b) 2	5	62.50 %
c) 3	2	25.00 %
d) 4-MAS	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

NO. DE INTEGRANTES DE FAMILIA QUE TRABAJAN



INTERPRETACIÓN:

Se muestra que en el 62% de las familias de los trabajadores económicamente solo dos miembros de la familia trabajan , siendo generalmente el trabajador y su cónyuge .

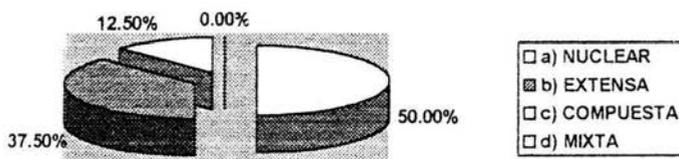
En dos de las familias de los trabajadores manifiestan ser tres los miembros que trabajan , aportando al gasto familiar, en donde el tercero es un hijo , en una última familia manifiestan ser más de tres personas las que aportan al gasto familiar de esta familia .

16. ¿TIPO DE FAMILIA?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) NUCLEAR	4	50.00 %
b) EXTENSA	3	37.50 %
c) COMPUESTA	1	12.50 %
d) MIXTA	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

TIPO DE FAMILIA:



INTERPRETACIÓN:

El tipo de familia del 50 % de los trabajadores de vigilancia es de tipo nuclear ; es decir compuesta por dos cónyuges y sus hijos lo que indica que socialmente es un elemento importante para el buen desempeño laboral de los trabajadores , mientras que 3 de los trabajadores cuentan con familias extensas lo que por otro parte considerando que solo dos personas aportan al gasto familiar limita un poco al desempeño laboral ya que como se muestra en la siguiente pregunta ,los trabajadores de vigilancia tienen que buscar otra actividad económica para complementar su gasto familiar.

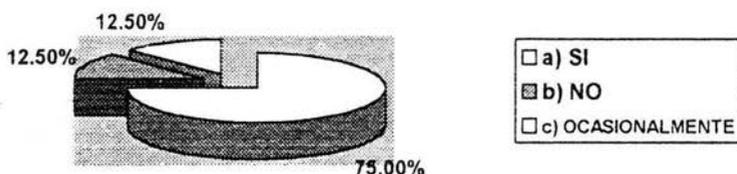
## NIVEL DE PERTENENCIA A ESTA INSTITUCIÓN

17. ¿TIENE ACTUALMENTE ALGÚN OTRO INGRESO SU FAMILIA A PARTE DE SU SALARIO EN ESTA INSTITUCIÓN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	6	75.00 %
b) NO	1	12.50 %
c) OCASIONALMENTE	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

OTRO INGRESO :



INTERPRETACIÓN:

Es de importancia considerar que para el nivel de pertenencia que pudiera tener el trabajador de vigilancia para la institución a la cual presta su servicio debe ser lo suficientemente remunerativa.

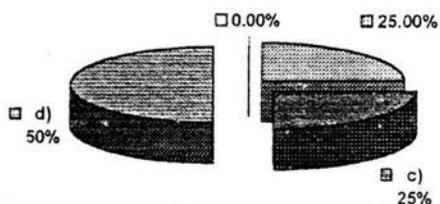
Sin embargo en el 75 % no es así ; puesto que estos trabajadores de vigilancia tiene que complementar su ingreso familiar , lo que limita considerablemente un buen desempeño laboral en su trabajo de vigilancia.

18. ¿CUÁL?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) OFICIO INDEPENDIENTE	0	0.00 %
b) EMPLEO EN OTRA INSTITUCIÓN O EMPRESA	2	25.00 %
c) COMERCIO INFORMAL	2	25.00 %
d) OTROS: PENSIÓN, ESPOSA, PINTOR, HIJA QUE TRABAJA	4	50.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

CUAL:



<input type="checkbox"/> a) OFICIO ENDEPENDIENTE
<input checked="" type="checkbox"/> b) EMPLEO EN OTRA INSTITUCIÓN O EMPRESA
<input checked="" type="checkbox"/> c) COMERCIO INFORMAL
<input checked="" type="checkbox"/> d) OTROS .

INTERPRETACIÓN:

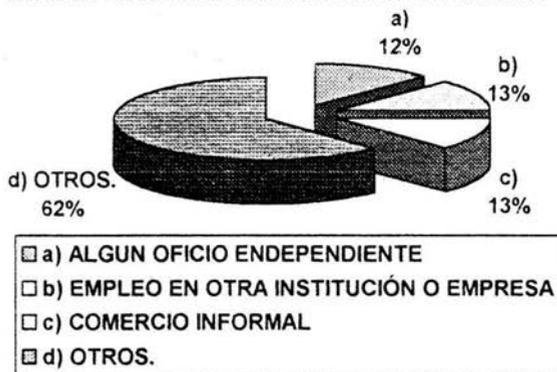
Como se muestra el 50 % de los vigilantes (quienes son los más viejos) adquieren un ingreso que proviene de una pensión ,o por el trabajo de su cónyuge ,o de una de sus hijas, los otros cuatro vigilantes adquieren otro ingreso de empleos en otras empresas y otros de empleos informales ; lo que en su totalidad muestra que el empleo de vigilancia en la Universidad es para complementar el ingreso y a su vez ello le resta nivel de pertenencia y limita el desempeño laboral en la Universidad ya que como se mencionó dos de ellos , trabajan incluso en otras empresas.

19. ¿CUAL DE ESTOS INGRESOS ES EL MÁS IMPORTANTE PARA LA FAMILIA?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) ALGUN OFICIO INDEPENDIENTE	1	12.50 %
b) EMPLEO EN OTRA INSTITUCIÓN O EMPRESA	1	12.50 %
c) COMERCIO INFORMAL	1	12.50 %
d) OTROS: ESPOSA, HERMANO, U. D.V., HIJA.	5	62.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

CUÁL ES EL MÁS IMPORTANTE PARA LA FAMILIA :



INTERPRETACIÓN:

Como se muestra la mayor parte de los trabajadores de vigilancia opina que el ingreso de otras fuentes es el más importante para el trabajador, lo que comprueba lo anteriormente dicho sobre el nivel de pertenencia de estos trabajadores a la Universidad donde laboran.

## SALUD

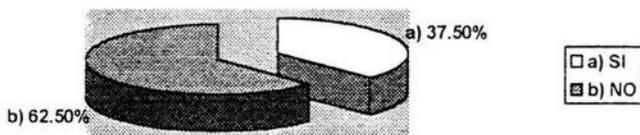
20. ¿USTED HA TENIDO O TIENE ALGUNA LESIÓN O ENFERMEDAD?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	3	37.50 %
b) NO	5	62.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

CONCEPTO
a) SI
CUALES: COLUMNA, ALERGIA, OPERACIONES.

### GRÁFICO :

TIENE ALGUNA LESIÓN O ENFERMEDAD:



### INTERPRETACIÓN:

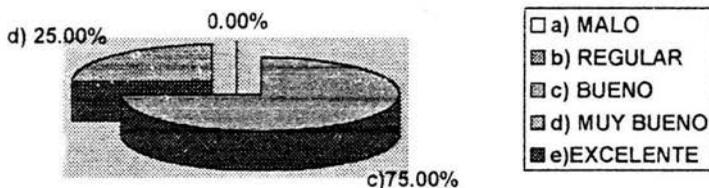
Como se observa aunque la mayoría de los vigilantes no presentan ninguna lesión o padecimiento que limite su desempeño laboral, es de considerarse que tres de los ocho vigilantes si lo presentan lo que indica que un 37.50 % de los trabajadores tienen como limitante un estado de salud deficiente, aclarando que la salud es uno de los elementos indispensables para que un vigilante desempeñe su trabajo eficazmente.

21. ¿CÓMO CONSIDERA SU ESTADO DE SALUD?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) MALO	0	0.00 %
b) REGULAR	0	0.00 %
c) BUENO	6	75.00 %
d) MUY BUENO	2	25.00 %
e) EXCELENTE	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

ESTADO DE SALUD:



INTERPRETACIÓN:

Al realizar la presente pregunta a cada trabajador en su mayoría respondieron que su estado de salud lo consideraban bueno , a pesar de que hay tres de ellos que presentan lesiones o padecimientos , lo cual indica que ellos finalmente no lo consideran una limitante para su desempeño , casualmente estos mismos son los trabajadores mas grandes de edad y quienes tienen más tiempo de contratados .

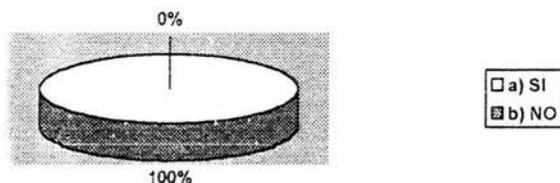
**DATOS LABORALES:**

22. ¿USTED SABE ALGUN OFICIO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	8	100.00 %
b) NO	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**

USTED SABE DE ALGUN OFICIO :

**INTERPRETACIÓN:**

El total de los vigilantes sabe desempeñar algún oficio lo que habla de que su perfil laboral.

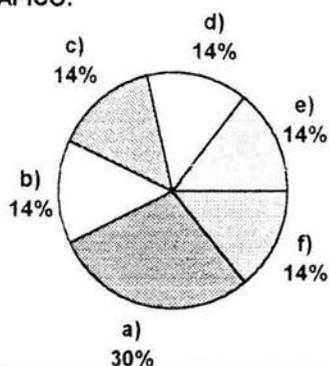
Como se observa el oficio más común entre los vigilantes es la pintura ,cabe agregar que en el periodo vacacional , estos pintan las instalaciones de la Universidad .

De las personas que saben de algún oficio estos son :

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) GASTRONOMIA	2	25.00 %
b) ELECTRICISTA PINTOR	1	12.50 %
c) PINTOR	1	12.50 %
d) MECANICO PINTOR	1	12.50 %
e) JARDINERIA GASTRONOMIA	1	12.50 %
f) PLOMERIA	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

#### GRAFICO:

USTED SABE DE ALGUN OFICIO :



<input type="checkbox"/> a)GASTRONOMIA	<input type="checkbox"/> b)ELECTRICISTA
<input type="checkbox"/> c)PINTOR	<input type="checkbox"/> d)MECANICO Y PINTOR
<input type="checkbox"/> e)JARDINERIA Y GASTRONOMIA	<input type="checkbox"/> f)PLOMERIA

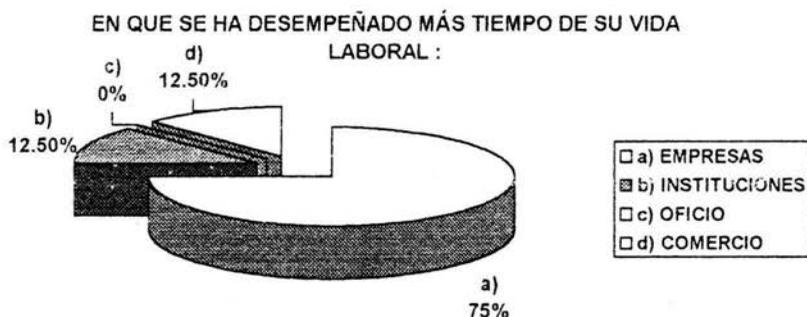
#### INTERPRETACIÓN

Como se muestra 3 de los 8 vigilantes han aprendido el oficio de la gastronomía , ya que dos de ellos lo aprendieron en su juventud mientras laboraban en los Estados Unidos y los demás tienen oficios variados.

23. ¿EN QUE MEDIOS SE HA DESEMPEÑADO MÁS TIEMPO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) EMPRESAS	6	75.00 %
b) INSTITUCIONES	1	12.50 %
c) OFICIO	0	0.00 %
d) COMERCIO	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :



INTERPRETACIÓN:

Como se observa la mayoría de los trabajadores de vigilancia si están acostumbrados a laborar en empresas e instituciones bajo mandos y reglamentaciones lo que favorece su desempeño laboral.

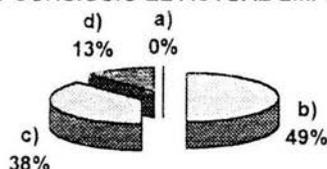
## EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE VIGILANCIA

### 24. ¿ COMO CONSIGUIO EL EMPLEO ACTUAL?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) MOVIMIENTO LATERAL	0	0.00 %
b) LO MANDARON DE ALGUNA BOLSA DE TRABAJO	4	50.00 %
c) LE COMENTARON DEL PUESTO VACANTE	3	37.50 %
d) USTED LLEGO SOLO POR CASUALIDAD	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

#### GRÁFICO :

#### COMO CONSIGUIO EL ACTUAL EMPLEO :



<input type="checkbox"/> a) MOVIMIENTO LATERAL
<input type="checkbox"/> b) LO MANDARON DE ALGUNA BOLSA DE TRABAJO
<input type="checkbox"/> c) LE COMENTARON DEL PUESTO VACANTE
<input checked="" type="checkbox"/> d) LLEGO SOLO POR CASUALIDAD

#### INTERPRETACIÓN:

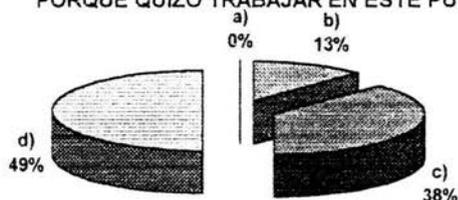
Lo que indica que la fuente de reclutamiento más utilizada por el jefe de recursos humanos en la Universidad son las bolsas de trabajo, para cubrir las vacantes de vigilancia, seguida por los comentarios de los mismos trabajadores sobre la vacante.

25.¿PORQUE QUIZO TRABAJAR EN ESTE PUESTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) PORQUE PENSO QUE NO ERA PESADO	0	0.00 %
b) PORQUE SABE DE VIGILANCIA	1	12.50 %
c) PORQUE LE PERMITE DESEMPEÑAR OTRO TRABAJO	3	37.50 %
d) PORQUE NO ENCONTRÓ OTRO TRABAJO	4	50.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

PORQUE QUIZO TRABAJAR EN ESTE PUESTO :



- |                          |                                      |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | a) PORQUE PENSO QUE NO ERA PESADO    |
| <input type="checkbox"/> | b) PORQUE SABE DE VIGILANCIA         |
| <input type="checkbox"/> | c) PORQUE LE PERMITE DESEMPEÑAR OTRO |

INTERPRETACIÓN:

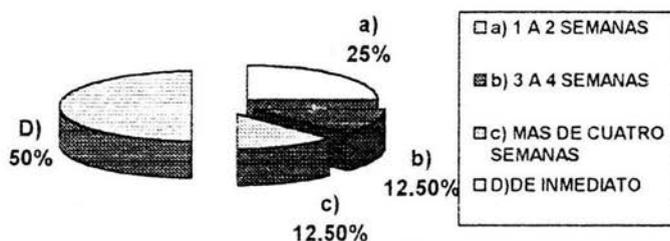
Sobre la razón principal por la cual ingreso a trabajar a este puesto de vigilancia cuatro de ellos, expresaron porque no encontraron otro empleo , y solo uno expresó que si buscaba algo de vigilancia . Lo que indica que no su perfil laboral no es precisamente para el puesto de vigilancia .

26. ¿MENCIONE DESPUES DE CUANTO TIEMPO DE ESTAR BUSCANDO TRABAJO CONSIGUE EL ACTUAL?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) UNA SEMANA A DOS SEMANAS	2	25.00 %
b) TRES SEMANAS A CUATRO	1	12.50 %
c) MAS DE CUATRO SEMANAS	1	12.50 %
d) DE INMEDIATO	4	50.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**

**TIEMPO DE BUSCAR TRABAJO :**



**INTERPRETACIÓN:**

A estos cuatro vigilantes que expresaron haberse colocado como tales ya que no encontraban trabajo, el tiempo que buscaron , dos de ellos fue de una a dos semanas, se consideraría que no es mucho el tiempo de búsqueda , sin embargo para personas que viven al día si lo es.

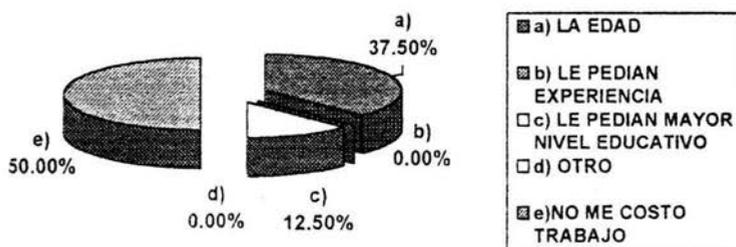
Debido a los perfiles básicos que la mayoría del personal de vigilancia tiene es más probable colocarse en puestos operativos , como es considerado erróneamente el de vigilancia ,ya que aunque en el perfil de puesto establecido se marcan niveles educativos, experiencia en el ramo entre otras habilidades ;lo cual contrasta con el sueldo ofrecido , se cubre la vacante con un elemento no muy apto.

27. ¿CUÁLES FUERON LAS LIMITANTES PARA NO ENCONTRAR ANTES TRABAJO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) LA EDAD	3	37.50 %
b) LE PEDIAN EXPERIENCIA	0	0.00 %
c) EL NIVEL EDUCATIVO	1	12.50 %
d) OTRO	0	0.00 %
e) NO ME COSTO TRABAJO	4	50.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

CUALES FUERON LAS LIMITANTES PARA NO ENCONTRAR ANTES TRABAJO :



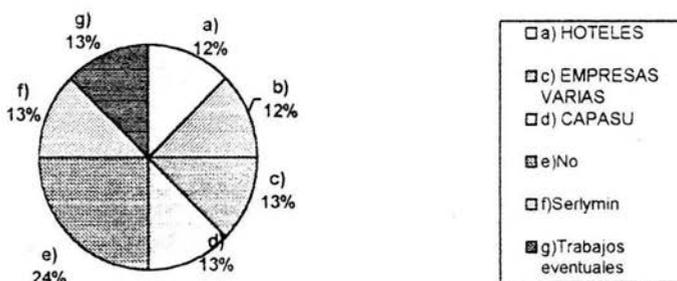
INTERPRETACIÓN:

Cabe señalar que de las 4 personas que buscaron colocarse antes en otras fuentes de empleo no lo lograron debido a otro elemento de su perfil sociolaboral el cual es la edad y el nivel educativo .

28. ¿CUALES ERAN SUS PRIMERAS OPCIONES EN LAS QUE BUSCÓ TRABAJO?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) HOTELES	1	12.50 %
b) MESEROS	1	12.50 %
c) PLASTICOS, COCACOLA, AGUA LIDER, CENTRAL DE ABASTOS.	1	12.50 %
d) CAPASU	1	12.50 %
e) NO	2	25.00 %
f) SERLYMIN	1	12.50 %
g) TRABAJOS EVENTUALES	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**  
**CUÁLES FUERON LAS PRIMERAS OPCIONES EN DONDE BUSCÓ COLOCARSE :**



**INTERPRETACIÓN:**

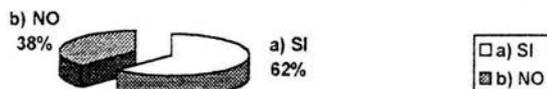
La gráfica muestra los lugares en donde buscaron previamente trabajo los vigilantes ello para determinar las tendencias laborales de acuerdo al perfil laboral que estos poseen ;solo dos de los ocho trabajadores del área de vigilancia no buscaron previamente en otros lugares antes de ser contratados en la Universidad.

29. ¿ANTERIORMENTE YA HABÍA TENIDO PUESTOS DE VIGILANCIA ?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	5	62.50 %
b) NO	3	37.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**

**ANTERIORMENTE YA HABIA TENIDO PUESTOS DE VIGILANCIA :**



**INTERPRETACIÓN:**

Complementariamente para determinar qué perfil laboral presentan los vigilantes se muestra que la mayoría ya había desempeñado puestos concernientes al área de vigilancia ; aunque agregan que en su mayoría fue por corto tiempo.

Cabe señalar que tres de los 8 trabajadores nunca antes había desempeñado algún puesto de vigilancia.

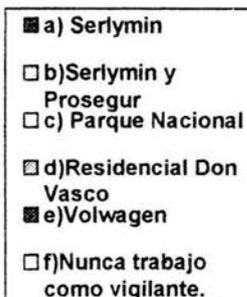
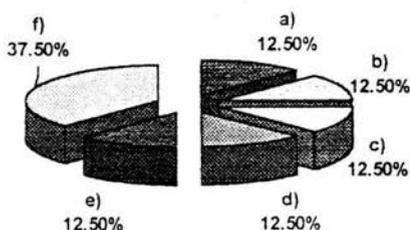
30. SI

CUÁLES:

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) Serlimyn	1	12.50 %
b) Serlymin y Prosegur	1	12.50 %
c) Parque Nacional	1	12.50 %
d) Residencial Cupatitzio	1	12.50 %
e) Volkswagen	1	12.50 %
f) Nunca trabajó como vigilante.	3	37.50 %
TOTAL	8	100.00 %

GRAFICO:

ANTERIORMENTE YA HABIA TENIDO PUESTOS DE VIGILANCIA :



INTERPRETACIÓN:

Como se observa solo 4 de los 8 trabajadores de vigilancia si habían tenido solo un trabajo previo como vigilantes y solo uno había tenido ya dos trabajos de vigilante en otras empresas e instituciones . Lo que indica que les falta experiencia laboral en el área de vigilancia a la mayoría de los vigilantes lo que indudablemente limita su desempeño laboral.

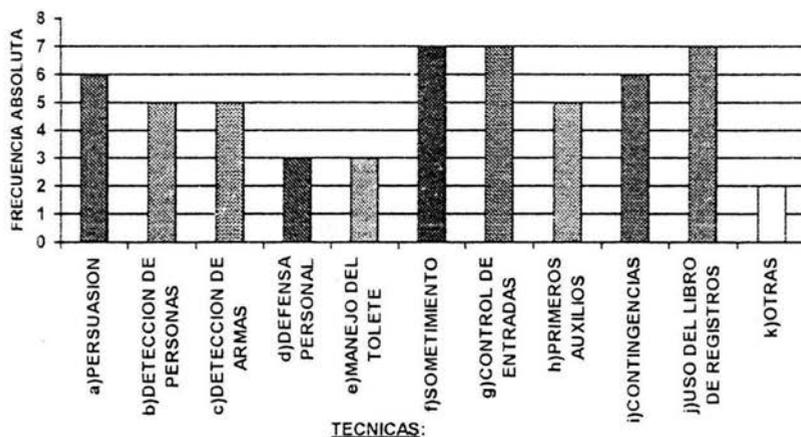
31. ¿GRADO DE CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LAS TÉCNICAS DE VIGILANCIA?

CONOCE:

CONCEPTO	OPCIONES	REC. ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a. PERSUASIÓN (CONVENCIMIENTO)	a.1) SI	6	75.00%
	a.2) NO	2	25.00%
	TOTALES:	8	100.00
b. DETECCIÓN DE PERSONAS DROGADAS	b.1) SI	5	62.50 %
	b.2) NO	3	37.50 %
	TOTALES:	8	100.00%
c. DETECCIÓN DE ARMAS (BLANCAS/FUEGO)	c.1) SI	5	65.50 %
	c.2) NO	3	37.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
d. DEFENSA PERSONAL	d.1) SI	3	37.50 %
	d.2) NO	5	65.50 %
	TOTALES:	8	100 %
e. MANEJO DEL TOLETE	e.1) SI	3	37.50 %
	e.2) NO	5	65.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
f. SOMETIMIENTO	f.1) SI	7	87.50 %
	f.2) NO	1	12.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
g. CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS	g.1) SI	7	87.50 %
	g.2) NO	1	12.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
h. PRIMEROS AUXILIOS	h.1) SI	5	65.50 %
	h.2) NO	3	37.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
i. CONTINGENCIAS	i.1) SI	6	75.00

	i.2) NO	2	25.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
USO DEL LIBRO DE REGISTROS	j.1) SI	7	87.50 %
	j.2) NO	1	12.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
OTRAS: MANEJO DEL TRAFICO VEHICULAR, DETECCION DE AUTOS	k.1) SI	2	25.00 %
	k.2) NO	6	65.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**  
**CONOCIMIENTO DE TECNICAS DE VIGILANCIA**



**TECNICAS:**  
**INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra, las técnicas que la mayoría de los vigilantes conocen son las de sometimiento, control de entradas y salida así como el uso del libro de registros, seguidas por la de convencimiento aplicadas a las personas que en un primer momento no acatan las indicaciones para la reglamentación de entradas y salidas. Las anteriores son las técnicas más comunes.

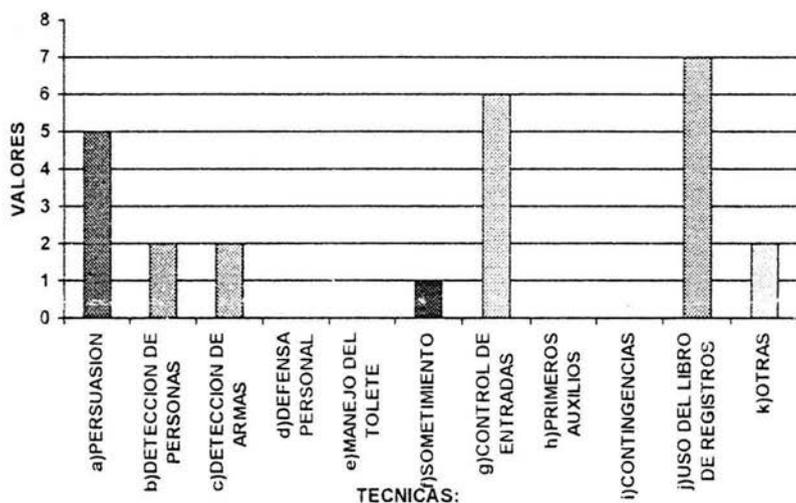
Sin embargo para saber que técnicas son más útiles en la institución, es necesario preguntar a continuación cuales de estas son las aplicables según el contexto.

B) TECNICAS QUE APLICA:

CONCEPTO	OPCIONES	REC. ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) PERSUASION (CONVENCIMIENTO)	a.1) SI	5	62.50 %
	a.2) NO	3	37.50%
	TOTALES:	8	100.00
b) DETECCION DE PERSONAS DROGADAS	b.1) SI	2	25.00 %
	b.2) NO	6	75.00 %
	TOTALES:	8	100.00%
c) DETECCION DE ARMAS (BLANCAS/FUEGO)	c.1) SI	2	25.00 %
	c.2) NO	6	75.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
d) DEFENSA PERSONAL	d.1) SI	0	0.00 %
	d.2) NO	8	100.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
e) MANEJO DEL TOLETE	e.1) SI	0	0.00 %
	e.2) NO	8	100.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
f) SOMETIMIENTO	f.1) SI	1	12.50%
	f.2) NO	7	87.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
g) CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS	g.1) SI	6	75.00 %
	g.2) NO	2	25.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
h) PRIMEROS AUXILIOS	h.1) SI	0	0.00 %
	h.2) NO	8	100.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
i) CONTINGENCIAS	i.1) SI	0	0.00
	i.2) NO	8	100.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %

j) USO DEL LIBRO DE REGISTROS	j.1) SI	7	87.50 %
	j.2) NO	1	12.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
k) OTRAS: MANEJO DEL TRAFICO VEHICULAR, DETECCION DE AUTOS	k.1) SI	2	25.00 %
	k.2) NO	6	65.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %

**GRÁFICO :**  
**TECNICAS DE VIGILANCIA QUE APLICA:**



**INTERPRETACIÓN:**

Sin embargo las técnicas que más aplican , por ser las cotidianas son el uso del libro de registros , seguido por el control de entradas y salidas , seguido por la técnica de persuasión , lo anterior porque los vigilantes se ubican en las puertas dos de la Universidad y en los estacionamientos , lugares en donde se lleva un registro cotidiano y el control de entradas y salidas .

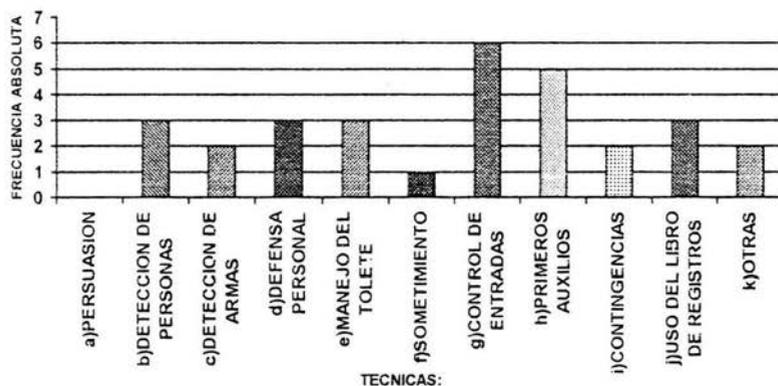
Siendo necesario en muy frecuentemente la persuasión en las personas que no acatan lo que se les indica y bien se desesperan en las horas pico de ingreso y egreso de las puertas en la Universidad.

32. ¿EN CUALES TÉCNICAS CONSIDERA QUE A LOS TRABAJADORES DE VIGILANCIA LES HACE FALTA CAPACITACIÓN?

CONCEPTO	OPCIONES	REC. ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) PERSUASION (CONVENCIMIENTO)	a.1) SI	0	0.00 %
	a.2) NO	8	100.00%
	TOTALES:	8	100.00
b) DETECCIÓN DE PERSONAS DROGADAS	b.1) SI	3	37.50%
	b.2) NO	5	62.50 %
	TOTALES:	8	100.00%
c) DETECCION DE ARMAS (BLANCAS/FUEGO)	c.1) SI	2	25.00 %
	c.2) NO	6	75.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
d) DEFENSA PERSONAL	d.1) SI	3	37.50 %
	d.2) NO	5	62.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
e) MANEJO DEL TOLETE	e.1) SI	3	37.50%
	e.2) NO	5	62.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
f) SOMETIMIENTO	f.1) SI	1	12.50%
	f.2) NO	7	87.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
g) CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS	g.1) SI	6	75.00 %
	g.2) NO	2	25.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
h) PRIMEROS AUXILIOS	h.1) SI	5	62.50 %
	h.2) NO	3	37.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
i) CONTINGENCIAS	i.1) SI	2	25.00 %
	i.2) NO	6	75.00 %

	TOTALES	8	100.00 %
j) USO DEL LIBRO DE REGISTROS	j.1) SI	3	37.50 %
	j.2) NO	5	62.50 %
	TOTALES.	8	100.00 %
k) OTRAS: MANEJO DEL TRAFICO VEHICULAR, DETECCION DE AUTOS	k.1) SI	2	25.00 %
	k.2) NO	6	75.00 %
	TOTALES.	8	100.00 %

**GRÁFICO :  
CAPACITACION EN TECNICAS DE VIGILANCIA**



#### INTERPRETACIÓN:

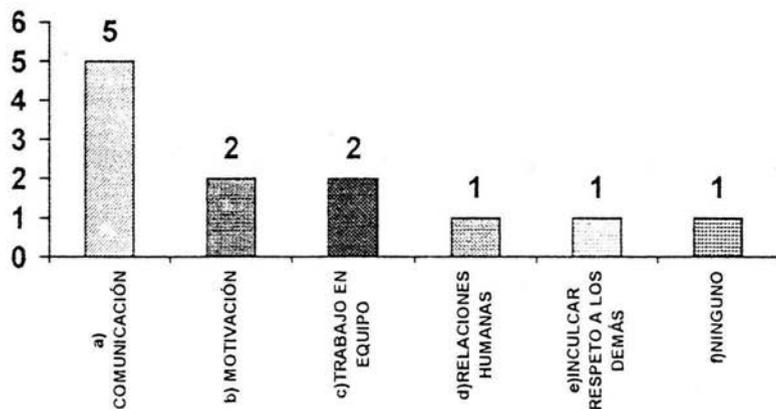
La técnica del control de entradas y salidas es la más usada y conocida por lo cual necesaria para los vigilantes de la Universidad, quizá por ello la mayoría del personal de vigilancia opinó sobre la mayor y más frecuente capacitación en dicha técnica. Seguida por la técnica de primeros auxilios, y en tercer lugar con igual numero de opiniones la detección de personas drogadas, defensa personal, manejo del tolete y el uso del libro de registros, cabe señalar que solo un vigilante opinó que les hacia falta capacitación en la técnica del sometimiento contradiciendo la opinión de la mayoría de los vigilantes al opinar que es una de las técnicas que más conocen.

33. ¿ EN QUÉ OTROS ASPECTOS CONSIDERA QUE ES NECESARIA LA CAPACITACIÓN ?

CONCEPTO	OPCIONES	REC. ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) COMUNICACION	a.1) SI	5	62.50 %
	a.2) NO	3	37.50%
	TOTALES:	8	100.00
b) MOTIVACION	b.1) SI	2	25.00%
	b.2) NO	6	75.00 %
	TOTALES:	8	100.00%
c) TRABAJO EN EQUIPO	c.1) SI	2	25.00 %
	c.2) NO	6	75.00 %
	TOTALES:	8	100.00 %
d) RELACIONES HUMANAS	d.1) SI	1	12.50 %
	d.2) NO	7	87.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
e) INCULCAR EL RESPETO A LOS DEMÁS	e.1) SI	1	12.50 %
	e.2) NO	7	87.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %
f) NINGUNO	f.1) SI	1	12.50%
	f.2) NO	7	87.50 %
	TOTALES:	8	100.00 %

## GRÁFICO :

### ASPECTOS EN LOS QUE HACE FALTA CAPACITACION :



## INTERPRETACIÓN

La mayoría de los vigilantes opina que les hace falta capacitación en el aspecto de la comunicación ; ya que esta es indispensable para el trabajo en equipo que se requiere desarrollar en su área, si esta es deficiente corren el riesgo de perder sus vidas en alguna situación de riesgo a la que se encuentran expuestos , además de que consideran que les hace falta capacitación en cuestiones de motivación y trabajo en equipo .

Otra cuestión que se debe considerar es que algunos alumnos y personas que acuden a la institución tratan mal e insultan a los vigilantes , los vigilantes expresan que solo hacen su trabajo y siguen ordenes , provocando dichas molestias .

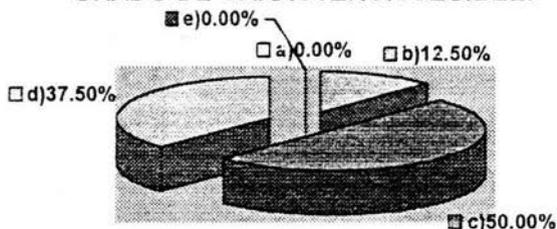
### SOBRE DESEMPEÑO:

HABILIDADES Y/O CAPACIDADES NECESARIAS EN EL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA:

34. ¿ CONSIDERA QUE SUS COMPAÑEROS DE VIGILANCIA TIENEN UN CARÁCTER ACCESIBLE ?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1 ( malo)	0	0.00 %
b) 2 ( regular)	1	12.50 %
c) 3 ( bueno)	4	50.00 %
d) 4 ( muy bueno)	3	37.50 %
e) 5 (excelente)	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :  
GRADO DE CARACTER ACCESIBLE:



□ a) MALO	□ b) REGULAR	■ c) BUENO
□ d) MUY BUENO	■ e) EXCELENTE	

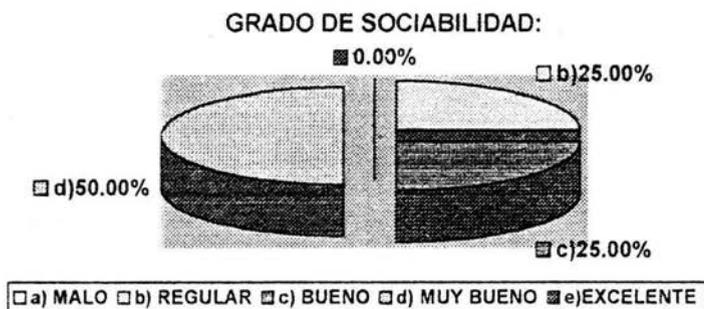
### INTERPRETACIÓN:

Siendo la accesibilidad una característica necesaria en los trabajadores de vigilancia para poder desempeñar eficientemente el trabajo de vigilancia en la Universidad Don Vasco A. C., respecto a ésta, cuatro de los ocho vigilantes expresaron que eran buenos en la accesibilidad que mostraban para el desempeño de su trabajo; rango que se ubica en el punto medio de la escala.

35. CONSIDERA QUE LOS VIGILANTES SON SOCIABLES TANTO CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO COMO CON SUS CLIENTES?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1 ( malo)	0	0.00 %
b) 2 ( regular)	2	25.00 %
c) 3 ( bueno)	2	25.00 %
d) 4 ( muy bueno)	4	50.00 %
e) 5 (excelente)	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :



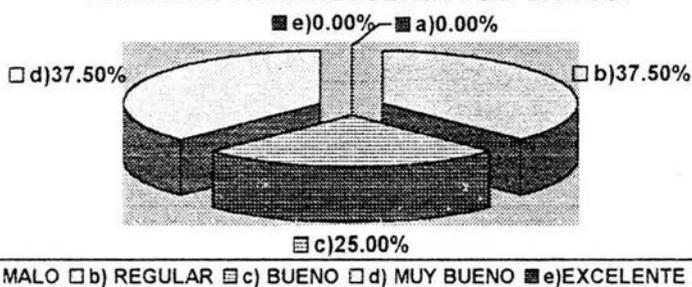
INTERPRETACIÓN:

Para considerar la sociabilidad de los vigilantes , elemento también marcado como necesario para poder desempeñar bien su trabajo , a lo cual consideran la mitad que es muy bueno ; mientras que los demás consideran que son entre regulares y buenos.

35. ¿ CONSIDERA QUE LOS VIGILANTES SON HABLES PARA RESOLVER PROBLEMAS DENTRO DE SU TRABAJO ?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1 ( malo)	0	0.00 %
b) 2 ( regular)	3	37.50 %
c) 3 ( bueno)	2	25.00 %
d) 4 ( muy bueno)	3	37.50 %
e) 5 (excelente)	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :  
HABILIDAD PARA RESOLVER CONFLICTOS:



#### INTERPRETACIÓN

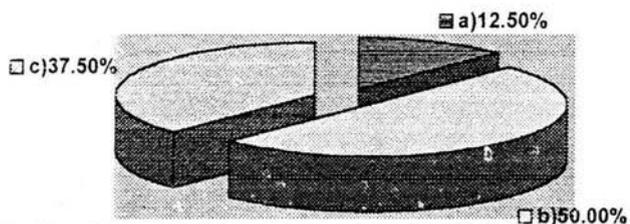
Es necesaria la comunicación para la resolución de conflictos ; respecto a esta habilidad hay diferentes opiniones ya que mientras 3 vigilantes consideran que son regulares para la resolución de conflictos ; otros 3 opinan que son muy buenos . Sin embargo solo dos de los trabajadores opinaron que son "buenos" rango medio en la escala. Lo que indica que los vigilantes en ocasiones carecen de dicha habilidad por ello requieren del trabajo en equipo , mientras que otros se sienten con la autosuficiencia para resolverlos , lo cual también depende del tipo de situación que se les presente.

37. ¿CUANDO USTED TIENE UNA IDEA LA EXPRESA Y LA DA A CONOCER ?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) FRECUENTEMENTE	1	12.50 %
b) EN OCASIONES	4	50.00 %
c) GENERALMENTE NUNCA	3	37.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

### HABILIDAD PARA COMUNICARSE VERBALMENTE :



■ a) FRECUENTEMENTE

□ b) EN OCASIONES

□ c) GENERALMENTE NUNCA

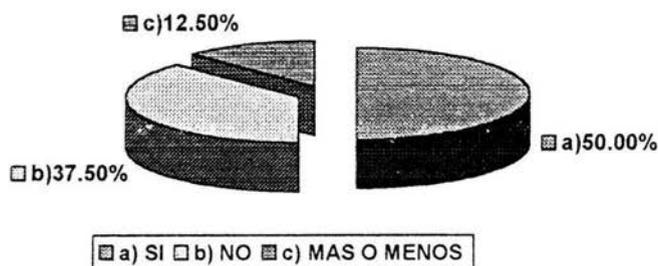
### INTERPRETACIÓN:

Siguiendo con el aspecto de la comunicación , como se muestra la mayoría expresa que solo en ocasiones y que generalmente nunca expresa y da a conocer sus ideas respecto de su trabajo y en su trabajo , lo que limita evidentemente su desempeño laboral ya que no se compromete con el mismo , y lo que indica que hay barreras que impiden que fluya dicha comunicación , lo que a su vez limita el desempeño laboral del vigilante.

38. ¿USTED SABE QUE HACER EN CASO DE UN ASALTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	4	50.00 %
b) NO	3	37.50 %
c) MAS OMENOS	1	12.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :  
¿SABE QUE HACER EN CASO DE ASALTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?



#### INTERPRETACIÓN

La presente pregunta , se formulo para saber si en verdad los vigilantes están capacitados y adiestrados para resolver una situación de peligro que ocurriría y ha ocurrido (según la investigación directa ) dentro de las instalaciones de la institución , Los resultados indican que aunque la mitad manifestó saber que hacer en caso de que eso suceda , 3 de ellos manifestaron que no sabian y uno que lo sabia mas o menos.

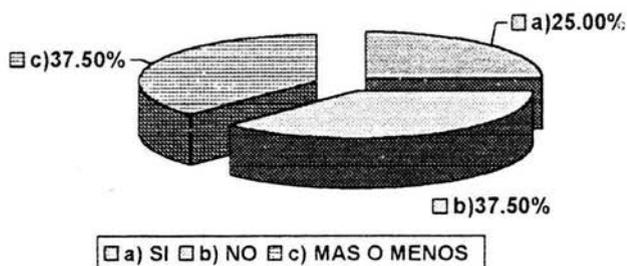
Lo que indica que si hace falta mayor capacitación a dicho personal .

39. USTED SABE COMO CONVENCER A UNA PERSONA QUE NO QUIERE OBEDECER LO QUE LE INDICA?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	2	25.00 %
b) NO	3	37.50 %
c) MAS OMENOS	3	37.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

### GRADO DE PERSUACIÓN:



### INTERPRETACIÓN:

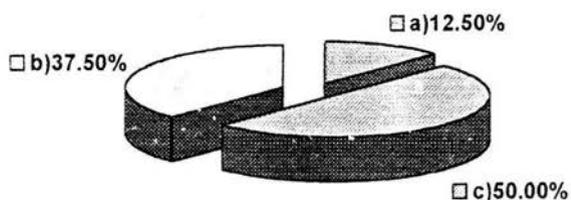
Para considerar si manejan la técnica de persuasión se les preguntó en un caso si sabían que hacer , donde la mayoría manifestó no saber o bien saber mas o menos . Lo que indica que siendo la técnica de persuasión una de las más utilizadas ( la tercera según sus opiniones ) , muestra que también en esta técnica les hace falta capacitación .

40. USTED SABE QUE HACER EN CASO DE ROBO DE UN AUTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) SI	1	12.50 %
b) NO	4	50.00 %
c) MAS OMENOS	3	37.50 %
TOTAL:	8	100.00 %

GRÁFICO :

**GRADO DE CAPACIDAD PARA RESOLVER CONFLICTOS Y CAPACITACIÓN:**



a) SI  b) NO  c) MAS O MENOS

**INTERPRETACIÓN:**

El robo de autos es una situación que ha acontecido en la institución ; por lo cual se les realizó la pregunta sobretodo para saber si el personal que todavía no ingresaba cuando estos ocurrieron , observándose que la mayoría no sabe que hacer o lo sabe más o menos, sobretodo porque en situaciones como estas es necesario el trabajo en equipo . En donde se les informe que es lo que se procede a realizar en caso de que una situación así se presente , ya que esta es una de las situaciones de mayor riesgo que si han sucedido dentro de las instalaciones de la Universidad .

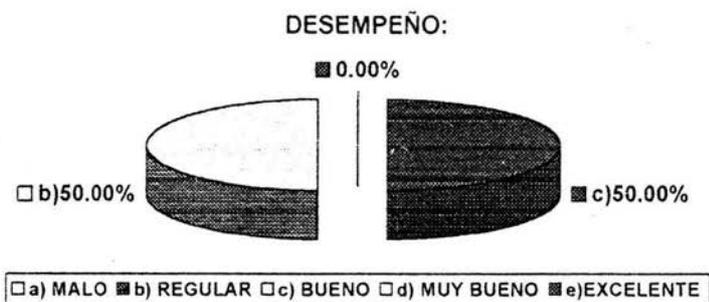
41. ¿SI TUVIERA QUE CALIFICAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE VIGILANCIA SERÍA ?

CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) 1 ( malo)	0	0.00 %
b) 2 ( regular)	4	50.00 %
c) 3 ( bueno)	4	50.00 %
d) 4 ( muy bueno)	0	0.00 %
e) 5 (excelente)	0	0.00 %
TOTAL:	8	100.00 %

CONCEPTO
a) REGULAR
LIMITACIONES: NO CUENTAN CON RADIOS ,FALTA EQUIPO DE TRABAJO,CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE VIGILANCIA,EDAD Y NIVEL ESCOLAR.

CONCEPTO
c) BUENO
LIMITACIONES PARA NO SER EXCELENTE: RUMORES, FALTA DE COMPAÑERISMO ,MÁS EMPEÑO EN EL TRABAJO, MÁS CAPACITACIÓN DE CÓMO SE REALIZA MEJOR EL TRABAJO.

## GRÁFICO :



## INTERPRETACIÓN

Como se muestra la totalidad de los vigilantes manifestaron que el desempeño de su trabajo es entre regular y bueno ; debido entre otras situaciones a las limitaciones personales como la edad , el nivel escolar, la falta de capacitación en las técnicas de vigilancia, y debido también a los problemas de compromiso o pertenencia con el trabajo : como el mejorar el desempeño , problemas de comunicación como los rumores (que limitan las opiniones e ideas entre ellos ) y la falta de compañerismo todo lo anterior dificulta el desempeño laboral de los trabajadores y por lo cual un deficiente funcionamiento del área.

42. ¿CÓMO PREFIERE DESEMPEÑAR SU TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.?

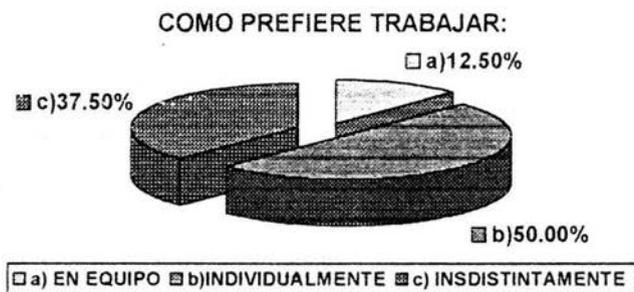
CONCEPTO	FREC. ABSOLUTA	FREC. RELATIVA
a) EN EQUIPO	1	12.50 %
b) INDIVIDUALMENTE	4	50.00 %
c) INDISTINTAMENTE	3	37.50 %
TOTALMENTE:	8	100.00 %

CONCEPTO
a) EN EQUIPO
VARIAS CABEZAS PIENSAN MEJOR QUE UNA .

CONCEPTO
b) INDIVIDUALMENTE:
EL EQUIPO DE TRABAJO NO SE PRESTA ( 2 )
EVITA PRESIONES
EVITAR CHISMES

CONCEPTO
c) INDISTINTAMENTE:
LE DA IGUAL , NO TIENEN PROBLEMAS
CONVIVES Y PARTICIPAS PAREJO
PORQUE 2 CABEZAS PIENSA MÁS QUE UNA Y SE APOYAN

## GRÁFICO :



## INTERPRETACIÓN

Lo anterior es comprobado en la presente pregunta sobre la preferencia de trabajar individual, en equipo o indistintamente, mostrando que la mitad prefiere trabajar individualmente las razones principales son la dificultad para trabajar en equipo, para evitar las presiones y evitar así chismes. Lo que muestra de cierta forma una falta de capacitación del personal de esta área para poder comunicarse y trabajar en equipo.

Por otro lado tres de ellos manifestaron que les daba igual trabajar individualmente y en equipo, las razones son en pocas palabras los beneficios del trabajo en equipo, lo que muestra la disponibilidad para el trabajo en equipo.

#### 5.4.2 GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS :

**OBJETIVO.-** Identificar los requerimientos sociolaborales para la contratación del personal de vigilancia en la Universidad Don Vasco A.C. .

Fecha: 18 DE NOVIEMBRE 2003

- 1.- Fecha de creación del departamento de Recursos Humanos : MAYO 2000.
- 2.- Profesión: LIC. EN TRABAJO SOCIAL
- 3.- Cargo : JEFE DE RECURSOS HUMANOS
- 4.- Tiempo de estar desempeñado el cargo actual: MAYO 2000 ( 3 AÑOS CON 6 MESES)
- 5.- ¿Mencione los últimos 3 puestos que desempeño antes del actual ?

DATOS:	EL ULTIMO	ANTERIOR	ANTERIOR
PERIODO	8 MESES	3 AÑOS	7 MESES
NOMBRE DE LA COMPAÑIA	MANSIÓN HOTEL	INDUSTRIAL PAPELERA	ARTIFIBRAS
PUESTO DESEMPEÑADO	ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS	JEFE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	TRABAJO SOCIAL

#### INTERPRETACIÓN:

Estas primeras preguntas son de introducción señalan la fecha de creación del departamento de recursos humanos , así como la profesión del Jefe de Recursos Humanos , el tiempo de estar desempeñando el cargo así como su historial laboral ,también nos marca el perfil profesional del actual jefe de recursos humanos .

### **CONTRATACIONES :**

6.- ¿ Cuanto tiempo hace que funciona el área de vigilancia como tal ?

R= JUNIO o JULIO del 2001

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa el área de vigilancia se encuentra funcionando como tal después de aproximadamente un año del funcionamiento del departamento de Recursos humanos , ya que la jefe ( y único integrante de este departamento ) se dio a la tarea de ir estableciendo nuevos reglamentos y estableciendo una nueva dinámica de trabajo que exigía más de los vigilantes , por ello hubo varias renunciaciones del personal de vigilancia anterior y continua una rotación menor actualmente .

7.- ¿Cuántas contrataciones para el puesto de vigilancia ha realizado el departamento de Recursos Humanos desde su creación ?

R= 13 CONTRATACIONES.

### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo anterior , se han realizado trece contrataciones desde entonces recordando que el total de puestos de vigilantes son ocho ; a lo que se agrega que solo tres de los anteriores vigilantes que había están actualmente.

8.- ¿Cuales han sido las principales razones por las cuales hay rotación de personal en el área de vigilancia ?

R=EL SUELDO Y PROBLEMAS FAMILIARES .

### **INTERPRETACIÓN:**

Las principales causas por las cuales los vigilantes han renunciado es el bajo sueldo que estos vigilantes perciben y a los problemas familiares que estos , aspectos de su perfil sociolaboral , ya que es necesario recordar que la mayoría

de los vigilantes son mayores de 36 años lo que limita sus opciones de encontrar trabajos , orillándolos a desempeñar el trabajo de vigilancia , y orillando al jefe de recursos humanos y al jefe de Servicios generales junto con el actual jefe de vigilancia a contratarlos al no contar con mejores candidatos debido al sueldo que perciben .

9.- ¿Periodo promedio para cubrir una vacante de vigilancia?

R= DE DOS A TRES SEMANAS .

#### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo anterior se cubren en el periodo de dos a tres semanas las vacantes de vigilancia ; debido a la presión que el área de vigilancia ejerce para cubrir las vacantes . Así se contratan a los seleccionados de aquellos candidatos que llegan canalizados (en su mayoría ) de las bolsas de trabajo , lo que les permite saber previamente el sueldo que percibirán .

10.- ¿Cual es la experiencia mínima del candidato que se requiere para cubrir una vacante?

R= ESCOLARIDAD MINIMA PRIMARIA Y SEIS MÍNIMO DE EXPERIENCIA EN EL PUESTO.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La presente pregunta se formulo para saber si el encargado de seleccionar a los candidatos para el puesto de vigilancia en la practica sigue el requerimiento de la escolaridad establecido como ideal en el perfil del puesto; Sin embargo debido a que nadie cumple con este requisito y los que lo cumplen sencillamente no les interesa el empleo por el sueldo ni por las posibilidades de promoción ; además en la practica requiere una escolaridad mínima de primaria , siendo que en el perfil de puesto se establece la secundaria completa y haber trabajado tres años mínimo en el puesto de vigilancia , en la practica solo se pide una experiencia mínima de seis meses .

11.-¿Cuáles son los principales factores o limitantes para cubrir las vacantes de vigilancia?

- a) No cumple con el perfil del puesto ( X )
- b)El bajo sueldo ( X )
- c)Viven muy lejos ( X )
- d) Otros ( X )

d.1)Cuales: LA UBICACIÓN DE SUS VIVIENDAS ,VIVEN MUY LEJOS PARA LAS VACANTES DE VIGILANCIA EN EL TURNO DE LA TARDE , Y QUE NO SE AJUSTAN AL SUELDO POR ELLO HAY ROTACIÓN DE PERSONAL.

#### INTERPRETACIÓN:

Se muestran los limitantes , para el seleccionador y el jefe de Servicios generales quienes se encargaban de contratar al personal de vigilancia junto son el resto del personal de Servicios Generales ; como se pude reiterar el incumplimiento del perfil del puesto junto con el bajo sueldo y la vivienda muy retirada de la Universidad sobretodo para aquellos cinco vigilantes que salen a las 9:30 de la noche , ya que dificilmente encuentran transporte publico , arriesgando su integridad en su traslado a su vivienda.

#### PERFIL DE PUESTO Y ASPECTOS DEL PERFIL SOCIOLABORAL:

12.- ¿Cuentan con un perfil de puesto de vigilancia establecido ?

a) Si ( X )

b) No ( )

13.- ¿Desde cuando? Desde el año 2001

14.- ¿Considera que la mayoría del personal de vigilancia cumple con el perfil de puesto establecido ?

a) Si ( )

b) No ( X )

#### INTERPRETACIÓN:

Solo para corroborar que realmente contaran con el perfil sociolaboral y que estuviera para cuando las modificaciones en la forma de trabajar a partir de julio del 2001 .

Así mismo en la pregunta 14 se reitera que la mayoría del personal contratado de vigilancia no cumple con el perfil del puesto establecido.

15.- ¿A cual o cuales de los aspectos del perfil del puesto de vigilancia son en los que menos se apega la mayoría del personal de esta área ?

R= NO SABEN QUE HACER EN CASO DE QUE ENTREN EXTRAÑOS A LA UNIVERSIDAD E INCLUSO CON ARMAS.

NO SABEN TRABAJAR EN EQUIPO.

#### INTERPRETACIÓN:

Dicho de otra manera y refiriendonos exactamente al perfil del puesto de vigilancia donde se señala las habilidades o capacidades del personal de vigilancia indicando que debe tener el carácter accesible , dispuesto a tomar decisiones según conflictos , además de la habilidad para detectar detalles, trabajar en equipo y habilidades de negociación en caso de conflicto . Estas habilidades no las tienen según el jefe de recursos humanos , quien es también el profesional que se ha encargado d elaborar conjuntamente con el anterior jefe de vigilancia y el jefe de Servicios generales de elaborar el perfil del puesto.

16.- ¿Conoce que aspectos puede comprender un perfil sociolaboral de puesto ?

a) Si ( X )                      b) No ( )                      c) Mas o menos ( )

Cuales :ANTECEDENTES LABORALES,CONDICIONES FAMILIARES ,  
SITUACIONES DE SALUD.

#### INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta 16 se realizó , para determinar si el jefe de recursos humanos , tenia el conocimiento de los aspectos que pueden contener un perfil sociolaboral , lo anterior para que dichos aspectos los considerara en la contratación del personal .

17.- ¿Cuenta con un perfil sociolaboral establecido para este puesto ?

NO PROPIAMENTE ;PERO SI SE TIENE ESTABLECIDO LOS  
REQUERIMEINTOS DEL PUESTO.

#### INTERPRETACIÓN:

Por lo que al ser los mismos algunos de los aspectos contenidos en el perfil del puesto y en el perfil sociolaboral lo cual es complementario con la visita domiciliaria . Sin embargo estos sirven para guiar la contratación de los vigilantes , pero como no hay candidatos que se acerquen mucho a dicho perfil que acepten el sueldo y las condiciones de trabajo , por ello los contratados no se apegan en la mayoría de los requerimientos de los dos perfiles de puesto ( del puesto y sociolaboral ) .

18.- ¿Cuáles son los requerimientos personales que se prefieren en un candidato al puesto de vigilancia ?

REQUISITOS PERSONALES:

ASPECTO PERSONAL :

- a) FORMAL
- b) SIN TATUAJES
- c) SIN ASPECTO DE ALCOHOLICO

ESTATURA:

- a) Media

COMPLEXION :

Media

EDAD: de 26 a 33 años .

ESTADO DE SALUD:

Muy bueno

SENTIDO DE RESPONSABILIDAD:

Bueno (Tercer nivel de la escala de 5 )

ACCESIBILIDAD:

Regular

ESCOLARIDAD:

Secundaria

NIVEL DE HABILIDAD PARA NEGOCIAR:

La básica o regular.

OTRO : Ninguno

#### **INTERPRETACIÓN:**

Siendo los aspectos personales los primeros para considerar en la contratación de los vigilantes , y que reflejan en primer plano el perfil sociolaboral del candidato , por ello es de importancia tomar los aspectos personales del individuo porque los aspectos de su entorno y de su experiencia laboral influyen en sus características personales que lo hacen apto para desempeñar tal o cual puesto.

Se debe agregar que en un perfil de puesto sobre seguridad como es el caso de vigilancia en puertas , uno de los primeros aspectos a considerar es el físico por lo tanto se considera el punto de vista del jefe de recursos humanos quien es el seleccionador para dicho puesto .

Por lo que se comprueba que en los únicos aspectos en los que coincide el perfil real la mayoría del personal de vigilancia (ahora contratado) con el perfil que el seleccionador prefiere son en los aspectos del sentido de responsabilidad ,el nivel de accesibilidad , la escolaridad y en el nivel de habilidad para resolver conflictos ya que estos si coinciden con los niveles obtenidos en los trabajadores de vigilancia .

19.- ¿Cuáles son los requerimientos sociales que se prefieren en un candidato para el puesto de vigilante?

REQUERIMIENTOS SOCIALES:

RELIGIÓN: Indistinta

ESTADO CIVIL: Casado

TIPO DE FAMILIA : Nuclear

MEDIO DE TRANSPORTE :Indistinto

ZONA DE VIVIENDA: Urbana

ADAPTABILIDAD AL HORARIO:

a) Si necesariamente ( X )

Porqué: Por requerimientos de la empresa ,evitar accidentes en el caso de los que salen en el segundo turno y los del primero que les permita desempeñar una actividad extra para un ingreso complemento ,así mismo evitar que renuncien.

Adaptabilidad al sueldo:                    b) No necesariamente

Porqué: Por la misma razón si no es así renuncian.

OTROS REQUERIMIENTOS SOCIALES: Que desempeñe un oficio complementario para su ingreso .

#### **INTERPRETACIÓN:**

Cabe mencionar que estos aspectos se encuentran contenidos en el perfil del puesto y que son retomados para el perfil social requerido para el puesto de vigilancia ; ya que en los aspectos que hacen falta para complementar el perfil social son el lugar de nacimiento ya que el bajo nivel económico se muestra en la pregunta sobre otros requerimientos sociales .

Mostrando que el seleccionador tiene que adaptar los requerimientos reales a la demanda real del puesto .

20.- ¿ Considera de importancia el establecimiento de un perfil sociolaboral para el puesto de vigilancia ?

a) Si ( X )

b) No ( )

Porqué: PERMITE ANALIZAR EL ENTORNO DE LA PERSONA .

#### **INTERPRETACIÓN:**

Considerando que en el perfil del puesto establecido para los trabajadores de vigilancia ya contiene algunos elementos del perfil sociolaboral del puesto, el seleccionador (es decir Jefe de Recursos Humanos ) en esta pregunta se inclina

por considerar necesario el establecimiento del perfil social ; agregando que la razón es el permitir conocer el entorno de dicho trabajador .

21.-¿ Se realizan evaluaciones de desempeño de los trabajadores de vigilancia ?

a) Si ( X )

b) No ( )

22.- ¿Cuándo fue la última que se realizó? EN EL 2002.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Para considerar si realmente ya contratados los vigilantes existe el seguimiento de su desempeño , se realizó la presente pregunta 21 ; sin embargo aunque si se han aplicado estas investigaciones , estas solo se ha realizado en una ocasión .

23.- ¿Qué aspectos se evaluaron? CONCEPTO DE SI MISMOS O AUTOESTIMA, CAPACIDAD DE ESCUCHAR , COMUNICACIÓN,EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y NECESIDADES , GRADO DE ACCESIBILIDAD Y VISIÓN.

24.- Periodicidad con la que es necesaria la aplicación de esta evaluación de desempeño : MINIMO UNA VEZ POR AÑO.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Los aspectos que se evaluaron en esa única ocasión son los referentes a habilidades y capacidades ; debido a esto en opinión del jefe de recursos humanos esta evaluación debiera ser más constante , lo anterior para aplicar estrategias y capacitaciones que permitan mejorar el desempeño de los vigilantes.

## CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO :

25.- ¿Qué técnicas de vigilancia requiere conocer el vigilante y en cuales ha recibido capacitación dentro de la Universidad Don Vasco A.C. ?

TÉCNICAS DE VIGILANCIA	REQUIERE CONOCER	HA RECIBIDO CAPACITACION
a) Persuasión (convencimiento)	X	
b) Detección de personas drogadas	X	
c) Detección de portación de armas (blancas/fuego)		
d) Defensa personal	X	
e) Manejo del tolete		X
f) Sometimiento	X	X
g) Control de entradas y salidas	X	X
h) Primeros auxilios		
i) Contingencias		
j) Uso del libro de registros	X	
k) Otras:		
Identificación de personas ajenas a la institución y paralarlas independientemente de que vengan en estado de ebriedad.( OBSERVACIÓN)	X	

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en las únicas técnicas en las que los trabajadores de vigilancia han recibido capacitación las cuales son importantes para su desempeño laboral tales son el sometimiento y el control de entradas y salidas; sin embargo en una de las técnicas que quizá no considera muy necesaria que conozcan pero que sin embargo han recibido capacitación la cual es el manejo del tolete.

Y como se observa en todas las demás técnicas de vigilancia que se consideran importantes que el vigilante conozca no han podido recibir capacitación.

26.- ¿En qué otros aspectos han recibido capacitación los vigilantes ?

ASPECTO:	OBJETIVO:
COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS	QUE SE LLEVARAN BIEN ,MEJORAR LA RELACIÓN DENTRO DE SU AREA .
CALIDAD EN EL SERVICIO	SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO
SEGURIDAD INDUSTRIAL	PREVENIR RIESGOS Y ACCIDENTES
MANEJO DE EXTINTORES	PREVENIR INCENDIOS
TECNICAS PARA EL ASEGURAMIENTO DE SU SEGURIDAD PERSONAL	PREVENIR RIESGOS EN SU INTEGRIDAD PERSONAL .

#### INTERPRETACIÓN:

Se puede decir que la capacitación es deficiente en las técnicas de vigilancia , sin embargo el personal de vigilancia ha recibido junto con el resto del personal de Servicios Generales capacitaciones en otros aspectos tales como comunicación y relaciones humanas, calidad en el servicio , seguridad industrial etc.

27.- En qué otros aspectos considera necesaria la capacitación para el personal de vigilancia :

ASPECTO	OBJETIVO:
TRABAJO EN EQUIPO	MEJORAR LA COORDINACIÓN ENTRE ELLOS
SOMETIMIENTO	CONOCER LAS TÉCNICAS ADECUADAS PARA CADA CASO Y APLICAR EL SENTIDO COMÚN.

### INTERPRETACIÓN:

Debido a esto ; se le pregunto al jefe de recursos humanos en que otros aspectos consideraba necesaria la capacitación para el personal de vigilancia , lo anterior para tratar de investigar el grado de conocimiento sobre el desempeño laboral que hasta el momento han tenido los trabajadores de esta área, obteniéndose así la opinión del jefe de recursos humanos que considera nuevamente necesaria la capacitación en la técnica de sometimiento además de la de trabajo de equipo.

28.- ¿Qué otras estrategias ha implementado para contribuir en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del área de vigilancia ?

ESTRATEGIA	OBJETIVO:
CAMBIOS Y MOVIMIENTOS DE PERSONAS EN TURNOS Y UBICACIÓN.	MEJORAR EL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA EN LA U.D.V.

### INTERPRETACIÓN:

Nuevamente para constatar la participación del jefe de recursos humanos en el mejoramiento del desempeño laboral de los vigilantes y por tanto en el mejoramiento en el funcionamiento del área de vigilancia .

Se le preguntó al jefe de recursos humanos que estrategias habían implementado ; respondiendo que había hecho cambios y movimientos de trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

Comentarios del Entrevistado:

EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOLO UN ELEMENTO DE VIGILANCIA SALIO APROBADO PARA EL PUESTO ; SIN EMBARGO A PARTIR DEL ACTUAL JEFE DE VIGILANCIA (POR RAZONES DE QUE SE APEGA MÁS AL PERFIL SE HA MEJORADO EL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA).

## 5.5.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS:

Tomando los resultados arrojados tanto de la cédula de entrevista aplicada a los trabajadores de vigilancia y la guía de entrevista al jefe de Recursos Humanos se realizó un análisis .

Comenzando con las características físicas la mayoría de los trabajadores de vigilancia sobrepasan tanto la edad ideal de 35 años según entrevista al jefe de recursos humanos y la estructura física lo que limita , la agilidad y destreza que se requiera en un determinado momento de peligro , lo cual disminuye aun más las expectativas para un buen desempeño laboral del vigilante .

En cuanto a los aspectos sociales de dichos trabajadores, la mayoría manifiesta estar casados (lo cual es preferible por el jefe de recursos humanos y por el perfil del puesto establecido) factor que favorece la responsabilidad para el trabajo , sin embargo económicamente los trabajadores en su mayoría (excepto uno ) tienen otros trabajos y sus cónyuges tienen que trabajar para sobrellevar los gastos familiares para sostener a sus hijos o bien para sostenerse la pareja ; siendo en su mayoría familias de tipo nuclear .Lo cual nos da una idea de su dinámica y núcleo familiar.

Para detectar el nivel de pertenencia a la institución se les preguntó sobre la importancia del total de los ingresos para la familia , siendo para la mayoría de más importancia otros ingresos obtenidos por los cónyuges y sus otros trabajos ;lo que muestra que la mayoría de los trabajadores de vigilancia no consideran tan importante su trabajo en la Universidad , pues solo un elemento lo consideró de mayor importancia su trabajo en la Universidad que cualquier otro ello por la prestación del seguro social .

En cuanto al aspecto de salud el cual se considera igualmente importante para considerar su desempeño laboral , los trabajadores de vigilancia manifestaron que a pesar de que 3 de los 8 vigilantes , han presentado alguna

lesión y padecimiento , en general consideran su estado de salud bueno y dos de ellos lo consideran muy bueno ; lo que indica que la salud no interviene para disminuir su desempeño laboral por lo cual la jefa de recursos humanos ,consciente de los requerimientos reales que puede pedir para cubrir el puesto manifiesta requerir una persona que cuente con un buen estado de salud.

Para determinar el tipo de experiencia con la que cuentan dichos trabajadores se les pregunto sobre los oficios que saben , la totalidad de estos ha desempeñado los siguientes oficios pintura , dos saben de gastronomía , uno sabe de electricidad , uno más es mecánico otro es jardinero y otro sabe de plomería .Sin embargo la mayoría de ellos se han desempeñado más tiempo de su vida laboral como empleados en empresas, lo que indica que estos trabajadores están acostumbrados a desempeñarse como empleados y el desempeño de algún oficio es para complementar su gasto familiar.

Lo anterior fue preguntado para saber el perfil laboral de los trabajadores para considerar la causa de su contratación por lo cual se les preguntó sobre su experiencia en el puesto de vigilancia , iniciando con la fuente de su reclutamiento , ya que muchas veces el problema de una "mala " contratación y por ende de un mal desempeño laboral , inicia desde la fuente de reclutamiento ; mostrando que la mitad fueron canalizados de las bolsas de trabajo y la otra mitad fueron por el comentario de la vacante y por casualidad ; lo anterior muestra que ante la imposibilidad de ofrecer un mejor sueldo por la institución por medio del departamento de recursos humanos las bolsas de trabajo canalizan a candidatos quizá no muy capacitados para el puesto .

Para detectar la actitud hacia el trabajo y el sentido de pertenencia de dichos trabajadores , se les preguntó sobre el motivo de haber aceptado trabajar como vigilante en la Don Vasco y una vez más se reiteró lo que mostró la pregunta 22 , así 3 de los 8 trabajadores manifestaron que les permitía seguir desempeñando ya sea otro trabajo u oficio ; mientras 4 de ellos (significando la mitad) manifestaron que porque no encontraban trabajo ; a lo cual a estos 4

trabajadores se les preguntó sobre el tiempo en el que habían durado buscándolo respondiendo que entre una semana hasta más de 4 semanas; mostrando que la principal limitante para estos es la edad y el nivel educativo; tal como lo muestra los resultados de la pregunta 27 .

Así mismo para saber si ya habían desempeñado trabajos de vigilancia , de los 8 vigilantes 5 (es decir el 62.50% ) ya habían sido vigilantes , los otros 3 nunca de estos 5 vigilantes , 3 se habían empleado en empresas particulares y residenciales y dos en empresas de seguridad , en donde se supone deben adquirir mayor capacitación en técnicas de vigilancia .

Por lo anterior se les preguntó sobre el grado de conocimiento y aplicación en técnicas de vigilancia , las cuales son necesarias que conozcan para su desempeño laboral en caso de que éstas se tengan que aplicar, siendo las técnicas más conocidas con 6 y 7 menciones la técnica de persuasión la cual es aplicada en el caso de que el visitante, estudiante o trabajador de la Universidad no quiera atender en primer momento la indicación que se les hace , esta técnica consiste en el convencimiento .

De la técnica de sometimiento , ya recibieron una capacitación , otra técnica que más conocen es de control de entradas y salidas ; la cual también es una de las técnicas más aplicadas en la práctica, conjuntamente con el control de entradas y salidas y el uso del libro de registros .

Volviendo a las técnicas más conocidas de acuerdo a lo que respondieron los vigilantes las dos restantes son contingencias y uso del libro de registros .

Por otro lado las técnicas menos conocidas son la el manejo del tolete y manejo del tráfico vehicular . Sin embargo en la entrevista al jefe de recursos humanos quien coordina las capacitaciones al personal de vigilancia manifestó que en una capacitación al personal de vigilancia se les había dado ya la

capacitación para el manejo del tolete , lo cual es de singular importancia ya que es la única arma que en la institución se les permite manejar en circunstancias de peligro .

Con el fin de detectar entonces la necesidad de capacitación en los vigilantes contratados en las técnicas de vigilancia necesarias , se les preguntó sobre en qué técnicas consideraban necesaria la capacitación, siendo las más mencionadas las técnicas de control de entradas y salidas y la de primeros auxilios ; y las que siguen con 3 menciones cada una , las técnicas de detección de personas ( la cual fue confirmada con la opinión del jefe de recursos humanos en la entrevista que se le realizó ) , además de en la técnica de defensa personal y el manejo del tolete .

Siendo la comunicación indispensable para el buen desempeño laboral de los trabajadores del área de vigilancia para lograr así una coordinación en sus actividades diarias y en las situaciones de peligro que se les llegan a presentar ; y por lo cual es el principal aspecto en el que los trabajadores de vigilancia consideran que les hace falta capacitación , seguidos por los aspectos de motivación y trabajo en equipo . y por último un trabajador opino que n relaciones humanas y otro mas opinó que les hace falta capacitación en cuanto al respeto hacia ellos mismos y a los demás .

Sin embargo en la entrevista al jefe de recursos humanos este manifiesta que los vigilantes habían recibido capacitaciones en los aspectos de comunicación y relaciones humanas y en su opinión la capacitación que les hace falta es únicamente en el aspecto del trabajo en equipo.

Siguiendo en el tema de la comunicación para el buen desempeño de los vigilantes , al preguntarles sobre el nivel de accesibilidad , para facilitar la comunicación entre compañeros y con sus clientes la mitad expresó que su nivel era medio es decir entre bueno y muy bueno , aunado a ello sobre su nivel de

sociabilidad la mitad expreso que eran entre regulares y buenos para socializar , sin embargo la otra mitad expreso que era muy bueno .

Respecto al manejo de conflictos , existe más diferencia , porque mientras 3 vigilantes dicen que son regulares para manejar y resolver conflictos , otros 3 dicen que son muy buenos , y finalmente los 2 restantes se ubican en un nivel medio para resolver dichos conflictos.

Respecto a la expresión de ideas el 87 % de los vigilantes ; es decir 7 de los 8 expresaron que la frecuencia con las que expresan sus ideas es de nunca o solo en ocasiones . Lo cual es preocupante ya que esto indica que la comunicación se ve limitada y por lo cual el trabajo en equipo ya que la mitad de los trabajadores de vigilancia prefieren trabajar individualmente y otros 3 les da igual trabajar ya sea en equipo o individualmente ; lo que muestra cierto grado de apatía al trabajo que se realiza o bien no tienen problemas en comunicarse con sus compañeros

Finalmente a la pregunta de desempeño la mitad considera su desempeño como regular ; mientras que la otra mitad lo considera bueno ; a pesar de que en su mayoría consideran que si les hace falta la capacitación tanto en las técnicas de vigilancia como en aspectos de comunicación , lo cual es reiterado por el jefe de recursos humanos ; en la entrevista que se le realizó manifestando que para mejorar el funcionamiento general del área habian tenido que realizar algunos cambios y movimientos de vigilantes en turnos y ubicación, incluso contrataron a un nuevo jefe de vigilancia el cual ; como ya se mencionó no fue entrevistado para el presente por su reciente ingreso al puesto .

## CONCLUSIONES:

Por lo anterior se puede concluir que la mayoría de los vigilantes no tienen la experiencia necesaria para desempeñar el puesto de vigilancia (ya que no cuenta con empleos de vigilancia que le hayan permitido adquirir dicha experiencia, adiestramiento y capacitación) para desempeñar su puesto adecuadamente, teniendo más experiencia en el desempeño de empleos diversos además de el desempeño de oficios como la pintura, la carpintería, mecánica, plomería y gastronomía.

Por lo anterior el físico con el que cuenta la mayoría de los vigilantes no es apropiado para el puesto considerando principalmente los aspectos de estatura, complexión y la edad requerida, lo que indudablemente limita el desempeño laboral en la mayoría de los ocho trabajadores; comprobándose la hipótesis planteada al inicio del presente trabajo:

"La mayoría del personal de vigilancia no cumple con el perfil sociolaboral del puesto de vigilancia requerido; por ser su primera experiencia en este tipo de puesto".

Por contar la mayoría de los mismos con perfiles que poco o nada se acoplan al perfil ideal del puesto de vigilancia en la institución estos mismos, cuentan con algunos aspectos sociales que se apegan más a lo requerido para el buen desempeño del puesto tal como el estado civil, el tipo de familia, el nivel de responsabilidad, la accesibilidad, el nivel educativo el cual aunque la mayoría manifiesta tener la secundaria terminada muchos no presentaron documentos que la acrediten, siendo estos los contratados antes de la creación del departamento de recursos humanos y en cuestión de salud es aceptable según lo expresado por los vigilantes; ya argumentan que a pesar de su edad su estado de salud no ha interferido en el desempeño de su puesto.

Es así como el perfil sociolaboral presentado , no solo retoma los aspectos laborales del trabajador sino también sus aspectos sociales incluidos los de comunicación y relaciones humanas para lograr el trabajo de equipo necesario para que el área de vigilancia funcione eficazmente .

Sin embargo al no contar con candidatos aptos para contratar para desempeñar el puesto de vigilancia ; por la poca demanda del mismo ( debido al sueldo ) , la Universidad se ha visto en la necesidad de contratar personal que aunque no cuente con un perfil sociolaboral adecuado provocando un bajo nivel de desempeño laboral entre los trabajadores y por lo tanto problemas en el funcionamiento del área de vigilancia .

Ante esta situación al personal que se tiene se puede capacitar y mejorar aquellos problemas originados por la deficiente comunicación y la falta de experiencia en el puesto tal es el adiestramiento en técnicas de vigilancia .

Dicha limitante del bajo sueldo y nulas probabilidades de ascenso como aspectos externos que limitan el desempeño laboral se podría establecer las capacitaciones y adiestramientos continuos que le permitan al trabajador expresar sus opiniones acerca de su propio trabajo , cual puede significar incentivos para mejorar su desempeño laboral.

Es así como la comunicación es otro aspecto en el que los trabajadores de vigilancia tienen deficiencias reflejándose en la deficiencia en el trabajo en equipo y los rumores .

Por lo que si se cumplieron los objetivos propuestos al inicio del presente trabajo los cuales son:

#### OBJETIVO GENERAL:

Determinar en que medida es un condicionante el perfil sociolaboral del personal de vigilancia en su desempeño laboral para proponer alternativas de capacitación a dicho personal de la Universidad Don Vasco A.C.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ◆ Señalar los requerimientos, habilidades y aptitudes requeridos para el puesto de vigilancia en la institución educativa Universidad Don Vasco A.C.
- ◆ Señalar las características civiles o sociales ( edad, estado civil, estado físico) entre otros del personal de vigilancia de la Universidad Don Vasco. A.C.
- ◆ Señalar las características laborales ( la experiencia laboral, las capacitaciones recibidas, el nivel educativo, las capacidades y habilidades ) del personal de vigilancia en la Universidad Don Vasco A. C.
- ◆ Identificar con cuales características sociolaborales cumple el personal de vigilancia en cuanto al perfil de vigilancia requerido para la Universidad Don Vasco A.C.

En torno al cumplimiento de los objetivos específicos y por ende el objetivo general se elaboró la siguiente propuesta de trabajo social para atender las necesidades de capacitación y adiestramiento de los trabajadores de vigilancia que están contratados y desempeñándose actualmente en el área la cual como ya se mencionó es de vital importancia para el funcionamiento de la institución y así mejorar su desempeño laboral.

## PROPUESTA

EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO COMPRENDE DOS proyectos ; los cuales van dirigidos a:

- ✓ Proyecto 1 " Proyecto de capacitación " a la resolución de las situaciones detectadas sobre el manejo de conflictos, autoestima y motivación ; así recordaries en dichos trabajadores la importancia de su trabajo para la Institución.
- ✓ El proyecto 2 " Proyecto de Adiestramiento " el cual pretende adiestrar a los vigilantes en técnicas de vigilancia y en el mejoramiento de su sistema de trabajo .

Para que por medio de la implementación de estos dos proyectos lograr la eficacia en el desempeño del mismo.

Ya que recordemos que la capacitación permite el desarrollo de los empleados y el adiestramiento el mejoramiento en el desarrollo de trabajos manuales es decir son:

### CAPACITACIÓN :

"Un proceso que va encaminado a propiciar conocimientos y mejorar actitudes en las personas, en su beneficio propio y en el de la organización, es el saber las cosas .

Mientras que el adiestramiento esta destinado a desarrollar habilidades y destrezas específicas para desempeñar eficazmente un trabajo especial, es hacer las cosas."

( Becerri,2001:25).

## PROYECTO 1 " PROYECTO DE CAPACITACIÓN "

### 1.-DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:

"CURSO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS "

### 2.- NATURALEZA DEL PROYECTO:

Formar parte del programa que lleva por nombre "Programa de capacitación y adiestramiento para el personal de vigilancia" el cual integra por un lado la capacitación que se dará a dicho personal considerando los aspectos de comunicación y relaciones humanas y por otro el adiestramiento en técnicas de vigilancia .

#### a) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El presente proyecto va dirigido a los 8 trabajadores del área de Vigilancia consistirá en un curso taller con duración de 8 horas en el desarrollo de los tópicos los cuales serán: autoestima , manejo de conflictos, relaciones humanas, trabajo en equipo ; así mismo se contará con un receso de media hora y una introducción de media hora ; por lo que en cada uno de los tópicos se desarrollarán dinámicas para reforzar la capacitación proporcionada.

Lo cual se llevaría a cabo el sábado 27 de marzo , día ubicado en el periodo vacacional en donde disminuye el acceso de alumnos ,personal y visitantes a la institución.

#### b) FUNDAMENTACIÓN.

El presente proyecto nace de la necesidad detectada sobre capacitación en dicho personal a través de la investigación realizada ;aunado la observación de la situación que presenta la generalidad de los trabajadores de esta área ; su nivel de conformidad con su trabajo en la Universidad no es muy bueno claro ya que manifiestan varias inconformidades y el bajo desempeño laboral que registra el

área aunado a que en esta se presenta la mayor rotación del personal aunado al bajo sueldo y la falta de capacitación .

#### c) MARCO INSTITUCIONAL:

Es importante señalar que si bien las capacitaciones que ha dado el departamento de Recursos Humanos al Personal de servicios generales han sido pocas puesto que reciben dos o una al año ; ello debido a la falta de personal desempeñándose en el departamento de R.H. ya que como anteriormente se mencionó sólo hay una trabajadora social desempeñándose actualmente ,por ello se ha visto la necesidad de mejorar la capacitación y hacerla más frecuente ; puesto que dichas capacitaciones han sido insuficientes.

Se requiere que el personal en su totalidad lo tome porque se pudo detectar cierto grado de apatía para recibir las capacitaciones; lo que implica que el presente proyecto de capacitación tuviera que ser estructurado de una forma más completa y con una duración más prolongada para fomentar el compañerismo tan necesario entre los vigilantes.

#### d) FINALIDAD DEL PROYECTO

La finalidad del presente proyecto esta dirigida a mejorar el desempeño de los trabajadores del área de servicios generales ; así como las relaciones laborales entre patrón y trabajador , conjuntamente con la relación entre los mismos trabajadores ; para atacar el ambiente de rumores que han afectado las relación trabajador - patrón y la trabajador-trabajador; detectada en base al diagnóstico aplicado.

Lo anterior permitirá que el trabajador se sienta satisfecho con el desempeño de su labor dentro de la Institución ; la cual es igual de valiosa que la de un profesor o directivo . Lo que mejoraría indudablemente el clima laboral en donde se desempeña.

e) OBJETIVOS

- ☺ Proporcionar capacitación a los vigilantes para que los mismos aumenten su colaboración con la institución ; sintiéndose parte importante de la misma.
- ☺ Elevar el autoestima de los vigilantes.
- ☺ Mejorar las actitudes de los trabajadores ante el trabajo, mejorando el ambiente laboral.
- ☺ Aumentar entre el personal de vigilancia la disponibilidad para el trabajo en equipo .

f) METAS

"Que el 100% de los trabajadores de los trabajadores de vigilancia reciban esta capacitación "

"Que el 80% de estos trabajadores reconozcan sus capacidades y habilidades para mejorar su desempeño en el trabajo".

"Mejorar en un 80% la comunicación entre los trabajadores de vigilancia "

g) BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos son los trabajadores de vigilancia:

- ☺ Ya que se les darían herramientas para tomar mejores decisiones y resolver eficientemente los problemas.
- ☺ Se les motivará al trabajador para que pongan en práctica las variables de reconocimiento y progreso.
- ☺ Se les dará confianza en sí mismos.
- ☺ Incrementa la satisfacción y el reconocimiento en el trabajo.

- ☺ Impulsaría a una persona hacia metas personales, al mismo tiempo que mejora sus capacidades de interacción.

Los beneficiarios indirectos son:

La Institución:

- ☺ Ayudaría a las personas a identificarse y contribuir a logro de los objetivos de la Institución.
- ☺ Conduciría a una mayor obtención de actitudes más positivas de los trabajadores.
- ☺ Mejoraría las relaciones entre los jefes y los subordinados.
- ☺ Contribuiría a una mayor calidad en el servicio de dichos trabajadores .
- ☺ Contribuiría a crear un clima apropiado para el crecimiento y las comunicaciones.

#### h) PRODUCTOS

La manera en como se van ha ver reflejados los buenos resultados en la implementación del presente proyecto de capacitación serán en la disminución de rumores y el mejor desempeño de los trabajadores ;puesto que al contar con trabajadores que estén bien en cuanto a autoestima y se les de herramientas para mostrarse más tolerantes a las situaciones laborales y familiares que deben manejar ; impidiendo que estas intervengan en sus relaciones laborales y entre compañeros de trabajo ; Donde el trabajador logre sentirse parte importante de la institución y mejorar sus opiniones respecto a las condiciones de su trabajo y de la institución en general.

#### i) LOCALIZACIÓN FISICA Y COBERTURA ESPACIAL:

La localización física se ubicará dentro de las instalaciones de la Universidad Don Vasco específicamente en el salón trece.

## 3 - CARTA DESCRIPTIVA

RESPONSABLE DEL PROYECTO: L.T S. JOANA DIAZ ARREOLA

Act.	FECHA	TEMA	OBJETIVO.	partici pan	Horario de inicio -finmino	Lugar	nombre y tipo de dinámicas	MATERIAL DE APOYO	INSTRUCTOR R	BIBLIOGRAFIA
1	27-03-04	Introducción	Romper el hielo	8	8 a m. 8:30 a.m.	Salón 13	Dinámica de telaraña	Un estambre	Coordinad ora de curso-taller	Aprender de jugando
1.1	27-03-04	Autoestima	Que el personal de vigilancia eleve su autoestima ; que crea en sus capacidades y se sienta parte importante de la institución Don Vasco A.C.	8	8:30 a.m. 10:30 am	Salón 13	Dinámica del recado Reconociendo cualidades.	Papeles de colores Y lápices	Lic. Saenz	Ninguna
<b>R E C E S O</b>										
2	27-03-04	Manejo de conflictos	Que el personal de vigilancia; adquiera elementos para manejar los conflictos a los que se enfrentan aplicado a cualquier campo de su vida.	8	11 am. 1:00 p.m..	Salón 13	Supervivencia a en el desierto.	Material impreso	Lic. Saenz	Manual de dinámicas
3ª	27-03-04	Relaciones Humanas	Que al personal de vigilancia, se les otorguen herramientas para aumentar su tolerancia y respeto mutuo, entre compañeros.	8	1 P.M. 3 pm.	Salón 13	Analizando actitudes	Material impreso	Lic. Saenz	Ninguna
4ª	27-03-04	Trabajo en equipo	Que el personal de vigilancia reafirme su capacidad de trabajo en equipo .	8	3 p.m.. 5 p.m.	Salón 13	Construcción de la torre	Cubos de colores	Lic. Saenz	Ninguna

#### 4.- NIVEL DE INTERVENCIÓN

En el presente proyecto los niveles a intervenir; desde la perspectiva de la metodología en el trabajo social ; es el trabajo social de grupo , sin embargo el nivel de caso queda abierto en aquellos casos que así lo requieran de manera expresa o implícita , para lo cual el trabajador social debe considerar el ciclo natural del grupo.

Y proporcionar la atención individualizada solo en aquellos casos que así lo requiera ; implementando el modelo más conveniente para intervenir a este nivel .

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

Por una acción organizada con fines educativos, proyecta al ser humano por medio de la participación grupal, proporcionándole el agrado de sentirse miembro de una sociedad a la cual pertenece y respeta y con la que va a contribuir para alcanzar mejores niveles de vida. Su función se fundamenta en medidas correctivas, preventivas, rehabilitatorias y promocionales.

En el presente proyecto se buscará alcanzar principalmente los dos últimos objetivos de intervención de trabajo social de grupos según ( Yolanda Contreras ) los cuales son:

- ✓ Capacitar a los miembros del grupo para una participación efectiva y consciente en los procesos sociales.
- ✓ Impulsar y enriquecer el crecimiento, desarrollo y promoción humana.

- ✓ Hacer consciente al miembro del grupo de la realidad social en la que se desenvuelve y el papel que le corresponde desempeñar.
  
- ✓ Contribuir al desarrollo de iniciativas y alcanzar fines socialmente deseables, tomando en cuenta aquellos factores en los que es necesario actuar.
  
- ✓ Orientar al individuo a establecer dentro de un grupo relaciones satisfactorias que le permitirán crecer o progresar desde un punto de vista emotivo e intelectual, capacitándole para cumplir eficazmente con sus funciones sociales en la comunidad.

Básicamente se mencionan estos objetivos puesto que el proyecto va orientado a que el grupo de trabajadores reciban la capacitación en los principales aspectos como autoestima, manejo de conflictos, relaciones humanas, trabajo en equipo con lo cual se busca mejorar su desempeño en la institución a través del "mejorar el funcionamiento social de las personas".

5.- DETERMINACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS:

NO	ACTIVIDAD	FECHA:	LUGAR:	REC. URSOS HUMANOS NECESARIOS	RECURSOS MATERIALES NECESARIOS	RECURSOS TÉCNICOS NECESARIOS
1	CONTACTAR AL CAPACITADOR Y ESTABLECER COSTO Y SECUENCIA DE CURSO.	06-02-04	INSTALACIONES U.D.V.	CAPACITADOR T.L.S	HOJAS BLANCAS	TELÉFONO
2	PRESENTAR A JEFE INMEDIATO LOS TEMAS Y PRESUPUESTOS DEL CURSO	06-02-04	DEP. R.H.	1. L.T.S. 2. JEFE DE RECURSOS HUMANOS	HOJAS BLANCAS	COMPUTADORA
3	PRESENTAR A JEFE DE SERVICIOS GENERALES PROYECTO Y ACORDAR PROBABLES FECHAS PARA SU EJECUCIÓN.	12-02-04	DEP. R.H.	1.- L.T.S. 2.- JEFE DE SERVICIOS GENERALES 3. JEFE DE R.H.	HOJAS BLANCAS	COMPUTADORA
4	GESTIONAR PRÉSTAMO DE CAJÓN DIRECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.	19-02-04 AL 22-02-04	DIRECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL	1.- ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE T.S. 2.- L.T.S. 3. APOYO DE JEFE DE R.H.	CREDENCIAL	TELÉFONO

NO	ACTIVIDAD	FECHA:	LUGAR:	REC. URSOS HUMANOS NECESARIOS	RECURSOS MATERIALES NECESARIOS	RECURSOS TÉCNICOS NECESARIOS
5	GESTIONAR RECURSOS NECESARIOS PARA UN COFFI BREAK	26-02-04 28-02-04	OFICINA DEL LIC. VILCHIS	1.- L.T.S. 2.- APOYO JEFE DE R.H. 3.- LIC. VILCHIS	HOJAS BLANCAS LAPIZ COLORES	COMPUTADORA
6	PASAJES PARA ACUDIR COMPRAR EL MATERIAL NECESARIO PARA LAS DINAMICAS Y CURSO EN GENERAL.	29-02-04	DEPT. DE R.H.	1.- L.T.S. 2.- APOYO JEFE DE R.H.	HOJAS BLANCAS LAPIZ, COLORES ESTAMBRE	NINGUNO
7	GESTIONAR PRESTAMO DE ROMPECABEZAS LIC. LAURA GUILLÉN.	05-03-04	DIRECCIÓN DE T.S.	1.- L.T.S. 2.- L.T.S. LAURA GUILLÉN	ROMPECABEZAS	NINGUNO
8	GESTIÓN DE VIDEOCASSETERA Y TELEVISIÓN	06-03-04	DIRECCIÓN DE T.S	1. L.T.S. 2. ASISTENTE DIRECCIÓN DE T.S.	CREDCENCIAL DE ESTUDIANTE	VIDEOCASSETERA Y T.V.
9	ELABORACIÓN DE LISTAS DE ASISTENCIA AL CURSO	07-03-04	DEPT. DE R.H.	1.- L.T.S.	10 HOJAS BLANCAS	COMPUTADORA
10	ELABORACIÓN DE 2 AVISOS SOBRE EL CURSO	08-03-04	DEPT. DE R.H.	1.-L.T.S.	HOJAS BLANCAS	COMPUTADORA
11	ELABORACIÓN DE DIPLOMAS CON FOLDERS	09-03-04	DEPT. DE R.H.	1. L.T.S. 2. APOYO JEFE DE R.H.	50 HOJAS OPALINAS 45 FOLDERS	COMPUTADORA

6.-COSTOS DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO:

RECUR	CONCEPTO	CANTIDAD	C/ UNIARIO	COSTOS
H U M A N O S	1.-JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	2.- JEFE DE VIGILANCIA	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	3.- INSTRUCTOR	8 horas	\$200.00	\$ 1,600.00
	4.- PERSONAL DE VIGILANCIA	8	\$ 0.00	\$ 0.00
	5.- LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	6.- SUBDIRECCIÓN EACI	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	7.- DIRECTOR GENERAL	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	8.- JEFE DE ADMINISTRACIÓN	1	\$ 0.00	\$ 0.00
M A T E R I A L E S	HOJAS BLANCAS	1 PT. HOJAS	\$ 60.00	\$ 60.00
	LAPIZ	10	\$ 2.60	\$ 26.00
	COPIAS DE AVISOS DE CAPACITACIÓN	2	\$ .80	\$ 0.00
	HOJAS OPALINA	10	\$ 1.00	\$ 10.00
	FOLDERS	10	\$ 1.50	\$ 10.50
	2 CAJAS DE GALLETAS	2	\$ 50.00	\$ 100.00
	ÁZUCAR	1 kg	\$ 7.00	\$ 7.00
	1 PAT. DE CUCHARAS	1	\$ 3.00	\$ 3.00
	SERVILLETAS	1 PAT.	\$ 6.00	\$ 6.00
	VASOS TÉRMICOS	1 PT.	\$ 8.00	\$ 8.00
CAJA DE TÉ	1	\$ 13.00	\$ 13.00	
TÉC NI COS	TELÉFONO	1	\$ 5.00	\$ 0.00
	FOTOCOPIADORA	1	\$ 10,000.00	\$ 0.00
	COMPUTADORA	1	\$ 8,000.00	\$ 0.00
	CANON	1	\$ 5,500.00	\$ 0.00

Total Parcial: \$ 1,843.50

**Gastos Imprevistos (15%): \$ 276.53**

Total del proyecto: \$ 2,120.03

## 7.-ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

El presente PROYECTO sobre capacitación para el personal de VIGILANCIA ; estará administrado tanto por la trabajadora social a cargo y el jefe de recursos humanos.

Ello en base a los recursos proporcionados por la oficina de administración según la aprobación del director de EACI Y director general.

## 8.- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Los indicadores para la evaluación en la ejecución del presente proyecto , la cual se pretende será una *evaluación después* ; tomará los siguientes indicadores la asistencia al curso-taller; la utilidad de los temas para aplicarlos a su vida ; sugerencias que le hubieron hecho falta al curso taller según los puntos de vista de los beneficiarios, otro indicador sería sobre el instructor en cuanto a despertar y mantener el interés por el curso taller; así como la motivación a la participación; de igual forma el mantenimiento en cuanto al control del grupo . Todo lo anterior sintetizado en preguntas plasmadas en cuestionario individual para cada trabajador.

## PROYECTO 2

### 1.- DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:

*Proyecto 2 Proyecto de Adiestramiento para los vigilantes*

### 2.- NATURALEZA DEL PROYECTO:

El presente proyecto forma parte del programa EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO ; el cual va dirigido al personal de vigilancia ; para proporcionar adiestramiento a los vigilantes en técnicas de vigilancia , así como la oportunidad de establecer por ellos mismos el sistema de trabajo en su área de vigilancia de tal manera que les permita mejorar su desempeño en el puesto.

#### a) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El presente proyecto esta dirigido a los 8 vigilantes y al jefe de vigilancia en donde el mismo personal de vigilancia propondrá sistemas de trabajo y de adiestramiento en las técnicas que expresaron les hace falta capacitación como:

1. control de entradas y salidas
2. uso del libro de registros.
3. primeros auxilios .
4. técnicas de defensa personal y uso del tolete

Esta sesiones serán de trabajo conjunto para realizarse mínimo una vez cada dos meses.

Cada sesión adiestramiento será por medio de un **taller** con una duración de 3 a 3 horas y media aproximadamente , distribuido de la siguiente manera los primeros 15 minutos se dará el objetivo y orden del día a seguir durante el desarrollo de la sesión y durante el lapso de media hora una breve reseña de los acontecimientos y situaciones ocurridas en el lapso lo cual estará a cargo del jefe de área de vigilancia luego en dos 2 horas aproximadamente se trataran las propuestas y estrategias expuestas por los mismos vigilantes para manejar las situaciones así y cuando se trate de la practica de una técnica como la de defensa personal se practicará ; a continuación se elaborara un documento que sintetice

los acuerdos a los cuales se llegó y las estrategias que se utilizarán para que sirva como conclusión de lo acordado en la sesión de trabajo; el cual se leerá nuevamente para la conformidad de los asistentes y por último se firmara de conformidad lo que comprometerá a seguirlas .

Estableciéndose por último la fecha de la siguiente sesión con el objetivo de darle continuidad al proceso iniciado con un periodo no mayor a dos meses.

#### b) FUNDAMENTACIÓN:

El diseño del presente proyecto nace de la necesidad detectada de adiestramiento en técnicas de vigilancia así como el establecimiento de un sistema de trabajo que se revise y actualice constantemente ya que es muy importante esta área y lo es más el que esta funcione con el personal debidamente adiestrado ; ya que en caso contrario tanto el mismo trabajador como todas las personas que se encuentran en la Universidad Don Vasco A. C. ; además de las mismas instalaciones de la institución quedan a merced de la delincuencia .

Además de que las técnicas arriba señaladas con las que se iniciaran las sesiones son las mismas que la mayoría del personal manifestó que les hace falta capacitación ya que de los 8 vigilantes 6 comentaron que les hacía falta capacitación en la técnica del control de entradas y salidas la cual es una de las técnicas que más utilizan ,además de la técnica del uso del libro de registros y en técnicas de defensa personal y manejo del tolete .

Cabe señalar que el último adiestramiento fue en el 2001 ; por lo que de dicho tiempo a la fecha actual se ha contratado 5 vigilantes no recibieron dicha capacitación .

#### c) MARCO INSTITUCIONAL :

Por lo que el proyecto será con mayor continuidad estableciendolo como parte de su trabajo ; ofreciendo un adiestramiento en cuestiones de vigilancia en un proceso a cargo de los mismos beneficiarios , ya que se utilizaran los mismos recursos humanos tales como los vigilantes que conocen de una y otra técnica se

encargara de enseñarla a sus compañeros y se establecerá en conjunto la forma de trabajo .

De igual manera la implementación del proyecto se realizará en el salón 13 y la practica en las técnicas como defensa personal y manejo del tolete se hará en los patios de la Universidad Don Vasco A.C. .

#### d) FINALIDAD DEL PROYECTO

La finalidad en la implementación del presente proyecto es precisamente el adiestramiento del total de personal de vigilancia ; sobretodo para los trabajadores nuevos en el puesto ; proporcionándoles conocimientos utiles para el desempeño de su puesto ; de tal manera que los trabajadores en dicha área *motivados* por la participación que tendrán para establecer el sistema de trabajo por medio de los talleres donde :

" El taller tiene como finalidad educar, lo que significa descubrir, mostrar y explicar la realidad teniendo la posibilidad de comprender y valorar un conocimiento a través de la información, explicación y los medios de aprendizaje "

(Cuadernos de Trabajo Social, No. 4:7)

Proporcionando así el adiestramiento necesario para que los vigilantes puedan *desempeñarse eficazmente* en su puesto con un alto *nivel de confianza* y seguridad para la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo .

Lo que contribuirá a la creación de un mejor clima laboral facilitando el trabajo en equipo ; conjuntamente con el aumento en la seguridad del personal , de las personas que se encuentran en la Universidad ; así como de las mismas instalaciones .

## e) OBJETIVOS

### General:

- ☺ Aumentar el grado de conocimiento y aplicación en técnicas de vigilancia para mejorar el adiestramiento a los trabajadores del puesto de vigilancia ,de tal manera que les permita mejorar su desempeño en el puesto .

### Específicos:

- ☺ Lograr que los trabajadores de vigilancia muestren interés con la aportación de ideas para mejorar el funcionamiento de su área de trabajo .
- ☺ Lograr la participación con acciones durante los talleres de adiestramiento.

## f) METAS

- ✓ Que el 80 % de los asistentes del personal de vigilancia contemplando al jefe de los mismos ; asistan a la totalidad de los talleres de adiestramiento
- ✓ Que 80 % de los trabajadores de vigilancia participen y muestren interés con la aportaciones durante el taller de adiestramiento.

## g) BENEFICIARIOS:

Se deben distinguir dos tipos de beneficiarios con la implementación del presente proyecto ; *los directos* , estos recibirán los beneficios de forma inmediata y tal como lo indica su nombre de forma directa ; y por otro lado se encuentran los *beneficiarios indirectos* los cuales recibirán los beneficios de forma no inmediata ; pero no por ello su beneficio será menor ; e incluso en algunas ocasiones los beneficiarios indirectos resultan ser los más beneficiados .

De los cuales se puede decir que los beneficiarios directos con la implementación del presente proyecto serán los 8 trabajadores de vigilancia y de su

jefe de área de Universidad Don Vasco A.C. ; puesto serán los que reciban el adiestramiento con miras a mejorar su desempeño en el puesto de vigilancia .

Los beneficiarios indirectos serán tanto las familias de los vigilantes proyectaran la confianza facilitando la comunicación. Además de los jefes inmediatos de dichos trabajadores de vigilancia ; pues se ahorrarán algunos de los problemas a resolver ya que los vigilantes serán capaces de resolverlos . Lo que les permitirá emplear su tiempo en la atención de otras situaciones a su cargo .

Finalmente tanto la Universidad como directivos, estudiantes y personal en general resultarán beneficiarios indirectos puesto aumentará la seguridad en su permanencia dentro de las instalaciones de la Universidad Don Vasco A.C.

#### h) PRODUCTOS:

La manera en la cual se va a ver reflejado el adiestramiento de los vigilantes es:

- En que mostrarán mayor seguridad en el desempeño de su trabajo.
- Adquirirán más y mayores conocimientos en los aspectos de vigilancia .
- Se mostrarán más satisfechos con las facilidades que se les proporcionan para la adquisición de nuevos conocimientos que les permitan desarrollarse laboralmente.
- Con lo anterior se observará una disminución en la rotación de personal de vigilancia ; puesto que como ya se mencionó dicha área presenta la mayor cantidad de rotación de personal.

#### i) LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL:

La implementación del presente proyecto será dentro de las instalaciones de la Universidad Don Vasco A.C. ; específicamente en el salón 13 y las practicas serán en los patios de la misma.

3.- CARTA DESCRIPTIVA:

NOMBRE DEL PROYECTO: Proyecto de adiestramiento del personal de vigilancia. DURACIÓN: 3 horas y media

No. de Act	FECHA:	TEMA:	OBJETIVO:	participantes	Horario De Inicio - término	Lugar	MATERIAL DE APOYO	RESPONSABLE
1	12-06-04	Introducción: Objetivo y Orden del día	Informar la secuencia establecida del taller para evitar desviaciones.	10	8 a.m. a 8:15 a.m.	Salón 13	Pintarrón 1plumón	L.T.S.
2	12-06-04	Breve reseña de los acontecimientos y situaciones ocurridas en el lapso.	Exponer las situaciones problema contenidas en un documento extraídas del libro de registros y la observación del funcionamiento general del área.	10	8:15 a.m. 9:45 am	Salón 13	Lápices y hojas blancas	Jefe de vigilancia
3	12-06-04	Propuestas de los vigilantes.	Que el personal de vigilancia exponga las propuestas de solución a la situaciones expuestas.	10	9:45 am 11:45 a.m.	Salón 13	Lápices y hojas blancas pintarrón y plumón	Vigilantes
4	12-06-04	Elaboración de un documento de acuerdo y establecimiento de estrategias. Lectura del mismo al terminar así como la firma de acuerdo entre los asistentes	Que el personal de vigilancia establezca el sistema de trabajo por medio de establecimiento de estrategias que todos conozcan y sigan.	10	11:45 am. 12:15 p.m.	Salón 13	Lápices y hojas blancas	Jefe de vigilancia en coordinación con L.T.S.; así como los vigilantes.
5	12-06-04	Establecimiento de la fecha próxima para el taller	Dar continuidad a los talleres.	10	12:15 pm 12:30 am.	Salón 13	Hojas blancas, Lápices, papel opalina	Jefe de Vigilancia y vigilantes.

#### 4 - NIVEL DE INTERVENCIÓN :

En el presente proyecto los niveles a intervenir; desde la perspectiva de la metodología en el trabajo social ; es el trabajo social de caso, grupo y comunidad ;del cual se presenta brevemente en que consisten para concluir con el nivel de intervención que se utilizará en la ejecución del presente proyecto .

#### EL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL ES:

Es el servicio social proporcionado por el trabajador social calificados a individuos que necesitan ayuda especializada para resolver un problema familiar o **social** ; su objeto es eliminar tensiones materiales o emocionales; ayudando al usuario al logro de un ajuste práctico de acuerdo a su medio social .

En cuanto a la intervención de trabajo social de casos ; esta no se tiene contemplada dentro de la ejecución del proyecto de adiestramiento para el personal de vigilancia puesto es un proyecto dirigido más bien a un **grupo de trabajadores** que se desempeñan en un mismo puesto. Por otra parte este nivel de intervención individualizado se dejaría abierto a partir de la ejecución del mismo.

#### TRABAJO SOCIAL A NIVEL GRUPAL :

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

Por una acción organizada con fines educativos, proyecta al ser humano por medio de la participación grupal, proporcionándole el agrado de sentirse miembro de una sociedad a la cual pertenece y respeta y con la que va a

contribuir para alcanzar mejores niveles de vida. Su función se fundamenta en medidas correctivas, preventivas, rehabilitatorias y promocionales.

En el presente proyecto se busca alcanzar principalmente los dos últimos objetivos de la intervención de trabajo social de grupos según ( Yolanda Contreras ) los cuales son:

- ✓ Capacitar a los miembros del grupo para una participación efectiva i consciente en los procesos sociales.
- ✓ Impulsar y enriquecer el crecimiento, desarrollo y promoción humana.
- ✓ Hacer consciente al miembro del grupo de la realidad social en la que se desenvuelve y el papel que le corresponde desempeñar.
- ✓ Contribuir al desarrollo de iniciativas y alcanzar fines socialmente deseables, tomando en cuenta aquellos factores en los que es necesario actuar.
- ✓ Orientar al individuo a establecer dentro de un grupo relaciones satisfactorias que le permitirán crecer o progresar desde un punto de vista emotivo e intelectual, capacitándole para cumplir eficazmente con sus funciones sociales en la comunidad.

Básicamente se considera que estos objetivos sobre el trabajo social de grupo se pueden aplicar al presente proyecto ya que este esta dirigido al grupo de trabajadores del puesto de vigilancia los cuales requieren del participación para que ellos mismos establezcan las estrategias de trabajo , sirviendo los talleres para resolver sus dudas y mejorar sus técnicas de vigilancia .

## TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO:

Por lo que propiamente el trabajo social a nivel comunitario no se aplica en el presente proyecto ; ya que si bien se toma a un grupo de personas las cuales aunque viven realidades semejantes ; estos se desempeñan en una institución y forman parte de uno de los puestos importantes para el funcionamiento de dicha institución y por lo que el proyecto va más orientado al reforzamiento y adquisición de conocimientos y técnicas para el mejoramiento en el desempeño laboral del puesto.

5.- DETERMINACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RECURSOS NECESARIOS :

No	ACTIVIDAD	FECHA:	LUGAR:	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS TÉCNICOS	RECURSOS ECON.
1	CONTACTAR A LOS JEFES DE AREAS DE R.H. GENERALES Y PARA RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y ORGANIZAR TIEMPOS PARA LA EJECUCIÓN.	3 AL 15 DE MAYO DEL 2004	INSTALACIONES U.D.V.	L.T.S JEFE DE SERVICIOS GENERALES JEFE DE R.H. JEFE DE VIGILANCIA	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO
2	PROMOCIÓN DEL INICIO DE LOS TALLERES ENTRE LOS VIGILANTES	16 DE MAYO AL 31 DE MAYO 04	AREA DE VIGILANCIA	1 L.T.S.	HOJAS BLANCAS	COMPUTA DORA	NINGUNO
3	GESTIONAR PRÉSTAMO DE SALÓN Y ARTICULOS DE PAPELERÍA	01 DE JUNIO DE 2004	DIRECCION DE TRABAJO SOC. Y OFICINA DE ADMINISTRACION	1.- SECRETARIA DE DIRECCION DE T.S. 2.- L.T.S. 3.JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	HOJAS BLANCAS PLUMON PINTARRÓN LAPIZ LAPICEROS FOLDERS	NINGUNO	\$ 100.00
4	ELABORACIÓN DE LISTAS DE ASISTENCIA Y ORDENE DEL DIA.	08 Y 09 DE JUNIO 2004	DEPT. DE R.H.	L.T.S.	HOJAS BLANCAS	COMPUTA DORA	NINGUNO

6-COSTOS DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	p/UNITARIO	C/TOTAL
HU	1.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1	\$ 0.00	\$ 0.00
MA	2.- JEFE DE VIGILANCIA	1	\$ 0.00	\$ 0.00
NO	3.- PERSONAL DE VIGILANCIA	8	\$ 0.00	\$ 0.00
S	4.- LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	7.- JEFE DE SERVICIOS GENERALES	°1	\$ 0.00	\$ 0.00
	8.- JEFE DE ADMINISTRACIÓN	1	\$ 0.00	\$ 0.00
	°LAPICEROS	10	\$ 1.50	\$ 15.00
	HOJAS BLANCAS	1 PT. HOJAS	\$ 60.00	\$ 60.00
	LAPIZ	10	\$ 2.60	\$ 26.00
	HOJAS OPALINA	10	\$ 1.00	\$ 10.00
	FOLDERS	10	\$ 1.50	\$ 10.50
TÉC	TELÉFONO	1	\$ 5.00	\$ 0.00
NI	FOTOCOPIADORA	1	\$ 10,000.00	\$ 0.00
COS	COMPUTADORA	1	\$ 8,000.00	\$ 0.00
Total Parcial:				\$ 121.50

Gastos Imprevistos (15% ): \$ 18.23

Total del proyecto: \$ 139.73

## 7.- ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto será administrado en cuanto a los recursos de papelería gestionados a la oficina de administración por la trabajadora social con la valiosa participación del Jefe de Recursos Humanos .

## 8. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto será evaluado mediante la aplicaciones de evaluaciones de desempeño continuas que demuestren que el personal de vigilancia realmente aplique las técnicas de vigilancia en tiempo y forma acordados y establecidos por el mismo personal :

- Asistencia a los talleres
- Aumento de conocimientos y técnicas útiles para el desempeño de su trabajo de vigilancia .

## 9.- FACTORES EXTERNOS QUE CONDICIONAN EL IMPACTO DEL PROYECTO:

Sin embargo existen algunos factores y situaciones que no se pueden controlar en la ejecución del proyecto y que condicionan el impacto del mismo ; tales factores son los siguientes:

- La disponibilidad de tiempos acordados con el jefe de servicios generales para realizar los talleres en horas de trabajo de mantenimiento; los cuales como se recuerda son los días sábados .
- ♦ La disposición de los vigilantes para participar activa y proponiendo en los talleres para que estos cumplan verdaderamente los objetivos ; debido a algunos factores como el bajo sueldo y la edad de algunos de los vigilantes.

## BIBLIOGRAFIA y HEMEROGRAFIA :

- ACEVEDO , Ibañez Alejandro , Aprender Jugando 1, Limusa, México 1999.
- ANDER.EGG, Ezequiel , Diccionario de trabajo social, Ateneo, Buenos Aires , 1986.
- ANDER-EGG, Ezequiel, Guía para diseñar proyectos sociales y culturales , Ateneo, México, 1990.
- ARTEAGA , Basurto, Manual Básico de Supervisión, ENTS- UNAM, México 1990.
- CAMPOS ,Ojeda Luis Miguel ,Prontuario del Custodio .S.E. 1998.
- CARRILLO, Ruiz Margarita , El papel del trabajador social en la disminución de accidentes de trabajo. Un estudio de caso tesis Licenciatura , trabajo social . Uruapan Mich. 1993.; Mexico 1993.
- CASTAÑEDA ,Martínez Patricia, Los motivos de la elección de la carrera de trabajo social y el plan de vida de los alumnos inscritos en el periodo (1988-1991), Uruapan Mich., México 1993.
- CHIAVENATO , Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Ed. Mcgraw-Hill, México , 1979.
- GIL, Mendoza José , Administración de personal y recursos humanos ,Mc Graw Hill, 1° edición, México 1986.
- GUERRERO ,Morales José Luis ,Manual de Procedimientos de Seguridad Privada o Intramuros , Gobierno de San Francisco del Rincón Guanajuato, 2000.
- HERRERA ,Loyo Angélica "Trabajo social en Empresas" en Revista de Trabajo social No. 5, julio-diciembre 1994, México.
- HUANTE ,Llenderal Alejandro Antonio, La importancia de la selección de personal dentro de la administración de recursos humanos . Tesis , Licenciatura Administración. Uruapan, Mich. México 1994.
- MENDEZ, Morales José Silvestre , Economía y la Empresa , Mc Graw Hill, 1° edición, México 1989.

MONTAÑO ,Sánchez Francisco Arturo , "Auditoria de la Seguridad", en Revista administrate Hoy, no. 92, diciembre 2001, México.

MURILLO , Paredes Liliana . Sistematización de la practica institucional de trabajo social de la empresa Artifibras, S.A. de Uruapan , Mich. 1995-1997. Tesis , Licenciatura, trabajo social .México 1997

OLAYO , Ricardo (1996 ) " En el D.F. , más vigilantes privados que preventivos" en periódico la Jornada con fecha del 26 de junio de 1996.

PRATT, Fairchid Henry, Diccionario de Sociología, Fondo de Cultura Económica, Mexico, 1984.

ROJAS ,Soriano Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdez, México, 1998.

SÁNCHEZ , Rosado Manuel ,Manual de Trabajo social, UNAM, México 1996.

MENDEZ, Morales José Silvestre , Economía y la Empresa , Mc Graw Hill, 1° edición, México 1989.

SUAREZ, Suárez Andrés , Diccionario de economía y administración , Mc Graw-Hill, México,1992

TERÁN, Trujillo Margarita "Perfil profesional del Trabajo Social en el área empresarial" en Revista de trabajo social No. 44, oct-nov-diciembre 1990, UNAM, México .

DIRECCIONES DE INTERNET:

[Aaf@arrakis.es](mailto:Aaf@arrakis.es)

<http://www.bestseguridad.com/>

# ANEXOS

## Anexo 1

### HIPÓTESIS CAUSAL (BIVARIADA)

" LA MAYORÍA DEL PERSONAL DE VIGILANCIA NO CUMPLE CON EL PERFIL SOCIOLABORAL DEL PUESTO REQUERIDO DEBIDO A QUE NO CUENTAN CON LA EXPERIENCIA EN ESTE TIPO DE PUESTO".

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

NOCUENTA CON LA EXPERIENCIA EN ESTE  
TIPO DE PUESTO

INDICADORES

X1 GRADO DE CONOCIMIENTO EN TÉCNICAS  
DE VIGILANCIA

X2 ANTECEDENTES LABORALES Y TIPO DE  
EXPERIENCIA

X3 EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE  
VIGILANCIA .

#### VARIABLE DEPENDIENTE

LA MAYORÍA NO CUENTA CON E PERFIL  
SOCIOLABORAL REQUERIDO

INDICADORES:

Y1 HABILIDADES Y/O CAPACIDADES  
REQUERIDAS PARA EL PUESTO

Y2 EXPERIENCIA REQUERIDA EN EL  
PUESTO

Y3 CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y  
SOCIALES REQUERIDAS EN LOS CANDIDATOS  
PARA CONTRATARLOS.

OPERACIONALIZACION DE LA HIPÓTESIS

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	INDICES	SUJETOS Y/O OBJETOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO:	PREGUNTAS :
<p>No cuentan con la experiencia en este tipo de puesto.</p> <p>DEFINICIÓN TEORICA: Experiencia en el puesto.- Es la relación de sus empleos anteriores, con el propósito de conocer si el solicitante es una persona estable en sus trabajos , tener antecedentes de sus trabajos y de su desempeño laboral. (Llanderal,1995:69)</p> <p>DEFINICIÓN</p>	<p>X1 Grado de Conocimiento en técnicas de vigilancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipos de técnicas de vigilancia que conoce .</li> <li>➤ Técnicas de vigilancia que aplica</li> </ul> <p>Cantidad de técnicas que le gustaría conocer</p>	<p>Personal de Vigilancia U. D. V.</p>	<p>Técnicas Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento: Cédula de entrevista</p>	<p>¿Cuales son las técnicas de vigilancia que conoce?</p> <p>¿Cuales des estas técnicas usted aplica?</p>
	<p>X2 Antecedentes laborales y tipo de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipos de puestos que ha desempeñado</li> <li>➤ Promedio de tiempo desempeñado</li> <li>➤ Tipo de instituciones y/o empresas.</li> <li>➤ Referencias en el desempeño del puesto</li> </ul>	<p>Personal de Vigilancia U. D. V.</p>	<p>Técnicas Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento: Cédula de entrevista</p>	<p>¿Qué trabajos anteriores ha tenido y el tiempo promedio en el que los desempeñó?</p> <p>¿Ha laborado anteriormente en escuelas?</p> <p>¿Tuvo buenas referencias de los jefes anteriores ?</p> <p>¿Sueldo de sus anteriores trabajos?</p>

<p>OPERACIONAL:</p> <p>Son los conocimientos teóricos y prácticos que el trabajador ha adquirido en el desempeño de sus puestos de vigilancia, durante un tiempo determinado.</p>	<p>X3 Experiencia en el puesto de vigilancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo promedio en el puesto actual.</li> <li>➤ Medio de reclutamiento y selección.</li> <li>➤ Periodo para cubrir la vacante</li> <li>➤ Fuente de contratación</li> <li>➤ Adquisición de técnicas de vigilancia en el puesto actual.</li> </ul>	<p>Jefe de Recursos Humanos</p>	<p>Técnicas Observación Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de Entrevista</p>	<p>¿Cuánto tiempo tienen desempeñando el actual puesto y el sueldo?</p> <p>¿Cual fue la fuente de reclutamiento y quien los contrato?</p> <p>¿Promedio para cubrir una vacante de vigilancia ?</p> <p>¿Considera que cubrió el perfil del puesto al ser contratado?</p> <p>¿A cual aspecto del perfil de la vigilancia es el que menos se pega la mayoría del personal ?</p> <p>¿ Cuantas capacitaciones han tenido los vigilantes en la institución ?</p>
---	--	---	---------------------------------	---	--

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	INDICES	SUJETOS Y/O OBJETOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PREGUNTAS :
<p>La mayoría no cuenta con el perfil sociolaboral requerido .</p> <p>DEFINICIÓN TEORICA:</p> <p>Es el estudio social que ofrece una sistematización de las características del</p>	<p>Y1</p> <p>Habilidades y capacidades requeridas para el puesto de vigilancia señalados en el perfil del puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de carácter accesible</li> <li>▪ Grado de capacidad de negociación en caso de conflicto</li> <li>▪ Nivel de facilidad de palabra .</li> <li>▪ Grado de habilidad para percibir</li> <li>▪ Nivel de capacidad para trabajar en equipo</li> </ul>	<p>Personal de Vigilancia U. D. V.</p>	<p>Técnicas Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento: Cédula de entrevista</p>	<p>¿Se considera usted accesible?</p> <p>¿Se considera usted sociable?</p> <p>¿Usted se considera hábil para resolver problemas?</p> <p>¿Cuándo usted tiene una idea la expresa y da a conocer?</p> <p>¿Cómo prefiere trabajar?</p>

<p>trabajador y su entorno laboral, que incluye los siguientes aspectos:</p> <p>Datos generales ,educación y cultura, habilidades y destrezas, actitud hacia el trabajo , motivación, sistemas de comunicación, relaciones humanas, ambiente laboral, sentido de pertenencia y salud.</p> <p>(Herrera, 1996:432)</p>	<p>Y2 Experiencia requerida en el puesto de vigilancia .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promedio de puestos de vigilancia desempeñados y durante cuanto tiempo.</li> <li>▪ Promedio de capacitaciones recibidas en aspectos de vigilancia.</li> </ul>	<p>Personal de Vigilancia U. D. V.</p>	<p>Técnicas Observación Entrevista</p> <p>Instrumento: Cédula de entrevista</p>	<p>¿Qué trabajos de vigilancia ha tenido ?</p> <p>¿En qué instituciones y/o empresas los ha desempeñado y durante cuanto tiempo?</p> <p>¿Durante el desempeño de sus puestos de vigilancia ha recibido capacitación en aspectos de vigilancia ?</p> <p>¿Aspectos en los que ha recibido la capacitación ?</p> <p>¿Sueldo de sus anteriores trabajos de vigilancia ?</p>
--	--	--	--	---	---

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	INDICES	SUJETOS Y/O OBJETOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:	PREGUNTAS:
<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b></p> <p>Son las características sociales y laborales del trabajador como los datos generales, la educación, en cuanto a cultura su religión y lugar de origen, así como destrezas, motivación salud y ambiente laboral incluyendo el perfil del puesto de vigilancia ; todo lo anterior determina el desempeño laboral del trabajador .</p>	<p>Y3</p> <p>Características personales y sociales requeridas en los candidatos para desempeñar el puesto .</p>	<p><b>PERSONALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Edad</li> <li>➤ Estatura</li> <li>➤ Complexión</li> <li>➤ Estado de salud</li> <li>➤ Sin tatuajes/ adicciones</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Nivel educativo</li> </ul> <p><b>SOCIALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estado civil</li> <li>▪ Tipo de familia</li> <li>▪ Ubicación de su vivienda.</li> <li>▪ Medio de transporte</li> <li>▪ Adaptabilidad al sueldo</li> <li>▪ Adaptabilidad al horario</li> </ul>	<p>Jefe de Recursos Humanos y Archivo del departamento.</p>	<p>Técnicas Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p>	<p>¿El rango de edad , la estatura y complexión idóneos para contratar ?</p> <p>¿El estado de salud preferido para contratar?</p> <p>¿Es requisito fundamental el no presentar tatuajes ?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Zona de ubicación preferida de su vivienda?</p> <p>¿porqué?</p> <p>¿ Cual es el tipo de familia requerido?</p> <p>¿Considera que el candidato para contratar al puesto de vigilancia debe estrictamente adaptarse al sueldo ?</p>

		▪ Tipo de Religión			si ( ) no ( ) ¿porque ?  ¿Considera que el candidato para contratar al puesto de vigilancia debe estrictamente adaptarse al horaio ?  si ( ) no ( ) ¿porque ?
--	--	--------------------	--	--	---

**CEDULA DE ENTREVISTA AL PERSONAL DE VIGILANCIA DE LA  
UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.**

**OBJETIVO.-** Identificar el perfil sociolaboral de los vigilantes como condicionante para su desempeño laboral en la Universidad Don Vasco A. C.

No. de cuestionario : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES:**

1.- Edad: \_\_\_\_\_

2.- Estatura: \_\_\_\_\_

3.- Peso: \_\_\_\_\_

4.- Complexión: \_\_\_\_\_

5.- Domicilio: \_\_\_\_\_

6.- Edo. Civil: \_\_\_\_\_

7.- Lugar de origen: \_\_\_\_\_

8.-Escolaridad : \_\_\_\_\_

9.- Antigüedad en la Institución: \_\_\_\_\_

10.- Cuanto tiempo tiene desempeñando el actual puesto de vigilancia  
: \_\_\_\_\_

11.- Horario de trabajo: \_\_\_\_\_

**DATOS FAMILIARES:**

PREGUNTAS		OPCIONES			
12.	¿Ocupación del cónyuge?	Al hogar	Comercio	Empleada	Sin trabajo

13-	Número de personas que viven en su casa	1-2	3-4	5-6	7-más
14.	Numero de dependientes económicos ( hijos o cualquier otro)	1-2	3-4	5-6	7-más
15.	Número de integrantes de la familia que trabajan	1	2	3	4- más
16.	Tipo de familia	Nuclear	Extensa	Compuesta	Mixta

**NIVEL DE PERTENENCIA A ESTA INSTITUCION:**

17.- ¿ Tiene actualmente algún otro ingreso su familia a parte de su salario en la U.D.V.?

A) SI ( )                                      B) NO ( )                                      C) OCASIONALMENTE ( )

18.- Cuál:

a) Algún Oficio Independiente ( )	c) Comercio informal ( )
b) Empleo en otra Institución o empresa ( )	d) Otros: _____

19.- ¿Cuál de estos ingresos es el más importante para la familia ?

a) Algún Oficio Independiente ( )	c) Comercio informal ( )
b) Empleo en otra Institución o empresa ( )	d) Otros: _____

**SALUD:**

20.- ¿Usted ha tenido o tiene alguna lesión o enfermedad ?

a) Si ( )

Cual: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

b) No ( )

21.- ¿Como considera su estado de salud ?

a) malo ( ) b) regular ( ) c) bueno ( ) d) muy bueno ( ) e) excelente( )

**DATOS LABORALES:**

22.- ¿Usted sabe algún oficio?

a) Si ( )

b) No ( )

c) Cuales: \_\_\_\_\_

23.-¿ Usted se ha desempeñado más tiempo de su vida laboral en ?

a) Empresas ( ) b) Instituciones ( ) c) Oficio ( ) d) Comercio ( )

**EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE VIGILANCIA :**

24.- ¿Cómo consiguió el empleo actual?

a) Movimiento lateral ( )	b) Lo mandaron de alguna bolsa de trabajo ( )
c) Le comentaron del puesto vacante ( )	d) Usted llegó solo por casualidad ( )

25.- ¿Porque quiso trabajar en este puesto dentro de la institución ?

a) Porque penso que no es muy pesado ( )	b) Porque sabe de vigilancia ( )
c) Porque le permite desempeñar otro trabajo ( )	d) Porque no encontró otro trabajo ( )

En caso de haber contestada el inciso " d " responda las dos siguientes preguntas:

( 27 y 28)

26.- Mencione después de cuanto tiempo de estar buscando trabajo consigue el actual ?

---

27.- ¿Cuáles fueron las limitantes para no encontrar antes trabajo?

- a) La edad ( )                      b) Le pedían experiencia ( )  
c) el nivel educativo ( )            d) Otro ( )

d.1 Cuales: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

28 -¿ Cuales eran sus primeras opciones en las que buscó colocarse?


29.- ¿ Anteriormente ya había tenido puestos de vigilancia ?

A) SI ( )

B) NO ( )

30.- Cuales : (Mencione los últimos 3 ):

DATOS:	EL ULTIMO	ANTERIOR	ANTERIOR
DURANTE CUANTO TIEMPO			
NOMBRE DE LA COMPAÑIA			
PUESTO DESEMPEÑADO			
SUELDO			
MOTIVO DE SEPARACIÓN:			

31.- GRADO DE CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LAS TECNICAS DE VIGILANCIA :

TÉCNICAS DE VIGILANCIA	QUE CONOCE	QUE APLICA EN LA U.D.V.
a) Persuasión (convencimiento)		

b) Detección de personas drogadas		
c) Detección de portación de armas (blancas/fuego)		
d) Defensa personal		
e) Manejo del tolete		
f) Sometimiento		
g) Control de entradas y salidas		
h) Primeros auxilios		
i) Contingencias		
j) Uso del libro de registros		
k) Otras:		

32.- ¿ En cuales técnicas considera que a los trabajadores de vigilancia les hace falta capacitación?

TÉCNICAS DE VIGILANCIA	MARCAR CUALES
a. Persuasión (convencimiento)	
b. Detección de personas drogadas	
c. Detección de portación de armas (blancas/fuego)	
d. Defensa personal	
e. Manejo del tolete	
f. Sometimiento	
g. Control de entradas y salidas	
h. Primeros auxilios	
i. Contingencias	
j. Uso del libro de registros	
k. Otras:	

33.-¿ En qué otros aspectos considera que es necesaria la capacitación ?

CONCEPTO	OPCIONES	FREC. ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
g) COMUNICACION	a.1) SI		
	a.2) NO		
	TOTALES:		
h) MOTIVACION	b.1) SI		
	b.2) NO		
	TOTALES:		
i) TRABAJO EN EQUIPO	c.1) SI		
	c.2) NO		
	TOTALES:		
j) RELACIONES HUMANAS	d.1) SI		
	d.2) NO		
	TOTALES:		
k) INCULCAR EL RESPETO A LOS DEMÁS	e.1) SI		
	e.2) NO		
	TOTALES:		
l) NINGUNO	f.1) SI		
	f.2) NO		
	TOTALES:		

#### **SOBRE DESEMPEÑO:**

HABILIDADES Y/O CAPACIDADES NECESARIAS EN EL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA :

34.- Considera que el carácter de sus compañeros de vigilancia es accesible ?  
( califíquese en una escala del 1 al 5 siendo el 5 el mas alto )

1                      2                      3                      4                      5

35 - Considera que los vigilantes son sociables tanto con sus compañeros de trabajo como con sus clientes? ( califíquese en una escala del 1 al 5 siendo el 5 el mas alto)

1                      2                      3                      4                      5

36.- ¿ Considera que los vigilantes son hábiles para resolver problemas dentro de su trabajo ?

1                      2                      3                      4                      5

37.- ¿Cuándo usted tiene una idea la expresa y la da a conocer dentro de su trabajo ?

a) Frecuentemente ( )      b) En ocasiones ( )      c) Generalmente nunca ( )

38.- ¿Usted sabe que hacer en caso de un asalto dentro de la institución?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) Mas o menos ( )

39.-¿ Usted sabe como convencer a una persona que no quiera obedecer lo que le indica?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) Mas o menos ( )

40.- ¿Usted sabe que hacer en caso de robo de algún auto dentro dela institución?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) Mas o menos ( )

41.- ¿Si tuviera que calificar el desempeño de los trabajadores de vigilancia sería

a) malo ( )	b) regular ( )	c) bueno ( )	d) muy bueno ( )	e) excelente ( )
Cuales serian las limitantes para no ser excelente :				

42.-¿Cómo prefiere desempeñar su trabajo en la Universidad Don Vasco A.C. ?

a) E n equipo ( )                      b) Individualmente ( )      c) Indistintamente ( )

¿porqué?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Anexo 4

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS :

**OBJETIVO.-** Identificar los requerimientos sociolaborales para la contratación del personal de vigilancia en la Universidad Don Vasco A.C. .

Fecha: \_\_\_\_\_

1.- Fecha de creación del departamento de Recursos Humanos : \_\_\_\_\_

2.- Profesión: \_\_\_\_\_

3.- Cargo : \_\_\_\_\_

4.- Tiempo de estar desempeñado el cargo actual: \_\_\_\_\_

5.- ¿Mencione los últimos 3 puestos que desempeño antes del actual ?

DATOS:	EL ULTIMO	ANTERIOR	ANTERIOR
PERIODO			
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA			
PUESTO DESEMPEÑADO			

**CONTRATACIONES :**

6.- ¿ Cuanto tiempo hace que funciona el área de vigilancia como tal ?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cuántas contrataciones para el puesto de vigilancia ha realizado el departamento de Recursos Humanos desde su creación ?

---

8. ¿Cuáles han sido las principales razones por las que hay rotación de personal en el área de vigilancia ?

---

9. Periodo promedio para cubrir una vacante de vigilancia:

---

10. ¿Cual es la experiencia mínima del candidato que se requiere para cubrir una vacante?

---

11.-¿Cuáles son los principales factores o limitantes para cubrir las vacantes de vigilancia?

- a) No cumple con el perfil del puesto ( )                      b)El bajo sueldo ( )  
c)Viven muy lejos ( )    d) Otros ( )

d.1)Cuales: \_\_\_\_\_

---

---

**PERFIL DE PUESTO Y ASPECTOS DEL PERFIL SOCIOLABORAL:**

12.- ¿Cuentan con un perfil de puesto de vigilancia establecido ?

a) Si ( )

b) No ( )

13.- ¿Desde cuando?

---

14.- ¿Considera que la mayoría del personal de vigilancia cumple con el perfil de puesto establecido ?

a) Si ( )

b) No ( )

15.- ¿A cual o cuales de los aspectos del perfil del puesto de vigilancia son en los que menos se apega la mayoría del personal de esta área ?

---

---

---

16.- ¿Conoce que aspectos puede comprender un perfil sociolaboral de puesto ?

a) Si ( )

b) No ( )

c) Mas o menos ( )

Cuales :

---

---

17.- ¿Cuenta con un perfil sociolaboral establecido para este puesto ?

18.- ¿Cuáles son los requerimientos personales que se prefieren en un candidato al puesto de vigilancia ?

En cuanto a :

Aspecto personal

Estatura

Compleción

Edad

Estado de salud.

Sentido de responsabilidad

Accesibilidad

Escolaridad:

Habilidad para negociar

Otros: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19.- ¿Cuáles son los requerimientos sociales que se prefieren en un candidato para el puesto de vigilante?

Religión

Estado civil

Tipo de familia

Medio de transporte

Zona de vivienda

Adaptabilidad al horario: sí ( ) ó no ( ) y porqué :

Adaptabilidad al sueldo: sí ( ) ó no ( ) y porqué :

Otros: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20.- ¿ Considera de importancia el establecimiento de un perfil sociolaboral para el puesto de vigilancia ?

a) Si ( )

b) No ( )

Porqué: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21.-¿ Se realizan evaluaciones de desempeño de los trabajadores de vigilancia ?

a) Si ( )

b) No ( )

22.- ¿Cuándo fue la última que se realizó ? \_\_\_\_\_

23.- ¿Qué aspectos se evaluaron ? \_\_\_\_\_

24.- ¿Periodicidad en la que es necesaria esta evaluación ? \_\_\_\_\_

### CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO :

25.- ¿Qué técnicas de vigilancia requiere conocer el vigilante y en cuales ha recibido capacitación dentro de la Universidad Don Vasco A.C.?

TÉCNICAS DE VIGILANCIA	REQUIERE CONOCER	HA RECIBIDO CAPACITACIÓN
a) Persuasión (convencimiento)		
b) Detección de personas drogadas		
c) Detección de portación de armas (blancas/fuego)		
d) Defensa personal		
e) Manejo del tolete		
f) Sometimiento		
g) Control de entradas y salidas		
h) Primeros auxilios		
i) Contingencias		
j) Uso del libro de registros		
k) Otras:		

26.-¿ En que otros aspectos han recibido capacitación los trabajadores de vigilancia ?

ASPECTO	OBJETIVO:

27.-¿ En qué otros aspectos considera necesaria la capacitación para el personal de vigilancia :

ASPECTO	OBJETIVO:

28.- ¿Qué otras estrategias ha implementado para contribuir en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del área de vigilancia :

ESTRATEGIA	OBJETIVO:

Comentarios :

---

---