

872729



UNIVERSIDAD  
"DON VASCO, A. C."

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

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

---

---

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

*"IMPACTO DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS  
TRABAJADORES DE GRUPO SERLIMYM EN LAS  
DIFERENTES EMPRESAS EN LA CIUDAD DE URUAPAN,  
MICH. EN EL PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2004"*

**TESIS PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

**Licenciado en Trabajo Social**

**PRESENTA:**

*Iris Magali Arciga Magaña*



URUAPAN, MICHOACÁN, JUNIO DEL 2005

m345221



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

## A DIOS, A MIS PADRES, HERMANOS.

Que a lo largo de mi vida me guiaron  
siempre por el buen camino, me brindaron  
su apoyo, consejos, y en los momentos  
difíciles me alentaron a seguir adelante,  
anhelando siempre me preparara  
para enfrentarme a la vida.

Hoy se ven culminados sus esfuerzos  
y nuestros deseos.

Se inicia una nueva etapa de mi vida  
en la que siempre estarán  
en mi corazón.

Por todo ello,

**GRACIAS.**

# Dedicatoria

## **A MIS FAMILIARES**

Que con su apoyo incondicional y consejos me ayudaron a lograr una meta más en mi vida, especialmente mis tíos Ma. Elena (+), Fernanda, Lupita y Manuel Magaña.

## **A MIS AMIGAS Y AMIGOS**

De quien recibí todo su apoyo para llegar a la meta, y ante todo por su amistad, estando conmigo siempre en las buenas y en las malas.

## **A MIS PROFESORES**

Que con sus orientaciones, enseñanzas y apoyo han hecho posible mi formación académica, logrando así, terminar la carrera de Trabajo Social.

## **A MI ASESORA DE TESIS**

Lic. Sandra Isabel Corza Plancarte.  
Que en todo momento me brindó su apoyo y cooperación para la realización de este trabajo de tesis.

**A TODOS, GRACIAS.**

# Índice.

Introducción.....	Pág. 4
<b>Capítulo I: Empresa</b>	
1.1 Definición de Empresa.....	10
1.2 Clasificación de las empresas.....	12
1.2.1 De acuerdo a su giro.....	12
1.2.2 De acuerdo a su tamaño.....	18
1.3 Elementos de la Empresa.....	19
1.3.1 Humano.....	20
1.3.2 Material.....	21
1.3.3 Técnico.....	22
1.4 Áreas funcionales de la Empresa.....	23
<b>Capítulo II: Calidad en el Servicio</b>	
2.1 Definición de Calidad.....	25
2.1.1 Importancia de la Calidad.....	26
2.1.2 Calidad total en los Servicios.....	30
2.2 Servicio.....	31
2.2.1 Definición de Servicio.....	32
2.2.2 Clasificación de los Servicios.....	33
2.2.3 Características de Servicios.....	34
<b>Capítulo III: Evaluación del Desempeño</b>	
3.1 Definición de Evaluación del Desempeño.....	38

3.1.1	Importancia de la Evaluación del Desempeño.....	40
3.2	Métodos y Técnicas de Evaluación del Desempeño.....	40
3.3	Objetivo de la Evaluación del Desempeño.....	46
3.4	Usos de la Evaluación del Desempeño.....	47
<b>Capítulo IV: Trabajo Social en Empresa</b>		
4.1	Definición de Trabajo Social en Empresa.....	50
4.2	Objetivos.....	51
4.3	Funciones y Actividades.....	53
4.4	Conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes Profesionales del Trabajador Social.....	67
4.5	Niveles de Intervención en el Área Empresarial.....	72
<b>Capitulo V: Grupo Serlimym</b>		
5.1	Antecedentes.....	74
5.2	Objetivos de Grupo Serlimym.....	78
5.2.1	Misión y Visión de Grupo Serlimym.....	79
5.3	Estructura Organizacional.....	80
5.3.1	Organigrama Funcional.....	80
5.3.2	Funciones del Departamento de Recursos Humanos.....	83
5.4	Descripción General de las Empresas (Clientes).....	85
<b>Capítulo VI: Investigación de Campo</b>		
6.1	Definición de Universo.....	93
6.2	Elaboración del Instrumento.....	93
6.3	Recolección de Datos.....	94

<b>6.4 Presentación de Resultados.....</b>	<b>94</b>
<b>6.5 Análisis de Resultados.....</b>	<b>158</b>

**Conclusiones**

**Propuesta**

**Bibliografía**

**Anexos**

## Introducción.

Las empresas en los lugares de provincia se caracterizan por ser empresas o negocios familiares que no toman en cuenta en algunas ocasiones que hay necesidades de la misma, así como no creen que sea necesario la inversión para crecer como empresa se marcan ciertas limitaciones para esto, no le dan importancia a la proyección que se debe de tener hacia las demás empresas (clientes) por lo cual muchas de ellas se quedan rezagadas y no pasan de ser empresas familiares. No le dan mayor importancia a lo que se trata el tema de la globalización, competencia, a la importancia de la certificación de dichas empresas y el crecimiento de las mismas.

A comparación de otras ciudades mas grandes como lo son DF., Monterrey, Guadalajara, etc por mencionar algunas; que son reconocidas por sus grandes empresas y llegan a tener un prestigio o proyección nacional o en ocasiones a nivel mundial ya que para estas la proyección en cuanto a calidad, desempeño es muy importante.

Este es el caso de "Grupo SERLIMYM", como inicio como un negocio familiar y aún lo siguen percibiendo así a pesar de que estamos considerados dentro del régimen de mediana empresa por el numero de empleados que se tienen, por tal razón no le dan importancia que se debe dar en invertir recursos para tener una mejor proyección profesional, laboral, de calidad, de eficiencia en el servicio que se proporciona hacia los (clientes) o hacia mejorar el desempeño laboral del los empleados que laboran en ella, tanto el personal administrativo, de vigilancia, e intendencia.

Por ello se ve la necesidad de realizar dicha investigación para obtener herramientas que nos permitan la elaboración de diferentes alternativas para mejorar en su totalidad o parcialmente este problema, dándosele a conocer al empresario



(dueño) la necesidad de invertir un poco de tiempo, recursos, e interés por este tema para así lograr un mejor crecimiento en general del "Grupo SERLIMYM".

El "Grupo SERLIMYM" Muestra un desinterés por el tema de la evaluación, supervisión y capacitación adecuada hacia los trabajadores ya que para ellos es un gasto innecesario ya que lo importante para ellos es una rápida contratación del personal, que se realiza con la primera entrevista con apoyo de la solicitud laboral, se les solicita los documentos, una entrevista final y una pequeña inducción que se le da para el desempeño laborar dentro de la empresa donde se va a encontrar. No le toman importancia a proporcionarles una mayor y constante capacitación que serviría para el crecimiento de ellos como personas y la proyección de la misma empresa, ya que no quieren invertir en esto por que se le hace un gasto innecesario. Por que creen que así la empresa tiene lo suficiente para seguir dentro del mercado de empresas prestadoras de servicio.

Por lo cual están equivocados ya que si aceptan este programa de investigación y permiten la aplicación verían los resultados y se convencerían que en ocasiones es mejor invertir un poco de recursos para obtener un mayor número de beneficios a nivel personal y empresarial.

Para las empresas es esencial tomar en cuenta al ser humano demostrarle interés en el trabajo que realiza, y que se sienta apoyado por la empresa que ha sido contratada para que el tenga un buen desempeño. Así como brindarle una capacitación y supervisión constante para lograr el objetivo del tener un servicio de calidad.

El caso específico de la empresa Grupo "SERLIMYM", que fue la primera empresa de prestar este tipo de servicios en Uruapan Mich, y que hasta el momento cuenta con un reconocimiento en la Ciudad, y para que pueda seguir manteniéndose

en este lugar es importante evaluar el servicio que se esta prestando con nuestros clientes que son las empresas.

La empresa "Grupo SERLIMYM", es una empresa privada que proporciona servicios de limpieza, mantenimiento, y vigilancia empresarial, entre otros. Actualmente cuenta con 170 trabajadores contando intendentes y vigilancia empresarial, distribuidos en diferentes instituciones o empresas de carácter privado o público prestando un servicio de vigilancia empresarial o de intendencia en esta Ciudad de Uruapan, (a estos trabajadores se enfocara dicha investigación) y regiones aledañas como son: Apatzingán, Zamora, Lázaro Cárdenas Mich, Petacalco Guerrero, los Lagos de Moreno Jal. Ante tales características se torna difícil el continuo trato directo tanto con el cliente que es la empresa a la que se le proporciona el servicio, así como con el trabajador que se encuentra en dicha empresa, lo que obstaculiza la detección temprana de necesidades laborales de ambas partes ya que no se cuenta con una supervisión constante por lo antes mencionado, así como la falta de capacitación del trabajador para poder desempeñarse de manera eficiente y con calidad al realizar sus actividades en dicha empresa o simplemente la falta de instrumentos y material necesarios para la realización de su trabajo; sin olvidar las situaciones personales del trabajador que influyan o afecten la eficiencia de su desempeño laboral.

Todas la empresas presentan la necesidad de tener una calidad excelente en el servicio que proporcionan para lograr mantenerse en el mercado así mismo el crecer y ser una empresa de prestigio que se refleja en la eficiencia de el servicio que se ofrece, por lo cual Grupo "SERLIMYM" no esta excluida en tener una capacitación constante a sus trabajadores para poder competir con otras empresas en cuanto a calidad en el servicio y así tener un número de clientes mayor cada día.

Por ello se ve la importancia de realizar una evaluación del servicio que presta esta empresa para poder detectar las necesidades que presenta, como las deficiencias del servicio y así poder corregir los errores que se están cometiendo y

salir adelante en el desempeño laboral, la eficiencia y calidad para la empresa que se le proporciona el servicio.

El Trabajador Social tiene una función social dentro de la empresa, en donde se pueden conjugar tres elementos (hombre, maquinas-herramienta) y por esto el trabajador social en empresa toma relevancia. El objetivo del T.S en empresa se encuentra en el bienestar y el desarrollo del individuo, grupo y sociedad, en sus diferentes ámbitos. Esto no es nada fácil por eso se debe tener un interés en el área donde se encuentra laborando.

La Definición de Trabajo Social en empresa es la siguiente: "El T.S en empresa 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. En un ambiente cordial y agradable". (SANCHEZ, 2004.207)

Para llevar a cabo la presente investigación se plantearon los siguientes objetivos que se pretenden alcanzar.

#### Objetivo General:

Determinar el impacto del servicio que prestan los trabajadores de Grupo SERLIMYM en las diferentes empresas en la Ciudad de Uruapan Mich, con el fin de proponer alternativas al servicio que presta la empresa.

#### Objetivos Específicos:

- Conocer la opinión del personal encargado sobre el servicio que prestan los trabajadores.

Conocimientos, habilidades, capacidades, y actitudes profesionales del Trabajador Social.

En el capítulo cinco se habla de "Grupo Serlimym" se habla de los antecedentes de la empresa, objetivos general y específicos, visión, misión, estructura organizativa de la empresa, funciones del departamento de recursos humanos, descripción general de las empresas (clientes).

El último es el caso práctico, el método que se utilizó es el hipotético deductivo teniendo como hipótesis: El servicio que prestan los trabajadores de Grupo Serlimym a las diferentes empresas cubre las expectativas y necesidades de cada una de las empresas

La técnica implementada es la entrevista informal, por medio de la aplicación de cuestionarios a las diferentes empresas que se les proporciona un servicio para conocer la opinión que tienen respecto al servicio que se les presta en cuanto al desempeño y calidad del mismo, a los trabajadores de Grupo Serlimym de intendencia y vigilancia empresarial para conocer su capacidad para desempeñarse y si les falta algún tipo de capacitación para realizar las diferentes actividades.

- Identificar las situaciones y/o limitantes ha las que se ha enfrentado el trabajador de Grupo SERLIMYM en las diferentes empresas que ha laborado.
- Señalar el proceso que sigue la empresa Grupo SERLIMYM a cada trabajador que se envía a las diferentes empresas donde se presta el servicio.

Y como hipótesis se plantea la siguiente:

El servicio que prestan los trabajadores de Grupo Serlimym a las diferentes empresas cubre las expectativas y necesidades de cada una de las empresas.

Quedando conformado el presente trabajo por seis capítulos:

El primer capítulo lleva como nombre "Empresa" se menciona la definición de empresa, la clasificación de las empresas de acuerdo a su giro y a su tamaño, de los elementos de la empresa, áreas funcionales de la empresa.

El segundo capítulo se denomina "Calidad en el Servicio" se hacen varias definiciones de calidad, de la importancia de la calidad, se habla de la calidad total de los servicios, definición de servicio, clasificación de los servicios, características de los servicios.

El tercer capítulo lleva por nombre "Evaluación de desempeño" se define la evaluación del desempeño, importancia de la evaluación del desempeño, métodos y técnicas de evaluación, objetivo de la evaluación del desempeño, usos de la evaluación del desempeño.

El capítulo cuarto se denomina "Trabajo Social en Empresa" se define Trabajo Social en Empresa, objetivos de T.S en empresa, funciones y actividades,

# Capítulo I.

## Empresa

### 1.1 Definición de Empresa:

Las empresas son la base de la economía de cualquier país, ya que a través de estas, se producen tanto bienes como servicios que la sociedad necesita para subsistir, es por ello que este capítulo se definirá a la de empresa, además conoceremos su clasificación de acuerdo a su giro y tamaño. Así como cada una de las áreas funcionales de la empresa como recursos humanos, compras, finanzas, producción, mercadotecnia, material y técnico.

Se ha hablado mucho sobre lo importante de la proyección de las empresas para que estas crezcan, se desarrollen, sean competitivas y puedan alcanzar el éxito deben tener varios factores que en conjunto logren una empresa eficiente en todos los aspectos de la palabra.

“La empresa es una entidad económica destinada a producir bienes y servicios, venderlos y obtener un beneficio” (RODRÍGUEZ, 1993:57).

“Empresa es toda aquella organización o grupo que realiza actividades comerciales e industriales, que provee bienes y servicios, para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas” (ANZOLA, 1993:19)

“Es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que corresponda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa” (GUZMÁN, 1990: 236)

“Empresa es la unidad productiva o de servicios que constituida según aspectos prácticos o legales se integra por recursos y se vale de la administración para lograr su objetivos” (REYES, 1990: 236)

Por lo tanto, la definición de empresa que se retoma para el presente trabajo será la de Reyes Ponce Agustín, ya que es la más completa y abarca todo los aspectos esenciales de una empresa, para un mejor funcionamiento de la misma.

En esta definición vemos que se toman varios elementos importantes para que pueda subsistir una empresa, como lo es la satisfacción de una necesidad ofreciendo un servicio o un producto terminado al cliente; se constituye por aspectos legales o prácticos , ya que se rige por la vía legal y de tipo transitorio para no afectar a terceras personas; por otro lado esta integrada por diferentes recursos como son materiales, humanos y técnicos para lograr una buena coordinación dentro de la misma, con todo ello y una buena administración se cumplirán los diferentes objetivos que se tengan y un mayor crecimiento de esta.

Esta definición toma en cuenta tanto a las personas que laboran dentro de ella, así como a todas las personas que se les va a brindar un servicio u ofrecer un producto. A comparación de las otras definiciones que solo toman en cuenta una parte de los aspectos que debe de integrar la empresa.

El reto que enfrentan las empresas es el de utilizar al máximo los recursos con los que cuenta, conseguir con la máxima efectividad, economía los bienes y servicios que la gente necesita y desea.

Es importante mencionar, que además de ofrecer productos y servicios para la satisfacción de las personas, una empresa también se establece para obtener una utilidad. Es por ello que a continuación daré una pequeña definición de empresa.

Es un ente económico que satisface necesidades sociales y obtiene utilidades mediante la generación de bienes y servicios.

## **1.2 Clasificación de las Empresas:**

No todas las empresas son iguales, ya que cada una persigue objetivos organizacionales diferentes, para determinar los hechos y operaciones de las empresas, estas se clasifican con la finalidad de precisar en que estriban sus diferencias y en que sus semejanzas.

### **1.2.1 De acuerdo a su Giro:**

Según el Autor RODRÍGUEZ Valencia (1993) las empresas se clasifican así:

#### **“De servicios:**

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

Dentro de este tipo se encuentran:

a) Sin concesión.- Son aquellas que no requieren más que en algunos casos de una licencia para operar, la cual es otorgada por las autoridades (escuelas e institutos, empresas de espectáculos, centros deportivos, hoteles, restaurantes, etc)

b) Concesiones financieras.- Son aquellas cuya índole es de carácter financiero. (Bancos, afianzadoras, fiduciarias, etc)



c) Concesionarias no financieras. Son aquellas autorizadas por el Estado para sus servicios, no son de carácter financiero. (Empresas de transporte terrestre y aéreo, para el suministro de gas, gasolina, etc)

### **Comerciales:**

Son las empresas que se dedican a adquirir cierta clase de bienes o productos, con el objeto de venderlos posteriormente en el mismo estado físico en que fueron adquiridos aumentando al precio de costo o adquisición, un porcentaje llamado margen de utilidad.

### **Industriales;**

Estas se dividen en dos, industrias extractivas e industrias de transformación:

**1) Industrias Extractivas.-** Son aquellas que se dedican a la extracción y explotación de las riquezas naturales, sin modificar su estado original.

a) De recursos renovables.- Son aquellas cuyas actividades van encaminadas a hacer producir la naturaleza. Es decir el hombre aprovecha las transformaciones biológicas de la vida animal y vegetal así, como la actuación de los elementos naturales; dentro de este tipo de industrias encontramos las siguientes: de explotación agrícola, ganadera, pesquera, etc.

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

**2) Industrias de Transformación.-** Son aquellas que se dedican a adquirir materia prima para someterla a un proceso de transformación o manufactura, del cual al final se obtendrá un producto con características diferentes a las adquiridas originalmente (RODRÍGUEZ, 1993:67)".

De acuerdo al giro de las empresas existen varias clasificaciones de ellas como las del Autor **RODRÍGUEZ** Valencia, pero no abarca todos los tipos de empresa que existen por lo que a continuación se dará otra la clasificación de las Empresas según el Autor **REYES** Ponce Agustín, por la finalidad que persiguen:

**1) Empresas Mercantiles.-** Es un organismo constituido por una persona física o moral que, con el propósito de obtener una ganancia, toma a su cargo la organización y la administración del mismo, para dedicarlo a actividades relacionadas con la producción, venta de mercancías y servicios.

Las empresas mercantiles se encuentran divididas de acuerdo a las diferentes actividades que desarrollan cada una de estas y son tres grupos que a continuación se presentan:

a) **Empresas Comerciales.-** Son aquellas cuya actividad consiste en realizar operaciones de compraventa, es decir se constituyen en intermediarias entre el productor y el consumidor.

Esto es que se elaboran una gran variedad de productos para hacerlos llegar al consumidor, además se contribuye al incremento y prosperidad de la riqueza de los pueblos.

Dichas empresas se subdividen en:

- a) Mayoristas
- b) Al detalle
- c) Mixtas

#### Empresas mayoristas:

Son aquellas que sólo efectúan operaciones de venta al mayoreo, es decir, no venden directamente al consumidor, sino que se limitan a operar con otros comerciantes, para que sean éstos los que vendan al público. Ejemplo: Establecimiento de ramo definido.

Las empresas mayoristas, por lo general, pueden cubrir un ámbito bastante extenso, es decir, toda una región, gran parte del país y aun extenderse fuera de las fronteras, dependiendo todo esto de la capacidad económica de la empresa y del tipo de artículos con que opere.

#### Al detalle:

Son comerciantes al detalle o al pormenor, aquellos que operan al menudeo, directamente con el público consumidor. Ejemplo: Comerciante en pequeño.

#### Mixtas:

Son empresas comerciales mixtas, que operan tanto al mayoreo como al detalle, teniendo sus operaciones las características que antes se mencionaron en cada una de sus ramas (mayoreo y menudeo). Ejemplo: Almacenes por departamento, tiendas en cadena, de ventas por correo, de ventas a domicilio.

b) Empresas Industriales.- Son aquellas cuya actividad consiste en transformar la materia prima para producir artículos.

Estas empresas son la que transforman la materia prima para realizar un producto y luego sacarlo al mercado para los consumidores, algunos ejemplos de ellas son las minas, las resineras, los fondos de petróleo, materiales para construcción, etc. Estos productos cubren algunas necesidades de los consumidores para lograr un mejor nivel de vida.

## Las Empresas industriales se subdividen en:

- a) Naturales
- b) Extractivas
- c) De transformación
- d) De construcción
- e) De características especiales

C) Empresas de Servicios.- Son aquellas que se dedican a prestar al público en servicio necesario.

Dentro de esta clasificación esta colocada la empresa Grupo SERLIMYM en la cual enfocaremos el presente trabajo.

Atendiendo la índole de las empresas que prestan un servicio se subdividen así:

- a) De suministro
- b) De transporte
- c) De comunicación
- d) De información
- e) De índole financiera
- f) De servicios varios

De suministro:

Son aquellas cuya función consiste en proveer al público de un servicio necesario, ejemplo: Comisión Federal de Electricidad, de suministro de agua, etc.

Las empresas de suministro son las que requieren de capitales más fuertes para operar, sobre todo por la inversión tan grande que se requiere en la red necesaria para hacer llegar el servicio al consumidor en su propio domicilio en su propio domicilio.

De transportes:

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

Las empresas han hecho posible la reducción de las distancias en cuanto al tiempo y, de esta manera, han contribuido al incremento del comercio y de la industria y al fomento del turismo.

De comunicación:

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

De información:

Son aquellas que proporcionan información y generalmente esparcimiento al público, como editores de periódicos y revistas, radiodifusoras, etc.

Este tipo de empresas, generalmente concesionadas por el gobierno, combinan la función informativa con la publicidad, dando en periódicos y revistas mayor importancia a la primera y en lo que se refiere a radio y televisión, es la publicidad la que ocupa el primer plano y la función informativa es al relegada a segundo termino, debido a que el servicio al público es costado por las empresas que se benefician de esta publicidad.

De índole Financiera:

Son empresas financieras, las que su actividad es eminentemente financiera, como bancos, compañías de seguros, etc.

Este tipo de empresas han sido a través del tiempo, grandes auxiliares del comercio y de la industria, proporcionando ayuda financiera, contribuyendo con ello al crecimiento y desarrollo de las mismas.

De servicios varios:

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

a) Servicio público, que satisfacen una necesidad colectiva de primordial importancia, ejemplo: suministro de agua, electricidad, etc. Estas empresas operan mediante concesión que les otorga el Estado o, en algunos casos, es él mismo que se encarga de proporcionar el servicio.

b) De servicio, que satisface una necesidad que se puede considerarse más bien particular que colectiva.

Estas empresas prestan un servicio que representa una necesidad más individual que colectiva; es decir, el servicio utilizando por quien lo necesita, ejemplo: hoteles, centros deportivos, espectáculos, etc.

Existen empresas que desarrollan actividades de tipo mercantil, pero no son como tales, porque no perciben fines lucrativos, como las empresas descentralizadas, que están semicontroladas por el gobierno y son creadas con el fin de favorecer o equilibrar algún renglón de la economía nacional, ejemplo: Conasupo. (REYES, 1990: 259)

### **1.2.2 De Acuerdo a su Tamaño:**

Todas las empresas para obtener la eficiencia en sus operaciones, buscan la coordinación e integración de sus elementos con el objeto de definir una estructura que sea funcional.

Hay mucha heterogeneidad en las opiniones de los autores en cuestión, por lo que tomaremos como referencia la clasificación hecha por NAFIN.

La NAFIN para clasificar a las empresas en cuanto a su tamaño se basa en el número de empleados que tiene cada una de las empresas y no en las ventas que generan, ya que estas son muy subjetivas.

TAMAÑO	INDUSTRIAL	COMERCIAL	SERVICIOS
Micro	1 a 30 Trabajadores	1 a 5 trabajadores	1 a 20 trabajadores
Pequeña	31 a 100	6 a 20	21 a 50
Mediana	101 a 500	21 a 100	51 a 100
Grande	501 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

(Fuente: NAFIN: enero, 1999)

### 1.3 Elementos de la Empresa:

Las empresas tienen diferentes estructuras, estas se dan de acuerdo a su giro, a su tamaño o a las necesidades de cada una de ellas. Por eso si una empresa es muy grande requerirá de una estructura grande y de muchos elementos para conformarlas, si por el contrario la empresa es pequeña su estructura será mas centralizada y se formara con pocos elementos.

“La empresa la integran bienes, materiales, hombres y sistemas, que engloba aspectos de tipo: económico, jurídico, administrativo, sociológico y de conjunto. (REYES, 1994:152)

Es de vital importancia que la creación de las áreas funcionales o elementos en las empresas sirvan para desarrollar eficientemente las actividades y lograr los objetivos de la empresa.

A continuación se describirán algunos de los elementos que integran una empresa. Según Reyes Ponce Agustín.

### 1.3.1 Humano

Son los elementos eminentemente de mayor actividad en una empresa y uno de los más importantes, ya que son los que le dan la vida a y desarrollo a la empresa.

Hay diferentes recursos humanos dentro de una empresa que son importantes para el funcionamiento de la misma, a continuación se describirán brevemente cada uno de estos.

a) Directores, cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

b) Altos ejecutivos, o sea, aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

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

d) Existen además, los supervisores, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados; su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.

e) Existen ante todo obreros, son aquellos cuyo trabajo es predominante manual; suelen clasificarse en calificados y no calificados, según requieran tener conocimientos o pericias especiales antes de ingresar a su puesto. Los empleados, cuyo trabajo es de categoría más intelectual y de servicio. Conocido más bien con el nombre de oficinesco, pueden ser también calificados y no calificados.

Por lo que podemos ver son varios los recursos humanos que constituyen a una empresa para que esta pueda funcionar, sumando en conjunto los esfuerzos de



cada uno de ellos trabajando con una finalidad en común para el logro de los objetivos de dicha empresa.

### **1.3.2 Material**

Son todos aquellos elementos, materia, instrumentos, muebles e inmuebles que nos sirven de apoyo para lograr una mejor estructura para el desarrollo de las actividades dentro de una empresa.

A continuación se describirán estos materiales según el Autor Reyes Ponce Agustín:

a) Ante todo integran las empresas sus edificios, las instalaciones que estos se realizan para adaptarlas a la labor productivas; la maquinaria, que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.

b) Las materias primas, son aquellas que han de salir transformadas en los productos, por ejemplo: madera, hierro, etc.; las materia auxiliares, es decir, aquellas que aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción, por ejemplo: combustibles, lubricantes, abrasivos, etc.; los productos terminadas, aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad y aun conveniencia de no hacerlo, por ejemplo, para tener un stock a fin de satisfacer pedidos, o para mantenerse siempre en el mercado. Puesto que conforman parte del capital, deben considerarse parte de la empresa.

c) Toda empresa necesita cierto efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. Pero además, la empresa posee como representación el valor de todos los bienes que antes hemos mencionada, un capital, constituido por valores, acciones, etc.

Ya se hablo de la importancia de los recursos materiales dentro de una empresa, ya que estos son importantes para realizar diferentes actividades dentro de una empresa ya que se necesitan de ciertas herramientas, maquinaria, mueble e inmuebles que se puedan utilizar para brindar un servicio a la misma empresa y alas personas externas a esta para las cuales van dirigidos los servicios o productos que en las empresas se realizan.

### **1.3.3 Técnico**

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

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

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

Como podemos ver los conceptos anteriores comprenden varios aspectos confidenciales que debe tener una empresa ya sea para la producción de algunos productos para los cuales requiere de patentes, formulas y algunos métodos, así como las ventas. También se manejan las fianzas y la forma de la estructura de cada empresa todo ello para obtener un buen funcionamiento y lograr la finalidad de la empresa, que es obtener un excelente funcionamiento.

## 1.4 Áreas Funcionales de la Empresa.

Las empresas tiene diferentes estructuras, estas se definen de acuerdo a su giro, a sus necesidades y a su tamaño, es por eso que si una empresa es muy grande seguramente requerirá de una estructura más descentralizada. Esto con la finalidad de lograr especialización de las funciones y obtener un mejor control. Lo mismo sucederá con una empresa pequeña, su estructura será más centralizada, donde probablemente no requiere de una estructura muy compleja.

Todas las empresas deben de contar con áreas funcionales que estas sirvan para el desarrollo y crecimiento eficiente, para el logro de los objetivos de una empresa del tamaño que esta sea.

Aquí se describen algunas áreas funcionales de las empresas:

### **A) Recursos Humanos:**

Tiene como objetivo contratar al personal adecuado para cada una de las áreas funcionales de la empresa, con los conocimientos habilidades, aptitudes, y experiencia que requieren para desempeñar su trabajo eficientemente. Esto implica efectuar todas las labores operativas que correspondan a los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, administración de sueldos y salarios, prestaciones, evaluación del desempeño, supervisión, y promociones de ascensos del personal dentro de la empresa. Todo ello para lograr con el objetivo que personal proporcione a su máxima eficiencia, y hacer compatibles sus intereses personales con los de la empresa.

### **B) Finanzas:**

Su función es la obtención y aplicación de los recursos necesarios de la empresa, estos recursos se obtienen principalmente de las ventas, créditos o de las negociaciones con los proveedores. Su objetivo es obtenerlos al menor costo y aplicarlos de la manera más rentable.

### **C) Compras:**

Su fundamental función es la adquisición de insumos (materia prima, partes, herramientas, artículos de oficina, etc.) de la calidad adecuada, indispensable para la producción de bienes o servicios. Además, lograr mantener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos.

### **D) Producción:**

Su función es la transformar los insumos en productos terminados o semiterminados con la máxima eficiencia en los procesos productivos, la calidad requerida y al menor costo.

### **E) Mercadotecnia:**

Su propósito es el de identificar las necesidades del mercado, desarrollar nuevos productos y distribuirlos de manera estratégica. Su objetivo es buscar la manera de acaparar un mercado meta para vender los productos o servicios y satisfacer necesidades sociales.

Como se puede observar se dio a conocer las diferentes definiciones de empresa, su clasificación, como se dividen de acuerdo a su giro, tamaño y como están compuestas por diferentes elementos como el humano, material, técnico. Así como las áreas funcionales que son muy importantes dentro de cualquier empresa están integradas por recursos humanos, finanzas, compras, producción y mercadotecnia. Todo lo que integra a una empresa es de vital importancia, por lo que para ello es necesario contar con una eficiencia, calidad en el servicio que se proporciona, por lo que para objeto de esta investigación es necesario estudiar el siguiente capítulo donde se abarcaran los temas respecto a la calidad en los servicios que brindan las empresas a sus clientes, así como a todos los empleados que forman parte de esta.

## Capítulo II.

### Calidad en el Servicio.

#### 2.1 Definición de Calidad.

La calidad siempre es considerada desde el punto de vista del cliente, y él es el que decide si un producto o servicio es de calidad.

El cliente puede identificar la calidad del servicio, pero sólo en algunos aspectos, los que son fáciles de calcular, como la duración del producto, la funcionalidad, etc. pero algunos otros aspectos no son fáciles de que se calculen.

Cuando se tienen implementados sistemas de calidad en las empresas, el cliente es el que tiene la última palabra sobre la calidad.

Empezaremos estudiando el concepto de calidad de diferentes autores y primero es el de FEIGENBAUM:

“Es el resultante total de las características del producto o servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de los cuales el producto o servicio en sus usos satisficará las expectativas del cliente” (FEIGENBAUM, 1994:7).

Otro concepto de calidad es el de GROOCOCK:

“La calidad de un producto es el grado de conformidad de todas las propiedades y características pertinentes del producto relativas a todos los aspectos

de la necesidad de un cliente, limitado por el precio y la entrega que él o ella está dispuesto a aceptar” (GROOCOCK, 1993:3).

Otro concepto es el de DEMING:

“Es todo aquello que realiza el valor del producto en opinión de consumidor” (DEMING, 1993:56).

El siguiente concepto de calidad es de acuerdo a las normas ISO/TC176 y ANSI/ASOC (1978):

“La totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su habilidad para satisfacer necesidades dadas”.

Después de haber analizado estas definiciones de calidad se llegó a una propia:

Es el conjunto de características que reúne un producto o servicio, que satisface totalmente las necesidades de los clientes.

### **2.1.1 Importancia de la Calidad.**

En este apartado hablaremos de la importancia de la calidad por lo que sale a relucir la globalización y la competencia dentro de este ramo.

¿Demasiado escepticismo? Hay varias razones para ello. El temor se fundamenta en la amplia desigualdad que la globalización trae a los países en vías de desarrollo.

Se aprecia claramente que los países más avanzados en comercio internacional tienen mayor capacidad para invadir los mercados regionales. Sus grandes transnacionales y grupos de inversores toman las riendas de sectores completos, la mayoría de los cuales son claves para la producción nacional.

Las empresas de los países pequeños solo tienen una alternativa: revisar sus estrategias y políticas para lograr algún nivel de competitividad que les permita por lo menos sobrevivir. Sólo algunas pocas pueden aspirar a salir de casa. Aunque las dificultades por el bajo nivel de competitividad son un síndrome común en los países subdesarrollados, también es que hay una oportunidad de superar el círculo vicioso pobreza / baja productividad / pobreza. Entendiendo la globalización como un proceso facilitador de mecanismos de expansión comercial, política o cultural, se puede plantear el problema de la baja competitividad desde dos perspectivas: producción y mercados.

La desventaja en capacidad y tecnología, tanto de maquinaria como en procesos, es uno de los mayores problemas que los mismos productores reconocen. La misma altura de inversión no permite un desarrollo deseable. La tercerización de la economía debilita más su capacidad de reacción. En la mayoría de casos la fuerza productiva no se orienta al sector primario y secundario. Francisco J. Ibsate, S.J., apunta que esto acarrea importaciones desenfrenadas, que son dañinas para cualquier economía frágil.

Los programas de competitividad deben tener otro factor común. En primer lugar, no debe faltar una exploración sectorial. Quien compra, quién vende, quién distribuye, quién invierte, etc., en cada sector. En segundo término, el diseño de una estrategia nacional que coordine los sectores, producto del hallazgo de múltiples variables

Sobre la competencia el Autor MICHAEL Porter:

Si la competencia gira alrededor del mismo conjunto de variables – afirma Porter – ninguna empresa se pondrá a la cabeza. Alcanzar el liderazgo y mantenerse allí es la base de la estrategia: crear una ventaja competitiva. Básicamente se refiere en hacer las cosas en forma diferente a los demás.

La definición de globalización es la competencia y el surgimiento de un nuevo paradigma de eficiencia. Efectos de la globalización. Alianzas entre países de estas alianzas. Oportunidades de la globalización. Amenazas de la Globalización.

Globalización.- Es convertir una colección de negocios nacionales en un solo negocio mundial con una estrategia global integrada es uno de los retos más serios para los administradores de hoy. Una industria es global en el grado en que haya conexiones entre países.

Respecto a este tema se puede decir que a mayor calidad en los productos o servicios que ofrecemos estamos dentro de la competencia con diferentes empresas, nacionales o transnacionales, ya que siempre se esta buscando la innovación en la tecnología para la producción de los servicios o productos para el crecimiento y desarrollo de cada empresa.

Siempre se ha asociado a la calidad con el dinero, se piensa que al comprar un producto o pagar un servicio caro es que es de mucha calidad, y eso es totalmente falso.

Cuando un producto o servicio satisface completamente las necesidades del cliente, entonces el producto o servicio es de calidad.



La calidad es muy importante tanto para el cliente como para el productor o suministrador de productos o servicios.

Cuando existe la calidad en dichos bienes o servicio el cliente queda satisfecho porque estos cumplieron con su objetivo, y el productor o prestador de servicios queda aún más satisfecho porque el cliente quedo contento con el producto o servicio.

Viendo desde el punto de vista de los directivos de una empresa, cuando se le hable de la calidad, ellos piensan que se les esta hablando de nueva tecnología, y eso no es así, el que los productos tengan 100% de calidad, no quiere decir que tengan que comprar nueva tecnología, simplemente es hacer las cosas bien y a la primera, con eso se hagan los productos van a ser de calidad, sin tener que invertir en más tecnología.

Todo esto se refleja en la publicidad que se le da a un producto, puede hacerse mucha publicidad mostrando las principales características de dicho producto, pero si esas características no satisfacen las necesidades del cliente, para él producto no es de calidad.

Algunas veces cuando preferimos un producto o servicio sobre otro, pensamos que es mejor el que elegimos y eso se llama preferencia, esto de la preferencia no es calidad, es simplemente que un bien o servicio nos gusta más que otro, cuando se ven y analizan las características de cada uno, se puede llegar a una conclusión de cual es el mejor, pero siempre tomando en cuenta, que la calidad la pueden tener los dos productos.

Sin lugar a dudas la calidad es un aspecto que el cliente siempre busca, ya sea servicios o productos, pero siempre esta buscando satisfacer sus necesidades, y

los productores de estos deben de estar consientes que si quieren estar presentes en el mercado competitivo deben tener productos o servicios con calidad.

### **2.1.2 Calidad Total en los Servicios.**

La calidad en los servicios produce beneficios porque crea verdaderos cliente; que se sientan contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos por otras empresas, (ZEITHAML, 1993:11).

Esto es calidad total en los servicios, simplemente es alcanzar un objetivo, todo empieza con plantearse un objetivo, después va creciendo, hasta que ese objetivo se convierte en realidad pero para toda la empresa y no nada mas para los directivos.

Toda está en conocer las necesidades que tienen los clientes, que es lo que busca al contratarse solicitar un servicio; uno puede tener muchas preguntas respecto a esto, como ¿buscara rapidez? ¿eficacia?, etc.

Conociendo todo lo que el cliente busca se puede llegar a obtener la calidad total en los servicios.

Después de que se sabe cuales son las exigencias del cliente respecto a la calidad, se empieza a comunicar a toda la organización sobre como se debe de prestar un servicio, qué es lo que el cliente exige. No se le tiene que instruir y hacer responsable a una sola persona, ya que esta no se puede hacer responsable de que los servicios que se ofrecen, sean ofrecidos con calidad total al cliente.

El lograr calidad total en los servicios, se puede decir que es un proceso largo, no es fácil para la organización, se tienen que hacer varias adaptaciones, hasta se debe de cambiar la cultura de la organización en ocasiones. (LEGAULT, 1999:33).

Como ya se menciona el logro de la calidad total en los servicios es un proceso largo, pero todas las empresas lo están implementando hoy en día, para poder estar en el mercado competitivo, y lo más importante satisfacer las necesidades de los clientes que solicitan el servicio.

## **2.2 Servicio**

Como se ha visto hay varias empresas de diferentes ramos que prestan una gran variedad de servicios a los usuarios y todas son de vital importancia para la sociedad en general. Por lo que para toda empresa que proporciona un servicio es importante tener dentro de su empresa los siguientes aspectos:

La eficiencia, eficacia y equidad son varios aspectos importantes los que deben de contar cada una de las empresas que prestan un servicio a los usuarios a continuación se dará el concepto de cada uno de estos elementos de la enciclopedia Encarta.

"La eficiencia.- es una virtud y facultad para obtener un efecto determinada. Aptitud, competencia, eficacia en el cargo que se ocupa o trabajo que se desempeña".

"La eficacia.- Fuerza y poder para obrar, validez. De eficaz, activo fervoso, poderoso para obrar. Que tiene la virtud de producir el efecto deseado".

"Equidad.- Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece por sus méritos o condiciones. Cualidad que consiste en no favorecer en el trato a uno perjudicando a otro".

### **2.2.1 Definición de Servicio.**

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (KOTLER, 1989: 656).

“El conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (FISCHER, 1996: 164).

“Es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico” (PAYNE, 1996: 6).

“Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (HOROVITZ, 1991:2).

“Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”. (ENCARTA).

Se han mostrando varias definiciones de servicio, aunque a pesar de que los autores mencionan que es difícil dar una definición de servicio, ya que como es intangible no se puede encontrar una definición exacta para el servicio.

A continuación se dará una definición propia, a pesar de que varios autores mencionan que un servicio no se puede definir, ya que como es intangible no encuentran una definición exacta para el servicio.

Es una actividad o un producto que se realiza para satisfacer las necesidades de las personas que lo solicitan.

### **2.2.2 Clasificación de los Servicios.**

La clasificación de los servicios puede variar por las características que estos tengan, a continuación se presenta una clasificación general:

- Mayoreo y Menudeo.
- Transportación, Distribución y Almacenamiento.
- Bancos y Aseguradoras.
- Bienes Raíces.
- Servicios de Comunicación e Información.
- Servicios Públicos de Gobierno y Defensa.
- Atención a la Salud.
- Servicios Financieros, Profesionales Personales.
- Servicios Recreativos y de Hospedaje.
- Educación.
- Otras Organizaciones no lucrativas.

(PAYNE, 1996: 10)

Esta clasificación varía de acuerdo a las características de los servicios, en alguna de esta puede entrar algún servicio que no se menciona en esta clasificación, esto es a muy grandes rasgos, no especifica detalladamente los servicios.

Dentro de esta clasificación enfatizaremos el servicio de personal para otras empresas como la de la empresa Grupo SERLIMYM, que presta los servicios de personal de vigilancia, intendencia a diferentes empresas.

La clasificación se presenta con la finalidad de poder ubicar a los servicios por grupos o agruparlos con servicios afines, que tengan características similares, o simplemente identificarlo y saber en que rama se encuentra -- el servicio que se esta prestando.

### **2.2.3 Características de Servicios.**

Los servicios se distinguen por varias características que tienen, ya que muchos los igualan con los productos, pero en realidad son muy diferentes.

A continuación se presentan varios criterios de los servicios de algunos autores.

El criterio del autor **Fischer** es el siguiente con respecto a las características de los servicios:

- Eficacia.- Es tener la capacidad de satisfacer al cliente en lo él desea.
- Funcionalidad.- Los servicios que se ofrecen deben ser prácticos, o sea, funcionales.
- Rapidez.- Al momento que el cliente solicite el servicio, hacer todo lo posible por dárselo lo más pronto posible.
- Oportunidad.- En que momento darle el servicio al cliente, después de que lo solicita, cuál es el momento más apropiado para dárselo.
- Atención al Usuario.- Está es la principal característica de los servicios, la atención al cliente, siempre lo que el cliente pida.

- Honradez.- Que la persona que es atendido al cliente sea honrada, y que eso se deje ver al cliente, para que esté no tenga desconfianza.

- Confiabilidad.- El cliente debe sentir confianza al solicitar un servicio, debe sentirse en un ambiente amigable, y es un ambiente de confianza.

Aunque los bienes como los servicios tratan de satisfacer las necesidades y deseos del consumidor, existen diferencias significativas entre estas dos clases de productos, en relación a la siguiente clasificación de características que diferencian al servicio del bien.

a) Intangibilidad.- Es lo contrario de un bien, ya que éste no es percibido por los sentidos, porque es una acción que no se refleja.

b) Naturaleza Perecedera.- Es un servicio momentáneo que satisfacen las necesidades del consumidor y no requiere de ser almacenado durante mucho o poco tiempo como la es un bien.

c) Estandarización.- Un artículo se produce uniformemente y en línea, en cambio un servicio depende de una acción para crear el beneficio sin llegar a estandarizarse, además de no producirse en línea.

d) Participación.- El servicio se da dentro de un marco de tiempo en donde el comprador de un servicio participa en la formulación y ejecución.

En el servicio también existe la producción, distribución y consumo con menos separación en la que respecta al tiempo y lugar para adquirirlo por parte de los consumidores. (FISCHER, 1996: 165).

### Características de los Servicios según el autor **Kotler**:

- Intangibilidad.- Los servicios son intangibles. No se les puede ver, probar, palpar, oír ni oler antes de compararlos, los suministradores de servicios pueden hacer ciertas cosas para mejorar la confianza del cliente.

- Variabilidad.- Los servicios son sumamente variables depende quien los proporcione, cuándo y donde.

- Carácter Perecedero.- Los servicios no se pueden almacenar. El carácter perecedero de los servicios no es un problema cuando la demanda es constante, ya que es fácil programar los servicios con anticipación. Cuando la demanda fluctúa, las firmas de servicios tienen problemas difíciles. (KOTLER, 1989: 657).

### Características de los servicios según el autor **Payne**:

- Intangibilidad.- Los servicios son en gran medida abstractos e intangibles.

- Heterogeneidad.- Los servicios no están estandarizados y tienen alta variabilidad.

- Inseparabilidad.- Los servicios por lo general se producen y consumen al mismo tiempo, con participación del cliente en el proceso.

- Caducidad.- No es posible almacenar servicios en un inventario. (Payne, 1996: 7).

Como se puede observar los tres criterios presentados son parecidos al definir cada una de sus características, tienen diferentes nombres cada una pero en



realidad su significado se parece mucho, sólo una característica si es la misma que es la intangibilidad, pero todos coinciden.

En el presente capítulo abarcamos el tema referente a la calidad en el servicio, la definición de calidad, su importancia. La definición de servicio, su clasificación, sus características, ya que son temas importantes que se deben manejar dentro de cualquier empresa. Por ello en el siguiente capítulo abarcaremos el tema de la evaluación del desempeño, los métodos y técnicas para medirlo, etc.

## **Capítulo III.**

### **Evaluación del Desempeño.**

#### **3.1 Definición de Evaluación del desempeño.**

Para que las empresas sean competitivas y productivas es necesario que su personal este bien capacitada, y para poder llevar a cabo una adecuada capacitación es necesario la evaluación del desempeño de los trabajadores, ya que los resultados que obtengamos nos van a permitir determinar las necesidades de capacitación, lo que nos garantizará que nuestra capacitación será eficiente y cumplirá con su objetivo. Es por ello que en este capítulo definiremos el concepto de evaluación del desempeño, además describiremos los usos que tiene y los diferentes métodos para evaluar.

La evaluación del desempeño es algo que hacemos en todo momento y en todas las situaciones: el libro que leemos, la película a la que asistimos, el juego de fútbol, etc. Y como no podía dejar de ser, las empresas también se preocupan en evaluar el desempeño de sus empleados.

La medición, evaluación del rendimiento y eficacia de los empleados es una de las actividades más importantes ya que permite diagnosticar el nivel de productividad que tiene cada empleado en la compañía.

Se puede decir que la evaluación del desempeño es un proceso o sistema mediante el cual las organizaciones hacen una revisión y evaluación del rendimiento de los empleados en forma periódica, que sirve para tomar decisiones y al mismo tiempo como retroalimentación de los trabajadores sobre la realización de sus actividades en el trabajo.

"La evaluación es la evaluación de los conocimientos, aptitudes, capacidad y rendimiento de los alumnos" (ENCARTA).

"Una evaluación de desempeño es la herramienta o instrumento administrativo, con el cual es posible medir el rendimiento general y estimar los resultados que obtiene el trabajador durante el desarrollo de sus funciones, en un tiempo determinado" (FLORES, 1996:4).

"Es la valoración del desempeño, de un empresario de un empleado en el puesto contra los requisitos estipulados o supuestos de la vacante". (TERRY & FRANKLIN, 1985:476).

"La evaluación del desempeño es un proceso completo que abarca desde la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromisos especiales ( de desarrollo personal, de mejora de clima, de adopción de conductas específicas, etc.), al inicio del periodo de evaluación; el seguimiento continuo de su cumplimiento; hasta la evaluación formal de los mismos que se realiza o más veces al año". (NAVARRETE, 1999: 2).

"La evaluación de desempeño consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que efectúa la manera conjunta entre jefe y colaborador. Si bien suele utilizarse como apoyo para la toma de decisiones en materia de sueldos y promociones, su valor principal reside en el hecho de que es un instrumento para que los supervisores de todos los niveles mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores inmediatos, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente acordados", (Ibid: 2).

Podemos decir desde un punto de vista personal que la evaluación del desempeño es una actividad que debe realizarse periódicamente a todo el personal de la entidad con el fin de conocer sus virtudes y defectos de sus tareas o

actividades y llevar a cabo de manera eficiente planes y acuerdos para cubrir fallas o hacer comparaciones de mejoras, con el objetivo de mejorar el funcionamiento y el crecimiento de la empresa.

Del mismo modo puede ser utilizada para el reforzamiento del avance en la adopción de conductas con la cultura deseada y con la participación en el cumplimiento de objetivos de mejora en el clima del área o en el desarrollo de competencias previamente acordadas.

### **3.1.1 Importancia de la Evaluación del desempeño.**

La importancia de la evaluación del desempeño es maximizar la producción organizacional, pero también es un medio para motivar a los gerentes y a los subordinados clasificando las expectativas y mejorando las comunicaciones y el mutuo entendimiento de los problemas organizacionales, promociones y recompensas; aconsejar y desarrollar a los empleados con base a sus puntos fuertes sus debilidades y necesidades. Las medidas de eficiencia deben ser consistentes es decir deben de dar resultados semejantes cada vez que se tomen, siempre que las condiciones de trabajo y de la persona de trabajo y de la persona permanezcan iguales. De nada servirá un criterio de ejecución que calificara como excelente hoy a un obrero y mañana como pésimo, si la maquinaria, los materiales, el esfuerzo del trabajador, etc., permanecerían constantes. Será como emplear un metro de goma para medir longitudes hay que tomar cartas en el asunto lo más posible.

### **3.2 Métodos y Técnicas de Evaluación del Desempeño.**

La evaluación del desempeño se realiza con determinada periodicidad dependiendo de lo que establezca la empresa. Dicha evaluación se puede llevar a cabo como:

- **Evaluación Informal:** Se realiza todos los días. El gerente menciona que un trabajo en particular fue ejecutado bien o mal, o bien el subordinado se detiene en la oficina de él para saber qué opina sobre el trabajo realizado, la evaluación informal estimula rápidamente el desempeño deseable y desalienta el indeseable antes de que se arraigue. Los empleados de empresas que utilizan este tipo de evaluación deben entender que esta es una actividad importante que forma parte integral de la cultura de su organización.

- **Evaluación Sistemática:** Se lleva a cabo semestralmente o una vez al año de manera formalizada. Esas apreciaciones tiene finalidades fundamentales:

- 1.- Permitir a los subordinados conocer formalmente cómo se clasifica su desempeño actual.
- 2.- Identificar a los que merecen incrementos salariales por meritos, así como promociones.
- 3.- Localizar a los que requieren adiestramiento complementario (Stoner, 1989:390).

Aunque el desempeño del trabajador es un aspecto difícil de medir de manera cuantitativa existen algunas técnicas que podemos mencionar, con las se puede realizar esta medición.

- Escalas de puntuación.
- Listas de verificación.
- Método de selección obligatoria.
- Método de registro de acontecimientos notables.
- Método de distribución de puntos.
- Establecimiento de categorías.
- Método de verificación de campo.

- Escalas de calificación conductual.
- Métodos de evaluación comparativa. (Ibíd: 391).

**De las técnicas mencionadas las más utilizadas en las empresas son:**

- **Listas de Verificación:** Requiere que el supervisor seleccione oraciones que describan el desempeño del empleado y sus características. El departamento de personal asigna puntuaciones a los diferentes puntos de la lista de acuerdo a la importancia que posean cada uno de ellos. Así mismo el valor concedido a cada punto va en relación a todos los que conforman la lista. Las ventajas de esta técnica son la facilidad de aplicación y estandarización, y entre las desventajas se encuentran, la interpretación errónea o equivocada de algunos puntos y la asignación inadecuada de puntos por parte del departamento de personal.

- **Escalas de Puntos:** Es el método de uso más común, en el cual el supervisor asigna una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado de una escala que vaya de bajo a alto, esto quiere decir que se clasifican como inaceptable, pobre, aceptable, bueno ó excelente las características que se requieren para el puesto como pueden ser: rendimiento, asistencia, contabilidad, actitud, aptitud, calidad del trabajo, cooperación, etc. Las ventajas son su fácil desarrollo y su sencillez al impartir esta técnica, así como lo práctico de su aplicación en empresas de alto número de personal, sin embargo sus desventajas son que es un tanto subjetivo, se evalúan los mismos aspectos para todos los puestos.

- **Método de Selección Forzada:** En este método se obliga al supervisor a elegir una frase que describa el desempeño del trabajador ya sea de forma negativa o positiva. En algunas ocasiones, los especialistas en personal agrupan hasta cinco frases en categorías que de antemano reflejan la habilidad de aprendizaje, el desempeño, las relaciones interpersonales y así sucesivamente. El grado de efectividad se puede conmutar sumando el número de veces que cada aspecto

resulta seleccionado. Los resultados podrían informar las áreas en las que se necesita mejoramiento. Las ventajas de este método es que es muy práctico y de fácil adaptación a cualquier puesto, sin embargo sus desventajas podrían ser que no todas las frases puedan estar relacionadas con el puesto, con lo cual se limita su utilidad para ayudar al desempeño del trabajador, además al trabajador le puede parecer injusta la selección de una frase sobre otra, cuando no son consideradas las características específicas del puesto. (TERRY, 1992:483).

- **Método de distribución de puntos:** Aquí se pide al supervisor que otorgue puntos a los empleados a evaluar; los cuales van de mayor a menor categoría de acuerdo con los aspectos que se vayan a calificar, por lo general se pide que se distribuyan en un total de 100 puntos entre la población total. La ventaja consiste en que pueden apreciarse las diferencias relativas entre los empleados. La desventaja es que no se pueden detectar las áreas específicas de mejoramiento debido a que los aspectos a evaluar son de carácter general. (WERTHER, 1992:241).

#### **Existen otros métodos de valoración del desempeño como son:**

- **Evaluación gráfica:** Valoración del desempeño mediante una grafica o línea que representa el rango de un rasgo personal o dimensión del trabajo.
- **Estándares de trabajo:** Comparación del desempeño real con los niveles esperados por él.
- **Ensayo:** Comentario por escrito que explique las cualidades del individuo, sus defectos, etc.
- **Administración por objetivos (APO):** Establecimiento de los futuros objetivos y planes de acción en forma conjunta por el subordinado y el supervisor, y luego medir el resultado comparándolo con las metas. (TERRY, 1992: 484).

- Método basado en los objetivos: Establecimiento de los objetivos futuros (sin planes de acción) en forma conjunta por el subordinados y el supervisor y medir después los resultados comparándolos con la metas. (STONER, 1989:391).

- Método de superposición de perfiles: Con este método es posible obtener un Perfil que será elaborado por el propio interesado (auto-evaluación), otro perfil que será elaborado con el promedio de las evaluaciones hechas por los colegas de trabajo y aun otro más, que será obtenido de sus jefes. La superposición de esos tres perfiles solamente proporcionará el perfil definitivo sino permitirá también descubrir las zonas de discrepancia, que se analizan para el perfeccionamiento posterior del sistema.

- Método de auto-evaluación: Es el método del cual, el propio empleado es solicitado para hacer un sincero análisis de sus propias características de desempeño. Puede utilizar sistemas diferentes, inclusive formularios basados en esquemas presentados en los diversos métodos de evaluación de desempeño ya mencionados. (CHIAVENATO, 1992; 328).

- Métodos mixtos: En las organizaciones que se caracterizan por la complejidad de sus cargos, es muy corriente acudir a una mezcla de métodos en la composición del modelo de evaluación.

Por lo general, las evaluaciones se concretan en características personales como la inteligencia, creatividad, firmeza y capacidad. Pero en la actualidad, las evaluaciones se basan cada vez más en la eficacia con que el subordinado ayuda a la empresa a alcanzar sus metas.



Otras técnicas de evaluación según el autor (Huse y James, 1973; 201)

TENICAS Y EJEMPLOS	VENTAJAS	LIMITACIONES
Medidas Objetivas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo</li> </ul>	- Simples, precisas, objetivas.	- No refleja diferentes tipos de ausentismos (médicas, injustificadas). - No refleja diferencias individuales en la calidad y cantidad de trabajo.
Productividad	- Simple, precisa, objetivas.	- Tiene dificultades para medir el nivel gerencial. - Al nivel no gerencial no considera las condiciones de trabajo, no compra máquinas usadas, etc.
Medidas Subjetivas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escalas Graficas</li> </ul>	- Clara, fácil de discutir, multidimensional.	- Sujeta a distorsiones como la licencia, tendencia central, afecto de falsedad.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Verificación.</li> </ul>	- Como las escalas gráficas, puede cubrir mayor amplitud.	- Como las escalas gráficas, consume mucho tiempo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de elección forzada.</li> </ul>	- Más difícil de distorsionar, multidimensional.	- Difícil de construir, antagoniza con el evaluador, forzado a escoger entre alternativas indeseables y puede forzar diferencias donde ellas son insignificantes.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de incidentes críticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor acuerdo entre evaluadores, no fuerza diferencias, hace que los evaluadores piensen sobre los comportamientos específicos por evaluar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El evaluador tiene cierta dificultad de registro, demora cierto tiempo para construir las escalas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de clasificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualmente sencillas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuerza más no las indica entre las clases alguien debe recibir la última clasificación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de la distribución forzada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda a eliminar enfrentamientos y orienta el evaluador atento a las influencias e inclinaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando es aplicada en grupo grande, no representa una situación real; la última clasificación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulaciones de Ejercicios de colocación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considera o controla durante los períodos de evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situación registrada y raramente corresponde al mundo real; puede obtener desempeño mejor que el normal.</li> </ul>

### 3.3 Objetivo de la evaluación del desempeño.

“El objetivo de evaluación es proporcionar una descripción exacta y confiable de manera en que el empleado lleva a cabo las funciones de su puesto. Para lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben de estar directamente relacionados con el puesto, ser prácticos y confiables. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares establecidos, y éstos deben ser verificable.” (WHERTHER, 1996: 233).

### 3.4 Usos de la evaluación del desempeño.

Estableciendo un adecuado sistema de evaluación nos va a servir como medio para lograr un mejor nivel de rendimiento y nos permitirá alcanzar los objetivos organizacionales. Además la información obtenida no podrá servir para determinar las compensaciones que se otorgarán, también para identificar en el Sistema de Administración de Recursos Humanos. Si el desempeño es inferior al esperado puede indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todos sus aspectos.

La información obtenida a través de esta técnica puede ser importante para toma de decisiones en varios aspectos de Recursos Humanos como lo son:

- **Mejorar el desempeño.-** Mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente, el especialista o el cargado del personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Políticas de compensación.-** Las evaluaciones del desempeño ayudan a las Personas que toman decisiones a determinar quienes deben recibir qué tasas de aumento (salarios). Muchas empresas conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina principalmente mediante evaluaciones del desempeño.
- **Decisiones de ubicación.-** Las promociones, transferencias y separaciones del personal se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.

- **Necesidades de capacitación y desarrollo.**- Un mal desempeño puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De modo similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.

- **Imprecisión de la información.**- El desempeño insuficiente puede indicar --- errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

- **Errores del diseño del puesto.**- El desempeño insuficiente puede indicar --- errores en la concepción de puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.

- **Desafíos externos.**- En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda. (WHERTHER, 1996:233).

- **Igualdad de oportunidades de empleo.**- Las evaluaciones precisan el rendimiento real del desempeño de los trabajadores, aseguran que las decisiones internas de colocación no serán discriminatorias.

- **Deficiencias en el proceso de cobertura de empleos.**- Un buen o mal rendimiento implica puntos fuertes o debilidades en los procedimientos de cobertura de vacantes del departamento de personal. (GIL, 1986:126).

En el presente capítulo se habla sobre la definición, la importancia, de la evaluación del desempeño, algunos métodos y técnicas que sirven para la evaluación del desempeño, los objetivos y usos de la evaluación del desempeño laboral. Por lo cual es de suma importancia para cualquier empresa ya que puede contar con medidas de evaluación para aplicarlas a los trabajadores y conocer como se encuentra dicha empresa en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores. En el siguiente capítulo se abarcar todo lo relacionado a Trabajo Social en empresa.

## **Capítulo IV.**

### **Trabajo Social en Empresa**

#### **4.1 Definición de Trabajo Social en Empresa**

En este apartado se expone cómo se define al Trabajador Social que labora en una empresa debido a que el presente trabajo es relacionado a esta área.

"El Trabajador Social en empresa identifica, diagnóstica 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, 1997: 424-425).

Se puede decir que el Trabajador Social en esta área desempeña funciones que van enfocadas al mejoramiento de las relaciones obrero-patronales, así como a la solución de problemas que ambos presenten dentro de la empresa, contando con el apoyo de los diversos departamentos y tomando en cuenta todos los recursos con los que cuenta para hacerlo.

Lo que pretende el trabajador Social en empresa, es que se conozcan las funciones que se realiza en esta área y la utilidad que se tiene para los grupos de trabajadores; ya que el lugar de trabajo tiene una gran trascendencia individual y colectiva. Siendo el centro laboral una conjugación de interés y necesidades de diferentes tipos, como pueden ser necesidades de remuneración económica, de desarrollo personal y autoestima y sobre todo de sentido de pertenencia del trabajador hacia la empresa.

Este profesionista debe de tener un amplio conocimiento de sector con el que esta trabajando, así como tener bien ubicado el concepto de ser humano, de dignidad, y de las necesidades que pueden presentar, así como de sus aspiraciones como hombre y laboralmente hablando; conocer la organización empresarial, las políticas, normas y reglas que maneja la empresa para poder brindar un apoyo al sector trabajador y a la propia empresa.

## 4.2 OBJETIVOS

A partir del desempeño del Trabajador Social se han ido definiendo diferentes objetivos de esta profesión a través del tiempo los cuales se presentan a continuación:

- ❖ 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 interrelacionan individuos que esperan satisfacer necesidades.
- ❖ El objetivo final del Trabajador Social se encuentra en el bienestar y desarrollo del individuo, grupo y sociedad esto en sus diferentes ámbitos. (FORTES de Valverde Alicia, 1985)
- ❖ Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.
- ❖ Identificar las legislaciones y las políticas de Estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan.

- ❖ Estudiar diferentes teorías sobre el desarrollo organizacional, productividad relaciones industriales, etc; que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la empresa o industria.
- ❖ Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación: así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- ❖ Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad del trabajador.
- ❖ Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los diferentes grupos de trabajadores.
- ❖ Elaborar los estudios económico-sociales correspondientes a la selección del personal de nuevo ingreso.
- ❖ Teorizar las experiencias desarrolladas por los trabajadores sociales del área.  
(REVISTA DE T.S. 44,1990:37)

Como Trabajadores Sociales es importante que tomemos en cuenta estos ámbitos ya que si el empleado no se encuentra bien como individuo, no puede estar bien con su familia, por lo tanto esto le ocasionara no poder desempeñarse en sus actividades laborales con eficiencia y calidad, por lo cual no tendrá un buen desempeño laboral, ni social.

El Trabajador Social debe tener la capacidad de ubicar los problemas y necesidades de la población con la que se encuentra laborando, para poder diseñar e implementar planes, programas y proyectos que permitan establecer políticas de bienestar y líneas de desarrollo individual y social para esta población ya que solo así se podrá tener un impacto en el problema tratado.



### 4.3 Funciones y Actividades

El Trabajador Social tiene varias áreas de intervención dentro del ámbito empresarial y cada una tiene sus propias funciones, a continuación hablaremos de ellas. De acuerdo al Perfil Profesional **en el área Industrial**.

En el presente trabajo se retoma el Perfil Ideal del Trabajador Social, ya que es importante por que desgraciadamente los profesionistas de esta área han olvidado las funciones y actividades que se deben realizar dentro de el área empresarial y no las llevamos acabo realmente porque se enrolan tanto en otras actividades dentro de su trabajo que olvidan las funciones que están marcadas en este perfil.

#### INVESTIGACIÓN:

- 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 servicios de la zona en que se ubica la empresa.
- Elaborar un inventario de recursos y servicios sociales de la zona en que se ubica la empresa.

- Diseñar, estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en sector y que le permiten conocer la realidad social 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 social y bienestar social de los trabajadores.
- Proponer alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y relaciones humanas que presentan los trabajadores en su ámbito de trabajo.
- 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.

Esta es una función muy importante para los Trabajadores Sociales ya que con esta se puede hacer una recopilación de datos sobre la empresa, el trabajador, el patrón, donde nos va arrojar una serie de información que nos va a permitir elaborar un diagnostico, para posteriormente realizar una planeación que ayude a dar solución a las necesidades detectadas. Aunque muchos de los profesionistas dejan al olvido esta función ya que se enrolan en otras actividades y esta la dejan en un último lugar.

## ADMINISTRACIÓN:

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de la población, y cuya base sea promoción y el desarrollo.
- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento o servicio de Trabajo Social.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales, del área de Trabajo Social.
- Controlar los procesos administrativos de los departamentos o servicios de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.
- Mantener una constante supervisión y asesoría en sus programas y proyectos.
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos y relaciones industriales.
- Simplificar los trámites que obstaculizan las prestaciones y los servicios de los trabajadores en la empresa.

Esto requiere de diseñar planes, programas y proyectos que vayan acorde de las necesidades sociales de la población con la que se esta trabajando, y su base sea la promoción y desarrollo individual, como grupal.

## RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN:

- Realizar entrevistas para el reclutamiento de 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.

Como se puede observar esta es una de las funciones importantes, si el encargado directo del reclutamiento y selección de personal es el Trabajador Social y este no selecciona bien al candidato que pasara hacer trabajador de la empresa, teniendo en cuenta que debe de ser el adecuado para desempeñar ciertas actividades dentro de su trabajo y no es el puesto vacante el que se debe adecuar al nuevo trabajador. Por otro lado cada empresa tiene una forma de hacer la selección de personal habrá unas donde si realicen los estudios socioeconómicos y otras que no les interesa aplicarlo solo les interesa tener rápidamente cubierta la vacante esto es por política de la empresa.

## CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO:

- Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento.

- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización personal.
- 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 o incentivos para los trabajadores.
- Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión ascenso del personal.

En algunas empresas no tienen cursos de capacitación ni de adiestramiento para los trabajadores, ya que para los empresarios se les hace una pérdida económica en gastar algún recurso económico, material y humano y dar una capacitación constante a sus propios trabajadores, solo al momento que son contratados se les da una pequeña inducción al puesto y es todo. En ocasiones las empresas no dan la oportunidad de que sus empleados sigan aprendiendo cosas nuevas y diferentes que les permita una oportunidad de desarrollo individual y un desarrollo laboral que le ayude a tener aspiraciones de puestos más arriba.

Por este motivo es importante la labor de la Trabajadora Social para dar a conocer la importancia de la capacitación y adiestramiento constante a los trabajadores de cualquier empresa.

## SEGURIDAD E HIENE

- Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad industrial.
- Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- Participar en campañas de prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.
- Participar en la comisión de seguridad e higiene en la inspección, conservación, verificación y buen funcionamiento de las instalaciones industriales.
- Participar interdisciplinariamente en la regulación y control de los programas de emergencia, en caso de desastre o siniestro en la empresa.

Para el Trabajador Social es importante participar dentro de esta función ya que debe de estar apoyando a los trabajadores de la empresa que se encuentran dentro de esta comisión así como trabajar en equipo con otros profesionistas de una forma multidisciplinaria para estar al tanto de todo lo que se debe hacer en caso de un siniestro.

## RELACIONES PÚBLICAS:

- Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.

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

El Trabajador Social debe de realizar diversas actividades donde se pueda dar la convivencia entre el patrón y el trabajador, siempre tratando de que haya una buena relación entre estos, para que el trabajador se sienta alegre, contento, a gusto, que se sienta parte importante de la empresa y que se le toma en cuenta para participar en una serie de eventos, así se sentirá bien en el lugar donde realiza sus actividades laborales y con sus compañeros.

#### COORDINACIÓN:

- Coordinar centros vacacionales, promociones en que el trabajador obtenga descuentos y le permita divertirse y descansar con su familia.
- Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se vendan productos básicos y papelerías, a modo de obtener descuentos para los trabajadores.
- Coordinar grupos de trabajadores en programas de desarrollo comunitario para elevar su nivel de vida.

- Mantener coordinación con el sindicato, para mediar las relaciones obrero-patronales en caso de conflicto.
- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de seguridad social.
- Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.
- Mantener relaciones con grupos de ALCOHÓLICOS Anónimos próximos a la empresa, para canalizar a trabajadores con esta enfermedad social.

#### ASESORIA:

- Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos de trabajador sean cumplidas.
- Orientar al trabajador sobre los tramites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas y profesionales, incapacidad, despido y jubilación.
- Orientar legalmente, en aspecto de derecho civil y familiar, en caso de divorcios, problemas sobre vivienda y/o patria potestad de los hijos, etc.
- Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar.



Esta función es muy importante ya que el profesionalista tiene que saber escuchar al trabajador, para poder darle orientación sobre un problema en específico que el tenga, así como darle una serie de alternativas de solución para que el trabajador elija la que más le convenga ya habiendo entendido cada una de ellas con ayuda de la Trabajadora Social.

#### DIVULGACIÓN:

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

#### EDUCACIÓN:

- Organizar, desarrollar y evaluar curso de alfabetización, educación primaria y secundaria para adultos.
- Orientar sobre el empleo educado del tiempo libre.

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

- Realizar pláticas sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental; higiene personal y el hogar.
- Impartir pláticas a las esposas de los trabajadores sobre la conservación de los alimentos, soya, germinados u huertos familiares.
- Crear grupos de señoras y jovencitas para dar los cursos sobre corte y confección, cocina, planificación, repostería entre otros.
- Crear talleres para los hijos de los trabajadores sobre carpintería, electricidad, electrónica, mecánica, música entre otros.

Esta función es muy importante ya que ayuda realmente para la motivación de los trabajadores ya que se trabaja con ellos y con su familia ayudando al desarrollo integral de la familia de cada uno de los trabajadores. Aunque en gran parte de las empresas no realizan este tipo de educación ya que solo se fijan en el costo de la implementación de estos cursos y no ven los resultados que obtendrían al llevarlos a cabo en el desempeño del trabajador y la convivencia con los demás compañeros y entre las familias de los trabajadores sería un ambiente más favorable para realizar sus actividades laborales.

#### PRESTACIONES DIVERSAS:

- Medir entre autoridades y el personal, así como el sindicato, en el otorgamiento de prestaciones y servicios.
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.

- Emplear todos los recursos y medios existentes en el ámbito industrial y en la colectividad, para responder a las necesidades humanas de todos los individuos que integran la empresa.
- Controlar los programas de ayuda; materiales y en especie, para trabajadores.
- Promover y coordinar programas de incapacidad para maternidad, ayuda para la lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras.
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Vigilar que el servicio del comedor se les otorgue a los trabajadores.
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador o/a su familia, en caso de defunciones, emergencia o damnificación.
- Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores, así mismo de pensiones a jubilados.
- Estimular la participación activa de los trabajadores y sus familias a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones.
- Establecer programas para la creación de bibliotecas y apoyos didácticos para el trabajador y su familia.
- Generar proyectos para apoyo social y emocional para el trabajador en proceso de jubilación.

## SISTEMATIZACIÓN:

- Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de capacitación y adiestramiento, educación etc.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- Teorizar sobre los logros de acciones de extensión comunitaria.
- Generar modelos integrantes de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específicas de actuar del Trabajador Social.
- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.
- Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

## ENSEÑANZA:

- Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.

- Formular reglamento para practicas escolares coordinadas con instituciones educativas en el Trabajo Social.
- Establecer un programa de introducción y participación indirecta de estudiantes de Trabajo Social.
- Difundir las funciones y programas de servicios de Trabajo Social, ante nuevos miembros de equipo o grupo de estudiantes.
- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes. (REVISTA DE T.S 44.:39-54)

El Trabajador Social tiene una gran variedad de funciones el área empresarial que puede realizar o que debe realizar, pero estas a veces se ven limitadas por parte de la empresa ya que no dan apertura para que el profesionista las pueda llevar a cabo, ya sea por las políticas que tiene establecida la empresa o simplemente porque el T.S. no las realiza debido a que se enrola de una manera completa con las actividades que ya tiene establecidas por la misma empresa, y este no se da un tiempo para realizar estas funciones que le ayudarían a darle una mejor solución a la problemática que se presenta en su lugar de trabajo, y no trata de establecer estas funciones de Trabajo Social.

#### **4.4 Conocimientos, habilidades, capacidades, y actitudes profesionales del Trabajador Social.**

Hablaremos de los conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes que requiere el Licenciado en trabajo Social para el desempeño de su profesión ya que es importante para el logro de sus objetivos como profesional dentro de cualquier institución.

##### **Conocimientos que requiere el Trabajador Social Para:**

-Conceptualizar el Trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como lo de las diferentes áreas del campo profesional.

-Analizar la filosofía del Trabajo Social sobre la construcción histórico-social de la especificidad de Trabajo Social.

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

##### **Conocimientos que requiere de política social para:**

-Conceptualizar y analizar el Estado, las clases sociales, en su relación con la Política Social.

-Orientar sobre la Política Social y la Legislación Social; Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.

##### **Conocimientos que requiere de economía para:**

-Analizar las relaciones sociales de producción.

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

-Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.

-Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales y vigentes.

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

#### **Conocimientos que requiere de sociología para:**

-Analizar la estratificación y las clases.

-Aplicar la metodología de investigación en Ciencias Sociales.

-Comprender la dinámica y la organización social.

#### **Conocimientos que requiere la psicología para:**

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

-Comprender las situaciones problemas en el individuo, en el contexto familiar, grupal y laboral.

-Aplicar técnicas por la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: Dinámicas de Grupo Operativo, Entrevistas, Terapia Familiar.

-Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

#### **Conocimientos de antropología para:**

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



### **Conocimientos de administración para:**

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

### **Conocimientos de matemáticas y estadística para:**

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

### **Capacidades y Habilidades.**

#### **A niveles Directivos (en la toma de decisiones), para:**

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

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

- Identificar situaciones y problemas sociales.
- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.
- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- Establecer diagnósticos sociales.

-Analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas y condiciones laborales.

-Seleccionar procesos que indican en la solución de la problemática social.

-Identificar los recursos humanos, materiales de la empresa, para dar solución a los problemas.

-Elaborar programas y proyectos.

-Administrar y organizar procesos.

-Coordinar acciones.

-Supervisar o asesorar los procesos.

-Trabajar en equipo.

-Optimizar recursos.

-Participar multi o interdisciplinariamente.

-Establecer comunicación oral y escrita.

-Relacionar la teórica con la práctica.

-Detectar y capacitar líderes.

-Formar grupos.

-Participación en procesos educativos.

### **Atender problemáticas individuales.**

#### **Capacidades y habilidades para Teorizar a través de:**

-Sistematizar los procesos sociales.

-Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.

-Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.

-Desarrollar la especificidad del Trabajo Social.

-Retroalimentar la teoría a partir de la práctica.

-Desarrollar las teorías del Trabajo Social.

## **A niveles operativos (en la aplicación de procesos técnicos), para:**

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

## **Actitudes para:**

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

- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Ser vera y discreto.

#### **Tener conocimiento y control de si mismo.**

- Tener iniciativa y creatividad.
  - Mantener interés en la superación personal y profesional.
  - Ser crítico, objetivo y justo.
  - Respetar la dignidad humana.
  - Tener compromiso con la población.
  - Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
  - Adecuar su comunicación a nivel de las personas.
  - Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.
- (REVISTA DE T.S 44, 1990; 57-61).

#### **4.5 Niveles de Intervención dentro del área empresarial.**

Para el Trabajador Social que se desempeña dentro de una empresa, cuenta con tres niveles de intervención para aplicar dentro de la misma estos para beneficio de los empresarios, de los trabajadores y le permite tener una mayor supervisión de lo que se esta realizando en la empresa.

Estos niveles están enfocados a la empresa en general, la forma de trabajo de la misma, sus políticas y normas para los trabajadores. Así como al supervisor si existe capacitación y desarrollo para el trabajador en cuanto a un ascenso se refiera. Estos niveles también toman en cuenta el trabajador por si se le llega a presentar algún tipo de problema personal o familiar y la actitud que presenta hacia el trabajo.

#### EMPRESARIO:

- Diagnostico laboral enfocado a redes de relaciones humanas.
- Diagnósticos socio-culturales de necesidades y potencialidades del trabajador.
- Atención a grupos, con desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familias.

#### SUPERVISOR:

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

#### TRABAJADOR:

- Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedad, alcoholismo, etc. (HERRERA, 1997: 426).

Como puede ver, si realmente se llevarán a cabo estos tres niveles de intervención en las empresas donde se encuentran laborando Trabajadores Sociales, se tendría un beneficio concreto a todo el personal que labora y así se contribuiría al crecimiento, estabilidad, Eficiencia, eficacia y calidad de la empresa en cuestiones laborales.

## **Capítulo V.**

### **Grupo SERLIMYM.**

#### **5.1 Antecedentes**

La empresa "SERLIMYM" (Limpieza y Mantenimiento), se encuentra ubicada con domicilio en Cuba No. 38-A;36; Col. Los Ángeles en la Ciudad de Uruapan Michoacán, es una Institución de carácter privado dedicada a la prestación de servicios de limpieza, mantenimiento y vigilancia empresarial.

"SERLIMYM", tiene una cobertura de acción a nivel local y regional, ya que brinda sus servicios a empresas públicas y privadas reconocidas, que se encuentran en esta Ciudad y en el Estado. Como son: Industrial Papelera Mexicana (INPAMEX); Comisión Federal de Electricidad (C.F.E); Panamco de México S.A. de C.V. (COCA-COLA); y EASTMAN Chemical entre otras.

Esta empresa, atiende básicamente y fundamentalmente la necesidad de empleo para personas que cuentan con un nivel de escolaridad básico y medio superior. En la actualidad cuenta con 90 trabajadores entre intendentos y vigilantes que se encuentran laborando en las empresas antes mencionadas.

En agosto de 1987, el Ing. Humberto Sánchez Flores, radicaba en el Estado de Chiapas, en donde se asocio con un grupo de personas que se dedicaban a la limpieza y mantenimiento de inmuebles, cuya razón social era "SERVILIM" (Servicio de Limpieza).

El Ing. Humberto Sánchez Flores comenta "Recuerdo que la organización estaba en quiebra cuando mis socios y yo la adquirimos, pero con el esfuerzo en

conjunto de todos y cada uno de nosotros salimos adelante, yo aprendí a realizar cada una de las actividades o servicios que se brindaban al cliente”.

En el año de 1990, Ing. Humberto Sánchez Flores, cambio su lugar de residencia e instalo en la Ciudad de Uruapan Michoacán su propio negocio cuya razón social es “SERLIMYM” (Limpieza y Mantenimiento), ésta inicio ofreciendo los siguientes servicios:

- a) Fumigación doméstica e industrial.
- b) Pulido y encerado de pisos.
- c) Lavado de tapicería de interiores de autos.
- d) Lavado de aljibes y tinacos.

La empresa tiene como regla utilizar materiales y equipo de lo más avanzado en tecnología para que no se rompa el equilibrio ecológico, cumpliendo con las normas y leyes en materia ambiental.

En el año de 1993 “SERLIMYM”, cuenta con un nuevo servicio que es el de Intendencia Empresarial, el cual se ofrece tanto a empresas privadas como públicas, el objetivo de este servicio es el que el trabajador realice el aseo y actividades de mantenimiento requeridos, en las instalaciones de la empresa a la que se le esta proporcionando el servicio con el fin de proyectar una mejor imagen al usuario.

“SERLIMYM” en el año de 1994, aumenta un servicio: el de Vigilancia Empresarial, contando con una excelente calidad y eficiencia en el desempeño laboral de cada uno de nuestros empleados. El objetivo del servicio de vigilancia es el de salvaguardar los bienes y propiedades de la empresa, a

través de personal altamente capacitado, detectando actos ilícitos que representan un peligro contra la integridad física de los trabajadores, así como a las instalaciones de la misma.

Después de algunos años el propietario de Serlimym decidió modificar el nombre comercial de dicha empresa para darle una nueva presentación hacia nuestro diferentes clientes, por lo cual en agosto de 2004 su nuevo nombre comercial es el de Grupo SERLIMYM, así como el cambio de los logotipos que nos identifican fueron modificados.

En la actualidad ésta empresa cuenta con una gran variedad de servicios los cuales son:

- a) Vigilancia e Intendencia Empresarial.
- b) Lavado de alfombras.
- c) Lavado de salas y tapicería de autos.
- d) Limpieza de cristales, aljibes y tinacos.
- e) Fumigaciones domésticas e industriales.
- f) Pulido y encerado de pisos.

El aumento de los servicios que proporciona Grupo SERLIMYM, se debe a que se ha dado a conocer en diferentes empresas por medio de concursos que éstas organizan para conocer la variedad de empresas que brindan estos servicios y así dar a conocer el material con el que realizan sus actividades laborales, la forma de trabajo de cada empresa y el presupuesto de cada una, así la empresa que requiere este servicio realiza una convocatoria y elige a la empresa que satisfaga sus necesidades. Por lo tanto Grupo SERLIMYM ha



ganado varios concursos que se han convertido en contratos importantes para ella.

En la actualidad estas son algunas de las empresas a las que se les proporciona un servicio son:

EMPRESA	SERVICIO
Comisión Federal de Electricidad (C.F.E)	Intendencia
Grupo LALA	Intendencia
Industria Papelera Mexicana (INPAMEX)	Vigilancia e Intendencia
Empacadora de Aguacate (WEST PAK)	Vigilancia
Panamco de Uruapan (COCA-COLA)	Jardinería
EASTMAN CHEMICAL de México	Vigilancia
Radio Stereomía	Intendencia
Nave Industrial	Vigilancia
Grupo Purépecha	Vigilancia
Instituto Santa María	Vigilancia
Frutícola Velo	Vigilancia
Telcel Centro de Atención a Clientes	Intendencia
Vendo de México	Intendencia
Central de Pinturas	Intendencia
Hipotecaria Nacional	Intendencia
Instituto Tecnológico Superior de Uruapan	Vigilancia
La Modelo de Uruapan	Intendencia
Fracc. Huertas del Cupatitzio	Vigilancia
Grupo Vanity	Intendencia
Construcretos de Uruapan	Vigilancia
Comercial Agrícola	Vigilancia

## 5.2 Objetivos de “SERLIMYM”

Para la empresa Grupo “SERLIMYM”, es importante satisfacer las necesidades de sus clientes y tener una buena relación laboral con sus trabajadores, para ello se establecieron los siguientes objetivos:

### **Objetivo General:**

Ofrecer servicio de limpieza y mantenimiento, fumigación y vigilancia empresarial con calidad a oficinas, industrias, residencias, comercios, particulares y dependencias gubernamentales.

### **Objetivos Específicos:**

- 1.- Utilizar materiales de limpieza que no perjudiquen el medio ambiente.
- 2.- Emplear productos 100% biodegradables en las fumigaciones domésticas e industriales, para no deteriorar ecosistemas y contribuir a la armonía del medio ambiente.
- 3.- Cumplir con las leyes y reglamentos vigentes que apliquen a los servicios de seguridad privada.
- 4.- Cumplir con los reglamentos internos y observar las medidas de seguridad e higiene en las empresas en las que nuestro personal preste un servicio.
- 5.- Celebrar contratos individuales con el personal que se contrata para proteger los intereses de Grupo “SERLIMYM” y darles a conocer sus derechos y obligaciones.
- 6.- Tener un sistema de selección de personal que permite elegir personas integras para poder ofrecer seguridad y tranquilidad a nuestros clientes (BARRAGÁN, 1999).

Se puede apreciar que los objetivos planteados por Grupo "SERLIMYM", comprenden únicamente aspectos para brindar servicios de calidad, no toman en cuenta las relaciones laborales entre patrón-trabajador y el compañerismo entre todos los trabajadores. Así como la falta de motivación para los trabajadores para que tengan un buen desempeño laboral.

### **5.2.1 Misión y Visión de "SERLIMYM"**

Para la empresa es muy importante tener bien establecido hacia donde se quiere dirigir por lo cual cuenta con una Misión y Visión para tenerlo presente y superarse día con día para poder lograrlo.

#### **Misión:**

"Ofrecer servicios de limpieza y mantenimiento, fumigación y vigilancia empresarial con calidad y al mejor costo a nuestros clientes de acuerdo a sus requerimientos, administrando los recursos humanos y utilizando materiales que no rompan el equilibrio ecológico, cumpliendo con las normas y leyes vigentes". (BARRAGÁN, 1999)

#### **Visión:**

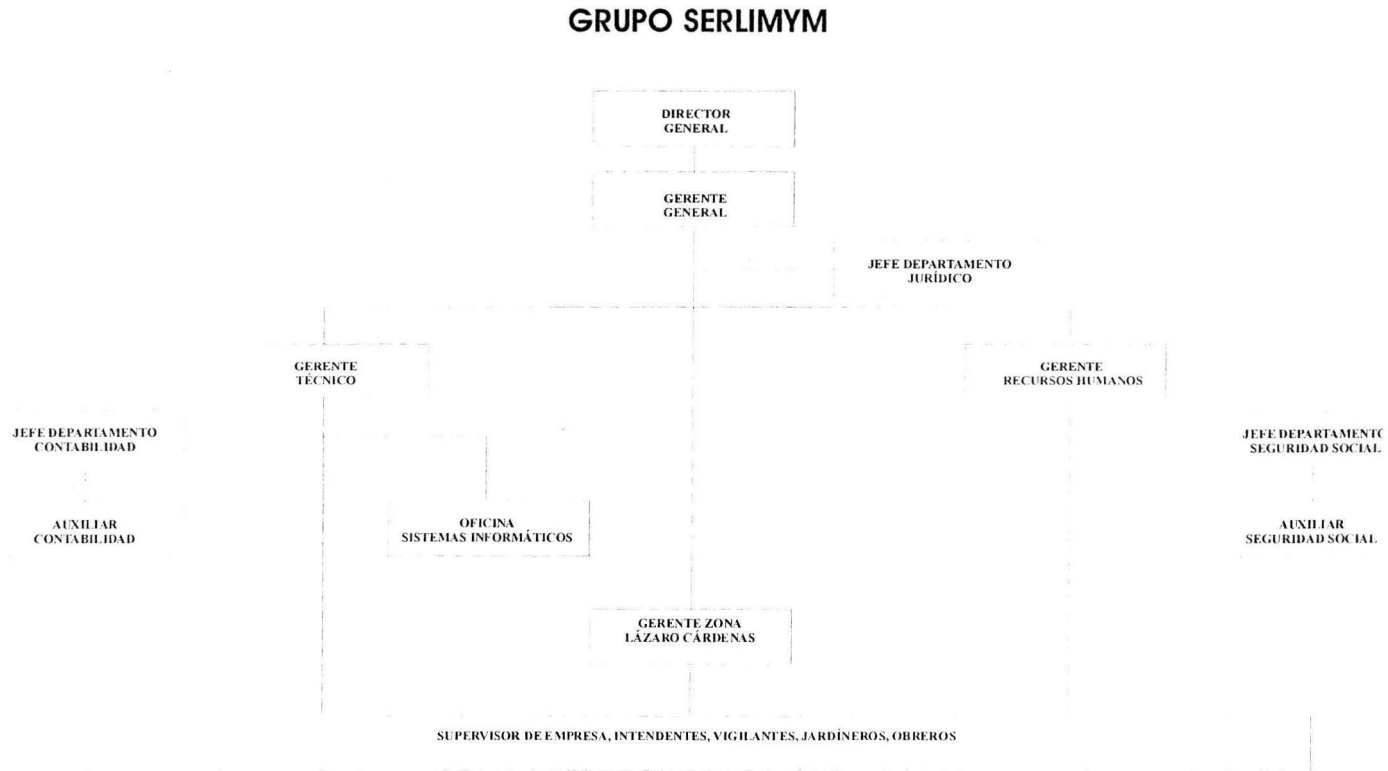
"Consolidarse como una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento, fumigación y vigilancia empresarial líder de la región". (Ibid: 1999)

Para la empresa es importante utilizar materiales con calidad y a precios muy accesibles para las empresas que son sus clientes ya que les proporcionamos un servicio, así mismo es de gran importancia que estos materiales no dañen nuestra ecología y el ambiente. Por otra parte esta empresa ha ido creciendo y evolucionando ya que pretende llegar a ser líder en la región como a nivel nacional.

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

## 5.3 Estructura Organizacional.

### 5.3.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.



Dentro de la empresa Grupo "SERLIMYM", es nueva y esta en proceso de formación de nuevos departamentos por ello se encuentra un número reducido de estos en estos momentos que son los siguientes:

- Director General; Esta integrada únicamente por el dueño de la empresa el Ing. Humberto Sánchez Flores, al cual se le comunica todo los acontecimientos o todo lo que se va a realizar dentro de la empresa, así como la toma decisiones en algún asunto importante para la empresa y el da el visto bueno de todas las acciones que se realizan dentro de la empresa y da indicaciones para otros asuntos.

- Gerencia General; Esta integrada por el Ing. Raúl E. Barragán Rodríguez, el es el Jefe Inmediato del departamento de Recursos Humanos y de la Gerencia Técnica. Su trabajo principal es el supervisar y dar seguimiento a estos departamentos y esta a cargo de la sucursal de Lázaro Cárdenas Mich.

- Gerencia de Recursos Humanos; Es ocupada por L.T.S. I. Magali Arciga Magaña, la cual tiene a su responsabilidad reclutamiento, selección de personal, realizar tramites ante IMSS, INFONAVIT, dar inducción y capacitación al personal contratado, otras actividades más, e informa al Gerente General así como al Director sobre las actividades que realiza.

- Gerencia Técnica; Esta a cargo del Ing. Jesús Carrillo Martínez, quien es el encargado de realizar los diferentes cotizaciones para las empresas que solicitan nuestro servicios, apoya al departamento de recursos humanos en la supervisión de algunas empresas. Mantiene comunicación por radio con el personal de vigilancia que se encuentra en las diferentes empresas. Así como es el encargado de darle mantenimiento y servicio al equipo de computo de la empresa.

- Gerencia de Zona; Esta a cargo de la Srita. Janeth Hernández, es la encargada de contratar y supervisar al personal de Lázaro Cárdenas, tiene que

informar de sus actividades a la Gerencia de Recursos Humanos así como al Gerencia General.

Contamos como personas que funcionan dentro del organigrama como departamentos de STAFF que son:

Contamos con departamentos de apoyo como son:

- Departamento de Contabilidad, es el que se encarga de llevar acabo los tramites contables ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico.

- Departamento Jurídico, es el encargado de dar solución a los problemas legales que se presenten en la empresa.

- Departamento de Seguridad Social, es la persona que se encarga de realizar los tramites de pago a las oficinas de IMSS e INFONAVIT de todo el personal de la empresa.

Hacia abajo del organigrama vienen las diferentes categorías del servicio de vigilancia e intendencia, dentro de la categoría de intendentes se encuentra una dentro de la empresa Grupo "SERLIMYM", que realiza los múltiples servicios de limpieza y mantenimiento que brindamos y la categoría es:

- Responsable de Intendencia; El se encarga de dirigir a los demás trabajadores que integran esta categoría para que realicen bien sus actividades del día y aparte es el chofer encargado de la camioneta que ocupan para trasladarse.

- Pulidor; El se encarga de la limpieza de los pisos en cuanto a pulir y encerar y tiene comunicación con el Responsable de Intendencia.

- Auxiliar Pulidor; El se encarga de ayudar al Pulidor a realizar su trabajo y tiene comunicación con el Pulidor y con el Responsable de Intendencia.

- Los Intendentes Eventuales se contratan cuando hay que realizar trabajos de limpieza y mantenimiento en lugares muy grandes y en poco tiempo estos están a cargo del Responsable de Intendencia.

Las otras categorías de vigilancia e intendencia se encuentran laborando en diferentes instituciones públicas o privadas de nuestra localidad y a nivel regional.

### **5.3.2 Funciones del Departamento de Recursos Humanos.**

Como toda empresa que cuenta con este Departamento tiene ciertas funciones que debe realizar y son las siguientes:

- Buscar las fuentes de reclutamiento, selección, contratación del personal adecuado para las necesidades de la empresa.
- Mantener permanente actualidad la bolsa de trabajo.
- Cuidar el buen manejo de las relaciones públicas de la empresa.
- Mediar conflictos laborales entre empleados o entre empleado-patrón.

El Departamento de Recursos Humanos, debe identificar y conocer las necesidades que presenta esta empresa, con base a la información y requerimientos de los demás departamentos de esta institución.

Este Departamento debe de localizar las posibles fuentes de reclutamiento y selección para contratar al personal idóneo de acuerdo a las perspectivas de la empresa. Debe participar activamente para que esto se logre.

Aunque en este Departamento se realizar varias actividades más como son:

- Realiza la nomina semanal y quincenal de los trabajadores en general.
- Realizar trámites administrativos de los trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, como son altas, bajas, modificaciones de salario.
- Entrega de uniformes a los trabajadores en cuanto se les contrata.
- Buscar las soluciones más adecuada a los conflictos laborales que se presentan.
- Realizar visitas domiciliarias donde se realiza un estudio socioeconómico a los trabajadores.
- Elaborar instrumentos que nos permitan la obtención de información sobre los trabajadores.
- Se elaboraron expedientes de todos y cada uno de los trabajadores ya que con anterioridad no se contaban con ellos.
- Se realiza una supervisión pero no es constante a los trabajadores en las diferentes instituciones donde se proporciona un servicio.



Este Departamento tiene que realizar diversas actividades y funciones para el buen funcionamiento del departamento y de la propia empresa, por lo cual se esta dando a conocer todo lo que se puede hacer dentro del mismo y por lo cual tiene una gran responsabilidad dentro de la empresa.

Como podemos ver a la empresa de Grupo SERLIMYM (Limpieza y Mantenimiento), le faltan varias cosas para alcanzar la solidez completa dentro del ámbito empresarial, ya que carece de políticas, normas y reglamentos, que toda empresa cuenta con ello y las da a conocer a sus trabajadores para que juntos logren realizar el trabajo de acuerdo a lo que se tiene planteado en todo esto que son las bases de la empresa y llegar hacer una empresa líder a nivel no solo estatal, sino nacional.

También es importante que conozcamos al Trabajador Social y sus diferentes áreas de intervención, así como su quehacer en el área empresarial.

#### **5.4 Descripción General de las empresas (Clientes).**

Son diferentes empresas a las cuales les prestamos servicio unas corresponden al sector privado y otros son del sector publico, a continuación se hará una breve descripción de cada una.

**Comisión Federal de Electricidad**  
**Región de Producción Occidente**  
Instalaciones de Centrales Hidroeléctricas Michoacán  
Bruselas y Tlaxcala s/n. Tel. (Subgerencia Uruapan)

Tipo de servicio:

- Servicio de Fumigación
- Servicio de Intendencia

No. De Elementos:

Tiempo prestando el servicio:

- Nueve años

**Industrial Papelera Mexicana S.A. de C.V. (GRUPO COPAMEX)**

Instalaciones en Uruapan, Mich.

Carretera a Taretán Km. 3,5. Tel. 01 452 8.01.01



Tipo de servicio:

- Servicio de Limpieza y Mantenimiento
- Servicio de Jardinería y Atención Áreas verdes
- Servicio de Seguridad Industrial
- Servicio de Vigilancia
- Servicio de Personal con categoría de Obrero
- Personal auxiliar administrativo (Recepcionistas y Secretarías)
- Personal auxiliar de almacén
- Servicio de mantenimiento a inmueble.

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (16 elementos)
- Servicio de Jardinería y Atención Áreas verdes (4 Elementos)
- Servicio de Seguridad Industrial (Un elemento)
- Personal de Vigilancia (13 elementos)
- Personal de Obreros (10 elementos)
- Personal Auxiliar Administrativo (3 elementos)
- Personal Auxiliar de almacén (3 elementos)
- Personal de cuadrilla de mantenimiento(4 elementos)

Total de Elementos: **54 Elementos**

**Instituto Santa María de Uruapan**

Instalaciones en Uruapan, Mich.

Paseo Gral. Lázaro Cárdenas No. 1699-C

Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia

No. De Elementos:

- Personal de Vigilancia (2 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Cuatro años

### **EASTMAN Chemical Uruapan**

Instalación resinera en Uruapan, Mich.

Paseo Lázaro Cárdenas No. 844. Tel: 01 452 4.44.20



Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia

No. De Elementos:

- Personal de Vigilancia (3 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Once años

### **Stereo Mía (Radiodifusora)**

Instalaciones en Uruapan, Mich.

Privada de Diligencias No. 53. Tel. 01 452 4.20.41

Tipo de Servicio:

- Servicio de Limpieza y Mantenimiento

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- Seis años

### **COMERCIAL AGRÍCOLA DE URUAPAN, S.A.**

Carretera Uruapan-Pátzcuaro Km. 2, Uruapan, Michoacán

Sr. Alfonso Andaluz, Gerente

Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia

No. De Elementos:

- Personal de Vigilancia (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- Cinco años





## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE URUAPAN

Carretera a Carapan No. 5555, Col. La Basilia, Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia

No. De Elementos:

- Personal de Vigilancia (4 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Cinco años

## HIPOTECARIA NACIONAL

Tlaxcala No. 1000, Col. Los Ángeles Uruapan Michoacán

Tipo de Servicio:

- Servicio de Limpieza y Mantenimiento

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- Cuatro años

## Grupo LALA Guadalajara

Conocido Boulevard Industrial, Uruapan Michoacán  
Tel. 52- 8-01-56



Tipo de Servicio:

- Servicio de Fumigación y control de roedores
- Servicio de Limpieza y Mantenimiento

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (1 elementos)
- Personal de fumigación Técnicos especializados  
Grupo SERLIMYM (Tres elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Cuatro años

**Central de Pinturas de la Sierra**  
Fco. Sarabia No 42, Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Limpieza y Mantenimiento

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (1 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Cuatro años

**RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. de C.V. (TELCEL)**

Centros de Atención a clientes en Uruapan, Zamora y Apatzingán, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Fumigación y control de roedores
- Servicio de Limpieza y Mantenimiento
- Servicio de pulido y abrillantado de pisos

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (3 elementos)
- Personal de fumigación y pulido de pisos cuadrilla mto. Grupo SERLIMYM (3 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Tres años

**PANAMCO Bajío (COCA-COLA)**

Depósito en Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Jardinería y atención de áreas verdes

No. De Elementos:

- Personal Jardinero (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- 2 años





### **Monarca Automotriz, S.A. de C.V. (Agencia HONDA)**

Paseo Lázaro Cárdenas No. 451, Col. Morelos, Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Pulido y abrillantado de Pisos

No. De Elementos:

- Personal de fumigación y pulido de pisos cuadrilla mto. Grupo SERLIMYM (3 elementos)
- Personal de Intendencia (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- Cuatro años

### **La Modelo de Uruapan**

Centro de Distribución de Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Limpieza y Mantenimiento

No. De Elementos:

- Personal de Intendencia (4 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Cinco años



### **Grupo West Pak de México S de RL de CV**

CARR. URUAPAN-CARAPAN No. 5300 COL. LA BASILIA.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia Empresarial

No. de Elementos:

- Personal de Vigilancia (3 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Dos años



**Nave Industrial Sra. Martha Solís Ramírez**

Boulevard Industrial S/N (Frente Marcadom).

Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia Empresarial

No. de Elementos:

- Personal de Vigilancia (4 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Un año

**VENDO DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**

CARRETERA MÉXICO-TEQUISQUIAPAN, KM 3,2 ZONA INDUSTRIAL,

Tipo de Servicio:

- Servicio de Intendencia

No. de Elementos:

- Personal de Intendencia (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- Tres años

**GRUPO VANITY S.A. DE C.V.**

AV. UNIVERSIDAD No. 1050 COL. GRAL. ANAYA

Tipo de Servicio:

- Servicio de Intendencia

No. de Elementos:

- Personal de Intendencia (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- Dos años

**Nacional Monte de Piedad**

Depósito en Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Jardinería y atención de áreas verdes



**Nacional Monte de Piedad**

*fundado en 1775*

es para todos



No. De Elementos:

- Personal Jardinero (1 elemento)

Tiempo prestando el servicio:

- 4 meses

### **Bodega Aurrera Uruapan**

Depósito en Uruapan, Mich.

Tipo de Servicio:

- Servicio de Recolección de desechos, no industriales y/o médicos.

No. De Elementos:

- Personal de recolección con camioneta de tres toneladas (2 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- 6 meses

### **Fracc. Huertas del Cupatitzio**

Fraccionamiento Huertas del Cupatitzio

Tipo de Servicio:

- Servicio de Vigilancia

No. De Elementos:

- Personal de Vigilancia (4 elementos)

Tiempo prestando el servicio:

- Siete años

Este capítulo se abarcaron temas como los antecedentes de la empresa Grupo Serlimym, sus objetivos, su misión, visión, su estructura organizacional, las funciones del departamento de recursos humanos, así como la descripción general de empresas a las cuales se les brinda servicio y el tipo de trabajadores con los que cuenta la empresa.



## **Capítulo VI.**

### **Investigación de Campo.**

#### **6.1 Definición de universo:**

La presente investigación se realizó en la empresa Grupo Serlimym y/o Humberto Sánchez Flores, ubicada en la calle Cuba No. 38-A en la Col. Los Ángeles en Uruapan Mich, Contando con un total de 170 trabajadores de intendencia, y vigilancia empresarial, los cuales se encuentran en la Ciudad de Uruapan y distribuidos en zonas aledañas como lo son Lázaro Cárdenas, Apatzingan Zamora, Los Reyes, Mich, etc.; Los trabajadores que encuentran en Uruapan son 70 a los que se les aplico el cuestionario para la presente investigación. De los cuales se consideraron como universo, pero debido a algunas situaciones solo se pudo aplicar a 41 trabajadores. Respecto a las empresas se tomo como universo a 21 empresas que se encuentran en Uruapan a las cuales se les aplico el cuestionario.

#### **6.2 Elaboración del Instrumento:**

Para la elaboración de los instrumentos se realizo la operacionalización de la hipótesis (ver anexo 1). Diseñando 2 cedula de entrevista una dirigida a los trabajadores y otra a los jefes inmediatos de estos, (Empresa).

Se elaboro una cedula para los trabajadores quedando conformada por 22 preguntas siendo 10 mixtas, 5 opcionales y 7 abiertas. (ver anexo 2).

También se elaboro una cedula de entrevista para las empresas a las cuales se le proporciona servicio, donde se desempeñan su trabajo los empleados de Grupo Serlimym ya sean vigilantes o de intendencia, esta también se baso en la

operacionalización de la hipótesis (ver anexo 1). Está cedula para las empresas se conformada por 18 preguntas siendo 7 mixtas, 5 opcionales y 6 abiertas. (ver anexo 3).

### **6.3. Recolección de Datos:**

Para la recolección de los datos se presentaron algunas limitaciones u obstáculos, ya que se pretendía aplicar el cuestionario a 70 trabajadores, pero se presento la apatía entre 15 trabajadores que se negaron a contestar el cuestionario, ya fuera por pereza, o porque estaban muy ocupados, etc., y a 14 trabajadores no se les aplico porque no se encontraban en el área de trabajo debido a rol de cambio de turnos. Por lo cual solo se aplico el cuestionario a 41 trabajadores; sin ninguna novedad, al igual que las empresas mostraron disposición para contestar la cedula de preguntas que fue aplicado a las 21 empresas de Uruapan a las que se les proporciona un servicio.

### **6.4 Presentación de Resultados:**

A efecto de presentar los resultados obtenidos se muestran en el orden siguiente:

- Primero: Los referentes a los trabajadores.
- Segundo: Los jefes inmediatos de cada empresa.

De cada una de las cedulas se presentara por pregunta:

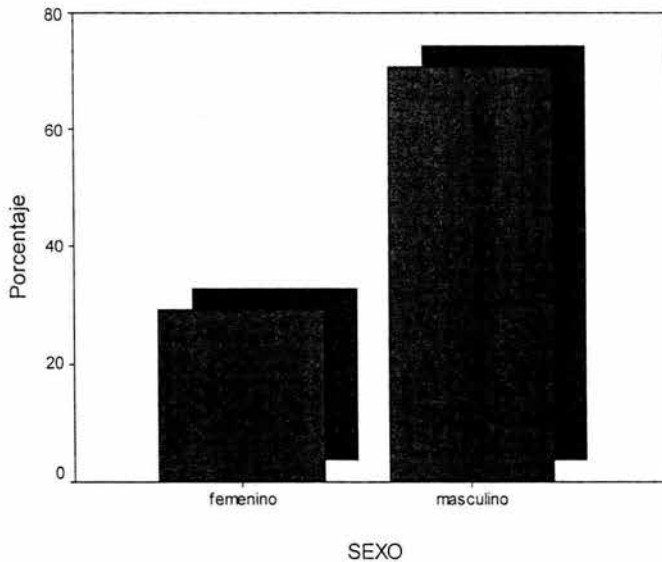
- Cuadro
- Gráfica
- Interpretación

# **CEDULA PARA TRABAJADORES**

## RESULTADOS DE LOS TRABAJADORES.

Sexo

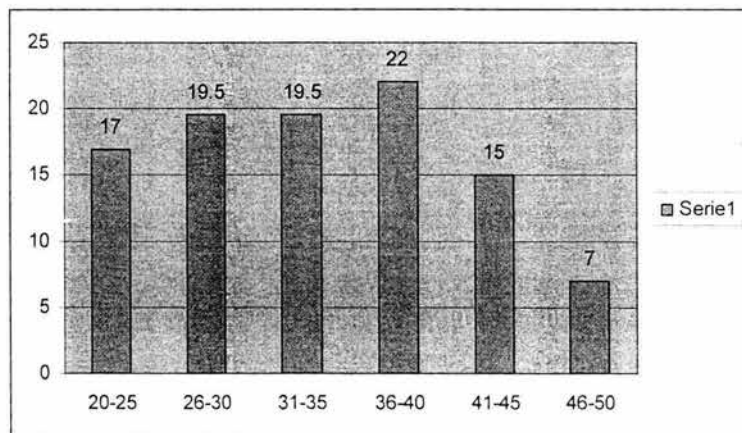
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
femenino	12	29.3
masculino	29	70.7
Total	41	100.0



Esta gráfica muestra que la mayoría de los trabajadores son del sexo masculino y una minoría son del sexo femenino. Esto debido a que el servicio de vigilancia solo se contratan varones.

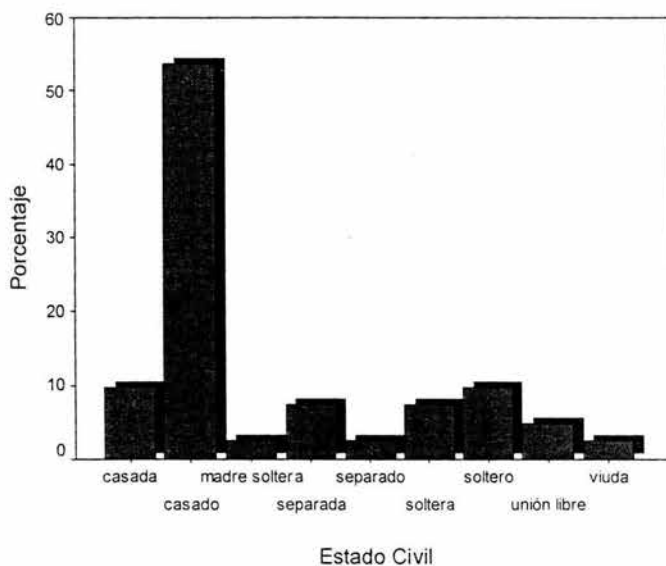
## Edad

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
20-25	7	17
26-30	8	19.5
31-35	8	19.5
36-40	9	22
41-45	6	15
46-50	3	7
Total	41	100



Las edades de los trabajadores varían siendo la mayor edad que predomina la de 26 a 30 años. Por otro lado existe una coincidencia ya que también predomina de 31 a 35 años. Por lo que en la empresa Grupo Serlimym tiene una gran variedad de personas de diferentes edades. Ya que la minoría es de más de 46 años y la mayoría está en la edad de 20 a 40 años que se considera la edad más productiva.

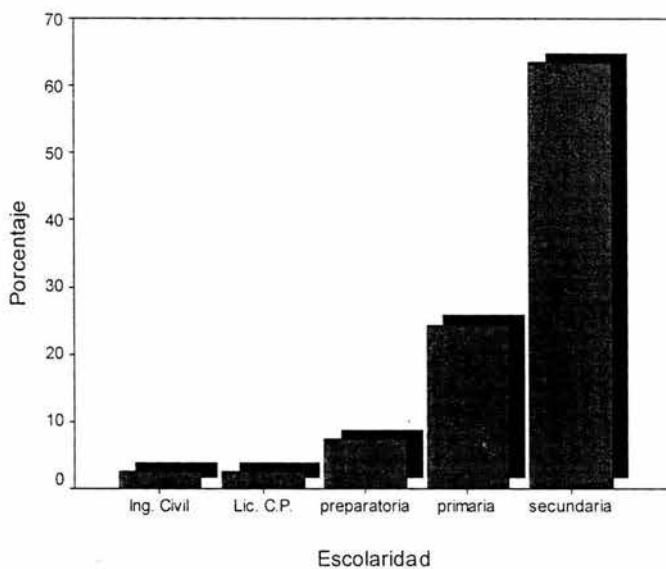
Estado Civil	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
casada	4	9.8
casado	22	53.7
madre soltera	1	2.4
separada	3	7.3
separado	1	2.4
soltera	3	7.3
soltero	4	9.8
unión libre	2	4.9
viuda	1	2.4
Total	41	100.0



La gráfica muestra que el estado civil de los trabajadores en una gran mayoría es ser casado y la mayoría es el se separado o soltero. Los varones casados representan la mayoría.

## Escolaridad

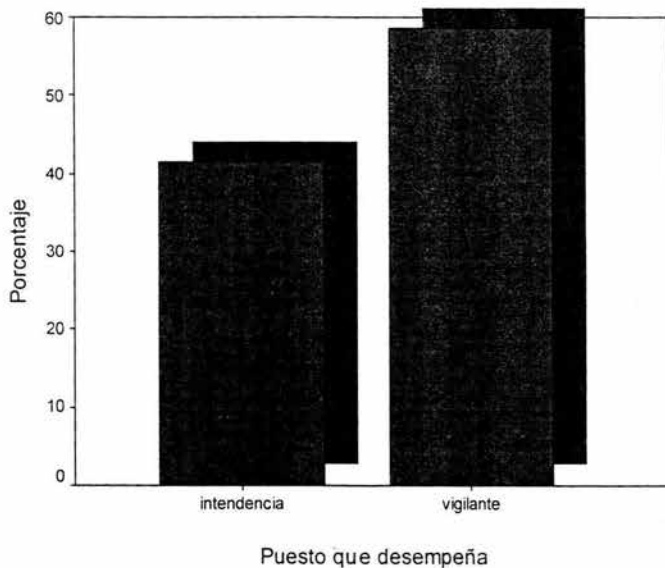
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ing. Civil	1	2.4
Lic. C.P.	1	2.4
preparatoria	3	7.3
primaria	10	24.4
secundaria	26	63.4
Total	41	100.0



La escolaridad de los trabajadores con mayor incidencia es la de secundaria y con una menor incidencia es la primaria, contamos con 2 personas que cuentan con estudios a nivel profesional. Esto debido a que los requisitos que solicita la empresa para colocarlos en el puesto de vigilancia es mínimo secundaria, mientras que para el puesto de intendencia solo se requiere primaria terminada.

### ¿Puesto que desempeña?

Concepto	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
intendencia	17	41.5
vigilante	24	58.5
Total	41	100.0

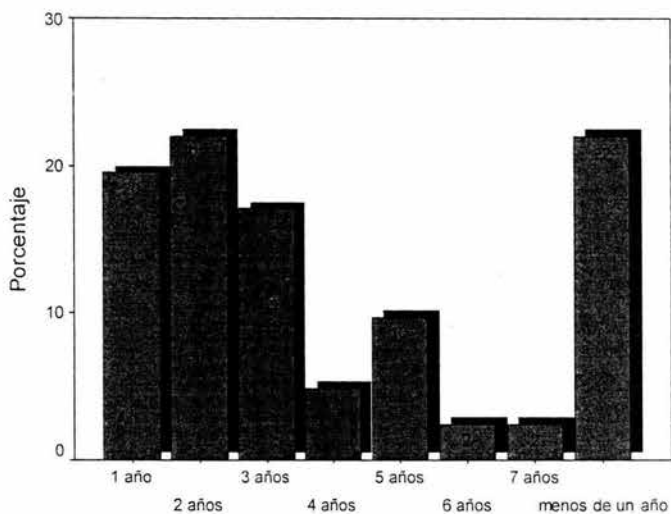


Los trabajadores de grupo Serlimym están divididos entre intendencia y vigilancia, siendo el puesto con mayor número de trabajadores el de vigilante y un número menor de el puesto de intendencia.



1.- ¿Desde cuando laboras dentro de grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
1 año	8	19.5
2 años	9	22.0
3 años	7	17.1
4 años	2	4.9
5 años	4	9.8
6 años	1	2.4
7 años	1	2.4
menos de un año	9	22.0
Total	41	100.0

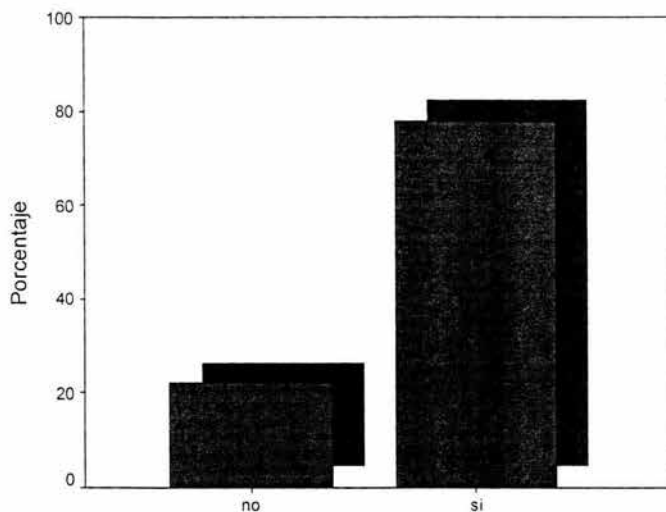


1.- ¿Desde cuando laboras dentro de grupo SERLIMYM?

Podemos observar que los trabajadores de Grupo Serlimym en su gran mayoría han conservado una antigüedad, siendo una minoría los que tienen laborando un menor tiempo.

2.- ¿Al ingresar a tu trabajo te explicaron claramente las actividades que deberías realizar en Grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	9	22.0
b) si	32	78.0
Total	41	100.0

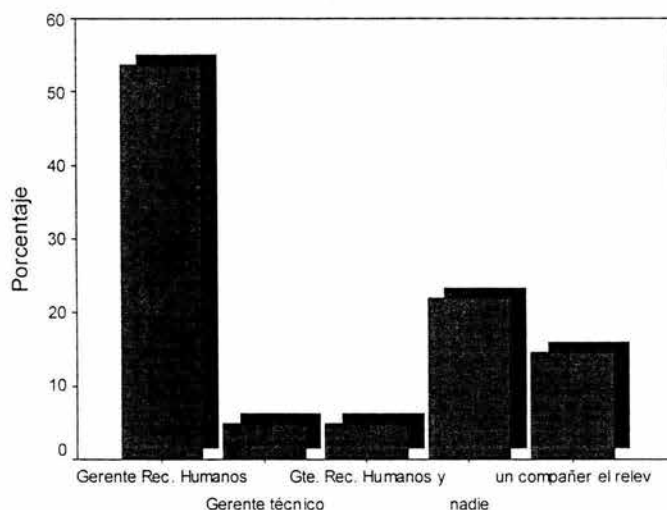


¿Te explicaron claramente las actividades que deberías realizar?

La mayoría de los trabajadores consideran que al ingresar a Grupo Serlimym si se les explico las actividades que tenia que realizar, por otro la existe una minoría que contesto que no le explicaron las actividades que tenia que realizar. Se aclara que a los trabajadores solo se les explica las actividades que van a realizar pero no se les da una capacitación.

2 A.- ¿Quien te explico las actividades que deberías de realizar en grupo SERLIMYM? (de la pregunta 2)

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Gerente Rec. Humanos	22	53.7
Gerente técnico	2	4.9
Gte. Rec. Humanos y Gte. Técnico	2	4.9
nadie	9	22.0
un compañero el relevo	6	14.6
Total	41	100.0

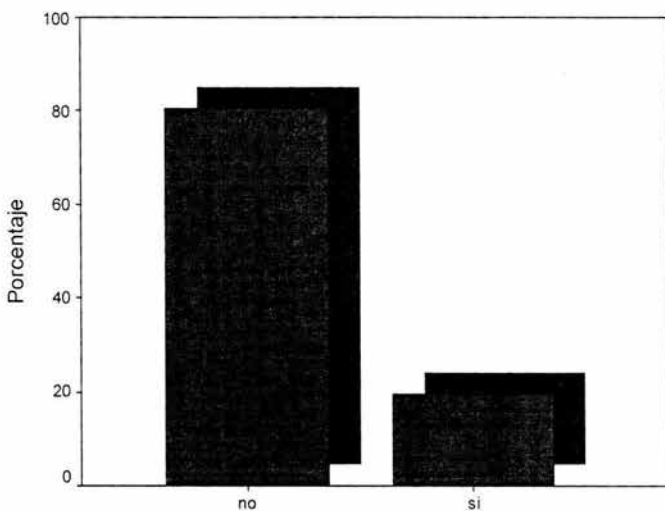


¿Quien te explico las actividades que deberías de realizar?

Sobre quien les explico las actividades que los trabajadores deberían de realizar el mayor índice fue de la Gerente de Recursos Humanos que es la encargada de la contratación de personal, otros contestaron que nadie les había explicado, a algunos de los trabajadores les explicaron las actividades a realizar un compañero de trabajo y a una minoría les explico el Gerente Técnico.

3.- ¿Haz recibido capacitación para realizar tu trabajo por parte de grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	33	80.5
b)si	8	19.5
Total	41	100.0

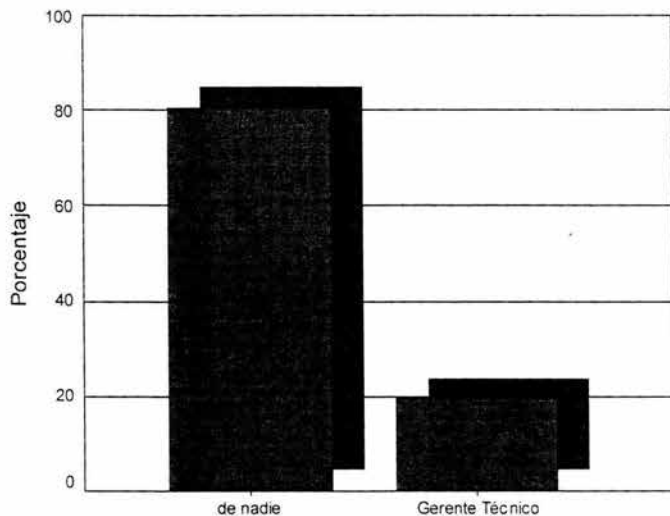


¿Haz recibido capacitación por parte de grupo SERLIMYM?

La mayoría de los trabajadores comentaron que no han recibido capacitación por parte de la empresa Grupo Serlimym y una minoría contestó que si ha recibido capacitación. Ante lo cual cabe preguntarse ¿el trabajador que considera como capacitación? Ya que la empresa Grupo Serlimym no les proporciona ninguna capacitación.

3 A.- ¿De quien haz recibido la capacitación por parte de grupo SERLIMYM? ( de la pregunta 3)

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
de nadie	33	80.5
Gerente Técnico	8	19.5
Total	41	100.0

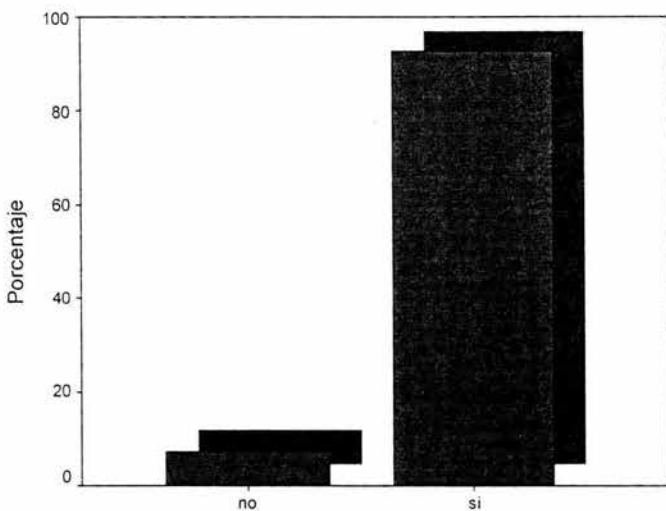


¿De quien haz recibido la capacitación por parte de grupo SERLIMYM?

Esta gráfica se relaciona con la anterior los que contestaron que no han recibido capacitación de nadie por parte de Grupo Serlimym contestaron y la minoría que contesto que si comentaron que han recibido capacitación del Gerente Técnico.

4.- ¿Consideras que la capacitación es necesaria para el desempeño de tu trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	3	7.3
b) si	38	92.7
Total	41	100.0

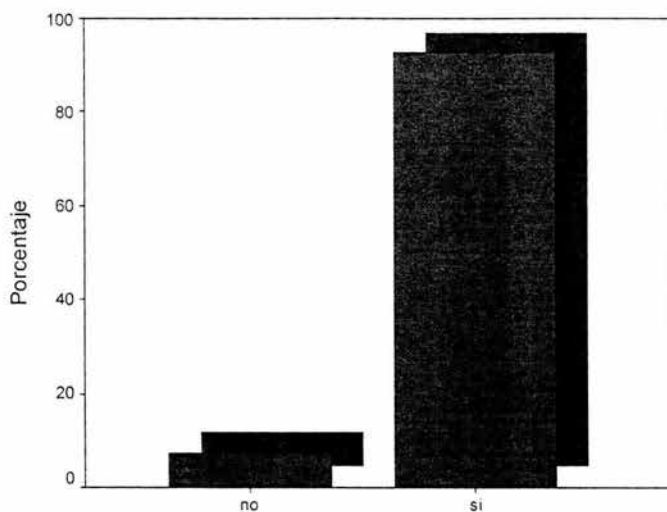


¿Consideras que la capacitación es necesaria?

La gran mayoría de los trabajadores consideran que la capacitación es necesaria para el desempeño de su trabajo y una minoría considera que no es necesaria. Lo cual es un indicador de que el trabajador siente la necesidad de que se le prepare para desempeñar mejor su trabajo.

5.- ¿Crees que la capacitación contribuye para tener un buen desempeño?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	3	7.3
b) si	38	92.7
Total	41	100.0

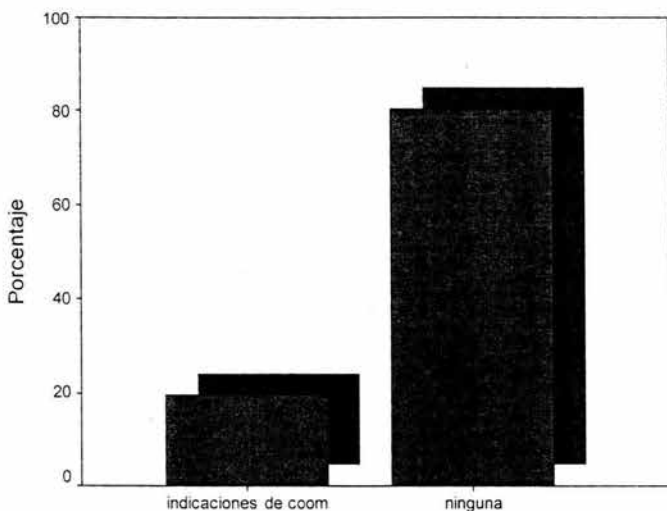


¿Crees que la capacitación es necesaria?

Esta gráfica esta relacionada con las anteriores (3,4,) por que la mayoría de los trabajadores de la empresa Grupo Serlimym consideran que la capacitación contribuye para tener un buen desempeño porque eso es reflejo de su sentir quizás se sienten inseguros que les faltan elementos para un mejor desempeño laboral y la minoría considero que la capacitación no es importante para tener un buen desempeño.

6.- ¿Qué tipo de capacitación se le da para el desempeño de su trabajo por parte de grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
indicaciones de como hacer el trabajo	8	19.5
ninguna	33	80.5
Total	41	100.0



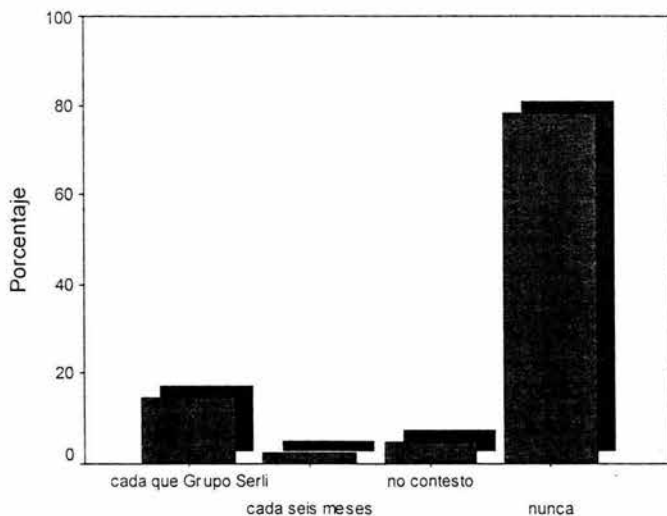
¿Qué tipo de capacitación se le da?

Los trabajadores que contestaron que si habían recibido capacitación por parte de Grupo Serlimym comentaron que el tipo de platica que recibieron fue solo indicaciones de cómo deberían hacer el trabajo lo cual no es una capacitación en si y los trabajadores que contestaron que no habían recibido ninguna capacitación es la mayoría.



7.- ¿Cada cuando recibe capacitación por parte de grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
cada que Grupo Serlimym lo cree necesario	6	14.6
cada seis meses	1	2.4
no contesto	2	4.9
nunca	32	78.0
Total	41	100.0

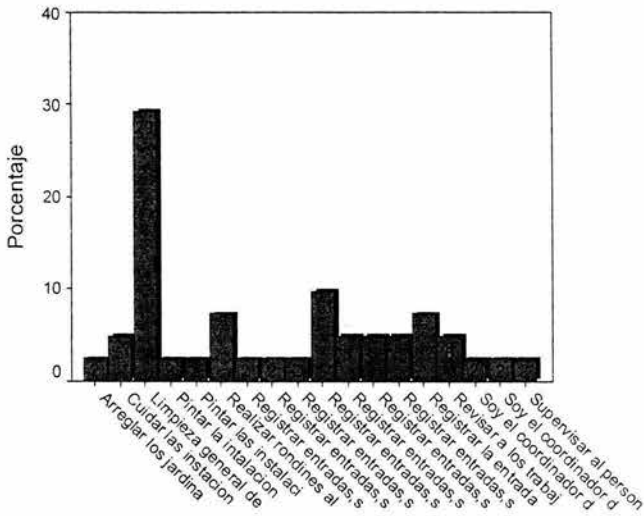


¿Cada cuando recibe capacitación por parte de grupo SERLIMYM?

Los trabajadores que recibieron capacitación por parte de Grupo Serlimym comentan que esta la reciben cada que la empresa lo cree necesario y los demás se mantienen en el mismo rubro de que no se les da capacitación.

## 8.- ¿En su puesto actual que actividades realiza?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Arreglar los jardines de las instalaciones	1	2.4
Cuidar las instalaciones de la bodega de Inp. Jardinero Barrendero, limpieza, etc.	2	4.9
Limpieza general de oficinas	12	29.3
Pintar las instalaciones	1	2.4
Pintar las instalaciones de la empresa	1	2.4
Realizar rondines alrededor de la planta checando unas llaves de seguridad.	3	7.3
Registrar entradas, salidas de personal	1	2.4
Registrar entradas, salidas de personal y de camiones de carga de la puerta principal	1	2.4
Registrar entradas, salidas de personal y de camiones de la puerta principal, contestar teléfono.	1	2.4
Registrar entradas, salidas de personal de la puerta principal y contestar teléfono.	4	9.8
Registrar entradas, salidas de personal de la puerta principal y rondines	2	4.9
Registrar entradas, salidas de personal y rondines	2	4.9
Registrar entradas, salidas de personal, rondines y dar vialidad	2	4.9
Registrar la entrada, salida de camiones de carga y descarga, contestar teléfono.	3	7.3
Revisar a los trabajadores que entran y salen de la planta, registro de visitantes y de camiones	2	4.9
Soy el coordinador de jardinería, arreglar los jardines de las instalaciones	1	2.4
Soy el coordinador de pintura, pintar las instalaciones	1	2.4
Supervisar al personal de vigilancia, realizar rol de turnos.	1	2.4
Total	41	100.0

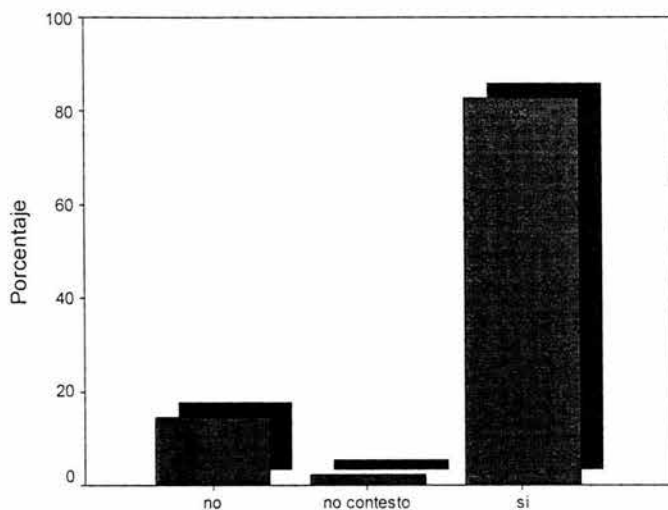


¿En su puesto actual que actividades realiza?

Las diferentes actividades que realizan los trabajadores dentro de cada empresa donde se desempeñan varía de acuerdo al servicio que se presta, siendo el de intendencia el que presenta una unificación en su labor, ya que en vigilancia hay variantes, pero todas encaminadas a la función principal para la que fueron contratados.

9.- ¿Existe comunicación entre usted y la empresa grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
no	6	14.6
no contesto	1	2.4
si	34	82.9
Total	41	100.0

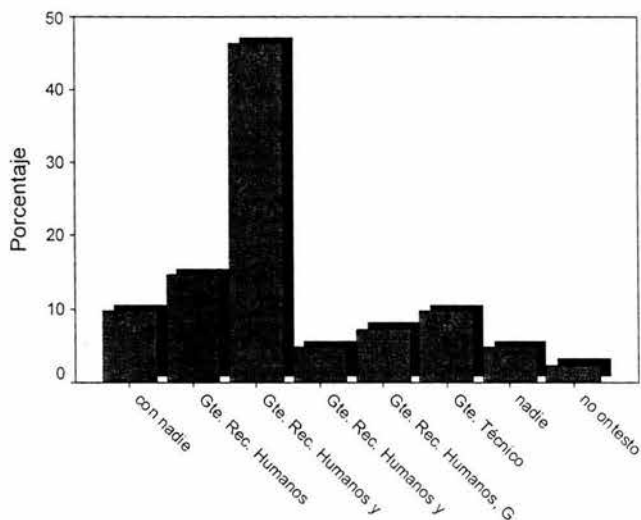


¿ Existe comunicación entre usted y la empresa SERLIMYM?

En cuanto a la comunicación entre Grupo Serlimym y los trabajadores la mayoría comento que si existe esta entre ellos y la empresa, una minoría dijo que no y otra no contesto.

9 A.- ¿Con quien tiene la comunicación en grupo SERLIMYM? (pregunta 9)

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
con nadie	4	9.8
Gte. Rec. Humanos	6	14.6
Gte. Rec. Humanos y Dir. Gral.	19	46.3
Gte. Rec. Humanos y Gte. Técnico	2	4.9
Gte. Rec. Humanos, Gte. Técnico y Dir. Gral.	3	7.3
Gte. Técnico	4	9.8
nadie	2	4.9
no ontesto	1	2.4
Total	41	100.0

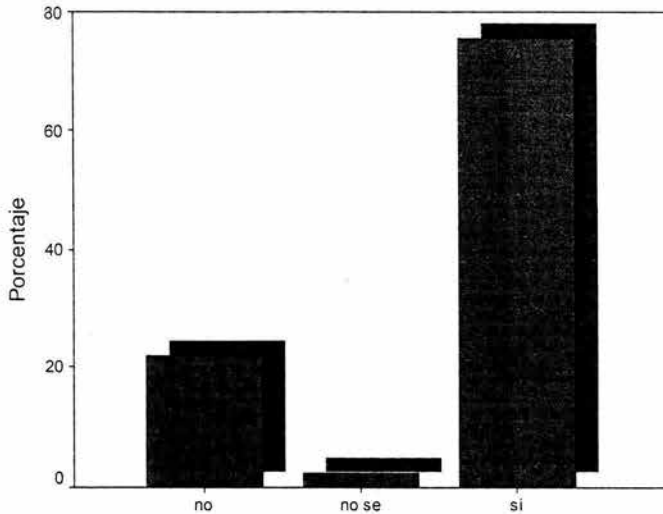


¿Con quien tiene la comunicación en grupo SERLIMYM?

La mayoría de los trabajadores que contestaron que si tienen comunicación con la empresa Grupo Serlimym comentaron que la tienen con la Gerente de Recursos Humanos y con el Director General de la empresa. Una minoría Contesto que tienen comunicación con el Gerente Técnico.

10.- ¿La empresa grupo SERLIMYM muestra interés por usted y el trabajo que desempeña?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
no	9	22.0
no se	1	2.4
si	31	75.6
Total	41	100.0

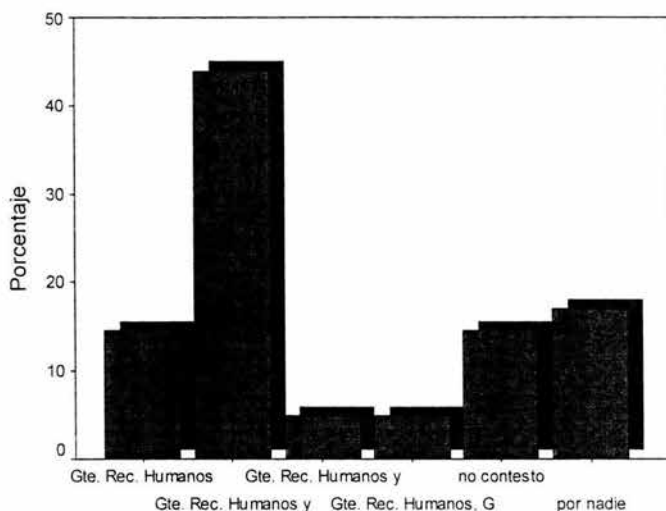


¿La empresa grupo SERLIMYM muestra interes por usted y su trabajo?

La mayoría de los trabajadores de Grupo Serlimym consideran que la empresa si muestra interés por ellos y el trabajo que desempeñan en las diferentes empresas a las que se les proporciona servicio, una minoría de trabajadores comento que la empresa no muestra interés por ellos.

10 A.- ¿Por quien recibe interés del grupo SERLIMYM? (pregunta 10)

Concepto	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Gte. Rec. Humanos	6	14.6
Gte. Rec. Humanos y Dir. Gral.	18	43.9
Gte. Rec. Humanos y Gte. Técnico	2	4.9
Gte. Rec. Humanos, Gte. Técnico y Dir. Gral.	2	4.9
no contesto	6	14.6
por nadie	7	17.1
Total	41	100.0

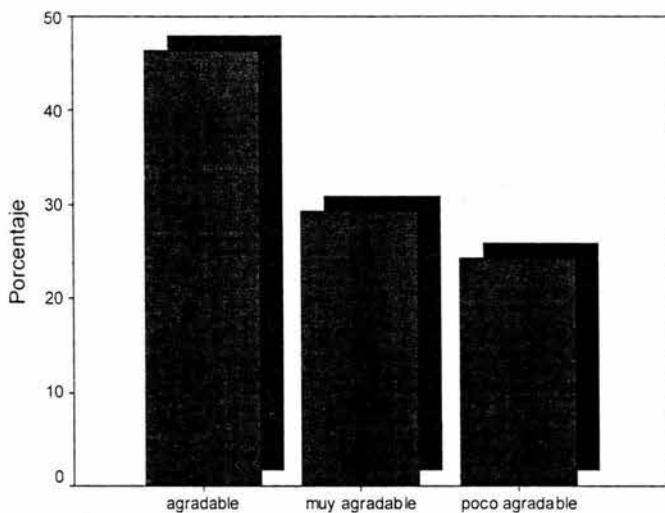


¿Por quien recibe interés del grupo SERLIMYM?

La mayoría contestaron que si a la pregunta anterior de que la empresa Grupo Serlimym muestra interés por ellos señalan que de quien reciben principalmente atención es de la Gerente de Recursos Humanos ya que es la persona que los contrata y a la que conocen más y Director General de la empresa dueño de la empresa.

11.- ¿Considera que su trabajo es?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) gradable	19	46.3
b) muy agradable	12	29.3
c) poco agradable	10	24.4
Total	41	100.0



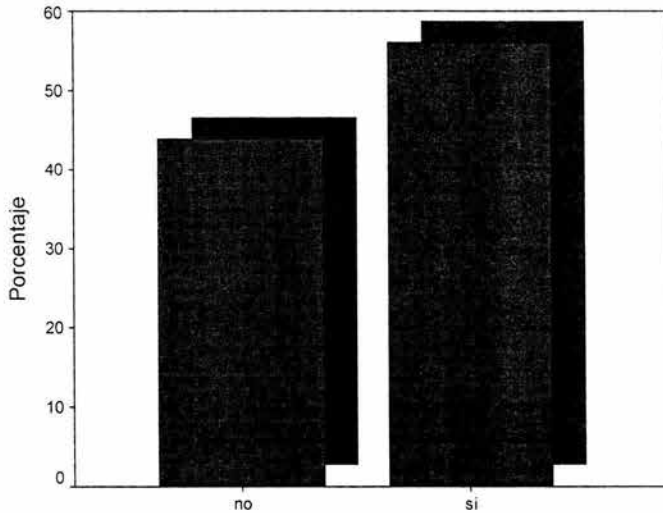
¿Considera que su trabajo es?

La mayoría de los trabajadores comentaron que su trabajo sea de vigilancia o intendencia es agradable, otra parte considerable comento que es muy agradable su trabajo y por último la minoría comento que su trabajo es poco agradable. Lo cual indica que el trabajador se encuentra a gusto desempeñando su labor.



12.- ¿La empresa donde se presta su servicio le ha dado algún tipo de capacitación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	18	43.9
b) si	23	56.1
Total	41	100.0

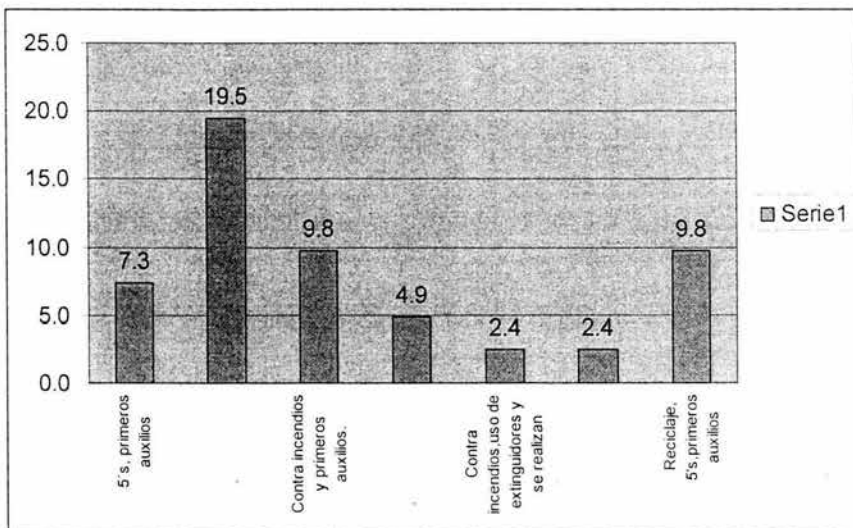


¿La empresa donde presta su servicio le ha dado capacitación?

A la mayoría de los trabajadores se les ha dado capacitación dentro de la empresa (cliente) donde se encuentran desempeñando sus actividades y a la minoría no le han dado capacitación dentro de la empresa que se encuentra laborando.

12 A.- ¿De que tipo? (pregunta 12)

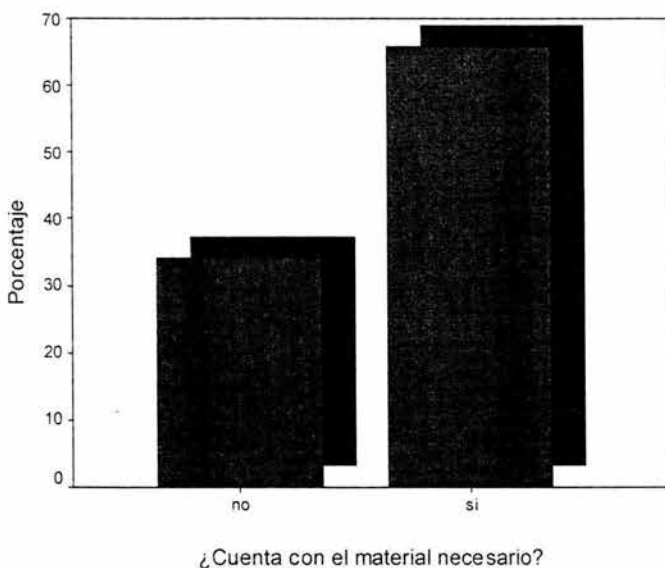
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
5's, primeros auxilios	3	7.3
Contra incendios	8	19.5
Contra incendios y primeros auxilios.	4	9.8
Contra incendios, 5's, primeros auxilios, reciclaje	2	4.9
Contra incendios, uso de extinguidores y se realizan simulacros para en caso de desastre	1	2.4
Primeros auxilios	1	2.4
Reciclaje, 5's, primeros auxilios	4	9.8
Total	23	56.1



Las empresas que les dan capacitación a los trabajadores de Grupo Serlimym es de acuerdo a las necesidades de cada uno son por lo que los temas o aspectos son muy variados.

### 13.- ¿Cuenta con el material necesario para realizar sus actividades?

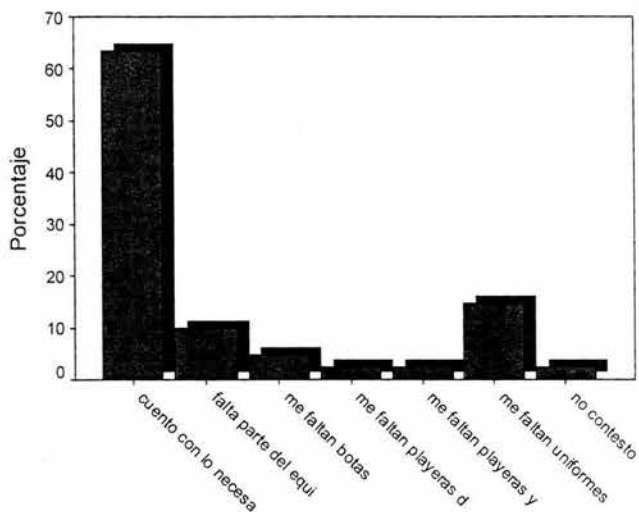
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	14	34.1
b) si	27	65.9
Total	41	100.0



La mayoría de los trabajadores consideran que si cuentan con el material necesario para realizar sus actividades, siendo una minoría quienes consideran que no cuentan con dicho material. Independientemente de quien se lo proporcione.

13 A.- ¿Por que? (de la pregunta 13)

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
cuento con lo necesario para el desempeño de mi trabajo	26	63.4
falta parte del equipo de seguridad	4	9.8
me faltan botas	2	4.9
me faltan playeras del uniforme	1	2.4
me faltan playeras y botas de intendencia	1	2.4
me faltan uniformes de vigilancia	6	14.6
no contesto	1	2.4
Total	41	100.0

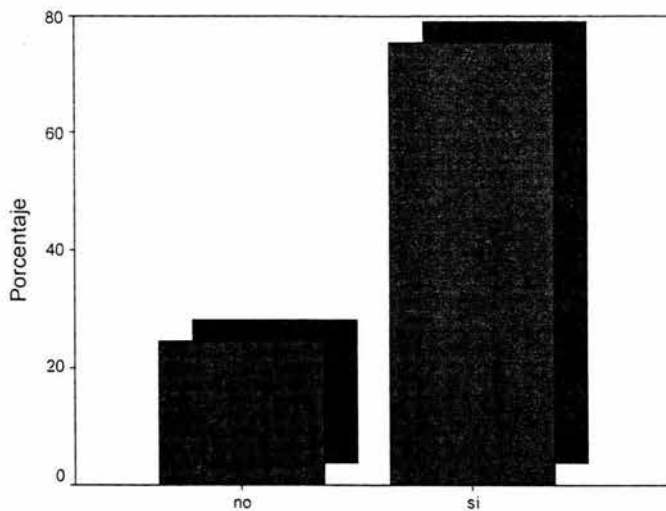


¿Por qué? (de la pregunta 13)

Esta gráfica se relaciona con la anterior las personas que contestaron que si cuentan con el material necesario que es el mayor número de trabajadores dicen el ¿por que? en esta respuesta consideran que cuentan con lo necesario para el desempeño de su trabajo, los que consideran que no es porque les faltan uniformes, o equipo de seguridad que esto no les permite realizar sus actividades. A la empresa Grupo Serlimym le corresponde otorgar el quipo de seguridad y material necesario para realizar sus labores.

14.- ¿El equipo que se le proporciona es de utilidad para desarrollar su trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) no	10	24.4
b) si	31	75.6
Total	41	100.0

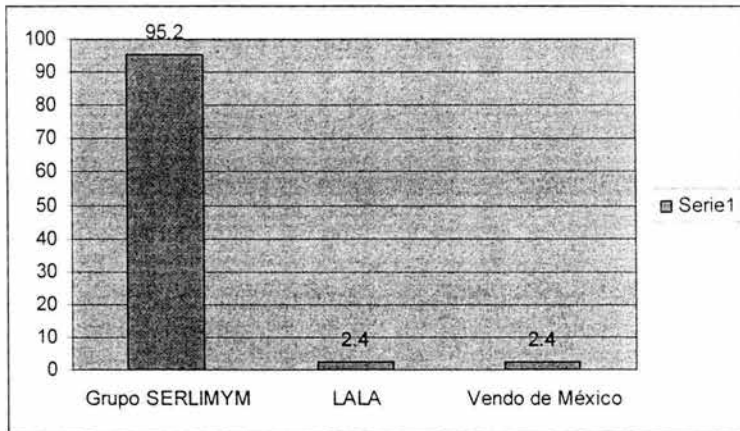


¿El equipo que se le proporciona es de utilidad?

La mayoría de los trabajadores consideran que el equipo que se les proporciona es de utilidad para realizar su trabajo, ya que es el indicado y necesario para desempeñar su trabajo, un mínimo de trabajadores consideran que no es de utilidad.

14 A.- ¿Quién se lo proporciona? (de la pregunta 14)

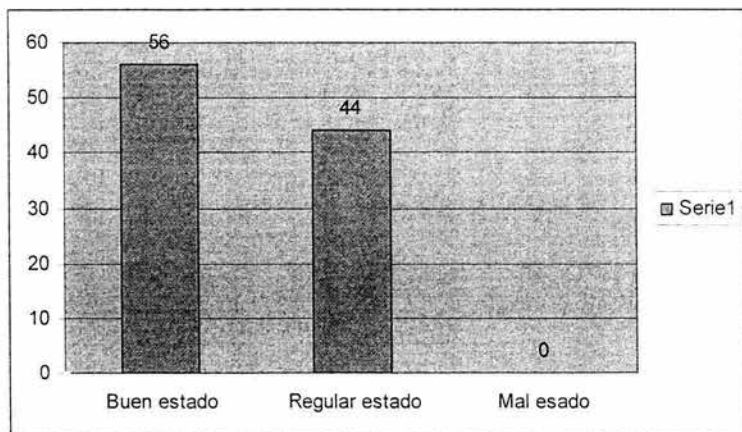
Concepto	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Grupo SERLIMYM	39	95.2
LALA	1	2.4
Vendo de México	1	2.4
Total	41	100



A la mayoría de las empresas Grupo Serlimym les proporciona el equipo de trabajo, pero es importante considerar que a todas ellos también les proporcionan algún material para desarrollar sus actividades la empresa en la cual se desempeñan para cubrir sus necesidades específicas de cada una de las empresas a las que se les proporciona un servicio.

15.- ¿En qué condiciones se encuentra el equipo que le proporcionan?

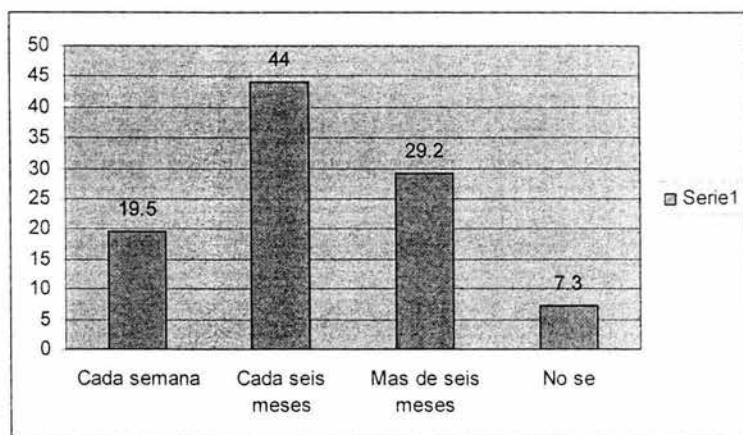
Concepto	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Buen estado	23	56
b) Regular estado	18	44
c) Mal esado	0	0
Total	41	100



La mayoría de los trabajadores comentaron que equipo que se les proporciona esta en buen estado, una cantidad considerable considera que el equipo que se le proporciona se encuentra en regular estado.

16.- ¿Cada cuando te proporcionan equipo de trabajo para el desempeño de tus actividades?

Concepto	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Cada semana	8	19.5
Cada seis meses	18	44
Mas de seis meses	12	29.2
No se	3	7.3
Total	41	100

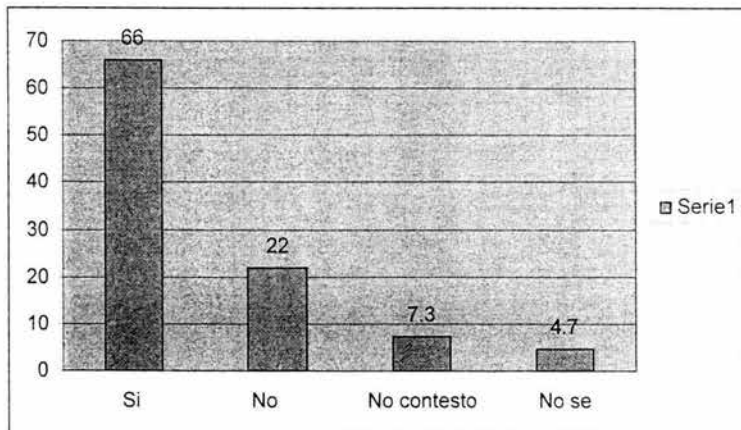


En esta gráfica varia las fechas de entrega de materia ya que realmente al personal de intendencia se le entrega cada semana el material para realizar la limpieza de oficinas y el equipo de trabajo de vigilancia se entrega cada seis meses, aunque algunos trabajadores comentan que se le entrega a más de seis meses el equipo.



17.- ¿Recibe apoyo de jefes inmediatos cuando se le presenta algún problema?

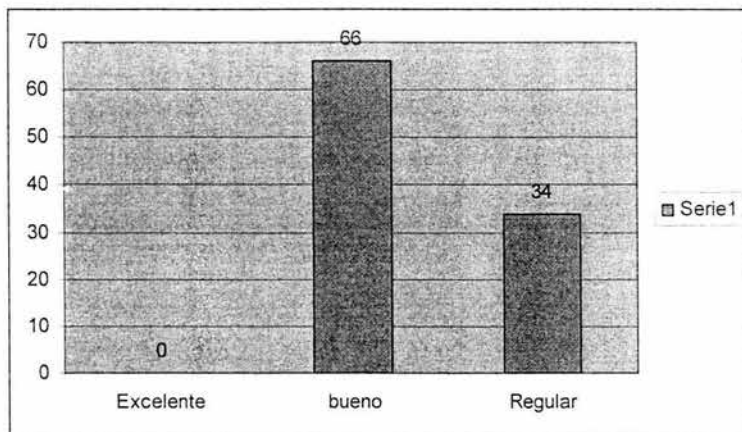
Concepto	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Si	27	66
No	9	22
No contesto	3	7.3
No se	2	4.7
Total	41	100



La mayoría de los trabajadores reciben apoyo de sus jefes inmediatos de cada empresa donde se encuentran laborando, solo una minoría contesto que no reciben apoyo y por último unos cuantos no contestaron o no saben por que no se les ha presentado ningún problema.

18.- ¿Cómo es el trato con tus compañeros de trabajo?

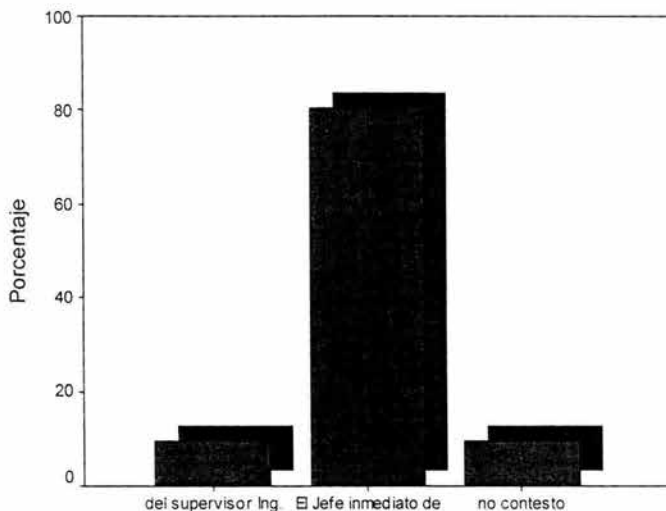
Concepto	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Excelente	0	0
b) bueno	27	66
c) Regular	14	34
Total	41	100



Esta gráfica muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un buen trato con sus compañeros de trabajo y la minoría considera que tiene un regular trato con los compañeros. Lo que refleja que hay un buen ambiente de laboral en su mayoría dentro de Grupo Serlimym.

19.- ¿Cuándo cometes un error o no realizas bien tu trabajo quien te llama la atención?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
del supervisor Ing. Jesús Carrillo	4	9.8
El Jefe inmediato de la empresa donde me desempeño	33	80.5
no contesto	.4	9.8
Total	41	100.0

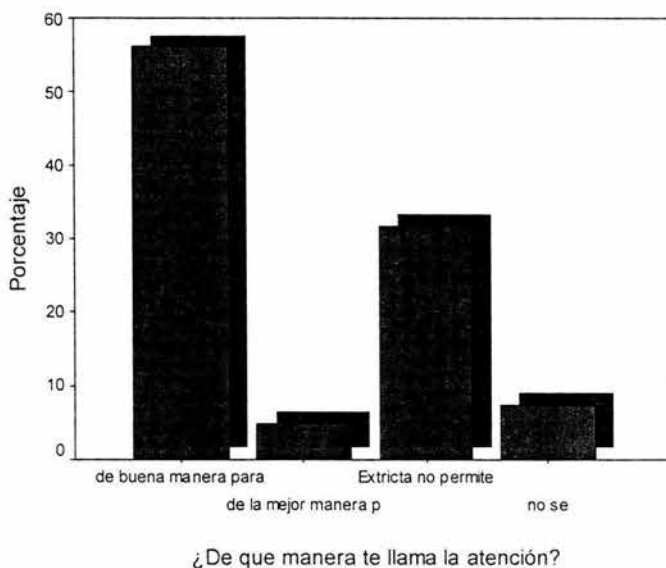


¿Cuándo cometes un error quien te llama la atención?

A la gran mayoría del personal cuando cometen un error el que les llama la atención es el jefe inmediato el que esta en ese momento y a cargo de donde se encuentran desempeñando su trabajo y a una minoría les llama la atención el Gerente Técnico de Grupo Serlimym y otro tanto no contesto.

19 A.- ¿De que manera te llama la atención' (de la pregunta 19)

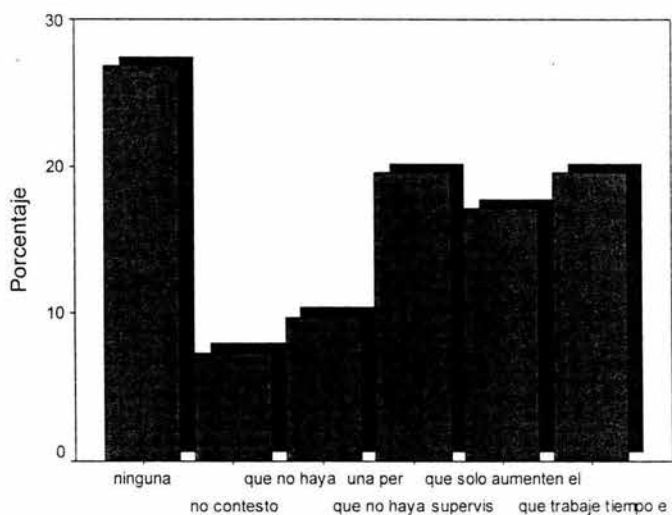
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
de buena manera para que no vuelvas a cometer el error	23	56.1
de la mejor manera posible me hace ver los errores que cometió para no repetirlos	2	4.9
Extrica no permite errores	13	31.7
no se	3	7.3
Total	41	100.0



Se observa que la mayoría de los trabajadores las llamadas de atención que han recibido por parte de su jefe inmediato, han sido de una manera en la que se le hace ver el error que cometió.

20.- ¿Qué aspecto o situación de tu trabajo no te agrada o te molesta?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
ninguna	11	26.8
no contesto	3	7.3
que no haya una persona para cubrir descansos	4	9.8
que no haya supervisión de Grupo Serlimym	8	19.5
que solo aumenten el salario más que una vez al año	7	17.1
que trabaje tiempo extra y no lo paguen	8	19.5
Total	41	100.0

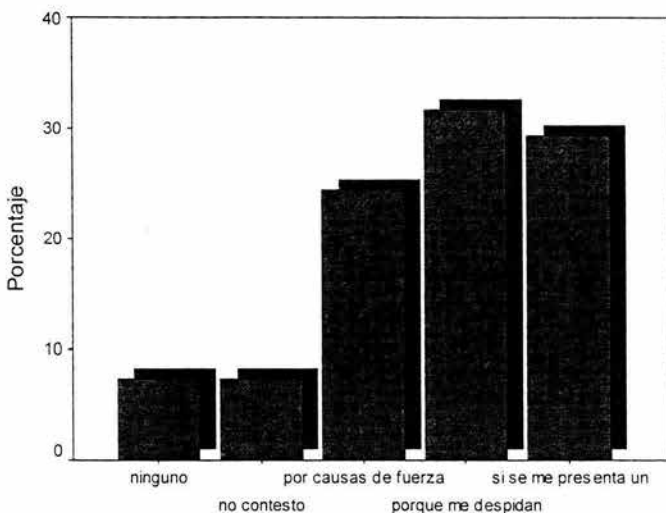


¿Que aspecto de tu trabajo no te agrada?

A la mayoría de los trabajadores no le desagrada o molesta alguna situación de su trabajo, una parte considerable de trabajadores les desagrada que no haya supervisión de parte de Grupo Serlimym.

21.- ¿Por qué motivos abandonas tu trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
ninguno	3	7.3
no contesto	3	7.3
por causas de fuerza mayor	10	24.4
porque me despidan	13	31.7
si se me presenta una mejor oportunidad y mejor sueldo	12	29.3
Total	41	100.0



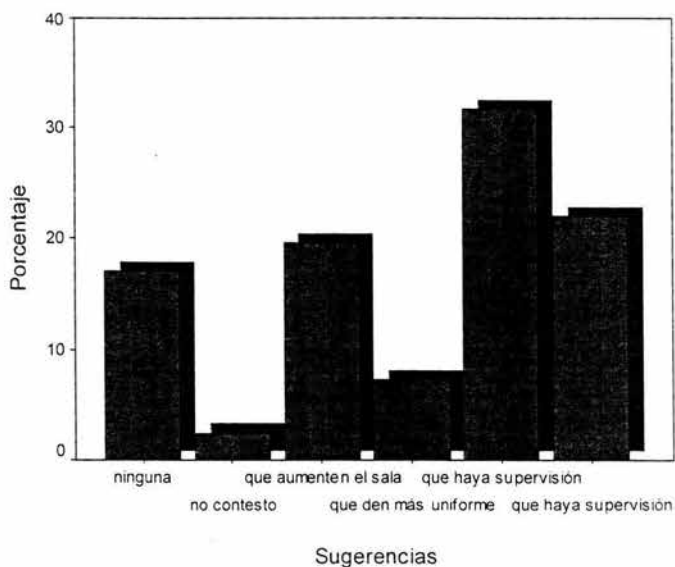
¿Por qué motivos abandonas tu trabajo?

La mayoría de los trabajadores consideran que solo abandonarían el trabajo con Grupo Serlimym si los despidieran, otros si se les presenta una mejor oportunidad y con un mejor sueldo, otra parte importante abandonaría el trabajo por causas de fuerza mayor lo cual indica que el personal se siente contento con el trabajo que tiene dentro e Grupo Serlimym.

# **CEDULA PARA LAS EMPRESAS**

## 22.-Sugerencias

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
ninguna	7	17.1
no contesto	1	2.4
que aumenten el salario	8	19.5
que den más uniformes de vigilancia	3	7.3
que haya supervisión por parte de Grupo Serlimym	13	31.7
que haya supervisión y capacitación por parte de Grupo Serlimym	9	22.0
Total	41	100.0



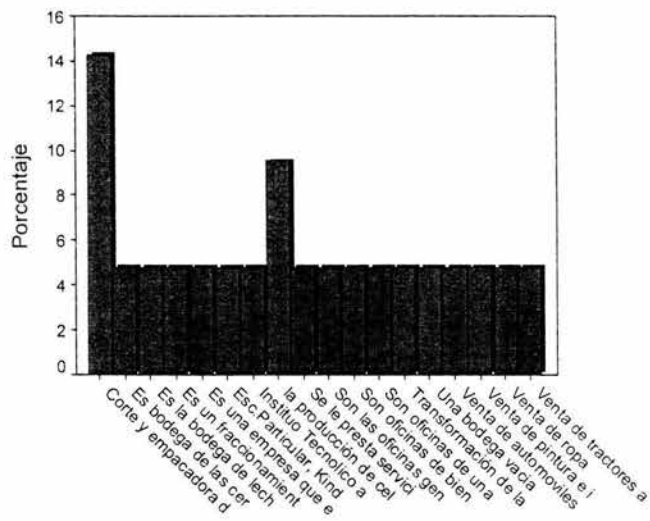
La mayoría de los trabajadores de la empresa Grupo Serlimym consideran importante que haya una capacitación y supervisión constante para ellos y sugieren que haya aumento de salario.



## RESULTADOS DE LA EMPRESA.

### 1.- ¿Características generales de su empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Corte y empacadora de aguacate para exportación	3	14.3
Es bodega de las cervezas modelo en sus diferentes presentaciones	1	4.8
Es la bodega de leche Lala	1	4.8
Es un fraccionamiento Residencial	1	4.8
Es una empresa que esta asociada con otras para contratación de personal	1	4.8
Esc.Particular, Kinder, Primaria y Secundaria	1	4.8
Instituto Tecnolico a nivel profesional	1	4.8
la producción de celulosa destinada, papel tissue y plano como son el papel higiénico, servilletas	2	9.5
Se le presta servicio a los clientes del sistema de comunicación de teléfonos móviles	1	4.8
Son las oficinas generales de C.F.E.	1	4.8
Son oficinas de bienes y raices, venta de casas por medio de un crédito	1	4.8
Son oficinas de una Radio Difusora	1	4.8
Transformación de la materia prima resina para la elaboración de diferentes productos	1	4.8
Una bodega vacia	1	4.8
Venta de automoviles	1	4.8
Venta de pintura e impermeabilizante	1	4.8
Venta de ropa	1	4.8
Venta de tractores agricolas de diferentes tipos	1	4.8
Total	21	100.0

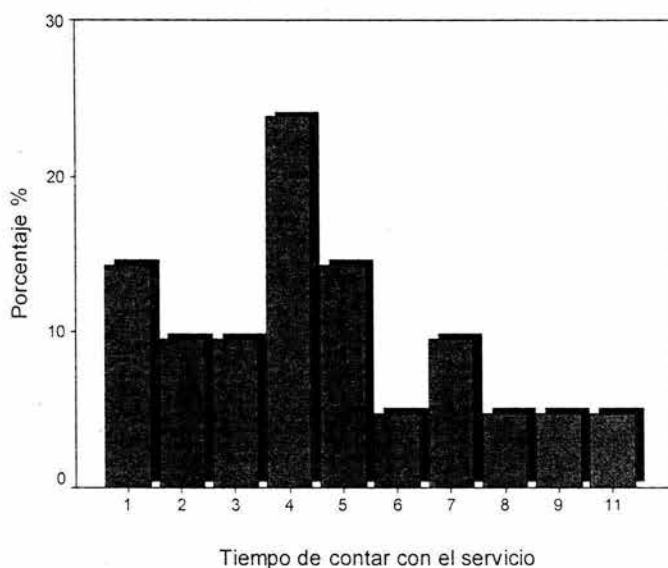


¿Características generales de su empresa?

Esta grafica muestra las características generales de las empresas las que se le proporciona un servicio de vigilancia o intendencia siendo todas de un giro diferente, como fabrica de papel, Escuelas, bodegas de leche, de cerveza, etc., así como el corte y empacadoras de aguacate para exportación y fabricación de papel que representan, por lo tanto Grupo Serlimym puede seguir prestando un servicio a una gran variedad de empresas ni importando el giro de estas.

### 3.- Tiempo de contar con el servicio

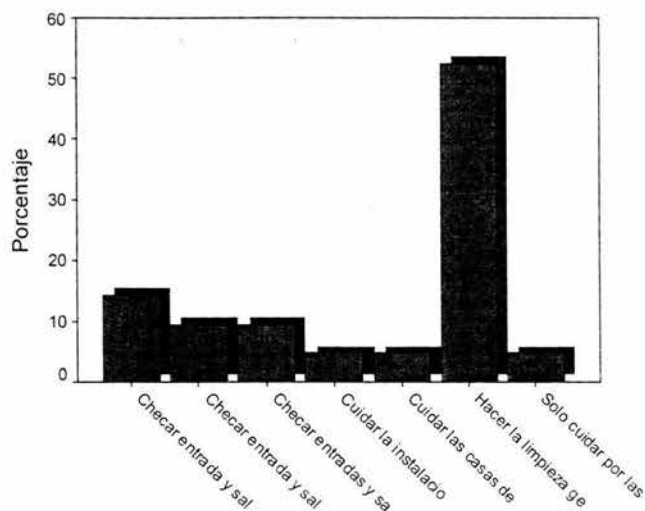
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 año	3	14.3
2 años	2	9.5
3 años	2	9.5
4 años	5	23.8
5 años	3	14.3
6 años	1	4.8
7 años	2	9.5
8 años	1	4.8
9 años	1	4.8
11 años	1	4.8
Total	21	100.0



En la grafica se observa el tiempo de servicio que proporciona Grupo Serlimym a las 21 empresas correspondientes, reflejando esto que se ha creado antigüedad considerable en algunas de ellas independientemente de cambios que sean suscitado del personal.

#### 4.- ¿Qué actividades realiza el trabajador?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Checar entrada y salida de personal, rondines	3	14.3
Checar entrada y salida de personal, como de camines de carga, rondines	2	9.5
Checar entradas y salidas de personal, como de camiones de carga, rondines	2	9.5
Cuidar la instalaciones del edificio , rondines	1	4.8
Cuidar las casas de algún peligro o robo, rondines	1	4.8
Hacer la limpieza general de las oficinas	11	52.4
Solo cuidar por las noches la empresa de cualquier desastre	1	4.8
Total	21	100.0

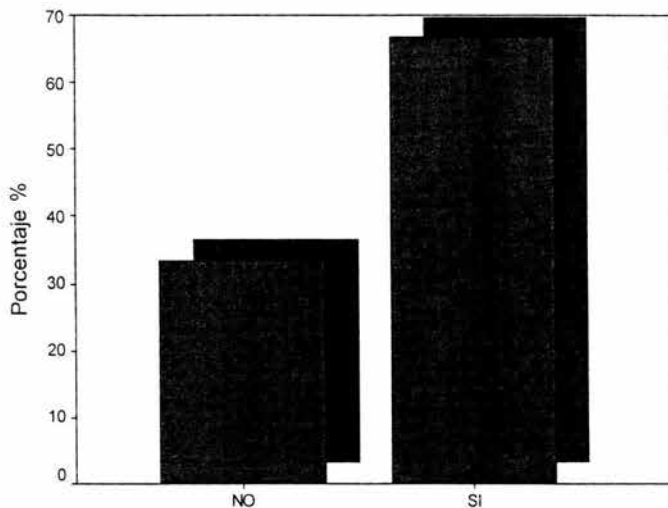


#### ¿Qué actividades realiza el trabajador?

Las diferentes actividades que realizan los trabajadores dentro de cada empresa, varía de acuerdo al servicio que se presta, siendo el de intendencia el que presenta una unificación en su labor, ya que en Vigilancia hay algunas variantes, pero todas encaminadas a la función principal.

5- ¿Considera que el personal de grupo SERLIMYM esta capacitado para el trabajo que desempeña?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
NO	7	33.3
SI	14	66.7
Total	21	100.0

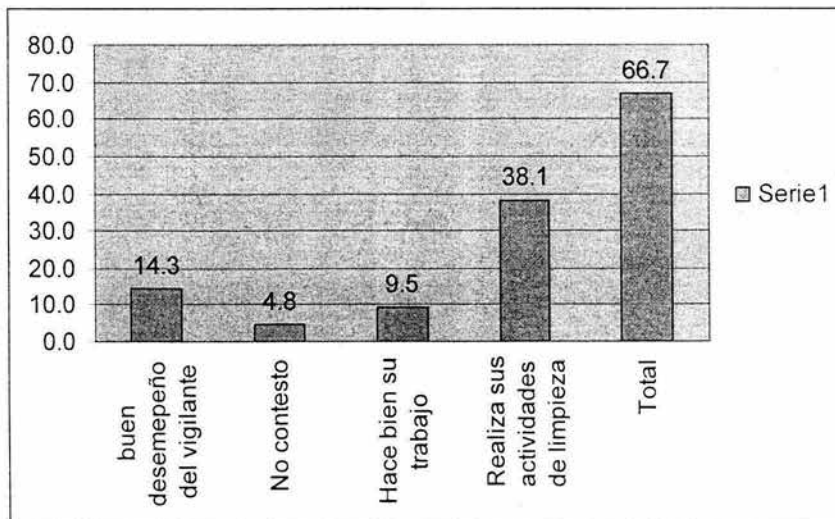


¿Considera que el personal esta capacitado?

En esta gráfica se observa que las empresas a las que se le proporciona servicio consideran que el personal esta capacitado para desempeñar su trabajo y un mínimo de las empresas considera que el personal no esta capacitado para realizar su trabajo, cuestión que es importante considerar.

5 A.- Los que contestaron que si: ¿Por qué? (de la pregunta 5)

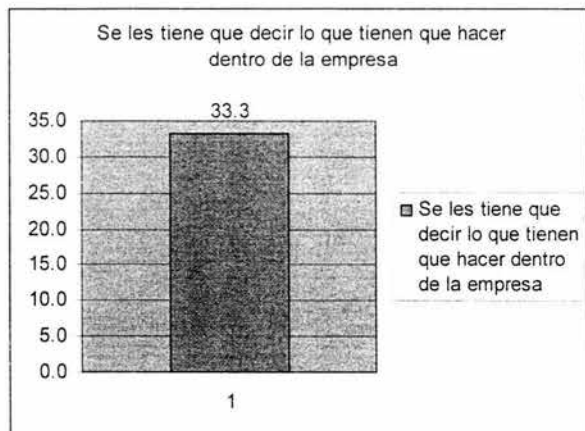
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
buen desempeño del vigilante	3	14.3
No contesto	1	4.8
Hace bien su trabajo	2	9.5
Realiza sus actividades de limpieza	8	38.1
Total	14	66.7



Esta gráfica muestra que la mayoría de las empresas consideran que los trabajadores están capacitados para realizar sus actividades en la empresa para cual se presta el servicio. Por lo cual se debe considerar que es importante con capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores.

5 B.-Los que contestaron que No: ¿Por qué? (de la pregunta 5)

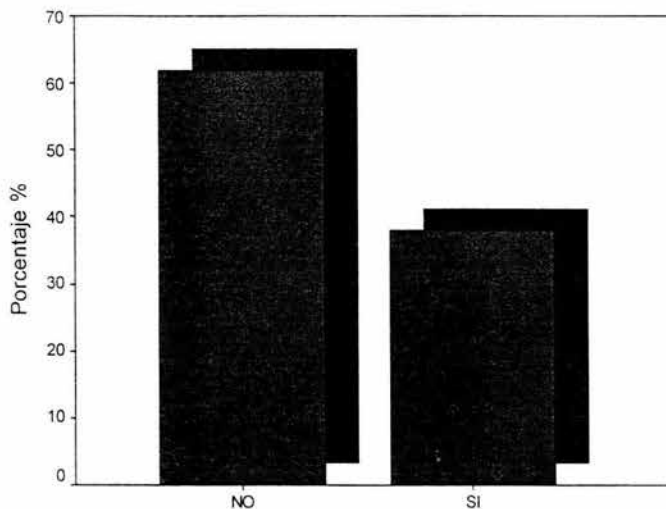
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se les tiene que decir lo que tienen que hacer dentro de la empresa	7	33.3
Total	7	33.3



Una minoría de las empresas consideran que el empleado de Grupo Serlimym no esta capacitado para realizar su trabajo como se debe. Ya que se le tienen que decir las actividades a realizar dentro de la misma.

6.-¿Su empresa le da capacitación al personal de grupo SERLIMYM

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	8	38.1
NO	13	61.9
Total	21	100.0



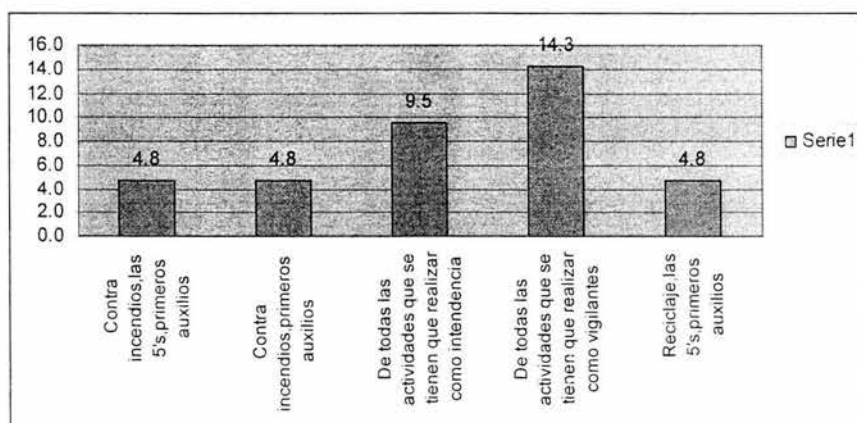
¿Brinda capacitación al personal de SERLIMYM?

Los resultados en esta gráfica muestran relación con los obtenidos en la pregunta anterior dado que consideran que una mínima parte de los trabajadores no están capacitados para realizar sus actividades por lo que las empresas se ven obligadas a darles una capacitación para que realicen su trabajo, pero aún así las empresas que les dan capacitación solo son unas cuantas que representan la minoría.



6 A.- ¿Tipo de capacitación que brinda a los trabajadores de grupo SERLIMYM? (de la pregunta 6)

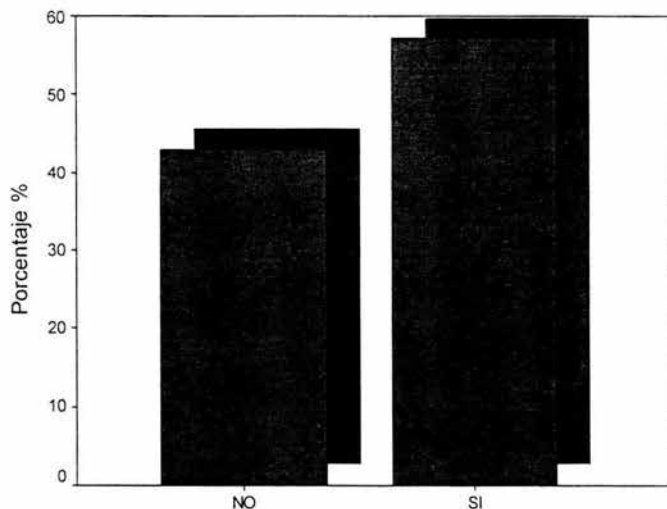
Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Contra incendios, las 5's, primeros auxilios	1	4.8
Contra incendios, primeros auxilios	1	4.8
De todas las actividades que se tienen que realizar como intendencia	2	9.5
De todas las actividades que se tienen que realizar como vigilantes	3	14.3
Reciclaje, las 5's, primeros auxilios	1	4.8
Total	8	38.1



De las deferentes empresas que señalan han brindado capacitación al personal de Grupo Serlimym, el tipo de capacitación ha sido encaminada al las actividades que tienen que realizar dentro de dichas empresas para cubrir con sus necesidades.

7.- ¿El servicio que le presta la empresa grupo SERLIMYM considera que sea de calidad?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
NO	9	42.9
SI	12	57.1
Total	21	100.0

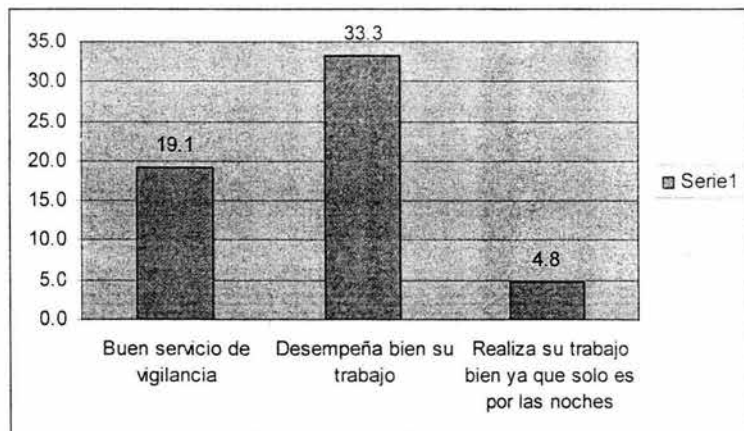


¿Considera que el servicio que brinda SERLIMYM es de calidad?

La gráfica muestra que el mayor número de empresas a las que Grupo Serlimym les proporciona un servicio consideran que este es de calidad y mínimo de las empresas consideran que el servicio que se les proporciona no es de calidad. Lo cual tiene relación con las respuestas anteriores.

7 A.- ¿Por qué? Los que contestaron que si (de la pregunta 7)

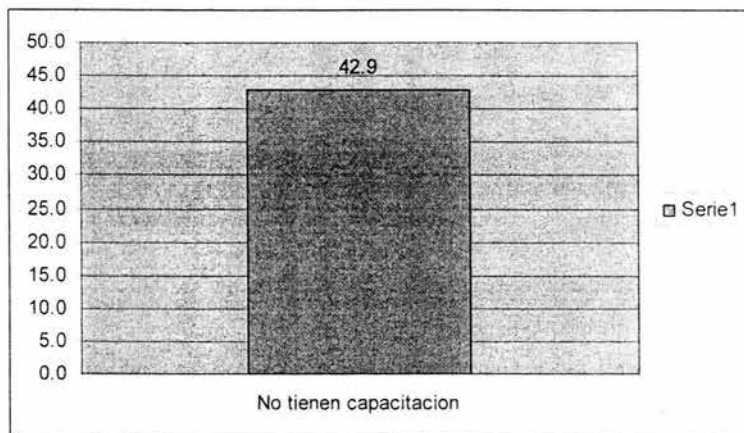
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buen servicio de vigilancia	4	19.1
Desempeña bien su trabajo	7	33.3
Realiza su trabajo bien ya que solo es por las noches	1	4.8
Total	12	57.2



Los datos obtenidos nos muestran una total concordancia con las respuestas señaladas con las preguntas anteriores (5, 6,7) ya que la mayoría de las empresas a las que se les proporciona un servicio consideran que el personal si esta capacitado para realizar sus labores y que es de calidad.

7 B.- ¿Por qué? Los que contestaron que no(de la pregunta 7)

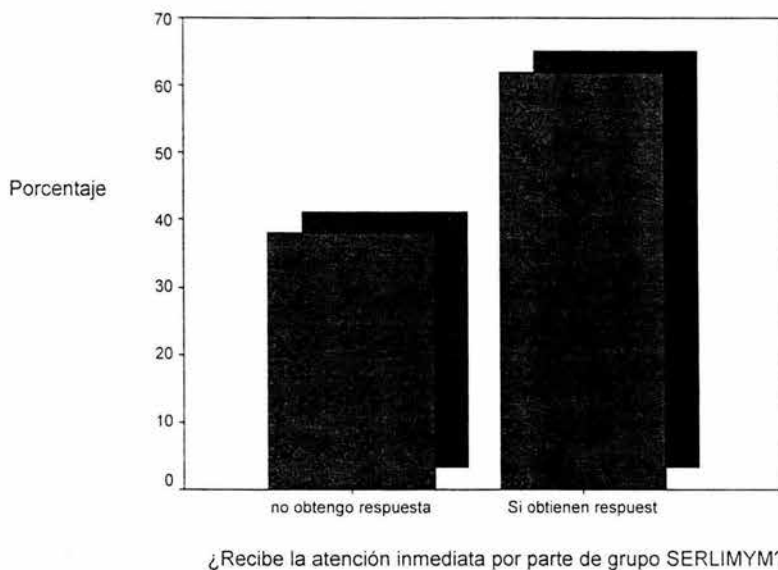
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No tienen capacitación	9	42.9
Total	12	57.2



La minoría de las empresas consideran que los trabajadores no realizan el trabajo con calidad por que no cuentan con una capacitación para realizar las diferentes actividades.

8.- ¿Cuándo necesita atención por parte del grupo SERLIMYM obtiene respuesta inmediata

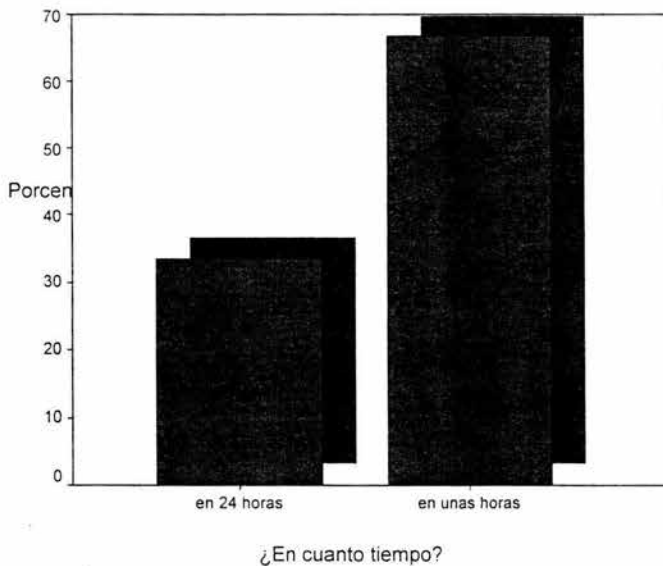
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si obtienen respuesta rapida	13	61.9
no obtengo respuesta rapida	8	38.1
Total	21	100.0



En esta gráfica se observa que la mayoría de las empresas consideran que cuando necesitan atención por parte de Grupo Serlimym si obtienen respuesta inmediata mientras un número considerable de las empresas consideran que no reciben atención inmediata de Grupo Serlimym.

8A.- ¿En cuanto tiempo?

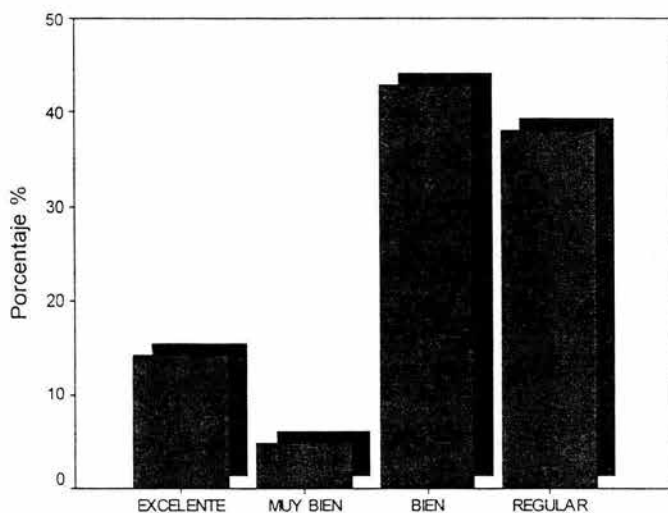
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
en 24 horas	8	33.3
en unas horas	13	66.7
Total	21	100.0



Las empresas que sí obtienen atención inmediata comentan en cuanto tiempo tienen respuesta de Grupo Serlimym la mayoría que en unas horas y la que no obtienen respuesta rápida comentan que en que en 24 horas soy atendidos.

9.- ¿Hasta el momento como considera UD el servicio proporcionado?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A) EXCELENTE	3	14.3
B) MUY BIEN	1	4.8
C) BIEN	9	42.9
D) REGULAR	8	38.1
Total	21	100.0

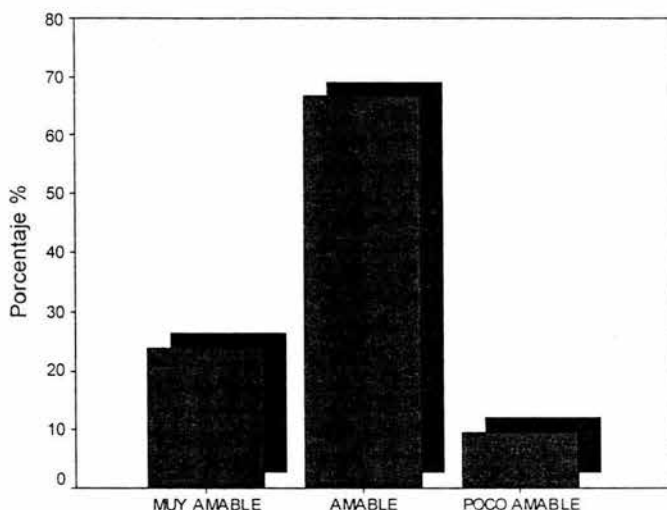


¿Como considerará ud. el servicio proporcionado?

Esta gráfica muestra como consideran el servicio proporcionado de Grupo Serlimym las diferentes empresas, unificando los resultados se observa que la mayoría de las empresas consideran entre excelente y bien el servicio que se proporciona y con una minoría considera que no es permanente.

10.- ¿Como es el trato del empleado de grupo SERLIMYM hacia el personal y/o usuario de su empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A) MUY AMABLE	5	23.8
B) AMABLE	14	66.7
C) POCO AMABLE	2	9.5
Total	21	100.0



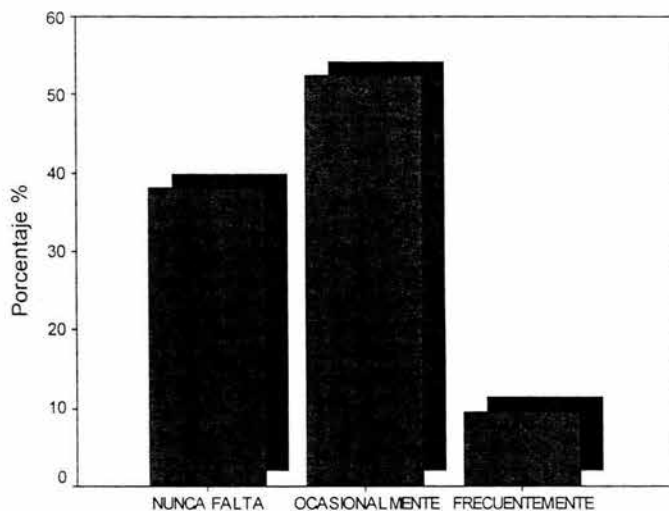
¿Como es el trato del empleado de SERLIMYM?

La gráfica muestra que el trato que tienen los trabajadores de Grupo Serlimym hacia el personal y/o usuarios de las empresas (cliente) a las que se les presta un servicio es muy amable, y un mínimo lo considera poco amable, lo cual va relacionado con el servicio que prestan a la empresa (relación con la pregunta 9)



11.- En cuanto a la asistencia del trabajador

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A) NUNCA FALTA	8	38.1
B) OCASIONALMENTE	11	52.4
C) FRECUENTEMENTE	2	9.5
Total	21	100.0

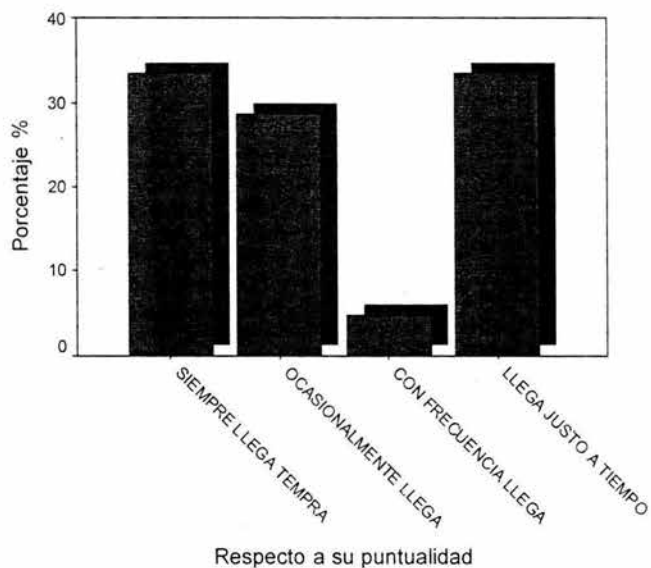


En cuanto a la asistencia del trabajador

En esta gráfica se muestra en cuanto a la asistencia del personal de Grupo Serlimym en las empresas donde se encuentran laborando, ya que comentaron que ocasionalmente faltan; un porcentaje considerable que contestaron nunca faltan y un mínimo que frecuentemente faltan. Lo que refleja que la asistencia del trabajador es permanente.

## 12.- Respecto a su puntualidad

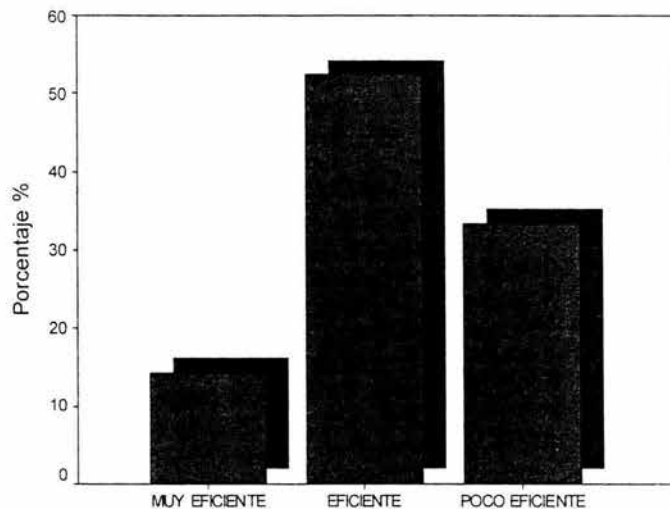
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A) SIEMPRE LLEGA TEMPRANO	7	33.3
B) OCASIONALMENTE LLEGA TARDE	6	28.6
C) CON FRECUENCIA LLEGA TARDE	1	4.8
D) LLEGA JUSTO A TIEMPO	7	33.3
Total	21	100.0



En esta gráfica se muestra respecto a la puntualidad que tienen los empleados de Grupo Serlimym en la empresa donde desempeñan sus labores se manejan en el tiempo establecido como puntual lo cual señala que el trabajador trata de llegar a tiempo al lugar de trabajo.

13.- Como considera el desempeño laboral del trabajador

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A) MUY EFICIENTE	3	14.3
B) EFICIENTE	11	52.4
C) POCO EFICIENTE	7	33.3
Total	21	100.0

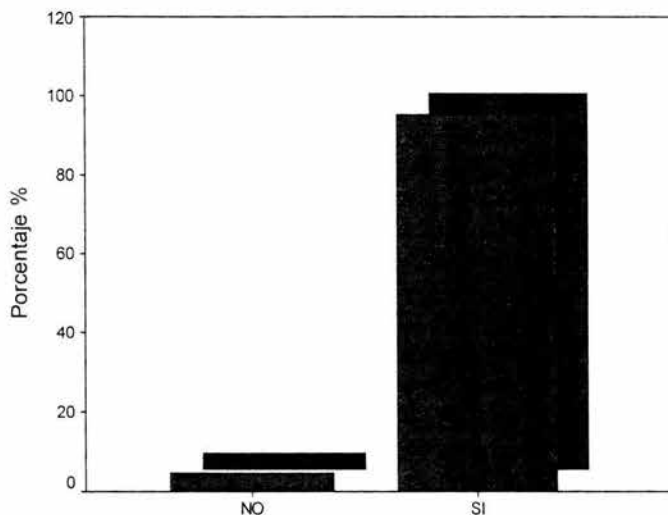


Como considera el desempeño laboral

En esta gráfica se observa que las empresas consideran el desempeño laboral de los trabajadores de manera global se refleja que las empresas en su mayoría lo perciben como muy eficiente y eficiente el desempeño laboral del trabajador.

14.- Considera necesario se le proporcione capacitación al trabajador en algún aspecto para mejorar la calidad de su trabajo

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A) SI	20	95.4
B) NO	1	4.6
Total	21	100.0

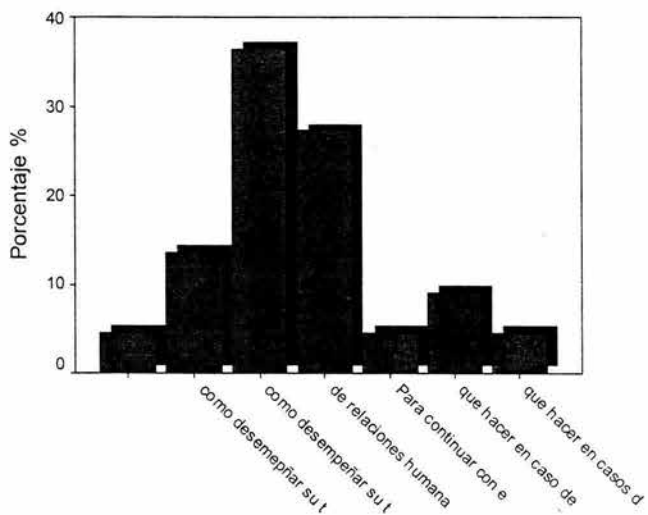


Considera necesario se le proporcione capacitación al trabajador

La mayoría de las empresas consideran necesario se le proporcione capacitación al trabajador. Esto debido quizá a la visión que se maneja en las empresas de que la capacitación debe de ser permanente para poder lograr la calidad en el servicio que se presta.

14 A.- ¿De que tipo? (de la pregunta 14)

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
como desempeñar su trabajo con calidad y eficiencia	3	14.3
como desempeñar su trabajo con calidad y eficiencia	8	38.1
de relaciones humanas hacia el trabajo	6	28.6
Para continuar con el buen desempeño laboral	1	4.8
que hacer en caso de emergencia	2	9.5
que hacer en casos de emergencia y de relaciones personales	1	4.8
Total	21	100.0

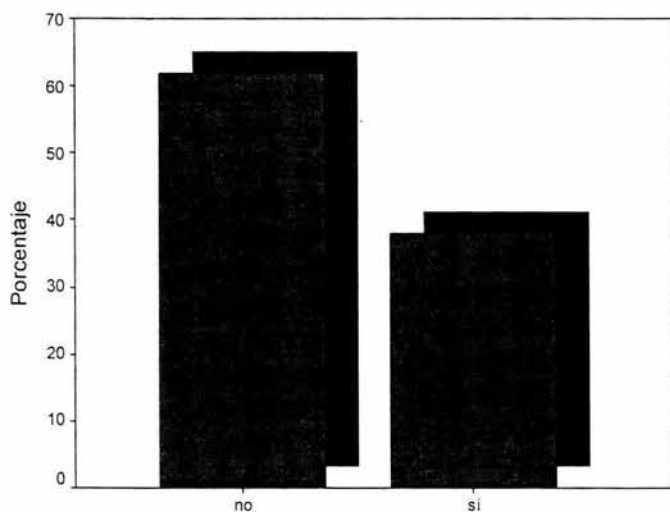


¿De qué tipo? (de la pregunta 13)

Esta gráfica presenta el tipo de capacitación que las empresas consideran necesaria se le proporcione a los trabajadores para mejorar la calidad en el servicio. La cual gira en torno a: principalmente a como desempeñar su trabajo con calidad y eficiencia, de relaciones humanas hacia el trabajo, que hacer en caso de emergencia y de relaciones personales.

15.- ¿Usted como cliente (empresa) le ha dado algún tipo de capacitación al personal de grupo SERLIMYM?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
no	13	61.9
si	8	38.1
Total	21	100.0

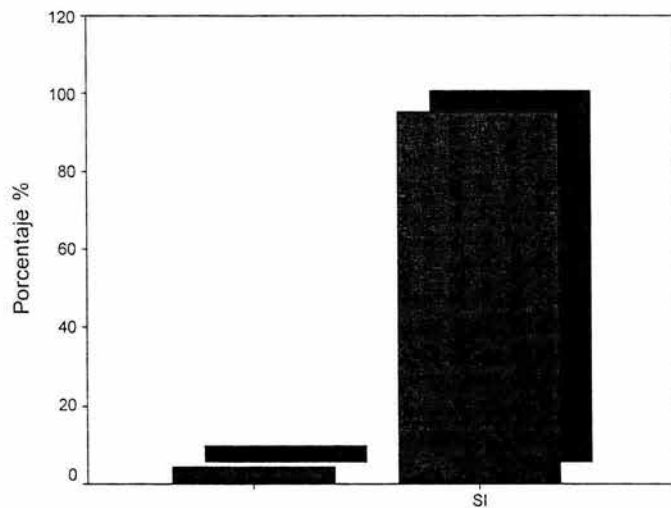


¿Usted ha brindado capacitación al personal de grupo SERLIMYM?

Esta grafica muestra si la empresa (cliente de Grupo Serlimym) le ha dado algún tipo de capacitación al personal de Grupo Serlimym, la mayoría de las empresas respondieron que no le han dado capacitación al personal y una minoría que si les han dado algún tipo de capacitación a los trabajadores. Quizá a la mayoría de las empresas no consideran que les corresponda a ellos brindar la capacitación.

16.- ¿El trabajador cuenta con el material necesario para realizar sus labores?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Porcentaje Relativa
SI	21	100

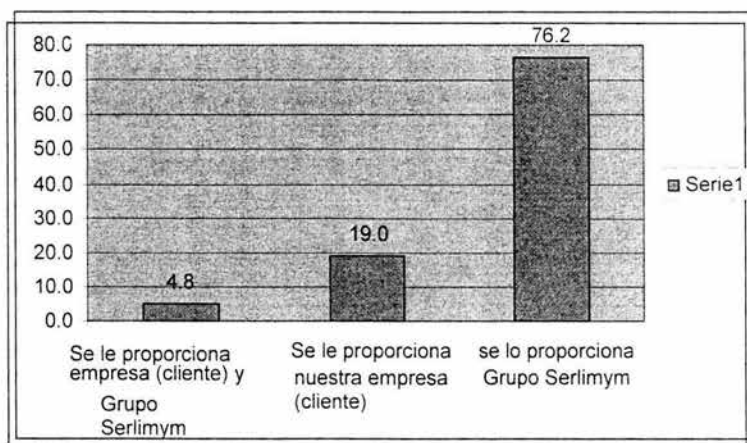


¿El trabajador cuenta con el material necesario?

En esta gráfica se demuestra que todas las empresas comentan que todos los trabajadores cuentan con el material necesario para realizar sus labores.

16 A ¿Quién lo proporciona? (de la pregunta 16)

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Se le proporciona empresa (cliente) y Grupo Serlimym	1	4.8
Se le proporciona nuestra empresa (cliente)	4	19.0
se lo proporciona Grupo Serlimym	16	76.2
Total	21	100.0

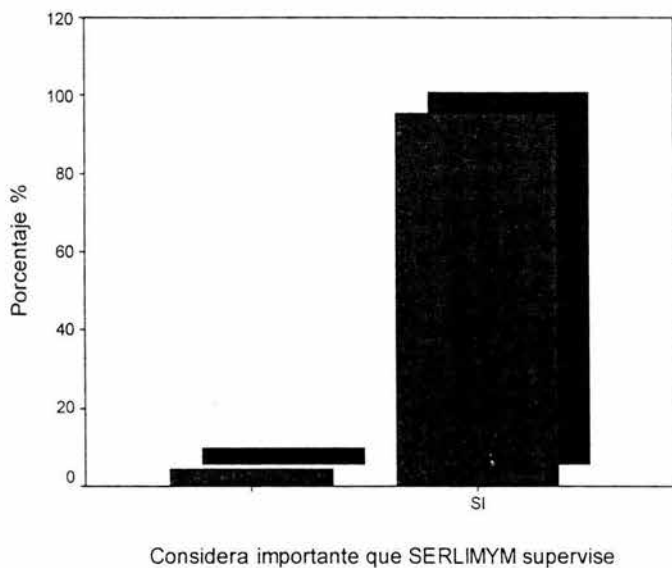


Esta gráfica muestra que los trabajadores de Grupo Serlimym cuentan con el material necesario para realizar sus labores, esto es independientemente de quien proporcione el material el empleado cuenta con el.



17.- Considera importante que grupo SERLIMYM supervise el servicio que se le proporciona

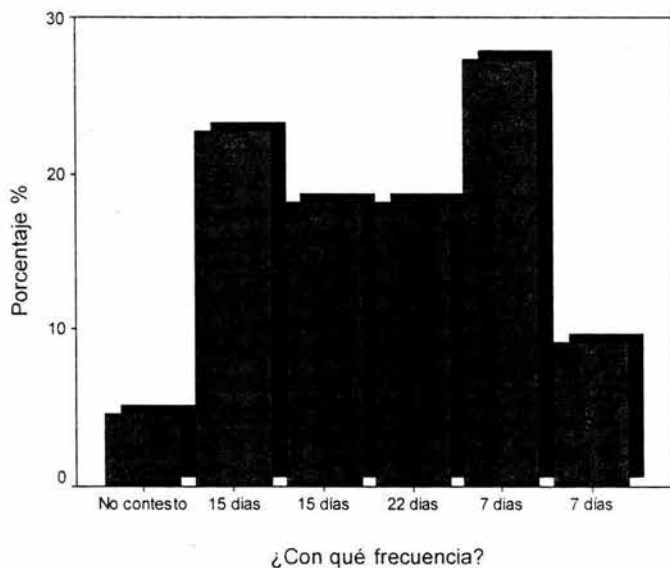
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	21	100



En esta gráfica se demuestra que a las veintiún empresas a las que se les proporciona servicio consideran importante se supervise a los trabajadores de Grupo Serlimym.

17 A.- ¿Si considera que es importante llevar a cabo la supervisión?(pregunta 17)

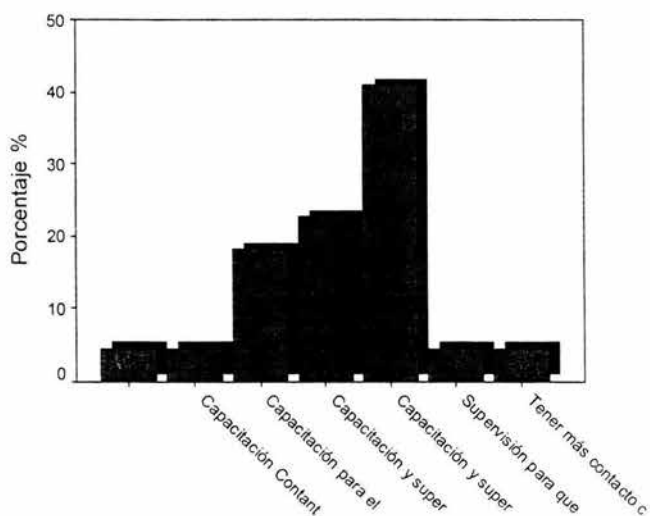
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
15 días	5	23.8
15 días	4	19.0
22 días	4	19.0
7 días	6	28.6
7 días	2	9.5
Total	21	100.0



Esta gráfica presenta con que frecuencia las empresas opinan que se supervise al personal de Grupo Serlimym, comentaron según a las necesidades que siente cada una de las empresas. La mayoría considera sea cada 15 días la supervisión.

### 18.- Sugerencias para mejorar el servicio

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Capacitación Constante y supervisión.	1	4.8
Capacitación para el desempeño de su trabajo	4	19.0
Capacitación y supervisión constante	5	23.8
Capacitación y supervisión constante para mejorar el servicio	9	42.9
Supervisión para que se vea su interés por el servicio	1	4.8
Tener más contacto con la empresa Grupo Serlimym	1	4.8
Total	21	100.0



Sugerencias para mejorar el servicio

En esta gráfica se muestra las diferentes sugerencias de las empresas para mejorar el servicio proporcionado a cada una de ellas, coincidiendo en que la capacitación y la supervisión es importante para ellas y para los trabajadores para que se continúe con el servicio que se está prestando.

## 6.5 Análisis de Resultados:

Respecto a los diferentes aspectos que se valoraron en la presente investigación de la información recaba de las empresas (clientes) a las que se les proporciona un servicio y a los trabajadores de Grupo Serlimym se rescatan los siguientes:

La opinión que tienen las empresas (cliente) respecto a las actividades que realizan los trabajadores de vigilancia e intendencia consideran que se adecuan dependiendo en la empresa donde se encuentren laborando. Por otra parte las empresas consideran que el personal de Grupo Serlimym si esta capacitado para realizar sus funciones dentro de la empresa, aunque si consideran importante que la empresa Grupo Serlimym les proporcione algún tipo de capacitación al ingresar a trabajar y se proporcione esta capacitación constantemente para continuar con la superación en la eficiencia del servicio, el buen desempeño de los trabajadores. Esto es resultado de que no hay capacitación hasta el momento por parte de Grupo Serlimym, por lo que algunas empresas se ven con la responsabilidad de proporcionar capacitación a los trabajadores de Grupo Serlimym para cubrir sus necesidades específicas de cada una de ellas, y poder contar con eficiencia y un buen desempeño de los trabajadores de de cada una de estas empresas. De igual forma las empresas creen necesario que Grupo Serlimym tenga una constante supervisión hacia los trabajadores de dicha empresa para que este enterada de las situaciones, dificultades que se le puedan presentar al trabajador dentro de su área laboral y se le de una solución a dicha situación.

Los Trabajadores sienten la necesidad de que la empresa Grupo Serlimym muestre mayor interés en ellos y en el trabajo que desempeñan dentro de cada empresa proporcionando una constante capacitación y supervisión para que se sientan más seguros, en el desarrollo de sus funciones, actividades siendo de calidad y mostrando un buen desempeño laboral dentro de cada empresa donde se

encuentran laborando. Así mismo Grupo Serlimym conocería las dificultades o limitaciones a las que se tiene que enfrentar el trabajador para el desempeño de sus actividades para lo cual se les proporcionaría una orientación a la solución de dicha situación y con ello hacerlos sentir importantes para la empresa Grupo Serlimym.

Para lograr lo anterior es importante la comunicación dentro del área laboral, tanto con las empresas (clientes) como con los trabajadores pero de una forma personalizada, ya que hasta el momento solo se cuenta con una atención por vía telefónica, se espera a que suceda algo negativo en el desempeño del trabajador dentro de la empresa donde se encuentra laborando para tener una comunicación personalizada con ambos.

Los trabajadores en su mayoría tienen un trato de amabilidad hacia los jefes inmediatos por lo que sean ganado el apoyo de estos, además que tienen un trato bueno con los compañeros de trabajo en donde se encuentran laborando, por lo que esto no indica que existe un ambiente de trabajo agradable entre empresa (cliente) y los trabajadores de Grupo Serlimym. Por este motivo los trabajadores de Grupo Serlimym tienen una asistencia permanente y en general son puntuales en su hora y día que les corresponde laboral.

Se cuentan con empresas que han mantenido una antigüedad considerable, y otras con un poco menos de tiempo de contar con el servicio, en las cuales se ha conservado esta, aunque se tengan un máximo de trabajadores con una antigüedad de 7 años y hay otros trabajadores que tienen menos esto debido a los cambios de personal pero eso no influye en el servicio que se proporciona ya que se cubre el personal inmediato posible en cada caso en particular.

Todo lo anterior sirve para que Grupo Serlimym muestra más interés en las empresas (clientes) y en los trabajadores ya que sin ellos la empresa no tendría razón de ser, se considera importante realizar una capacitación desde la contratación del personal de nuevo ingreso así como la supervisión a las empresas para poder ofrecer un servicio de calidad y garantizar la eficiencia en el desempeño laboral de todos los trabajadores.

## Conclusiones.

A partir de los resultados obtenidos y de los objetivos planteados se concluye:

De acuerdo al objetivo general:

Determinar el impacto del servicio que prestan los trabajadores de Grupo SERLIMYM en las diferentes empresas en la Ciudad de Uruapan Mich, con el fin de proponer alternativas al servicio que presta la empresa. Se comprobó que realmente la empresa Grupo Serlimym tiene un impacto dentro de las empresas a las que se les proporciona un servicio ya que han conservado una antigüedad con la empresa Grupo Serlimym a pesar de los cambios de personal que se han realizado a través del tiempo del servicio proporcionado.

- En cuanto a la opinión del personal encargado sobre el servicio que prestan los trabajadores. Consideran que se les proporciona un buen servicio de calidad aunque creen necesario que los trabajadores tengan una mayor capacitación y una supervisión constante para mejorar el servicio.
- Respecto a las situaciones y/o limitantes a las que se ha enfrentado el trabajador de Grupo SERLIMYM en las diferentes empresas que labora. Se identificaron las siguientes: para realizar sus actividades son la falta de capacitación y supervisión, en algunas ocasiones no contar con el material o equipo necesario para realizar eficientemente sus funciones.
- Realmente no existe un seguimiento para el trabajador ya que se le contrata y se envía a la empresa que ha solicitado, la empresa que solicita servicios pero no hay una supervisión formal hacia el trabajador, a menos de que la empresa avise que se ha presentado algún problema con el personal de Grupo Serlimym.

Quedando aprobada la hipótesis planteada, "El servicio que prestan los trabajadores de Grupo Serlimym a las diferentes empresas cubre las expectativas y necesidades de cada una de las empresas". Ya que si cubre el servicio de Grupo Serlimym las expectativas y necesidades de la empresa ya que se da una antigüedad considerable desde un año hasta once años con algunas de las empresas a las que les proporcionamos un servicio a pesar de la falta de capacitación a los trabajadores y en algunas empresas les proporcionan ahí la capacitación para hacer más eficiente el trabajo que desempeña el personal de Grupo Serlimym. Así que la Hipótesis si fue aprobada.

Por otro lado el trabajador cumple con las actividades o funciones para las cuales fue contratado aunque no cuente con una capacitación y supervisión por parte de Grupo Serlimym.



**PROPUESTA**

## **Propuesta.**

Como parte final de la presente tesis y desde la perspectiva de Trabajo Social se realiza el siguiente proyecto:

Proyecto **“Capacitación y supervisión a los trabajadores de Grupo Serlimym”**.

Elabora: Departamento de Recursos Humanos.

Responsable: Gerente de Recursos Humanos, (Trabajadora Social)

Fecha: día 3 Mes de septiembre del 2005.

### **Justificación:**

Una vez que se hizo la investigación, las empresas a las cuales se les proporciona un servicio ya sea de vigilancia o intendencia en su mayoría consideran que los trabajadores de Grupo Serlimym están capacitados para realizar su trabajo y que lo realizan con eficiencia, pero en muchos de los casos ellas son las que proporcionan la capacitación al trabajador de acuerdo a sus necesidades por lo cual consideran importante que Grupo Serlimym tengan una capacitación y supervisión constante para los trabajadores. Por otro lado se identifico que la mayoría de los trabajadores consideran que es necesario tener una capacitación y supervisión constante para lograr obtener un eficiente desempeño y que sea de calidad, ya que ellos están inseguros del trabajo que desempeñan porque la gran parte de ellos no ha recibido capacitación para realizar sus actividades por parte de Grupo Serlimym por lo que solicitan se tomen en cuenta sus opiniones.

Por lo cual se tomaron en cuenta el sentir tanto de las empresas como de los trabajadores para la realización de este proyecto ya que es un punto importante que se debe de tomar en cuenta para continuar con el impacto hacia a las empresas y que el personal se sienta seguro y estable con el servicio que él esta prestando en la empresa donde se encuentra laborando, Para continuar con la permanencia tanto de

las empresas como de los trabajadores y así lograr abrir nuevos servicios en más empresas que aún no nos solicitan algún tipo de servicio.

## **Objetivos:**

### **Objetivo General:**

Establecer un proceso permanente de capacitación y supervisión a los trabajadores de Grupo Serlimym de vigilancia como de intendencia.

### **Objetivos Específicos:**

- Aumentar la eficiencia en el desempeño laboral del trabajador por medio de la capacitación constante proporcionada por Grupo Serlimym.

- Realizar supervisiones constantes a las empresas (jefes inmediatos) sobre la calidad del servicio proporcionado y la eficiencia laboral del trabajador.

- Efectuar supervisiones constantes a los trabajadores de Grupo Serlimym para conocer sus limitantes o aciertos en el desempeño laboral dentro de la empresa donde se encuentra trabajando.

## **Servicios:**

La propuesta esta dirigida a todos los trabajadores de vigilancia e intendencia de Grupo Serlimym; Así como a todas las empresas (clientes) que les proporcionamos un servicio que se encuentran en Uruapan Mich., de una forma directa donde interviene el Trabajador Social.

A los trabajadores se les proporcionara una capacitación constante y se harán supervisiones de todos ellos dentro de la empresa donde se encuentran laborando.

**Metas:**

- Lograr que el proyecto sea aprobado y apoyado por Grupo Serlimym en un 100%.
- Alcanzar que se reúna el 100% de los trabajadores para proporcionarles la capacitación.
- Conseguir incrementar al 100% la eficiencia laboral de los trabajadores.
- Poder realizar las supervisiones al 100% de las empresas a las que les proporcionamos servicio.

**Limites:**

Espacio.- Este proyecto en cuanto a la capacitación se ejecutara en las oficinas de Grupo Serlimym ya que se cuenta con un aula que se va acondicionar para realizar dicho evento.

- Respecto a las supervisión esta se realizaran en cada empresa donde se encuentran los trabajadores de Grupo Serlimym.

**Tiempo:**

- El proyecto esta apto para ejecutarse a partir del mes de septiembre del 2005.
- En cuanto al personal de intendencia no hay problema por el tiempo ya que la mayoría de los trabajadores descansa por las tardes.

**Organización:****Funciones:**

- Para realizar los cursos de capacitación se contrataran los servicios de un capacitador externo con la experiencia para proporcionar la capacitación al personal de Grupo Serlimym de vigilancia e intendencia.
- El departamento de Recursos Humanos que esta a cargo de Trabajo Social (Gerente de R.H) se encargara de la difusión, organización, coordinación, y evaluación de los cursos de capacitación hacia los trabajadores.

- El departamento de R.H. se encargara de proveer con todo lo necesario para que pueda llevar acabo el curso de capacitación.

-Por otro lado el departamento de R.H. Trabajo Social, se encargara de realizar las supervisiones con los jefes inmediatos en todas las empresas, asi como de los trabajadores en cada una de ellas.

- El departamento de trabajo social realizará una supervisión personal constante a todas las empresas teniendo una plática con cada jefe inmediato sobre el desempeño del trabajador y del servicio que se proporciona. Asi mismo con cada trabajador para ver las necesidades que presentan y cual es su desempeño dentro de la empresa que se encuentran laborando.

#### Actividades:

- La persona externa que se contratará solo realizará lo que le corresponda para dar la capacitación a los trabajadores.

- Las actividades que realizará el Dpto. de Recursos Humanos Trabajo Social son las siguientes:

- 1.-Reunir a los trabajadores de vigilancia e intendencia.
- 2.-Establecer calendarización de las reuniones para la capacitación y supervisión.
- 3.- Vigilar que se cumplan con los objetivos del proyecto.

#### Recursos Humanos:

- Se contara con la persona que impartirá los cursos de capacitación para el personal de Grupo Serlimym.

- Se contara con la asistencia y participación de todos los trabajadores de vigilancia e intendencia.

- Se contara con la participación de las empresas (jefes inmediatos) donde se llevara a cabo la supervisión.

- Con la participación del departamento de R.H. Trabajadora Social.

#### Recursos Materiales y /o Físicos.

- Salón
- Pintaron y pintarrones
- Proyector de imagines
- Cartulinas
- Hojas
- Mesas
- Sillas
- Lápiz y lapiceros
- Televisor
- Videocassetera
- Videocámara

#### **Calendarización.**

- El curso se ejecutará a la fecha de autorización y se adecuara según al rol de los trabajadores de vigilancia e intendencia ya que este personal esta en constante cambio de horarios, de tal manera que los trabajadores no se vean afectados.

- Respecto a la supervisión se iniciaran en cuanto se autorice el proyecto por Grupo Serlimym.

## **Presupuesto.**

- Estará determinada por el Director General de Grupo Serlimym.

## **Control.**

En cuanto a la capacitación y supervicios se realizarán 2 reuniones por lo menos cada mes para revisar en coordinación con el Director General sobre los avances y limitantes del proyecto.

### Supervisión:

- La supervisión estará a cargo del Departamento de R.H. Trabajadora Social, para que todas las actividades que están programadas para cada día de la capacitación se realicen conforme a lo planeado. Al igual que las supervisiones a las empresas y a los trabajadores.

### Evaluación:

- Se evaluarán los objetivos, metas y el tiempo de ejecución.
- Se tendrá una evaluación de cada sesión del curso de capacitación para poder detectar los avances de los trabajadores, la asistencia, participación, etc.
- Tanto la coordinación, supervisión y evaluación de los cursos de capacitación estará a cargo de Trabajo Social.
- Así mismo se tendrá una evaluación de cada supervisión que se realice de cada empresa y con cada trabajador que se encuentra en ella.

## Bibliografía.

- ANDER EGG Ezequiel (1994) "Metodología del Trabajo Social"  
Ediciones Ateneo, México, D.F.
- CHIAVENATO, Adalberto. (1992) "Administración de Recursos Humanos"  
Ediciones Mc. Graw Hill, México, D.F.
- FEIGENBAUM V. Armando (1989) "Calidad, Productividad y Competitividad"  
Ediciones Díaz Santos, Madrid.
- FISCHER, Laura. (1996) "Mercadotecnia"  
Ediciones Mc Graw Hill, México, D.F.
- GIL, Mendoza José. (1996) "Mercadotecnia"  
Ediciones Mc Graw Hill, México, D.F.
- GROOCOK, John M. (1993) "La Cadena de la Calidad"  
Ediciones Díaz Santos, Madrid.
- HERRERA, Loyo Angélica. (2000) "Trabajo Social en Empresas.  
Ediciones Escuela Nacional Autónoma de México.
- KOONTZ, Harold. (1985) "Administración"  
Ediciones Mc. Graw Hill, México, D.F.
- KOTLER, Phillp. (1996) "Mercadotecnia"  
Ediciones Pretice may Hispanoamericana, México, D.F.



- MADDUX, Robert B. (1991) "Evaluación del Desempeño"  
Ediciones Trillas, México, D.F.
  
- PAYNE, Adrián. (1999) "La Esencia de la Mercadotecnia"  
Ediciones Trillas, México, D.F.
  
- REYES, Ponce Agustín. (1982) "Administración de Empresas Teoría y Práctica"  
Ediciones Lemus S.A.
  
- REYES, Ponce Agustín. (2004) "Administración Moderna"  
Ediciones Lemus S.A.
  
- ROBBINS, Stephen P. (2003) "Comportamiento Organizacional"  
Ediciones Pearson Educación, México D.F.
  
- RODRIGUEZ, Valencia Joaquín. (1996) "Como Administrar Pequeñas y Medianas Empresas"  
Ediciones Tomson S.A. de C.V.
  
- RODRIGUEZ, Valencia Joaquín. (1991) "Administración Moderna del Personal"  
Ediciones Ecasa. México, D.F.
  
- STONER, A. F. James. (1989) "Administración"  
Ediciones may Hispanoamericana, S.A., México, D.F.
  
- WENDELL, L., Frrech. (1996) "Administración de Personal y Recursos Humanos"

Ediciones Mac. Graw Hill, México, D.F.

- ZEITHAML, Valarie A. "Calidad Total en la Gestión de Servicios"  
Ediciones Continental S.A.
- ZIKMUND, William. "Mercadotecnia"  
Ediciones Continental S.A.

**ANEXOS**

## Anexos

(Anexo 1)

### Hipótesis

El servicio que prestan los trabajadores de Grupo SERLIMYM a las diferentes empresas cubre las expectativas y necesidades de cada una de las empresas.

#### Variable Independiente (Causa)

##### Servicio

#### Variable Dependiente

##### Expectativas y Necesidades

X1 Capacitación para el desempeño laboral.	X2 Equipo para realizar su trabajo.	X3 Coordinación entre Grupo SERLIMYM y los trabajadores.	Y1 Personal capacitado	Y2 Servicio que solicitan	Y3 Cubrir diferentes horarios para cada una de las
--	-------------------------------------	--	------------------------	---------------------------	--

Variable	Indicador	Índice	Sujeto/Objeto	Técnica e Instrumento	Preguntas
Variable Independiente  Servicio	X1 Capacitación para el desempeño laboral.	Periodo Tipo de Capacitación A quien va dirigida Evaluación	Personal de Vigilancia. Personal de Intendencia	Historial  Instrumento  Entrevista	Ha recibido capacitación para realizar su trabajo? Cada cuando recibe una capacitación? Que tipo de capacitación se le da para el desempeño de su trabajo?
Definición Teórica Acción de servir. Organiza- y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial  o privada.	X2 Equipo para el desarrollo de su trabajo	Periodo  Tipo de equipo  Condiciones Frecuencia de la solicitud  de equipo.	Líquidos de limpieza. Material para aseo  en general  Personal de Intendencia  Toilete, gas lacrimógeno, forniture, esposas. Personal de Vigilancia	Historial  Entrevista	Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo?  El que equipo que le proporcionan es de utilidad para desarrollar su trabajo? En que condiciones se encuentra el equipo proporcionado por la empresa?  Cada cuando le proporcionan equipo de trabajo para el desempeño de sus actividades?

Variable	Indicador	Índice	Sujeto/Objeto	Técnica e Instrumento	Preguntas
Definición Operacional	X3 Coordinación entre Grupo SERLIMYM y los trabajadores	Comunicación Apoyo Relaciones Supervisión	Entre los administrativos de la empresa y todos los trabajadores Vigilancia y Intendencia	Entrevista	<p>Recibe apoyo de sus jefes inmediatos cuando se le presenta algún problema? Existe comunicación directa entre usted y la empresa?</p> <p>Que tipo de relación tiene con sus compañeros y la empresa?</p> <p>La empresa muestra interés sobre usted y el trabajo que desempeña?</p>

Variable	Indicador	Índice	Sujeto/Objeto	Técnica e Instrumento	Preguntas
<p>Variable Dependiente Expectativas y Necesidades</p> <p>Definición Teórica: Expectativa.- Esperanza de conseguir una cosa, si se depara la oportunidad que se desea. Necesidad.- Lo que es imprescindible para uno; tener - de trabajar para vivir- de primera indispensable para la vida.</p>	<p>Y1 Personal Capa- citado</p>	<p>Eficiencia Calidad Competente Iniciativa</p>	<p>Personal de Vigi- lancia y personal Intendencia.</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Que actividades realizara el trabajador?</p> <p>Que puesto va a desempeñar? Considera que el personal de Grupo</p> <p>SERLIMYM esta capacitado? El personal es capacitado por su empre- sa o por la empresa de Grupo SER-</p> <p>LIMYM? El servicio eu le presa Grupo SERLIMYM considera que sea de calidad?</p>
	<p>Y2 Servicios que so- licitan</p>	<p>Tipo de servicio Tipo de empresa Índice de servicio</p>	<p>Diferentes empresas Personal de Vigilancia Personal de Intendencia</p>	<p>Historial Currículo empresarial Cotizaciones</p>	<p>Que servicios requieren con mas frecuencia?</p> <p>Obtiene respuesta inmediata al solicitar</p>

Variable	Indicador	Índice	Sujeto/Objeto	Técnica e Instrumento	Preguntas
					el servicio? El personal que le envían esta capacitado para el trabajo que va a desempeñar?
<p>Definición Operacional Es la esperanza de conseguir algo que es importante y que se vuelve imprescindible para la vida.</p>	<p>Y3 Cubrir diferentes horarios para cada empresa según el servicio requerido</p>	<p>Tipo de servicio Tipo de empresa Horarios</p>	<p>Personal de Vigilancia Personal de Intendencia Horario matutino, vespertino o mixto.</p>	<p>Currículo Empresarial Entrevista</p>	<p>Cual el horario que requiere? Tipo de servicio que se le proporciona? Características de la empresa?</p>



## Anexo 2, Cedula de Trabajadores.

### **GRUPO "SERLIMYM".**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

SEXO: MASCULINO \_\_\_\_\_ FEMENINO. \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ AÑOS.

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD \_\_\_\_\_

PUESTO QUE DESEMPEÑA: \_\_\_\_\_

1.- ¿DESDE CUANDO LABORAS DENTRO DE GRUPO SERLIMYM?

\_\_\_\_\_

2.- ¿AL INGRESAR A TU TRABAJO TE EXPLICARON CLARAMENTE LAS ACTIVIDADES QUE DEBERIAS REALIZAR EN GRUPO SWERLIMYM?

A) SI                      B) NO

¿QUIÉN?

\_\_\_\_\_

3.- ¿HAZ RECIBIDO CAPACITACIÓN PARA REALIZAR TU TRABAJO POR PARTE DE GRUPO SERLIMYM?

A) SI                      B) NO

¿DE

QUIEN?

\_\_\_\_\_

4.- ¿CONSIDERAS QUE LA CAPACITACIÓN ES NECESARIA PARA EL DESEMPEÑO DE TU TRABAJO?

A) SI                      B) NO

5.- ¿CREEES QUE LA CAPACITACIÓN CONTRIBUYE PARA TENER UN BUEN DESEMPEÑO?

A) SI                      B) NO

6.- ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE LE DA PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO POR PARTE DE GRUPO SERLIMYM?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7.- ¿CADA CUANDO RECIBE CAPACITACION PO PARTE DE GRUPO SERLIMYM?

---

---

8.- ¿EN SU PUESTO ACTUAL QUE ACTIVIDADES REALIZA?

---

---

---

9.- ¿EXISTE COMUNICACIÓN ENTRE USTED Y LA EMPRESA GRUPO SERLIMYM?

A) SI

B) NO

¿CON

QUIEN?

---

10.- ¿LA EMPRESA GRUPO SERLIMYM MUESTRA INTERES POR USTED Y EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

A) SI

B) NO

¿POR QUIEN?

---

11.- ¿CONSIDERA QUE SU TRABAJO ES:

A) MUY AGRADABLE

B) AGRADABLE

C) POCO AGRADABLE

D) DESAGRADABLE

12.- ¿LA EMPRESA DONDE SE PRESTA SU SERVICIO LE HA DADO ALGUN TIPO DE CAPACITACIÓN?

A) SI

B) NO

¿DE QUE TIPO?

---

13.- ¿CUENTA CON EL MATERIAL NECESARIO PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES?

A) SI

B) NO

¿POR QUÉ?

---

---

14.- ¿EL EQUIPO QUE SE LE PROPORCIONA ES DE UTILIDAD PARA DESARROLLAR SU TRABAJO?

- A) SI                      B) NO

¿QUIÉN SE LO PROPORCIONA?

---

---

15.- ¿EN QUE CONDICIONES SE ENCUENTRA EL EQUIPO QUE LE PROPORCIONAN?

- A) BUEN ESTADO                      B) REGULAR ESTADO                      C) MAL ESTADO

16.- ¿CADA CUANDO TE PROPORCIONAN EQUIPO DE TRABAJO PARA EL DESEMPEÑO DE TUS ACTIVIDADES?

- A) CADA SEMANA    B) CADA MES  
C) CADA TRES MESES                      D) CADA SEIS MESES                      E) MÁS DE SEIS MESES

17.- ¿RECIBE APOYO DE SUS JEFES INMEDIATOS CUANDO SE LE PRESENTA ALGUN PROBLEMA?

- A) SI                      B) NO

¿POR QUIEN?

---

18.- ¿COMO ES EL TRATO CON TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

- A) BUENO                      B) REGULAR                      C) MALO

19.- ¿CUANDO COMETES UN ERROR O NO REALIZAS BIEN TU TRABAJO QUIEN TE LLAMA LA ATENCIÓN?

- A) JEFE INMEDIATO DE LA EMPRESA                      B) EL SUPERVISOR DE GPO SERLIMYM  
C) DE REC. HUAMNOS DE GPO SERLIMYM

¿DE QUE MANERA?

---

---

---

20.- ¿QUE ASPECTO O SITUACIÓN DE TU TRABAJO NO TE AGRADA O TE MOLESTA?

---

---

---

21.- ¿POR QUÉ MOTIVOS ABANDONARIAS TU TRABAJO?

---

---

---

21.- SUGERENCIAS:

---

---

---

¡GRACIAS!

Anexo 3, Cedula de Empresas.

**GRUPO "SERLIMYM"**

EMPRESA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE JEFE INMEDIATO DEL PERSONAL: \_\_\_\_\_

1.- CARACTERISTICAS GENERALES DE SU EMPRESA:

---

---

2.- SERVICIO QUE SE PROPORCIONA: \_\_\_\_\_

3.- TIEMPO DE CONTAR CON EL SERVICIO: \_\_\_\_\_

4.- ¿QUE ACTIVIDADES REALIZA EL TRABAJADOR DE GRUPO SERLIMYM DENTRO DE SU EMPRESA?

---

---

---

5.- ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DE GRUPO SERLIMYM ESTA CAPACITADO PARA EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

A) SI

B) NO

5 A.- ¿POR QUE?

---

---

---

6.- ¿SU EMPRESA LE DA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE GRUPO SERLIMYM?

A) SI

B) NO

6 A.- ¿DE QUE TIPO?

---

---

---

7.- ¿EL SERVICIO QUE LE PRESTA LA EMPRESA GRUPO SERLIMYM CONSIDERA QUE SEA DE CALIDAD?

- A) SI      B) NO

7 A.- ¿POR QUE?

---

---

---

8.- ¿CUANDO NECESITA ATENCIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA GRUPO SERLIMYM OBTIENE RESPUESTA INMEDIATA?

- A) SI    8 A.- ¿EN CUANTO TIEMPO? \_\_\_\_\_    B) NO    8 B.-¿POR QUE?

---

---

---

9.- ¿HASTA EL MOMENTO COMO CONSIDERA UD. EL SERVICIO PROPORCIONADO?

- A) EXCELENTE    B) MUY BIEN    C) BIEN    D) REGULAR    E) MAL  
F) PESIMO

9 A.- ¿POR QUÉ?

---

---

---

10.- ¿COMO ES EL TRATO DEL EMPLEADO DEGRUPO SERLIMYM HACIA EL PERSONAL Y/O USUARIO DE SU EMPRESA?

- A) MUY AMABLE    B) AMABLE    C) POCO AMABLE    D) GROSERO

E) OTRAS:

---

---

---

11.- EN CUANTO A LA ASISTENCIA DEL TRABAJADOR:

- A) NUNCA FALTA    B) OCASIONALMENTE    C) FRECUENTEMENTE

12.- RESPECTO A SU PUNTUALIDAD:

A) SIEMPRE LLEGA TEMPRANO

B) OCASIONALMENTE LLEGA TARDE

C) CON FRECUENCIA LLEGA TARDE

D) LLEGA JUSTO A TIEMPO

13.- COMO CONSIDERA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TRABAJADOR:

A) MUY EFICIENTE

B) EFICIENTE

C) POCO EFICIENTE

D) INEFICIENTE

14.- CONSIDERA NECESARIO SE LE PROPORCIONE CAPACITACION AL TRABAJADOR EN ALGUN ASPECTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SU TRABAJO:

A) SI \_\_\_\_\_

B) NO \_\_\_\_\_

14 A.- ¿DE QUE TIPO?

---

---

---

15.- ¿USTED COMO CLIENTE (EMPRESA) LE HA DADO ALGUN TIPO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE GRUPO SERLIMYM?

---

---

---

16.- ¿EL TRABAJADOR CUENTA CON EL MATERIAL NECESARIO PARA REALIZAR SUS LABORES?

A) SI \_\_\_\_\_

B) NO \_\_\_\_\_

16 A.- ¿POR QUÉ?

---

17- CONSIDERA IMPORTANTE QUE GRUPO SERLIMYM SE SUPERVISE EL SERVICIO QUE SE LE PROPORCIONA:

A) SI \_\_\_\_\_

17 A.- ¿CON QUE FRECUENCIA? \_\_\_\_\_

B) NO \_\_\_\_\_

18.- SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO:

---

---

---

---

¡GRACIAS!