



UNIVERSIDAD  
"DON VASCO A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.  
INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**Opinión del personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de recursos humanos de la Gasolinera "La Presa", de Uruapan, Michoacán.**

**TESIS PROFESIONAL**  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA:**  
GABRIELA JAE LIN SÁNCHEZ PULIDO

**ASESORA:**  
MTRA. ADRIANA SANTOYO MARTÍNEZ



URUAPAN, MICHOACÁN, 29 DE MAYO 2024



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## AGRADECIMIENTOS

A Dios,  
Por darme vida, fuerza, salud, sabiduría y una familia extraordinaria.

A mi madre,  
que ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores,  
gracias por estar presente en cada momento,  
te dedico este gran orgullo de ser quien soy, te amo.

A mi padre,  
gracias por motivarme a cumplir mis sueños,  
y mostrarme el camino hacia la superación,  
lo llevo en mi corazón.

A mis hermanos,  
por el apoyo que me brindaron día con día,  
por cada café que me brindaban en las noches de estudio,  
los adoro.

A mis abuelos,  
gracias por sus cuidados,  
con su sabiduría me enseñaron cosas vitales para la vida,  
los amo.

A mi esposo,  
gracias por tu amor, paciencia y palabras de motivación,  
por estar presente en todo momento y por creer en mí,  
te amo.

A mis suegros,  
gracias por su apoyo incondicional, por su cariño,  
y por incluirme en su familia de una manera especial,  
los quiero.

# ÍNDICE

## **Introducción**

### **CAPÍTULO I. LA EMPRESA**

1.1 Definición de la empresa. . . . .	3
1.2 Clasificación de la empresa. . . . .	4
1.3 Funciones de la empresa. . . . .	11
1.4 Elementos que conforman la empresa. . . . .	12
1.5 Fines de la empresa. . . . .	15

### **CAPÍTULO II. TRABAJO SOCIAL Y EL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA**

2.1 Conceptualización. . . . .	17
2.2 Perfil profesional del trabajador social en el área empresarial. . . . .	21
2.3 Niveles de intervención en trabajo social. . . . .	36
2.4 Teorías y modelos relacionados al factor humano. . . . .	47

### **CAPÍTULO III. GRUPO ORHEMANI S.A. DE C.V. (GASOLINERA LA PRESA)**

3.1 Características generales de la empresa. . . . .	52
3.2 Estructura organizativa de la empresa. . . . .	55
3.3 El departamento de Recursos Humanos. . . . .	57

### **CAPÍTULO IV. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

4.1 Definición del universo. . . . .	62
4.2 Elaboración del instrumento . . . . .	63
4.3 Levantamiento de la información . . . . .	64
4.4 Presentación de resultados . . . . .	65
4.5 Análisis de los resultados . . . . .	114

<b>Conclusiones</b> . . . . .	131
<b>Propuesta</b> . . . . .	136
<b>Bibliografía</b> . . . . .	144
<b>Anexos</b> . . . . .	148

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el trabajador social como agente de cambio en las empresas, se enfoca en el factor humano de una manera diferente, gracias a su metodología que le permite una intervención integral; retomando al siguiente autor, quien menciona la definición desde la mediación:

Realizará el papel del mediador entre el nivel directivo de la empresa y el nivel operativo; a partir de una sólida formación académica está en posibilidades de enfocar su labor en el área empresarial, a elevar la productividad partiendo del reconocimiento del recurso humano, ya que, tiene la capacidad de proyectarse socialmente como un profesional íntegro, pensante y racional; desde el punto de vista humano, ético, académico y político; con sensibilidad social, mentalidad amplia, abiertos al cambio, fortalezas para trabajar en equipo e interdisciplinario; con perfil investigativo, capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y sistemática. (Arbeláez, 2008, p.93)

El trabajo social en Recursos Humanos constituye una especialización, ya que, dirige sus acciones a humanizar las relaciones entre el capital y el trabajo, aumentando la calidad laboral en una empresa, puesto que está enfocado en costo-beneficio, ya que, su objetivo es procurar el logro óptimo de los objetivos de la empresa.

Lo que motivó a realizar la presente investigación es el dejar una relevancia para las presentes y futuras generaciones, donde el trabajador social esté mayormente posicionado en el área empresarial, destacando la importancia del rol y funciones que desempeña el trabajador social en esta área, específicamente en la Gasolinera “La Presa” donde, se pueden identificar acciones encaminadas a generar un ambiente laboral óptimo y donde la trabajadora social es la coordinadora del área de Recursos Humanos.

Es una investigación de tipo descriptiva, de carácter cuantitativo, con corte sincrónico y con un enfoque cuantitativo.

Igualmente, la presente investigación plantea objetivos y una hipótesis, ejes centrales que guiaron el estudio y más adelante en el análisis y conclusiones se expone su cumplimiento y comprobación, los cuales son los siguientes:

**Objetivo general:** *Identificar la opinión que tiene el personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de Recursos Humanos de la Gasolinera La Presa, con la finalidad de proponer una línea de intervención, cuyas funciones y actividades cubran las expectativas y necesidades del personal.*

**Objetivos específicos:**

1. *Señalar las funciones y actividades que desarrolla el trabajador social en el área de Recursos Humanos de la Gasolinera La Presa.*
2. *Contrastar la opinión del personal administrativo y operativo sobre la importancia de la intervención del trabajador social en el departamento de Recursos Humanos.*
3. *Proponer una línea de intervención para el trabajador social, con la finalidad de establecer las funciones y actividades reales, cubriendo las expectativas y necesidades del personal.*

*Hipótesis: La opinión que tiene el personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de Recursos Humanos de la Gasolinera La Presa, se encuentra determinada por el desconocimiento de las funciones y acciones que este profesional desempeña.*

Cabe señalar, que la investigación está conformada por cuatro capítulos, donde el primer capítulo, se abordan definiciones de empresa, criterios y clasificación de estas, dando así un panorama mayor sobre los elementos que conforma y dan estructura a cualquier organización.

En el segundo capítulo se relaciona la intervención del licenciado en trabajo social en el ámbito empresarial, destacando la importancia de este profesional en el área de recursos humanos, así como algunas teorías motivacionales que sustentan la intervención de este profesional en la atención del recurso humano.

De igual forma, en el tercer capítulo se abordan los aspectos que conforman al Grupo Orhemani S.A. de C.V. (Gasolinera La Presa), que es el objeto de estudio de esta investigación.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo dirigida a personal operativo y administrativo de la empresa, para lo cual se aplicaron tres cédulas de entrevista: una dirigida al director general, otra a la licenciada en trabajo social que funge como coordinadora de recursos humanos y otra a los colaboradores administrativos y operativos.

Por último se presentan las conclusiones correspondientes al estudio, además de una propuesta dirigida a promover la motivación laboral y así dar más proyección a la intervención de trabajo social en la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## **La Empresa**

Toda empresa cumple con criterios, funciones y objetivos; con el fin de obtener beneficios, es así que en el presente capítulo se retoma a los autores Münch y Reyes, los cuales hacen hincapié en la importancia de una adecuada estructura organizacional.

El abordar el presente contenido servirá para fundamentar la participación del trabajador social como responsable de la atención del factor humano y la aportación de éste al cumplimiento de los objetivos de una empresa.

### **1.1 Definición de empresa**

A continuación, se presentan algunas definiciones de empresa:

Andrade (2015), la concibe como:

Término comúnmente utilizado en la teoría económica para designar toda actividad económica bajo propiedad privada (y a veces de propiedad pública) para la producción de bienes y servicios, lo mismo si se trata de una sola persona que de una sociedad anónima gigante. Se considera a una empresa como una unidad de adopción de decisiones en la producción. (p. 257)

Por otro lado,

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. (García del Junco, 2000, p. 3)

Por último, Münch (2006), señala que:

Las empresas son una fuente de ingresos para trabajadores, proveedores, gobierno y empresarios, promueven el desarrollo económico de la sociedad, contribuyen al sostenimiento de servicios públicos, representan un medio para la realización o satisfacción personal, y fomentan la capacitación y el desarrollo de habilidades, así como la inversión y la formación de capital. (p.24)

Se puede concluir que la empresa es un conjunto de componentes: humanos, materiales y financieros, que se centran en el cumplimiento de los objetivos de la organización, generando recursos financieros para el patrón a través de una satisfacción de necesidades a la sociedad; promoviendo de igual forma el desarrollo de los colaboradores.

## 1.2 Clasificación de la empresa

Toda empresa está constituida por entornos, recursos y giros., los cuales son de gran importancia para determinar sus objetivos, metas, misiones y visiones, cubriendo así necesidades en la sociedad. A continuación, se exponen:

La empresa debe de cumplir con los siguientes recursos (Münch, 2006).

A partir de la creación de la empresa surge la necesidad de elegir, combinar y armonizar diferentes elementos, con el propósito de darles el mejor empleo y la más adecuada distribución. Los **recursos** de una empresa son:

**a) Financieros**, Capital de los inversionistas, financiamiento.

**b) Materiales**. Incluyen inmuebles, maquinaria, herramienta, equipo y materias primas.

**c) Humanos**. Constituidos por el personal.

**d) Tecnológicos**. Todos los instrumentos y la tecnología que ayudan a obtener una mejor eficiencia en las operaciones de la empresa.

**e) Entorno económico**. Las empresas influyen de manera directa en la economía de un país, ya que se consideran a nivel nacional como uno de los

sectores económicos en el Sistema de Cuentas Nacionales y al calcular el Producto Interno Bruto.

La operación de las empresas afecta a la situación económica de la sociedad en la que se desenvuelven. Algunos de los aspectos más importantes en los que influyen son: la entrada de divisas al país, la exportación, la inversión de capital nacional y extranjero, las políticas fiscales y arancelarias y los convenios comerciales.

Por otra parte, el desarrollo económico del país también influye en el éxito de las empresas, el cual se ve afectado por ciertas variables como el tipo de cambio, la distribución de la población, la infraestructura, entre otras.

**f) Entorno político.** En todos los países existen regiones o estados en los cuales las probabilidades de éxito son muy grandes para una empresa, Sin embargo, si la situación política no es adecuada la empresa puede ser afectada.

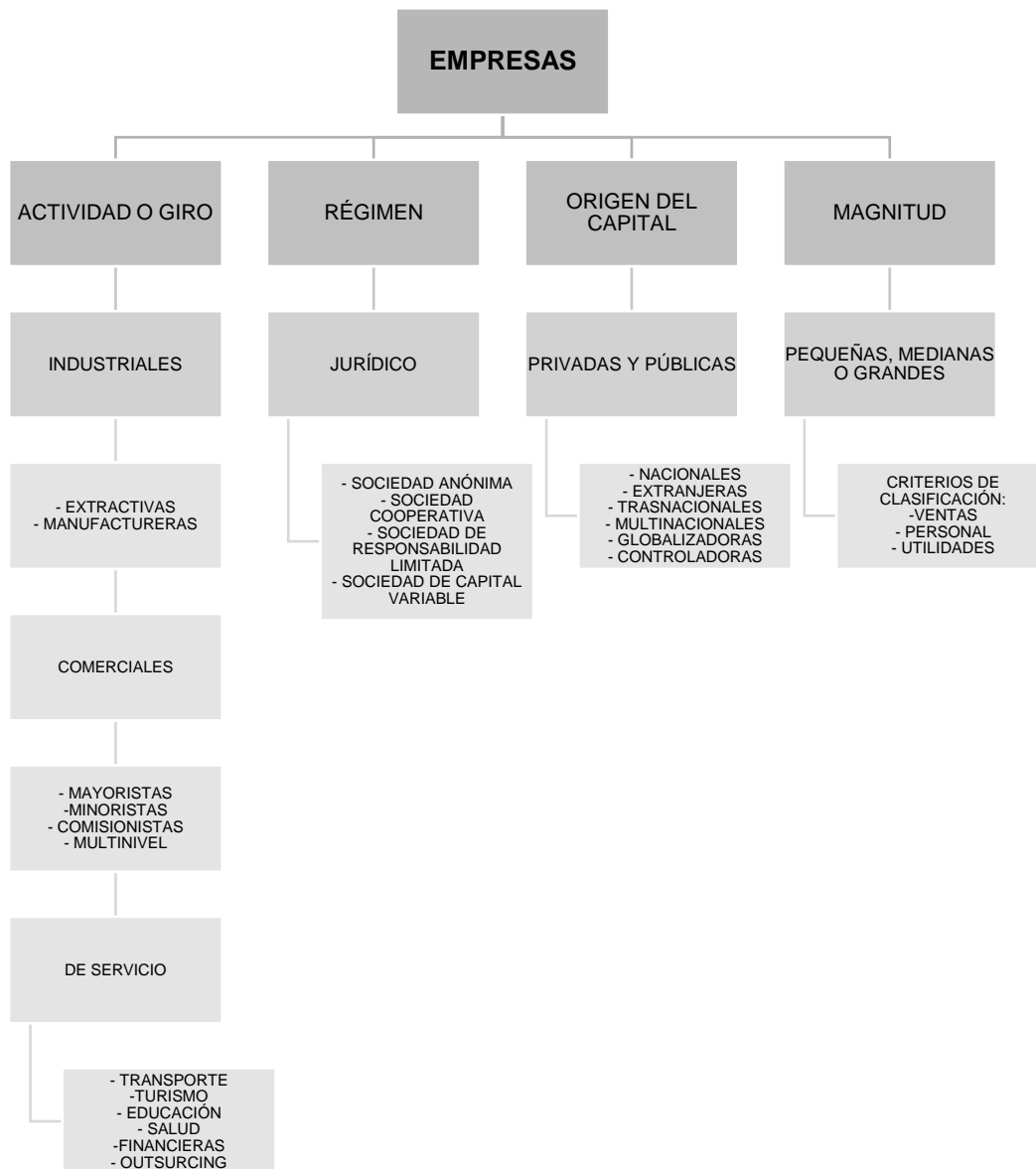
**g) Entorno social.** La existencia de una empresa que produce bienes y/o servicios afecta el entorno social mediante la generación de empleos, la influencia en las compras de la población, etcétera.

**h) Entorno geográfico.** De vital importancia es el lugar en el que se establezca la empresa; el clima, la distancia en cuanto a proveedores y clientes y la infraestructura son factores básicos.

**i) Entorno jurídico.** En todos los países existen leyes especializadas que regulan a las empresas desde su formación y operación, hasta su desaparición. En México, algunas de estas leyes son: la Constitución Política, la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social, Ley del Infonavit, Ley de Sociedades Mercantiles, Código de Comercio, Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley del Impuesto al Activo, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Código Fiscal de la Federación, etcétera.

Toda empresa debe tener especial cuidado en cumplir con el marco jurídico que le compete. (pp. 188-195)

Las empresas tienen diferentes clasificaciones, dependiendo del tamaño, la actividad económica, capital, giro de la empresa, criterios, entre otros elementos los cuáles se presentan a continuación:



Elaboración propia tomando como referente a (Münch, 2006, p.194)

Hernández y Rodríguez (2005), hacen la siguiente descripción teórica:

**Actividad o Giro:** pueden ordenarse de acuerdo a las actividades que desarrollen y se clasifiquen en:

**Industriales:** Son aquellas empresas cuya actividad primordial es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas y las cuales a su vez se clasifican en:

**Extractiva:** Se dedican a la explotación de recursos naturales ya sea renovable o no renovable, entendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre.

**Manufactureras:** Su actividad principal es transformar las materias primas en productos terminados y pueden ser de dos formas; las primeras son empresas que producen bienes de consumo final y las segundas son empresas que producen bienes de producción y que luego se transforma en un producto final.

**Comerciales:** Son aquellas que son intermediarias entre productor y consumidor; su función principal es la compra-venta de productos terminados y las cuales a su vez se subdividen en:

- *Empresas mayoristas:* Estas efectúan ventas de gran escala a otras empresas llamadas minoristas, quienes a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.
- *Empresas minoristas o detallistas:* Son las que venden productos al menudeo, o en pequeñas cantidades al consumidor.
- *Empresas comisionistas:* Son aquellas que se dedican a vender mercancía que los productores le dan a consignación, percibiendo por esta una función una ganancia o comisión.
- *Empresas de servicio:* Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

De acuerdo a la magnitud de la empresa se utilizan diversos criterios para su clasificación (grande, mediana o pequeña) y estos son:

**Criterio financiero:** el tamaño de la empresa se determina con base en el monto de su capital.

**Criterio del personal ocupado:** una empresa pequeña es aquella en la que colaboran menos de 250 empleados; una mediana es aquella que tiene entre 250 y 1000 trabajadores y una grande es aquella que se compone de más de 1000 empleados.

**Criterios de producción:** se clasifican por el grado de maquinización y/o sistematización que existe en el proceso de producción.

**Criterio de ventas:** se determina el tamaño de la empresa en relación con el mercado que la empresa abastece y con el momento de sus ventas. (pp. 8-11)

Por otro lado, el autor Reyes (2007), menciona que la empresa se clasifica en diversos criterios, los cuales son:

#### **Criterio de mercadotecnia**

Una empresa puede ser pequeña o grande en razón del mercado que domina y abastece; por ejemplo, podría pensarse en empresas que solo abastecen al mercado local, otras que controlan toda una región.

Otras que llegan a todo el mercado nacional, y otras más que de suyo son conocidas y actúan en amplísimos mercados internacionales. En cada uno de estos casos podrían distinguirse tres situaciones:

- a) La empresa está presente en los respectivos mercados, pero sólo en forma minoritaria;
- b) Se encuentra en plena competencia con las similares a ella; o de alguna manera predomina en dichos mercados, o inclusive actúa en forma monopólica. Es obvio que los problemas en materia de mercados y ventas serán distintos en cada uno de los supuestos mencionados.

#### **Criterio de producción**

“Por cuanto hace a este aspecto, puede pensarse también en una amplia gama que abarca diversos tipos de empresas; la prácticamente artesanal, en

la que el trabajo del hombre es decisivo, y las máquinas y equipos se reducen a unos cuantos instrumentos de trabajo; aquellas otras que, aun cuando están bastante maquinizadas, todavía ocupan gran cantidad de mano de obra, como ocurre, por ejemplo, con las muy antiguas; las empresas donde la maquinización es muy intensa y el número de trabajadores relativamente bajo; y aquellas otras en donde predomina una intensa técnica de automatización, inclusive con aprovechamiento o utilización de una serie de procedimientos de retroalimentación, que hacen a la maquina prácticamente regularse a sí misma.

### **Criterio financiero**

El mismo autor menciona que por razón de su capital, puede pensarse en toda una serie de modalidades determinadas por el tamaño. Podría, por ejemplo, adoptarse como práctico y sencillo un criterio conexo con lo fiscal, que distinguiera en las empresas de propiedad individual aquellas que sean causantes menores de las consideradas como causantes mayores, y, en este último supuesto, diferenciaría las que alcanzan los niveles que en la anterior ley se consideraban como utilidades excedentes, respecto de las empresas que sean auténticamente sociedades, establecer diferencias según ciertos niveles de capital, se hallen o no en el mercado, o según el porcentaje que forma la mayoría que ejerce control sobre la empresa, hasta llegar a las diversas formas de Holding Trusts y los poderosos imperios industriales.

La capitalización influye en sentido inverso sobre la cantidad de personal que la empresa necesite.

### **Criterios que deberán seguirse**

“Aunque los criterios anteriores que descansan en las tres funciones básicas de toda empresa; producción de bienes o servicios, su distribución y su financiamiento influyen en lo administrativo, para los fines que aquí se persiguen se analizarán de manera fundamental dos criterios, considerados como los que determinan definitivamente en forma directa el surgimiento de

problemas administrativos diversos; estos dos criterios son; la cantidad de personal ocupado y la complejidad de la organización de la empresa.

Si bien es cierto que las empresas pequeñas y medianas constituyen un porcentaje abrumador del total existente en nuestro país, también lo es que el porcentaje casi mínimo de las grandes representa un número máximo de trabajadores y de capital.

### **Criterios básicos en materia de personal**

- a) En este aspecto, **el primer criterio es**, en lo personal, la posibilidad que los altos directivos tienen para conocer, tratar y resolver directamente los problemas de todo el personal de la empresa. Ya se ha visto cómo algunos autores insisten en la importancia del aspecto sociológico.

En la pequeña empresa lo característico a este respecto consiste en que el dueño o gerente conoce, o puede conocer, a todos sus trabajadores; está en la posibilidad de identificarlos: los tratan con frecuencia y tan de cerca que podrían calificar su actuación, resolver sus problemas, etc.

En la gran empresa, por el contrario, resulta físicamente imposible que los altos directivos que tienen que tomar las decisiones fundamentales, fijar políticas, etc. puedan conocer a la inmensa mayoría de su personal, en razón de su número; están imposibilitados para tratar y resolver sus problemas, probablemente no tienen oportunidad siquiera de conocer sus nombres, y quizá muchos empleados o trabajadores ni siquiera conozcan personalmente a esos altos directivos.

- b) **El segundo criterio fundamental** radica, en nuestra opinión, en que en la pequeña empresa los problemas técnicos de producción, ventas, finanzas, etc., son de tal manera elementales y tan reducidos en número que, de hecho, el dueño o gerente puede resolverlos todos, y aun suele hacerlo así. La necesidad de técnicos y especialistas es, por lo mismo, bastante reducida.

En la gran empresa, por el contrario, la complejidad es de tal naturaleza que sería materialmente imposible que un alto ejecutivo o directivo estuviera en la posibilidad de conocer las diversas técnicas empleadas para la producción de

bienes o servicios, la utilización de los múltiples sistemas, etc., y por ello tiene que emplear un gran número de jefes inferiores y técnicos, a quienes el solo coordina, pero que son los que habrán de tomar la mayor parte de las decisiones concretas, aunque dentro de los objetivos y políticas generales.

- c) El tercer criterio**, consecuencia directa de los dos anteriores, radica en que en la pequeña empresa, la centralización, esto es, la toma de todas las decisiones de importancia en el más alto nivel, sino en cierto sentido necesaria, en cambio, en la gran empresa la descentralización es del mismo modo necesaria y natural para que la empresa sea eficiente, ya que la falta de conocimiento de las diversas técnicas, la dificultad, o aun la imposibilidad de conocer adecuadamente a las personas y situaciones en los niveles de operación, la necesidad de no retardar decisiones que tendrían que ascender por la línea jerárquica en consulta y después descender en resolución, etc., implica una ineludible necesidad de delegar. (pp. 74-78)

Los anteriores criterios contribuyen en una empresa en el área administrativa debido a que son importantes para la toma de decisiones o bien, para la solución de problemáticas, esto con la finalidad de contribuir en la dinámica que se genera en la empresa.

### **1.3 Funciones de la empresa**

Las organizaciones empresariales cumplen esencialmente con las necesidades de los clientes o consumidores. La existencia y la actividad de la empresa tiene sentido, es decir, por los productos que fabrica, vende o presta de cara a cubrir las necesidades de las personas que lo demandan y están dispuestas a comprarlo.

Según Münch (2006), en su libro “Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas” menciona lo siguiente:

Las funciones de la empresa van enfocadas a diversos aspectos y actividades como lo es el ánimo de lucro, siendo esta una actividad que realiza la empresa y que va encaminada a la obtención de beneficios de hecho, los empresarios o

socios de la entidad, invierten su capital con este objetivo. Además, para lograr estos dos objetivos, toda empresa, independientemente de sus dimensiones y de su facturación, necesita llevar a cabo una serie de funciones, las cuáles son:

- **Función técnica:** comprende las tareas relacionadas con la fabricación del producto o del servicio prestado por la empresa, como, por ejemplo: el diseño del proyecto la planificación y el control de la producción el método de la fabricación, el control de la calidad de los productos.
- **Función comercial:** se ocupa de lo que concierne a las superaciones de compra y venta, como, por ejemplo: la relación con los proveedores y la gestión de compra, la distribución y venta de los artículos la investigación de mercados la promoción y publicidad, el servicio atención al cliente.
- **Función financiera:** se ocupa de la obtención y gestión del capital como: de la financiación, de la contabilidad, de los cobros y los pagos.
- **Función social:** engloba los aspectos de Recursos Humanos. Es decir, de todo aquello que afecte a los trabajadores como: la selección de los mismos su contratación y afiliación a la seguridad social su formación y promoción profesional las condiciones de salud e higiene en el trabajo.
- **Función administrativa:** comprende las labores de organización, dirección y control de las actividades que se desarrollan en la empresa se ocupa de coordinar los aspectos anteriormente señalados. (p. 94)

Para concluir con este apartado, es importante el rescatar que todas las funciones empleadas en una empresa son de suma importancia para llevar a cabo las actividades día a día y cumplir con los objetivos establecidos.

## 1.4 Elementos que conforman la empresa

Toda empresa independientemente del giro y tamaño que esta tenga, se encuentra conformada por elementos esenciales que logran el cumplimiento de sus metas y objetivos día con día, son los que le dan la razón de ser en sí.

Retomando a Reyes (2007), la empresa está formada por tres elementos:

## **1. Bienes materiales**

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

## **2. Hombres**

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

- a) Existen ante todo obreros, aquellos cuyo trabajo es predominante manual; suelen clasificarse en calificados y no calificados, según tengan conocimientos o pericias especiales.
- b) Los empleados, o sea aquellos trabajadores cuya labor es de categoría más intelectual y de servicio, conocidos más bien con el nombre de “trabajo de oficina”. Pueden ser también calificados o no calificados.
- c) Existen además los supervisores inmediatos, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y ordenes señalados; una de sus

características principales es el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.

- d) Los técnicos, personas que con base en un conjunto de reglas o principios buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- e) Altos ejecutivos, personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- f) Directores, cuya función básica es fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

### **3. Sistemas**

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

- a) Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos, etc.: sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio o a crédito, etc.: sistemas de finanzas, como las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.
- b) Existen, sobre todo, sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa, es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etc. (pp. 72-74)

Al respecto, es importante mencionar que los elementos que conforman la empresa son el todo de su funcionamiento y organización, debido a que los mencionados anteriormente son los que se utilizan en el día a día de una empresa, si bien, el autor menciona a los “hombres” como parte de sus elementos activos, resalta como característica de este que es de máxima dignidad, cuestión inherente a los derechos humanos de toda persona, independientemente del puesto que ocupe en la empresa, así sea operativo o administrativo. Si bien en la sinergia de estos tres elementos se requiere coordinación y mantenimiento para optimizar y eficientizar su productividad,

el factor humano requiere una especial atención en cuestión de capacitación, comunicación, inclusión, conflictos, adaptación, entre otros, de aquí la importancia de la intervención del trabajador social en el desarrollo del bienestar del factor humano, cuestión que se retoma en el siguiente capítulo.

## **1.5 Fines de la empresa**

Toda empresa se crea con una finalidad y beneficio ya sea para una o más personas en este caso empresarios, donde buscan mantener su empresa en un rango de calidad, de igual manera, cuando ingresa alguna persona a la institución sin importar el puesto u orden jerárquico, lo hace con una finalidad personal y laboral.

El mismo autor Reyes (2007), refiere los siguientes fines de la empresa:

- a) “Su fin inmediato es "la producción de bienes y servicios para un mercado", En efecto, no hay ninguna empresa que no se establezca para lograr este fin directo, independientemente de los fines que se pretenda llenar con su producción.
- b) Sus fines mediatos suponen analizar que se busca con esa producción de bienes y servicios.

Es de suma importancia conocer las finalidades que tienen las personas en una empresa, es por ello que se señalan:

- **Finalidades subjetivas del empresario**

La finalidad natural es la obtención de utilidades justas y adecuadas; esto es lo que mueve a todo empresario privado a crear, mantener y desarrollar la empresa.

- **Finalidades de otros elementos**

Por cuanto hace a los demás elementos que intervienen en la empresa, a continuación, se señalan los fines que se proponen al trabajar en la misma

- a) Por parte de los empleados, técnicos y jefes. Además de la obtención de un sueldo para sostenerse, suelen buscar el mejoramiento de su posición social, su expresión personal, la seguridad en su trabajo, la garantía de su futuro, etc.

- b)** El obrero. Al igual que el empleado, suele buscar salario justo, condiciones de trabajo adecuadas, mejoramiento, seguridad, desarrollo personal, etc.
- c)** El capitalista. Suele tratar de conseguir réditos adecuados a su capital, seguridad en su inversión, etc. (pp. 163-165)

Como se aprecia en el contenido del presente capítulo se puede identificar que hay diversos tipos de empresa que presentan objetivos y giros distintos, por lo que, es muy importante conocer cómo se conforman, sus criterios, así como las formas de clasificación para poder identificar que necesidades cubren. Esto con la finalidad de conocer las características de una empresa.

Por otro lado, las empresas manejan diversos términos para su personal, como lo es capital humano, recurso humano, factor humano, entre otros., la empresa debe de procurar atender las necesidades del patrón y de los colaboradores, ya sean prestaciones y derechos dentro de la institución y en este aspecto el profesionalista en trabajo social cuenta con un perfil adecuado para la atención del factor humano, bien sea en el ámbito público o privado donde realiza diversas funciones que van desde el reclutamiento y selección de personal idóneo hasta aplicación de proyectos encaminados al factor humano; en el siguiente capítulo se abordan contenidos relacionados al respecto.

## CAPÍTULO II

### Trabajo social y el factor humano en la empresa

Dentro de la empresa uno de los elementos con más importancia, es el personal (factor humano), mismos que presentan necesidades y expectativas por cubrir, es por ello que toda empresa cuenta con el departamento de Recursos Humanos, el cual contribuye a la atención de las necesidades de los colaboradores y además influyen en el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, uno de los profesionistas idóneos para estar en el departamento antes mencionado es el licenciado en trabajo social quien se encarga del bienestar del factor humano, así como, las capacidades y habilidades de los colaboradores en la empresa, capacitaciones e inducciones, busca brindar una calidad y ambiente laboral óptimo, garantiza el bienestar, motiva y hace crecer al colaborador dentro de la estructura organizacional para poder preservarlo, brindándole así condiciones óptimas en su vida personal y laboral, es por ello que en el presente capítulo se presentan algunas consideraciones teóricas que dan sustento al respecto.

#### 2.1 Conceptualización

Diferentes autores y enfoques han denominado de una manera distinta el recurso humano en la empresa, como: factor humano, capital humano, talento humano, entre otros.

Por otro lado, se abordan los conceptos de, trabajo social, licenciado en trabajo social, trabajo social en empresa y objeto de estudio. Estos permitirán identificar y tener mayor precisión del tema.

##### ✓ Definición de factor humano

“Son todas y cada una de las personas que trabajan en una organización, esto es el personal de la misma, independientemente del nivel que ocupen dentro de la jerarquía organizativa.” (Atlantic Internacional University, 2023)

Si bien el autor Chiavenato (2007), define:

La expresión “Recursos Humanos” a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de Recursos Humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones. (p.13)

Por otro lado, se señala que “Hace referencia a uno de los elementos que forman parte de una empresa y que reúne aquellas cualidades que las personas ponen al servicio de la organización para lograr los objetivos que se tengan.” (Pérez y Gardey, 2022)

Como **definición propia** se señala que el factor humano es el conjunto de personas que forman parte fundamental de la empresa y debido a la valoración de su capacidad obtuvieron empleo en la misma, se considera que todo colaborador debe de tener un ambiente laboral adecuado, así como las prestaciones que necesitan en materia personal y laboral para que tengan una motivación para así preservarlo y se cumplan los objetivos establecidos por la empresa.

#### ✓ **Definición de Trabajo Social**

Montoya y Cardona (2002), definen a trabajo social como:

Una Profesión que promociona los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de problemas sociales, relaciones humanas, el cambio social, y en la autonomía de las personas: todo ello en la interacción con su contexto en el ejercicio de sus derechos en su participación como persona sujeto del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico y espiritual. (pp. 78-79)

Por otro lado, la **Federación Internacional de Trabajo Social (2022)**, define a esta profesión como:

La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en relaciones humanas y la habilitación y liberación de personas para aumentar el bienestar. Utilizando teorías de comportamiento humano y sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos donde la gente interactúa con sus ambientes.

De igual forma, se define al Trabajo social como “una profesión que promueve los principios de los derechos humanos y la justicia social por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y sistemas sociales” (Ander-Egg, 1986, p. 461).

Para concluir se define al trabajo social como:

El trabajo social es una profesión basada en la teoría y la práctica, que promueve el bienestar social a través de la metodología de intervención de caso, grupo, comunidad y organización, teniendo así un amplio campo laboral que permite satisfacer necesidades de los sujetos de intervención, generando así desarrollo social.

### ✓ **El licenciado en trabajo social**

La Universidad Nacional Autónoma de México (2021), menciona que el licenciado en trabajo social:

Busca contribuir al desarrollo de las potencialidades de las personas a partir de la interacción social de estas; para ello, es fundamental el respeto a los derechos humanos, una actitud positiva hacia el cambio para mejorar las condiciones de vida de las colectividades y los individuos, así como la disposición al trabajo multi e interdisciplinario. De esta manera, conoce e interpreta las necesidades, carencias y demandas de los sujetos sociales a fin de desarrollar políticas y programas de carácter social, y organiza y capacita a la población para su participación social en la búsqueda de opciones para resolver los problemas detectados y mejorar su nivel y condiciones de vida. (UNAM-ENTS)

## ✓ **Definición de trabajo social en empresa**

Bernard (1967), describe el trabajo social en empresa como:

La actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los colaboradores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los colaboradores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, que mejoren las condiciones económicas y sociales. (p. 19)

La definición elaborada por el Grupo de Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid.

Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad. (Raya y Caparrós, 2013, p. 343).

## ✓ **Objeto de estudio**

Es importante el mencionar este punto, ya que, dentro de la investigación es uno de los aspectos más importantes para dar pie a los ejes de la misma, si bien el factor humano es fundamental en cualquier empresa, y por ello el departamento de Recursos Humanos (trabajador social) debe seleccionar y estar a cargo de estos en cuanto a incidencias y necesidades que presenten los colaboradores, a continuación se presentan algunas definiciones.

Puede decirse que el objeto de estudio indica qué es lo que se quiere saber. Por lo general surge a partir de una problemática o de una inquietud, que puede ser propia del investigador o señalada por aquel que realiza la investigación. (Editorial Etecé, 2022).

Objeto de intervención social: Es todo sujeto individual o colectivo que plantea una necesidad y se acerca a demandar su solución por medio de un servicio

institucional. También se refiere a la participación e intervención del profesional en las interacciones sociales para la potenciación de los individuos, los grupos, las comunidades y las organizaciones en la búsqueda de la realización de las necesidades humanas fundamentales del desarrollo y bienestar social. Así mismo está asociado al espacio que se genera en el tránsito entre la necesidad y la satisfacción, es decir, entre la demanda y el servicio que otorga la institución: políticas, programas y proyectos. Puede estar ligado a una elaboración intelectual, en la medida en que se le construya como un objeto de conocimiento, a fin de dar cuenta de él, desde una teoría.

El objeto de estudio y de intervención profesional lo constituyen las personas como sujetos sociales y su relación con las necesidades, demandas y satisfactores sociales. (Ander Egg, 1986, p. 55).

El objeto de estudio se refiere al ámbito del conocimiento que desde el hacer trabajo social se acumula y constituye una disciplina del conocimiento científico. La acumulación de conocimiento en torno al objeto de conocimiento proporciona las bases para la construcción de la teoría de la intervención social. (Tello, 2006, p.21).

Se puede concluir que el objeto de estudio hace referencia al problema-sujeto, contexto y el objeto de intervención, cada autor lo describe desde un enfoque distinto.

## **2.2 Perfil profesional del trabajador social en el área empresarial**

Dentro de una empresa o institución es imprescindible contar con la información sobre los puestos, donde se identifican las capacidades, habilidades, actividades y funciones requeridas, así es que se van estructurando los perfiles.

A continuación se describe el perfil profesional del trabajador social empresarial:

De acuerdo a Herrera (2004), en su manual de trabajo social define lo siguiente:

En un ambiente empresarial el licenciado en trabajo social identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa u organización y del talento humano, integrando los aspectos económicos, psicológicos y sociales, que le permita conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad. (p. 205).

- **Perfil ideal del trabajador social en el área empresarial**

De acuerdo con Sáenz (2022), define al trabajador social en empresa, como:

El trabajador social dentro del área empresarial se inserta, mayormente, en el departamento de Recursos Humanos. En donde se encuentra al profesional formando parte de la intervención en la formulación y desarrollo de programas de inducción al nuevo personal, proporcionando referencias del personal, en la exploración de las razones de ausentismo, reclutamiento y selección, inducción, entrenamiento y capacitación, además de la atención micro social, del personal que presenta condiciones que no se ajustan a las exigencias del medio laboral, etc. (p.8)

Por otra parte, es importante señalar que, los trabajadores sociales se enfocan en el bienestar de los colaboradores mediante la mejora de diferentes aspectos de su entorno, creando así un equilibrio de beneficios entre la empresa y el colaborador.

Mismo Sáenz (2022), menciona algunos niveles de intervención en los cuales el trabajador social puede desempeñarse:

- **Empresario:**  
Diagnóstico laboral enfocado a redes de relaciones humanas; socioculturales de necesidades y potencialidades del trabajador; atención a grupos con desarrollo de programas complementarios.
- **Supervisor:**

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

- **Trabajador:**

Se encarga de investigar el ausentismo, enfermedad, etc. un estudio social de caso por diversos problemas. (pp. 9-12).

### **Objetivos del trabajador social en el área de Recursos Humanos**

Debe de ser muy claro qué realiza un trabajador social en el departamento de Recursos Humanos, es por eso que se describen a continuación los objetivos de este profesional en la empresa, de acuerdo a Fonseca (1998):

El principal objetivo es colaborar con la empresa, organización, institución a lograr el mayor rendimiento, para que se brinde un servicio óptimo al cliente, y para ello se requiere contar con el mejor personal, y así lograr el objetivo de la empresa en cuanto a la producción deseable de bienes y/o servicios.

Los tres objetivos de la intervención de trabajo social en Recursos Humanos deben dirigirse hacia los siguientes aspectos:

- a)** Proporcionar a la institución el personal idóneo para el logro de sus objetivos.
- b)** Promover un clima organizacional adecuado en el que los y las trabajadores (as) puedan tener cierto grado de satisfacción.
- c)** Asesorar y capacitar a los y las trabajadores (as) en aquellas áreas que le permitan aumentar su desempeño y favorecer su autorrealización.
- d)** Recomendar en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, las medidas pertinentes para evitar conflictos individuales o colectivos.
  - a. Atender en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, aquellas situaciones que han propiciado la disminución de la productividad laboral, o bien que exista la posibilidad de que esto suceda, tanto a nivel individual como grupal. , (pp. 1056-1057)

- **Metodología de trabajo social empresarial**

- **Definición**

De acuerdo con Rozas (2004), define que la metodología de intervención debe ser entendida como un proceso, que construye y reconstruye el desarrollo de la práctica. Empieza con la inserción como ubicación del contexto espacial y social de la acción, entendemos la metodología de intervención de trabajo social como un conjunto de procedimientos que ordenan y dan sentido a la intervención. (p.77)

Dicho proceso consiste en seis fases, de acuerdo al autor Guzmán (2017), de su obra “Metodología de Intervención en Trabajo Social”, se presenta a continuación un resumen, retomando las ideas centrales de cada una de las fases:

- I. Investigación:*

En general puede decirse que la Investigación pretende reunir en forma organizada, a través de la observación, indagación, etc., todos los antecedentes que sirvan para conocer las situaciones sociales abordadas. Para los efectos de la aplicación del método, se realizan mayormente dos niveles de investigación:

- **Nivel de Investigación Preliminar o Exploratoria:**

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

Toda esta primera fase tiende hacia un conocimiento de conjunto, de la situación social. Este conocimiento es de radical importancia en el trabajo profesional, ya que de él debe derivar el plan de trabajo a poner en marcha, el cual necesariamente debe responder, a las necesidades y demandas reales detectadas.

En otras palabras, es el momento en que el trabajo social, se ubica en el terreno mismo, lo explora, lo observa, recibe informaciones, las pide de fuentes formales e informales; escucha, sondea, recibe todos los estímulos del medio ambiente, acude a fuentes de información documental, se cerciora. En síntesis, es el momento en que agudiza los órganos de los sentidos: es un momento eminentemente receptivo, se impregna de la problemática toda. Es ésta, una primera aproximación hacia un conocimiento superior.

- **Nivel de la Investigación Descriptiva:**

En el transcurso de este proceso metodológico corresponde al trabajador social la realización de un conjunto de acciones que implican una decisión previa. Debe, en efecto, y en virtud del conocimiento global que ha adquirido de la situación social en la etapa anterior; decidir, seleccionar, precisar aquellos aspectos del cuadro general que le han parecido mayormente interesantes, que verdaderamente los considere más significativos, y por los cuales decide, para los efectos de indagarlos en una profundidad. Es decir, es el momento en que el trabajador social opta por profundizar "esto" y no "aquello", de acuerdo a su criterio técnico-profesional y personal. Es lo que se denomina "Delimitación de la situación a investigar", y corresponde a una 2a. Aproximación.

Un tipo de conocimiento perceptivo, en que el trabajador social debe realizar un juego de razonamientos lógicos, de relación y apreciación de todo aquello que ha registrado, y que ciertamente, le configuran un Diagnóstico Preliminar o Tentativo, que ya, en un nivel de mayor abstracción, y una vez allegados los resultados de la Investigación descriptiva, le permitirán la estructuración del Diagnóstico de la situación, con un carácter más definitivo.

En esta fase de investigación, se estructura una cantidad de etapas a seguir, las cuales consisten en:

- ✓ Delimitación de la situación a investigar.

- ✓ Análisis del universo o conjunto que se investiga.
- ✓ Diseño de la investigación.
- ✓ Trabajo de campo.
- ✓ Análisis e interpretación.
- ✓ Información a las bases.

## *II. Diagnóstico*

En el trabajo social, el diagnóstico consiste en una descripción pormenorizada de los problemas habidos, su naturaleza y cuantía y de los recursos existentes para solucionarlos, y la proyección de ambos a futuro.

De acuerdo con la Unión Panamericana, el diagnóstico es una conclusión a la que se llega después de estudiar los diversos aspectos del problema social que sufre la persona, el grupo o comunidad, y su capacidad para resolverlo. Sirve de base para el tratamiento social.

Por ello, la estructuración del diagnóstico requiere el cumplimiento de diferentes fases, cuyo seguimiento posibilitan la ordenación jerárquica de las situaciones problemáticas a que se ha llegado como resultado de la investigación. Y este incluye dos esquemas principales:

- **Mecanismos de jerarquización de problemas**

En este se señalan los diferentes procedimientos que deben considerarse para llegar a establecer su jerarquización en relación a los criterios de urgencia, este esquema comprende ciertas columnas:

- Columna 1:

Formulación de los problemas que afectan a la población trabajada, los cuales han surgido de los resultados de la investigación.

- Columna 2:

Surge el valor estimado a través del instrumento de investigación para la recogida de datos utilizado. En esta columna se consigna el % en que la

población ha sido afectada por cada problema, jerarquizados según su gravedad y grado de conciencia del problema.

- Columna 3:

Se da un valor estimado de acuerdo a los siguientes criterios de categorización de valores: que el problema genere otros, tenga factibilidad o no, y existencia o no de recursos.

- Columna 4:

Son los recursos existentes para la solución del problema; en ella, se pueden incluir los recursos existentes por problemas, o bien, un listado general.

- **Diagnóstico propiamente**

La elaboración del Diagnóstico, en sí misma constituye una técnica, si se considera los diferentes procedimientos a que debe recurrirse para su concreción mirado desde este punto de vista, surge como tarea ineludible la educación en su modalidad capacitadora, con contenidos técnicos para su comprensión y utilización de las técnicas didácticas que se estimen más adecuadas.

La misma capacitación para la Discusión Grupal, para el Trabajo de Comisiones, etc., deben ser entregados para lograr la adecuada participación del equipo de trabajo en todas y cada una de las tareas que se emprendan, y que en sí mismas, son de bastante complejidad. La capacitación básica y la asesoría social, persisten en esta etapa.

### *III. Programación*

A través de la Programación se pretende determinar las acciones de manera racional y prevista con sujeción a los fines, objetivos, medios y

recursos de que se dispone, enmarcando dichas acciones dentro de determinados plazos, que pueden ser de corto, mediano o largo alcance.

Para Jorge Ahumada, la planificación o programación es una metodología para la toma de decisiones. Toda decisión envuelve una elección entre alternativas. Por lo tanto, se puede decir que se trata de una metodología para escoger alternativas. En un sentido muy general, hay dos grandes campos de elección: el que se refiere a objetivos o fines y el que se refiere a medios o instrumentos. Si bien, se pretende determinar las acciones de manera racional y prevista, es decir que:

- ✓ Debe conocerse en forma clara y precisa aquello que se pretende alcanzar.
- ✓ Deben escogerse los medios más adecuados para alcanzarlo.
- ✓ Los objetivos que se formulan deben ser realistas y compatibles.
- ✓ Debe fijarse el tiempo en que se lograrán las metas.

Además, dentro de la programación se toman en cuenta algunos aspectos, tales como:

- **Planteamiento de objetivos:**

Es todo aquello que se pretende alcanzar con una actividad cualquiera. Se hace necesario establecer las diferencias existentes entre objetivos y metas. Para los primeros, la diferencia se da en el sentido de no requerir mayor precisión acerca del “cuándo”, “cuánto”, “donde” o “para quién”. Se trata de un enunciado que en sí mismo implica un propósito a alcanzar.

Las metas, en cambio, concretizan estos propósitos de modo tal que determinan con claridad la cantidad que se requiere, el tiempo en que se pretende obtener y el lugar (humano o físico) donde se empleará.

- Revisión de planes, programas y proyectos específicos existentes:

Los planes, programas y proyectos específicos que hubieren, deberán ser revisados, de modo de aprovechar todas aquellas proposiciones o acciones concretas ya desplegadas, o insistir, readecuar o revitalizar los recursos que se hubieren realizado.

#### *IV. Ejecución*

La puesta en marcha de Programas y Proyectos específicos, constituye la ejecución, a través de la cual, la acción transformadora llega al seno de la base iniciándose con ellas un proceso de movilización y vivenciación interior y que, para los sujetos se traduce en un cambio de conducta, en tanto que a nivel de la realidad puede lograrse una alteración o modificación, en ellos.

En lo posible, el trabajador social deberá actuar en equipo con otros trabajadores sociales, profesionales y especialistas, de manera de asesorar el equipo de trabajo aportando las orientaciones que fueran pertinentes; administrando la puesta en marcha de los programas; evaluando conjuntamente con el equipo las tareas que se estuvieren llevando a cabo; relacionando y contactándose con los organismos, instituciones, personas o grupos; coordinando grupos e inter grupos, participando y/o verificando el cumplimiento de cada uno de los proyectos específicos, etc.

La etapa de ejecución requiere de una periódica información a las personas con que se trabaja, a través de sus propios representantes, y ello, en orden a lo realizado y por realizar. La utilización de un calendario semanal, conviene ser considerado como instrumental del equipo de trabajo, a través del cual, puede irse señalando las partes del programa que deben irse cumpliendo semana a semana, o de acuerdo a los tiempos que el profesional establezca.

## V. Evaluación

La evaluación es una etapa del proceso metodológico que se mantiene constante a través de toda la intervención que un profesionalista desempeña, puesto que permite visualizar errores y asertivos, en el siguiente texto se describe a detalle esta etapa.

Consiste la evaluación en el confrontamiento que se realiza entre las metas programadas y aquellas alcanzadas, señalando al mismo tiempo los aciertos y errores que puedan servir de experiencias para el futuro. El resultado de la acción, entonces, en su relación con los objetivos propuestos, obliga a incursionar en los factores causales, de manera tal de obviarlos o modificarlos, para luego adentrarse en formas de acción adecuada.

La evaluación permite detectar las fallas técnicas que el seguimiento de cada proceso metodológico pueda incluir. Descubierta la falla, podrá perfeccionarse, pulirse o anularse la técnica.

En el trabajo de campo la evaluación debe ser periódica; el equipo de trabajo deberá al término de sus reuniones, hacer un balance de lo positivo o negativo extraído de ellas. El trabajador social por otro lado, deberá utilizarla como instrumento de medición de la capacitación técnica y básica desarrollada, para cuyo propósito podrá servirse de entrevistas, observaciones grupales o individuales, test, etc. bajo este procedimiento, la evaluación consistirá en determinar el grado en que se logran los objetivos expresados en conductas, en otras palabras, graduación del cambio de conducta.

Servirá también al trabajador social como instrumento de valoración de los comportamientos grupales, bajo el punto de vista de la dinámica grupal que en ellos opera. Así podrá obtenerse una mayor concreción acerca de la actuación de los dirigentes, cómo conducen a sus grupos, políticas que emplean para conducirlos, estrategias que se valen para llegar a acuerdos, calidad del dirigente, etc.

Finalmente, y en lo que se refiere a los medios o instrumentos para hacer la evaluación, puede haber varios, ya que la naturaleza de los contenidos y conductas son variados y extensos, y el trabajador social podrá utilizar aquél que le parezca más adecuado para medir aquello que se pretende medir.

#### *VI. Sistematización*

La sistematización puede ser definida como un proceso de generación de conocimientos a partir del análisis y reflexión realizada desde la propia práctica. Es decir, permite ordenar las experiencias vividas; lo acontecido desde el diseño, elaboración, gestión, ejecución y evaluación de un proyecto. Este proceso inicia desde que se construye un proyecto de intervención y no una vez que finalizó la última actividad práctica; su recuperación teórica se da desde la primera fase de la intervención, o sea la investigación y concluye con la evaluación.

Es importante acotar que la participación de los diversos actores involucrados en el proceso de sistematización, juega un papel fundamental para la recuperación teórica de la experiencia. Este carácter participativo, se basa en la reconstrucción e interpretación de las experiencias prácticas realizadas, donde los participantes reconstruyen en forma colectiva su experiencia, efectúan una interpretación de los sucesos vividos, recolectando por escrito el conjunto de tareas y actividades en las que participaron en la realidad social demandante de manera práctica. (pp. 50-206)

La importancia que tiene el proceso metodológico en el ámbito empresarial es precisamente para llevar a cabo una investigación apropiada y así mismo tener un diagnóstico e intervención adecuada en las problemáticas que se susciten, así como en los procesos administrativos bien sea de reclutamiento y selección de personal, entre otros. Es importante este proceso, ya que, es la matriz de todo trabajador social en todas las áreas de intervención.

- **Funciones del trabajador social en la empresa**

Hoy en día existen diversas aportaciones del trabajador social en el área de empresa, las cuales han permitido una mayor trascendencia de este profesional; a continuación, se describen.

Urra Canales cita a Carrasco (2013), y refiere lo siguiente. En cuanto a las funciones del trabajo social en empresa, es posible agruparlas en tres grandes ejes:

El primero es el eje asistencial, donde el trabajador social gestionaría los recursos asistenciales que la empresa pone a disposición de los empleados; por ejemplo, los subsidios de vivienda o las ayudas para el estudio de sus hijos.

El segundo, es un eje de prevención, donde el trabajador social gestionaría procesos de capacitación, por ejemplo, en prevención de riesgos laborales o prevención de consumo de alcohol y tabaco.

El tercer eje es el de desarrollo, donde el trabajador social vela de una manera integral por la calidad de vida de los trabajadores y su desarrollo personal y profesional; por ejemplo, organizando actividades de voluntariado corporativo.

De estos tres grandes ejes, el trabajador social puede planificar, desarrollar y evaluar procesos desarrollados con la acogida de nuevos trabajadores a la empresa, el manejo de estrés laboral, el clima laboral, la prevención y tratamiento de toxicomanías, el absentismo laboral, el traslado de personal, la integración laboral de personas con discapacidad y la preparación para la jubilación o despidos. En los últimos años, dentro de los programas de responsabilidad social empresarial, el trabajo social de empresa también se desarrolla en áreas de acción social, voluntariado o relaciones de comunidad. (pp. 92-96).

Existen diversas funciones que realiza el profesionista en trabajo social dentro del departamento en Recursos Humanos, las cuales son:

1. Intervención directa con sujetos individuales o colectivos en donde existen situaciones de riesgo de conflicto laboral.
2. Recomendar estrategias para evitar problemas socio-laborales
3. Definir en equipo interdisciplinario o multidisciplinario estrategias de capacitación y de dotación del personal.
4. Elaborar programas y proyectos para superar problemas socio-laborales
5. Organizar, elaborar, supervisar y evaluar programas, proyectos de bienestar, promoción y desarrollo social en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios. (Fonseca,1998, pp. 1056-1057)

Se encuentran diferentes autores que describen las funciones del trabajador social, algunos con términos distintos como: espacios profesionales, áreas de intervención, labor, entre otros.

En este caso, se retoma al autor (Rodríguez, 2010, pp. 341-345), quien señala las siguientes funciones del trabajador social en el área empresarial:

Espacios profesionales del trabajo social en las empresas:

<b>Trabajo social de Empresa</b>	Trabajo social que se realiza dentro de la empresa y es dirigido a los trabajadores de la misma, como parte de la acción social empresarial.
<b>Trabajo social en Empresas de prestación de servicios sociales o socioeducativos</b>	Gestión y prestación de servicios de carácter socioasistencial (tales como la ayuda o domicilio); residencial (residencias, centros de día, pisos de menores), socioeducativo (educación de calle, programas de ocio) etc.
<b>Trabajo social de Consultoría</b>	Desarrollo de programas y servicios de consultoría en el ámbito del trabajo social y los servicios sociales.
<b>Gabinete de trabajo social</b>	Ejercicio libre de la profesión presentando servicios específicos de asesoría e intervención social a particulares.

Áreas de trabajo:

<b>Salud en el trabajo</b>	<b>Relaciones laborales</b>	<b>Situaciones personales y familiares</b>	<b>Proyección social</b>
Prevención y orientación en situaciones de adicción.	Estudios de clima laboral.	Atención social y familiar del personal, mediante	Promover programas de voluntariado.
Formación en habilidades personales y sociales.	Prevención e intervención en	información y orientación sobre recursos intra y extra	Diseño, gestión y evaluación de la RSC.
Detección de situaciones de estrés.	conflictos laborales y/o acoso o mobbing.	empresariales (ayudas sociales, dependencia, residencias)	Diseño, gestión y evaluación de los planes de igualdad y de conciliación de la vida laboral y familiar.
Información y gestión. de recursos.	Abordar los problemas de absentismo.		

## Funciones del trabajador social:

Medicina del trabajo	Recursos Humanos	Familia
Cursos y talleres divulgativos sobre temas relacionados con la salud, talleres de habilidades sociales. Información y gestión de recursos. Entrevistas individuales.	Mediación en conflictos Análisis del clima laboral Asesoramiento en expedientes disciplinarios Colaboración en la adaptación al puesto Motivación del personal Detección de necesidades de formación.	Información y gestión de recursos intra y extra empresariales en el ámbito de las necesidades familiares (ayudas económicas, dependencia) asesoramiento familiar.

## Ciclo vital de la relación laboral:

Incorporación	Desarrollo de la actividad laboral	Fin de la actividad laboral
Adaptación al puesto de trabajo  Programar la acogida y la adaptación al puesto de trabajo. Realizar un plan personal que contemple aspiraciones dentro de la empresa.	Salud en el trabajo Relaciones laborales, situaciones personales y familiares Proyección social	Cambio de actividad/puesto Traslado de la empresa o del trabajador/a Jubilación  Acompañar los procesos de cambio y adaptación al nuevo puesto/lugar de trabajo. Desarrollar programas de preparación para la jubilación Atención social a pensionistas.

Cabe señalar que, las funciones van encaminadas dependiendo del giro de la empresa, ya que, en algunas de estas por sus políticas, procesos o reglamentos no llevan a cabo todas, las funciones más comunes son: reclutamiento y selección del personal, capacitación e inducción, administración, investigación y educación.

Si bien, es de suma importancia retomar que un licenciado en trabajo social cuenta con las herramientas pertinentes para intervenir en el departamento de Recursos Humanos, puesto que mediante su metodología interviene de manera integral englobando aspectos económicos, psicológicos, sociales y familiares. Tendiendo hacia el aumento de la productividad de los colaboradores y generando así un ambiente propicio.

Para finalizar es importante señalar que, como se mencionó anteriormente el profesionalista en trabajo social dentro del área empresarial tiene como principal sujeto

de intervención el factor humano, viene a ser un agente de cambio, que previendo un óptimo ambiente laboral, así como el bienestar de los trabajadores para conseguir un rendimiento mayor a la empresa, así mismo logra la motivación y crecimiento del factor humano, es por eso, que este profesionalista tiene gran importancia dentro del departamento de Recursos Humanos de las empresas,

*Rol profesional e importancia del desempeño del trabajador social, en el área de Recursos Humanos.*

Dentro de los puntos más importantes de la investigación es el conocer el rol que desempeña el trabajador social en el área de empresa, es por eso que a continuación se señalan autores que describen el rol de este profesionalista.

Ortiz y Pérez (2014), indican lo siguiente: A la hora de conocer el rol que desempeña un trabajador social en la actividad laboral de una empresa privada es necesario saber que los problemas que se pueden producir estarán relacionados con la vida de la empresa o, por el contrario, puede haber problemas surgidos al margen de esta. A fin de cuentas, adversidades que pueden encontrar los trabajadores y que pueden afectar directa o indirectamente a su vida laboral.

En primer lugar, para comenzar a estar al tanto acerca de la figura de un trabajador social en una empresa, es importante destacar el momento en el que un trabajador nuevo llega a esa determinada empresa. Es a partir de aquí cuando empieza la labor de un profesional del trabajo social dentro de una empresa. Tras haber sido incorporado como un nuevo miembro de la plantilla, en sus primeros días el trabajador social es el encargado de realizarle un seguimiento positivo.

Con seguimiento positivo, se quiere decir que no es necesario realizar un control exhaustivo y agobiante de sus horarios y forma de trabajar, ya que esto puede causar un impacto negativo para el trabajador y también para la organización.

El papel del trabajador social de empresa se articula en torno a tres planos de actuación dentro de la empresa, empezando por aportar una ayuda psico-social a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades; participar en la creación, en el funcionamiento y en la mejora de las realizaciones sociales de la empresa y favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo de trabajo. (pp. 62-76)

Sin embargo, Carrasco (2009), apunta que esta forma específica del trabajo social de empresa entró en declive de forma progresiva, pudiéndose establecer como detonante las dificultades de identidades del trabajador social de empresa, el desarrollo y consolidación del estado de bienestar y las transformaciones del mundo empresarial.

El trabajador social en el área empresarial ve al trabajador como una persona y no solo como una figura humana de rendimiento y productividad. Así, reafirmamos que los trabajadores sociales empresariales son los profesionales que poseen las herramientas necesarias para ocuparse del bienestar ocupacional, al englobar los factores personales, sociales y económicos en el ámbito laboral, sin dejar de tener presente la política de la empresa. (pp. 77-78)

### **2.3 Niveles de intervención en trabajo social**

Según Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012), “la intervención social es toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva.” (p. 51)

Existen tres niveles de intervención en trabajo social, los cuales son: caso, grupo y comunidad. En este caso, en el primer nivel se atiende la situación problema- sujeto, donde se le da una atención personalizada en cuestión a la problemática. Por otro lado, en el segundo nivel se atiende la situación problema- sujetos que son participes de un grupo o empresa. Y por último en el caso de comunidad se atiende situación

problema- sociedad, se interviene con personas que son participes de distintos grupos, organización o sociedad.

- **Trabajo social de caso**

En este sentido, se puede decir que la intervención del profesional es un término que implica acción, movimiento y una serie de procesos. Si bien, una parte fundamental, que se conforma como pilar básico de la intervención del trabajo social con casos, es el establecimiento de una buena y sana relación interpersonal. Sobre ella se irán construyendo las acciones y cumpliendo los objetivos profesionales. Cualquier relación interpersonal es de por sí terapéutica porque representa el lugar idóneo sobre el que descargar los temores, ansiedades, alegrías, tristezas... precisamente, por su condición social, el usuario necesita el contacto y la comunicación. (Fernández, 2005, pp. 26-30)

Es por ello que las técnicas utilizadas en los tratamientos sociales, de acuerdo con Richmond, se agrupan bajo dos rúbricas generales: las comprensiones y las acciones. Cada una de esas rúbricas puede ser subdividida a su vez como: las comprensiones, en comprensión de la individualidad y comprensión del medio; las acciones, en acción directa sobre la mentalidad y acción indirecta sobre la mentalidad. Es decir, las cuatro divisiones son:

- 1) Comprensión de la individualidad y de las características personales.
- 2) Comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social.
- 3) Acción directa de la mentalidad de la asistente social sobre la de su cliente.
- 4) Acción indirecta ejercida por el medio social. (García, 2008, pp. 22-25).

Por otra parte, los primeros contactos con el usuario servirán al trabajador social para conocer la disposición y la capacidad de la persona, así como su grado de complicidad en el caso, y dependiendo de esta información, se orientará el formato del acuerdo según las siguientes premisas:

- Si la persona cumple con los objetivos y los compromisos marcados verbalmente durante las entrevistas u otros contactos, se recomienda la utilización del acuerdo verbal, complementado con un seguimiento del caso y la anotación en su historia de los objetivos marcados, cumplidos y las futuras acciones a realizar. Permitiendo que el usuario se siente cómodo y menos presionado, tomando su propia iniciativa y asumiendo su responsabilidad.
- Si la persona no cumple los objetivos ni los compromisos marcados verbalmente, es necesario entonces la utilización de un acuerdo por escrito. Con dicha técnica, se pretende la delimitación de las acciones a realizar por ambas partes, donde el usuario pueda ver reflejado los objetivos y los posibles beneficios de la intervención.

Durante la intervención el trabajador social deberá intercalar todas las actitudes con los principios y valores éticos de la atención en casos: consideración individualizada, aceptación, autodeterminación, no enjuiciamiento, expresión y combinación de sentimientos y confidencialidad. (Fernández, 2005, pp. 26-30).

El trabajador social en el área de Recursos Humanos orienta y ofrece apoyo a la solución de problemáticas dentro de la institución de manera individual; siendo este uno de los principales roles del trabajador social.

Hoy en día el trabajador social dentro del estudio de caso aborda la consejería, siendo éste el profesionalista que brinda una orientación y atención al trabajador en las necesidades o problemáticas que presente este y su familia.

Esto es, un trabajador social en el área de Recursos Humanos y dentro del nivel de intervención de caso, se enfoca en la consejería a los colaboradores, bien sea educativa, laboral, familiar, psicológica, entre otros.

A continuación, se señala el trabajo social de grupos

- **Trabajo social de grupos**

La definición que ofrece la Encyclopedia of Social Work with Groups (Gitterman & Salmon, 2009) remarca que el fundamento implícito en todas las formas históricas del trabajo social de grupo es el carácter optimista de trabajar con las personas. El trabajo social de grupo afirma las fortalezas de las personas y enfatiza las contribuciones que cada una de ellas puede hacer a la vida de los demás.

Tal como lo refiere la definición antes mencionada, los profesionales en trabajo social cuentan con una intervención a nivel individual, grupal y/o comunitario, dentro de los cuales, desempeñarán actividades y funciones enfocadas a atender las necesidades y/o problemáticas que presenten el o los individuos, grupos, comunidades u organizaciones.

Para poder cumplir los objetivos del trabajo social con grupos el experto se vale de la metodología, técnicas y herramientas propias de la profesión; con énfasis en la sistematización de conocimientos que permiten seguir una secuencia de hechos que conducen a los objetivos propuestos. Con lo cual, el valor del método de trabajo social de grupos está señalado en la eficiencia que tiene para operar sobre lo social y en la flexibilidad para adaptarse a situaciones concretas; además, las técnicas de la intervención en grupos adecuadas y aplicadas proporcionan resultados positivos.

A este respecto, la misma autora, describe la metodología de grupos a partir de las fases o etapas de intervención en los mismos; dicha explicación la realiza desde el proceso de formación hasta la muerte del grupo y la función del trabajador social, varía en cada fase del desarrollo del grupo.

A continuación, se resume cada una de las etapas propuestas por Contreras (2003), describiendo el accionar del trabajador social en las mismas.

1. Etapa de Formación

Es la creación del grupo. En esta etapa, el líder profesional identifica los intereses comunes de las personas y ayuda a éstas a asociarse. A veces,

la formación es natural, mientras que en otras corresponde a un técnico hacerlo.

Las funciones del trabajador social en esta fase y en otras previas incluyen estudio o investigación para la formación del grupo, un diagnóstico inicial que permitirá formular metas y toda la planeación que se realizará en la etapa de formación.

- Procedimientos

1. *Motivación de la asociación:* son las acciones dirigidas a despertar el interés por agruparse, para cuyo efecto se pueden utilizar los medios siguientes:

- a. Carteles alusivos: serán diseñados para invitar a la gente a formar parte del grupo, señalándoles el objetivo y programa del mismo.
- b. Volantes impresos: es un sistema idóneo para motivar la asociación.
- c. Carro con altavoz: se da a conocer la formación de los grupos utilizando magnavoces en las calles.
- d. Medios masivos de comunicación: generalmente se utilizan para hacer publicidad a grandes programas.
- e. La encuesta: la motivación se realiza de forma directa e individual, aplicando las encuestas que recolectan la opinión sobre la asociación.
- f. Visita domiciliaria: permite individualizar a la gente.
- g. Entrevista personal: permite un mayor acercamiento entre el trabajador social y el futuro integrante del grupo.

No obstante, todo sistema de motivación puede fallar si no se especifica claramente el objetivo de la creación del grupo, pues la gente puede acudir e inscribirse sólo por curiosidad.

2. *Inscripción y distribución de las personas en grupos:* la inscripción se debe realizar en la instalación donde va a funcionar el grupo, llenándose una ficha con los datos generales de la persona. Y la selección del grupo obedece a:
  - a. Interés común: en este aspecto, se analizarán los intereses y necesidades de la gente, considerándose las experiencias que pueden surgir de ellas y que de alguna manera respondan a los deseos de agrupación.
  - b. Tiempo libre: Se refiere al hecho de que las personas lleguen a los grupos durante las horas que les quedan libres.
  - c. Número de miembros: No será menor de cinco personas ni mayor a 15 para que no se pierda el valor socioeducativo del programa.
  - d. Edad: Se deben formar los grupos por la edad buscando compatibilidad de intereses y distinguir la edad cronológica del grado de madurez.
  - e. Sexo: Aunque existen actividades que se realizan mejor entre un mismo sexo, también pueden ser grupos mixtos.
  - f. Nivel cultural: Es conveniente agrupar a personas del mismo nivel cultural, debido a que los intereses, hábitos y aspiraciones comunes facilitan la asociación.
  
3. *Condiciones que aseguran la duración de y continuidad del grupo:* Durante el desarrollo de las primeras reuniones se debe procurar mantener la asociación considerando los siguientes aspectos:
  - a. Cuidar la asistencia de los asociados.
  - b. Asegurar la frecuencia de las reuniones.
  - c. Lugar de la reunión.
  - d. Presencia del líder profesional.
  - e. Programa con valor socioeducativo.
  - f. Formación de costumbres y tradiciones.

#### 4. Etapa de Integración Grupal

Una vez que el grupo está constituido, el trabajador social iniciará su acción para que cada individuo sea aceptado por los demás y para que éste a su vez también acepte el grupo. Es un proceso activo en los dos sentidos, pues representa lo que se ha llamado integración del grupo o aceptación mutua en él.

Para lograr la aceptación de ambas partes, el líder profesional debe conocer y aceptar a cada miembro del grupo, así como su propia personalidad, evitando favoritismos y ayudándoles a ser mejor considerados y a encontrar el apoyo y el prestigio que necesitan. El trabajador social desempeña un papel no de jefe ni de presidente del grupo sino de concejero y asesor, cuya responsabilidad es estimular a los miembros en sus funciones sin impedir que las cualidades de los líderes se manifiesten.

- Procedimientos

1. *Subgrupos*: En esta etapa se pueden iniciar subgrupos con parejas, tríos o cuartetos. Surgen frente al miedo de la situación grupal, lo cual crea un elemento de seguridad para ellos; además, se unen con base en intereses especiales, sentimientos y valores compartidos.
  - a. El trabajador social deberá aceptarlos, tratando de que cada miembro se convierta en un participante activo de la vida grupal. Si la función es educar, el trabajador social deberá estar consciente de su tarea educativa y enseñar al grupo a trabajar operativamente.
  - b. La única forma de integrar al grupo como equipo consiste en educar a sus miembros hacia el acomodamiento recíproco de sus personalidades e intereses, respetando siempre las individualidades para no caer en la masificación.

2. *Reconocimiento del grupo mediante su patrocinio*: Es muy importante guiar al grupo para que acepte a la institución o comunidad a la que pertenece, pues, en parte, el grupo debe contar con el apoyo de la reputación o estatus de quien lo patrocina. Una institución, al igual que la parroquia o el barrio, propone objetivos tendientes a promover al hombre y el grupo será el ejecutor de dichas metas, por medio del desarrollo de un espíritu que los identifique plenamente con la estructura que les dio la vida.

- a. El trabajador social podrá influir en la estructura del grupo de tal manera que las personas que asuman inicialmente funciones de liderazgo apoyen normas, valores y propósitos del grupo.
- b. En esta etapa, la función del trabajador social se dirige al fortalecimiento de la comunicación, normas, roles y cohesión del grupo. En esta etapa se ha considerado pertinente ejecutar técnicas de animación grupal como las técnicas de integración grupal, y de conocimiento personal e interpersonal para el dinamismo de los subgrupos y elevación de estatus en los miembros.

### 3. Etapa de Organización

En ésta, el grupo elabora los sistemas que le permiten desarrollar la capacidad para auto dirigirse o autogobernarse. El trabajador social debe encauzar al grupo hacia su organización delimitando las necesidades de los miembros de los grupos y los objetivos de método de grupos. Los elementos que indican que se ha entrado en la etapa de organización son los siguientes:

- Asistencia regular a las reuniones por parte de los miembros.
- Declinación de la ansiedad.
- División del trabajo justo y eficaz.
- Surgimiento de un líder natural.
- Responsabilidad manifiesta por parte de los miembros.
- Identificación en el grupo al llamado nosotros o nuestro grupo.

- Tensiones disminuidas por la obtención de los objetivos.
- Aceptación y sentido de pertenencia al grupo.

#### 4. Declinación o muerte del grupo

A pesar del nivel de madurez, en un momento dado el grupo puede caer en un estado de agonía, disminuyendo la asistencia de sus miembros y perdiéndose el interés por el programa. (pp. 45-105).

Para concluir es importante señalar que el trabajador social con intervención grupal en una empresa es: conciliador de conflictos, promotor del cumplimiento a los reglamentos y normatividades, ejecutor de proyectos en beneficio de los colaboradores, busca la motivación laboral, entre otras actividades que realiza en su día a día.

Un ejemplo de esta intervención es la siguiente: desde la etapa de formación del grupo se puede abarcar lo que es el reclutamiento a través de diferentes herramientas de publicidad esto con la finalidad de incorporar personas con un interés en común (puesto/vacante, perfil, sueldo, prestaciones, horario, entre otros) facilitando así su integración al equipo de trabajo a través de la entrevista, asistencia y puntualidad a capacitaciones., una vez que se acepté en el equipo de trabajo se debe de dar seguimiento de inducción al colaborador buscando generar un ambiente laboral óptimo.

Es muy importante que el trabajador social genere el sentido de pertenencia de los colaboradores, reforzando comunicación y roles. Puede que el colaborador no se sienta identificado con los valores de la empresa o los demás colaboradores, y decida renunciar, ahí es donde entra la labor de retención e investigación de problemas tanto laborales como personales del colaborador que estén interviniendo en esa decisión. Una de las principales funciones del trabajador social en empresa es evitar la rotación constante que en teoría es la declinación o muerte del grupo.

Si bien, es importante señalar este ejemplo para que se tenga una mayor visión de la intervención que tiene un trabajador social en empresa desde el departamento de Recursos Humanos.

A continuación se aborda el trabajo social comunitario.

- **Trabajo social comunitario**

Se conoce como trabajo social comunitario a la forma de intervención profesional con la comunidad, donde se trabaja para intentar satisfacer necesidades básicas sociales y personales con la participación y ayuda del individuo, grupos y comunidad.

“El trabajo social comunitario es una forma de intervención profesional en la que se trabaja con la comunidad para conseguir la satisfacción de las necesidades sociales.” (Barbero, y Cortés, 2005, p. 119).

Es así que, el trabajo social comunitario se ha designado con diferentes vocablos, pero, salvo ciertas matizaciones, todos hacen referencia al proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de ésta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o creación de los recursos de la misma. (Manual para el Trabajador Social Comunitario, 2022).

Y, siguiendo a la autora Gallardo (1974), se presenta un resumen de lo que propone sobre que “el método de intervención con comunidades puede ser el siguiente:

- 1) Investigación preliminar:

Tiene como fin obtener un conocimiento global de la situación social motivo de estudio; estructuración, necesidades emergentes, contradicciones que existen, valores, costumbres y modalidades de pensamiento de la gente, etc.

2) Investigación descriptiva:

Dicha investigación busca profundizar aquellos aspectos que de acuerdo al criterio técnico profesional y personal de trabajo social, le han parecido mayormente interesantes y significativos.

3) Diagnóstico de la situación:

La información de las investigaciones permite tener un diagnóstico; es importante destacar el procedimiento planteado por la autora para la elaboración del diagnóstico de las situaciones problemáticas. Se utiliza la jerarquización de problemas y la presentación del diagnóstico.

En el primer esquema se jerarquizan los problemas en relación a valores asignados con base a criterios de urgencia de atención tanto del personal técnico como los de representantes de la comunidad, contrastándolos con los resultados de la investigación. Y, en el segundo esquema, se completa el diagnóstico con la presentación de los problemas, pero con un análisis de causa-efecto, así como una prognosis, es decir, una visión a futuro sino se atienden tal situación presente.

4) Programación:

Los resultados del diagnóstico permiten fundamentar la programación de acciones de manera racional, en congruencia con la magnitud de los problemas, las interrelaciones de los mismos, los medios y recursos con los que se cuenta, y en la definición tiempos (corto, mediano o largo alcance).

5) Ejecución:

La ejecución de los programas y proyectos se caracterizan por acciones de capacitación, asesoría, educación social como parte de procesos de movilización y concientización. En este sentido la Educación Social constituye la “médula espinal de todo el engranaje técnico-participativo”.

6) Evaluación:

La última etapa se encuentra representada por lo que es la evaluación, permite detectar las fallas técnicas del proceso metodológico, con el fin de corregirlas, además de la confrontación de las metas programadas y las alcanzadas, identificando aciertos y errores que enriquezcan las acciones futuras. (pp. 83-88)

Los objetivos que perseguirá el trabajador social comunitario, según Friedlander (2001), pueden resumirse en:

- Ayudar a los ciudadanos a encontrar los medios necesarios para su bienestar en su entorno social.
- Alentar los esfuerzos cooperadores para perseguir objetivos comunes.
- Construir para los individuos y grupos canales de mutuo entendimiento para la acción común. (pp. 23-24)

Cabe señalar, que el trabajador social dentro del nivel de intervención comunitario en una empresa se encarga de ser el vínculo y canalizador del factor humano hacia las organizaciones correspondientes, buscando así un bienestar socio-laboral del colaborador.

Hoy en día las empresas cuentan con programas de responsabilidad social esto es en retribución a la misma. Como por ejemplo: campañas de reciclaje, campañas de reforestación, pintar o donar material para las escuelas o parques recreativos, apoyo con víveres a asilos, apoyo con víveres a organizaciones civiles como lo es bomberos, entre otros. El trabajador social interviene de manera directa en estos apoyos desde la organización, gestión y entrega de algún material, lo que hace que la empresa tenga un impacto positivo en la sociedad y sea más reconocida.

## **2.4 Teorías y modelos relacionados al factor humano**

La importancia de abordar teorías y modelos es con la finalidad de justificar una investigación, explica y relaciona los fenómenos del objeto de estudio, esto es, comprobar científicamente lo que se vive en la realidad de la empresa.

- **Modelo existencial y humanista y su aplicación al trabajo social-centrado en el cliente**

El profesional en trabajo social se encarga en toda empresa de motivar y dar el valor a los trabajadores que forman parte de la misma para así lograr una menor rotación laboral, se retoma al autor Porret, quien cita a Rogers (2010), el cual habla del desarrollo de capacidades de una persona.

El hombre según Rogers, es un ser positivo por naturaleza y debido a ello requiere respeto total, especialmente en lo que se refiere: a respetar sus decisiones de superación.

Este elemento es especialmente importante a la hora de enfocar la intervención rogeriana, en donde está contraindicado que el profesional (en este caso para el trabajador social) realice todo tipo de conducción o dirección sobre el individuo, así como todo tipo de diagnóstico o interpretación, ya que ello constituye cercenar, manipular y abortar las posibilidades del sujeto y su tendencia al desarrollo. Así, Rogers recomienda que el profesional se sitúe no por encima del cliente, conduciéndole, sino que se sitúe en el punto de vista del cliente, a su misma altura, y que asuma el campo perceptual del cliente y trabaje desde allí como una especie de alter ego.

La aceptación incondicional y el respeto al cliente son considerados dos elementos clave del modelo de intervención centrado en la persona. Para llevar a cabo la intervención desde este enfoque, el profesionalista debe tener claros estos aspectos y deben de estar enraizados en la personalidad del mismo, de tal forma que formen parte de su ser.

Resumiendo, la hipótesis central del modelo de intervención rogeriano es el respeto absoluto por la capacidad de desarrollo y de actualización del ser humano siempre que disponga de las condiciones oportunas. De tal forma, que la intervención no se centrará tanto en actuar sobre la persona, sobre el ser humano en dificultad, sino más bien, como señalan Rogers y Kinget, se tratará de acompañarlo en la experiencia, dándole seguridad para poder

crecer, para poder desarrollarse, y generando las condiciones adecuadas para que se dé todo ello.

Rogers cree que esta capacidad de crecimiento y de desarrollo es una capacidad de la que disponen todos los seres humanos, la cual puede estar en estado de latencia debido a diversas fuerzas negativas (sociales), siendo la intervención la encargada de ayudar a movilizar las tendencias inherentes al entendimiento y crecimiento personales; el profesional procurará que su propio cliente dirija el proceso. (pp. 86-101)

Haciendo referencia a lo descrito anteriormente, el modelo humanista en dar un realce a su valor personal así como al respecto y entendimiento de cada uno; el departamento de Recursos Humanos en este caso el trabajador social debe de colocarse en el rol de los colaboradores para entender ciertas acciones que tienen que vienen de la mano del contexto social en el que se desarrollan día a día; la percepción que tienen los colaboradores hacía este profesionalista es de sanción sin conocer más allá en todas las áreas que se les puede apoyar.

- **Teoría motivacional de Herzberg.**

Herzberg (1968), refiere que la motivación para trabajar depende de dos factores, los cuales se presentan a continuación, de manera sintetizada:

- 1. Factores higiénicos:** se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, entre otros.

Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico, e indica que solo se destina a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al

equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan insatisfacción, pues su influencia en la conducta no eleva la satisfacción de manera sustancial y duradera, pero si son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama factores de insatisfacción, son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar
- Políticas de la organización y administración
- Relaciones con el supervisor
- Competencia técnica del supervisor
- Salario y remuneración
- Seguridad en el puesto
- Relaciones con los colegas

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

**2. Factores motivacionales:** se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidades
- Libertad para decidir cómo realizar una labor
- Posibilidades de ascenso
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente)

En esencia la teoría de los factores afirma que:

1. La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: éstos son los llamados factores motivacionales.
2. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto: son los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. De modo que el trabajador social debe de desarrollar actividades motivacionales hacia los colaboradores para que se sientan parte importante de la empresa y sobre todo valoren sus capacidades como persona, esto para generar una menor rotación de personal. (pp. 86-101)

Así mismo, el trabajador social debe de dar un acompañamiento a los colaboradores de la empresa en donde se esté evaluando continuamente su desempeño como colaborador, esto para dar una dirección a su crecimiento laboral generando las condiciones y el ambiente necesario para que el colaborador se sienta motivado de continuar en la empresa; en resumen el trabajador social es una dirección hacia el crecimiento de los colaboradores de la empresa, así mismo un profesional empático que vela por el bienestar de la persona; dando beneficio a las personas que son parte de los niveles de intervención.

# CAPÍTULO III

## Grupo Orhemani S.A. de C.V.

### Gasolinera La Presa

En el presente capítulo se muestra un panorama del marco referencial donde se llevó a cabo el estudio, para ello se describen sus características generales, reglamentos, organigrama, así como el perfil de puestos, los cuales permitirán identificar el tipo de organización, la dinámica laboral, entre otros.

#### 3.1 Características generales de la empresa

A continuación, se presentan características generales de la Gasolinera La Presa, las cuales son importantes para conocer su organización y dinámica diaria en las diferentes áreas laborales. Retomadas del (Perfil de puestos Gasolinera La Presa, 2022).

- **Datos de Identificación:**

*Razón Social:* Grupo ORHEMANI, S.A de C.V. (Estación de Servicio PEMEX).

*Domicilio:* Boulevard Industrial, número 2948, col. La presa, Código Postal 60134.

*Horario de atención:* 24 horas de atención al cliente.

Los horarios del personal que labora en la institución, son los siguientes:

*Personal administrativo*

- Coordinadora de Recursos Humanos: 9:00 am a 5:00 pm
- Contadora y crédito y cobranza: 9:00 am a 5:00 pm
- Director general y gerente general: 9.00 am a 2:00 pm y de 4:00 pm a 7:00 pm
- Cajeras: 7:00 am a 3:00 pm y de 7:00 pm a 11:00 pm

*Personal Operativo*

- Turno matutino: 7:00 am a 3:00 pm

- Turno vespertino: 3:00 pm a 11:00 pm
- Turno Nocturno: 11:00 pm a 7:00 am

- **Tipo de empresa**

Es una empresa privada, Sociedad Anónima de Capital Variable debido a que pertenece a inversionistas privados, la cual está conformada por un grupo de socios, que se dedican a la prestación de servicios mediante la venta de combustible y aceites.

- **Antecedentes**

Es importante conocer los antecedentes históricos de la gasolinera los cuales son importantes para saber cómo ha sido su evolución desde el inicio a la actualidad.

Grupo Orhemani S.A. de C.V. (Gasolinera La Presa), nace, de la necesidad del Grupo Colectivos de Uruapan, del consumo de combustible diésel, al no haber una estación de servicio lo suficientemente grande que reúna las características de logística que la organización requiere, debido al volumen de unidades con las que se cuenta.

Por lo que se crea esta empresa, pensada estratégicamente en cubrir el abastecimiento de combustible de los camiones urbanos en un horario de 19 a 23 horas, sin que esto genere problemas en la vialidad. Cabe señalar que la empresa se creó en el año 2019., En el área de Recursos Humanos se encontraba un contador, sin embargo, el departamento ha tenido varios cambios, debido a que no se tenía una misión, visión, objetivos, reglamentos y políticas, mismas que la licenciada en trabajo social es quien las elabora. (p. 2)

- **Misión y Visión**

Toda empresa rige el funcionamiento de la misión y visión para el cumplimiento de sus objetivos y metas., a continuación, se describen:

**Misión:** Somos una empresa líder en la región, orientada a la satisfacción de nuestros clientes mediante la comercialización de combustibles, aditivos y lubricantes; ofreciendo una gama de servicios de calidad; mediante un equipo de colaboradores capacitados y comprometidos con la mejora continua, y respaldados por tecnología de punta que cumple con los estándares de seguridad, bajo un enfoque permanente a la protección del medio ambiente.

**Visión:** Consolidarnos en el mediano plazo como la empresa líder en el estado de Michoacán en cuanto a la venta de combustibles, aditivos y lubricantes privilegiando en todo momento la atención de excelencia a nuestros clientes, el desarrollo constante de nuestros colaboradores y superando las expectativas de nuestros accionistas. (Manual de Organización, Grupo ORHEMANI S.A de C.V., 2023, p. 3)

En cuanto a las líneas o ejes que se estipulan para el funcionamiento de la empresa, en el manual de organización, Grupo ORHEMANI S.A de C.V. (2023) se desglosa el reglamento que norma y establece las sanciones.

- **Reglamento interno**

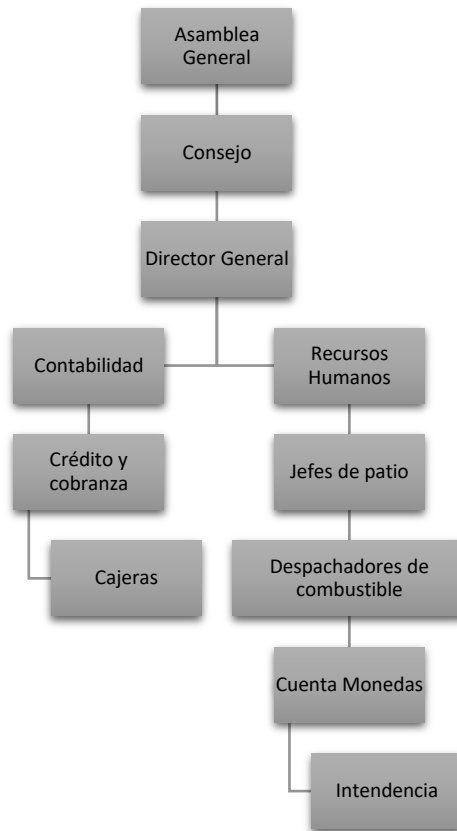
En tal sentido, toda empresa se rige bajo políticas y reglamentos que dan normatividad y orden a las actividades que se desempeñan en el día a día de la organización., en la gasolinera la presa se rige por un reglamento interno de trabajo que se conforma por los siguientes índices:

- a) Disposiciones generales
- b) Horarios , Retardos y Tolerancias
- c) Pago de salarios
- d) Disposición de sillas y asientos
- e) Seguridad e higiene
- f) Mujeres embarazadas
- g) Menores de edad
- h) Obligaciones de los trabajadores
- i) Prohibiciones a los trabajadores
- j) Obligaciones y prohibiciones de la empresa
- k) Permisos y licencias
- l) Maternidad y paternidad

- m) Gratificaciones
- n) Vacaciones
- o) Sanciones disciplinarias
  - Faltas leves
  - Faltas graves
- p) Transitorios
- q) Conducta y ética
- r) Provocación y acoso sexual. (pp. 44-61)

### 3.2 Estructura organizativa de la empresa

Es así como se cumple una estructura organizacional que define los puestos y roles que cumplen los colaboradores de la gasolinera la presa.



Elaboración propia, tomando como referente el (Manual de organización, Grupo ORHEMANI S.A de C.V. 2023. p.1)

A continuación se presenta un cuadro donde se puede observar el puesto, función genérica y el número de empleados, esto con la finalidad de obtener la información de manera objetiva, mostrando así que se realiza en cada puesto.

PUESTO	FUNCIÓN GENÉRICA	NÚMERO DE EMPLEADOS
Director General	Dirigir los procesos de la empresa así como la estructura organizativa actual y a futuro, estimando la toma de decisiones pertinentes para el funcionamiento eficaz y eficiente de la empresa, avalado por el consejo administrativo.	1
Coordinadora de Recursos Humanos	Verificar el funcionamiento del capital humano de la empresa, reafirmando el seguimiento de cada uno de los procedimientos, que contribuyan a un trabajo colaborativo, supervisado por el Director General.	1
Jefe de Contabilidad	Colaborar en los procesos rentables de la empresa de manera eficiente en coordinación con el director, contribuyendo al funcionamiento óptimo de la empresa.	1
Crédito y cobranza	Desempeñar de forma integral los procesos de crédito y cobranza en coordinación con el área de contabilidad de manera que se contribuya a la eficiencia de la empresa.	1
Cajeras	Garantizar la eficiencia de las operaciones de la empresa en cuanto a las ventas efectuadas por la institución, contribuyendo a la recaudación de ingresos de la misma así como la cancelación y autorizaciones que correspondan a través de caja.	2
Jefes de Patio	Colaborar en el seguimiento de los procesos llevados a cabo por el personal de ventas e intendencia, contribuyendo al cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones a desarrollar por cada uno de los puestos operativos.	3
Despachadores de combustible	Contribuir al funcionamiento adecuado del proceso de ventas de la empresa, suministrando combustible y aceite, brindando una atención de calidad al cliente en la prestación de servicios de la empresa.	15
Cuenta monedas	Colaborar con el seguimiento de los procedimientos de Diésel de la empresa, de manera eficiente y eficaz a fin de brindar un servicio de calidad a los clientes, contribuyendo al trabajo colaborativo con el personal operativo.	3
Intendencia	Mantener las instalaciones de la empresa limpias y ordenadas, contribuyendo a la imagen de la empresa, así como involucrarse en las actividades que disponga la institución.	3

Elaboración propia, tomando como referente el (Manual de Organización, Grupo ORHEMANI S.A de C.V. 2023, pp. 18-42)

A partir de cada puesto y el número de personal que lo conforma, se puede apreciar que la empresa actualmente cuenta con 30 colaboradores, siendo una empresa pequeña, ya que, en ella colaboran menos de 250 empleados.

Es una empresa privada, Sociedad Anónima de Capital Variable debido a que pertenece a inversionistas privados, la cual está conformada por un grupo de socios, que se dedican a la prestación de servicios mediante la venta de combustible y aceites.

El giro es comercial, ya que, su función principal es la compra y venta de combustible y aceites, ofreciendo el servicio a clientes de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **3.3 El departamento de Recursos Humanos**

El departamento de recursos humanos es un elemento esencial en toda organización, ya que permite a las empresas ordenar sus procesos de reclutamiento, operación, capacitación y planeación. Brindando así colaboradores idóneos a la empresa y cumpliendo con el cubrimiento de puestos.

En la empresa gasolinera “La presa” grupo ORHEMANI S.A de C.V., el departamento de Recursos Humanos se encuentra integrado por una licenciada en trabajo social, quien tiene el puesto de coordinadora de Recursos Humanos, puesto al que reporta directamente a Dirección General y puestos que supervisa y/o dependen del departamento de Recursos Humanos son:

- Jefe de Contabilidad
- Crédito y cobranza
- Cajeras
- Jefes de Patio
- Despachadores de combustible
- Cuenta monedas
- Intendencia

A continuación se presentan algunas de las funciones y/o actividades sobre el puesto: Coordinación de Recursos Humanos, mismos que se retoman del (Perfil de puestos Gasolinera La Presa, 2022, pp. 21-22).

## **Coordinadora de Recursos Humanos**

### **Objetivo**

- Verificar el funcionamiento del capital humano de la empresa reafirmando el seguimiento de cada uno de los procedimientos, que contribuya a un trabajo colaborativo, supervisado por el director general.

### **Acciones Clave**

- Supervisión
- Evaluación
- Reclutamiento y selección
- Capacitación

<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>
Autorización de cambios de turno del personal operativo	Esporádica
Revisar la puntualidad y asistencia del personal.	Diaria
Programar el roll de los despachadores.	Semanal
Reclutamiento y selección del personal.	Esporádica
Elaboración de actas administrativas	Esporádica
Elaboración de contratos de trabajo.	Esporádica
Aplicación de estudio socioeconómico	Esporádica
Capacitación al personal de nuevo ingreso	Esporádica
Aplicación de entrevista de salida	Esporádica
Aplicación de entrevista de ajuste	Periódica
Evaluación de desempeño	Mensual
Elaboración de periódico mural	Mensual
Sondeo de opinión a clientes	Mensual
Sondeo de procedimiento de atención al cliente	Mensual
Programas de capacitación de seguridad y salud en el trabajo	Periódica
Normas de la STPS	Diaria

## Responsabilidad

Por supervisión de los puestos a su cargo

- Supervisión de procedimientos
- Capacitación
- Monitoreo de atención al cliente
- Atención de necesidades
- Reclutamiento, selección y contratación

## Coordinación de esfuerzo humano.

- De 16 a 30 personas

## Manejo de información

- Información sobre el capital humano de la empresa
- Evaluación del personal interno
- Evaluación de procedimientos

<b>Perfil del puesto (Requerimientos)</b>	
<b>Conocimientos</b>	<b>Habilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de rendimiento operativo</li><li>• Elaboración de objetivos</li><li>• Reclutamiento y selección de personal</li><li>• Entrevista</li><li>• Elaboración de diagnósticos</li><li>• Organización</li><li>• Relaciones humanas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediación</li><li>• Escucha activa</li><li>• Responsable</li><li>• Activo</li><li>• Creativo</li><li>• Manejo de grupo</li><li>• Asertividad</li><li>• Organización</li><li>• Empatía</li><li>• Confidencialidad</li><li>• Agilidad</li></ul>
<b>Requisitos adicionales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diplomados o cursos en Recursos Humanos</li></ul>

Nivel de Estudios	Especialidad
Licenciatura	Trabajo Social

<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>		
Edad De 23 a 60 años	Sexo Indistinto	Estado Civil Indistinto
<b>Actitudes</b>		<b>Valores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactivo</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad analítica               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad</li> </ul> </li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Responsabilidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio</li> <li>• Atención</li> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Calidad</li> <li>• Compromiso</li> </ul>

La labor que realiza la trabajadora social como coordinadora de recursos humanos dentro de la gasolinera es de suma importancia, puesto que, es la encargada del bienestar del factor humano, con miras a lograr un ambiente laboral favorable para el desempeño de las diversas actividades de cada puesto y se refleje en la productividad en general de la empresa. Su labor inicia desde seleccionar al personal idóneo para los puestos que requiere la empresa, si bien, es una actividad que requiere el conocimiento de ciertas herramientas e instrumentos para lograr encontrar a estas personas, es característico en los profesionales de trabajo social considerar los multifactores que incidieran para considerar un prospecto como apto o no para dicho puesto. Además, la trabajadora social se encarga de brindar y coordinar capacitaciones, así como la inducción y seguimiento a la inserción laboral, atención y solución de problemáticas, aspectos con los cuales la empresa debe cumplir ante las instancias correspondientes. En lo administrativo lleva a cabo contratos, reglamentos, manuales, políticas, perfiles de puesto, entre otros. De igual manera interviene en el área de educación con información que coloca mes tras mes en el periódico mural, y en el área de salud realiza campañas de vacunación, así

como brindar el apoyo a los colaboradores con citas ante el IMSS, por último se encarga de la imagen de la empresa, es decir en cada temporada o fecha cívica realiza las actividades pertinentes e involucra a los colaboradores. Así la función primordial que se puede destacar de la intervención de trabajo social es la de fungir como mediadora de las situaciones-problema que llegan a presentarse entre colaboradores y la empresa.

Cabe mencionar que en el comienzo de la empresa en el año 2020, el departamento de Recursos Humanos en un primer momento fue responsabilidad de un contador y posteriormente la Lic. en Trabajo Social asumió el puesto, hasta la fecha.

## **CAPÍTULO IV**

### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

En el presente capítulo se plasman los resultados obtenidos de la investigación de campo, así como el diseño del instrumento, la población a la que está dirigido y cómo fue obtenida y procesada la información, de igual forma se expone la presentación y el análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

#### **4.1 Definición del universo**

El eje de la presente investigación gira en torno a conocer la opinión que tiene el personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de Recursos Humanos, específicamente en una empresa comercial de venta de hidrocarburos, ubicada en la cd. De Uruapan, Michoacán, denominada Gasolinera “La Presa” grupo Orhemani S.A de C.V.

Dicha gasolinera cuenta con un total de 30 colaboradores, los cuales están distribuidos en las siguientes áreas:

<b>PUESTO</b>	<b>NO. COLABORADORES</b>	<b>SEXO</b>
Director general	1	Masculino
Recursos Humanos	1	Femenino
Contabilidad	1	Femenino
Crédito y cobranza	1	Femenino
Cajeras	2	Femenino
Jefes de Patio	3	Ambos
Despachadores de combustible	15	Ambos
Cuenta Monedas	3	Masculino
Intendencia	3	Femenino

Elaboración propia, tomando como referente el (Manual de Organización, Grupo ORHEMANI S.A de C.V. 2023, pp. 18-42)

Es importante hacer referencia a la antigüedad de los colaboradores, ya que, un dato importante es el que las siguientes áreas tienen personal que cuenta con una antigüedad mayor a 4 años, los cuales son: intendencia, crédito y cobranza, jefes de patio, coordinadora de Recursos Humanos y Director general.

En los colaboradores del área operativa en algunos de los casos la antigüedad es menor de 1 año, ya que, es el personal que más rotación tiene y como se mencionó anteriormente algunos están en periodo de prueba antes de proporcionarles su contrato de planta.

Se toma el criterio de realizar una selección de los sujetos de estudio, considerando únicamente a los colaboradores que tenían más de 6 meses laborando en la empresa, esto debido a que algunos colaboradores se encontraban en período de prueba, teniendo poco tiempo laborando en la empresa. A partir de esto queda un total de 20 empleados considerados como los sujetos de estudio.

Un total de 18 entrevistas a los colaboradores administrativos y operativos, 1 entrevista a la trabajadora social coordinadora del área de Recursos Humanos y 1 entrevista semiestructurada al director general.

## **4. 2 Elaboración del instrumento**

Para obtener la información se diseñaron tres cédulas de entrevista a partir de la operacionalización de la hipótesis **(ver anexo 1)**.

### **1.- Cédula de entrevista dirigida al personal administrativo y operativo, (ver anexo No. 2)**

Dicho instrumento quedó conformado por un apartado de datos generales que incluye: puesto, antigüedad, edad, escolaridad, género y estado civil, posteriormente se desglosan un total de 17 preguntas de las cuales 10 son de opción múltiple y 7 son mixtas en presentación de tablas, así mismo se agregó un espacio para comentarios u observaciones que los colaboradores quisieran mencionar y brindar así su opinión.

2.- Cédula de entrevista dirigida a la Coordinadora de Recursos Humanos,  
**(ver anexo No. 3)**

Quedó conformada por un apartado de datos generales: puesto, escolaridad, edad, antigüedad, y a quien reporta, y a parte un total de 29 preguntas de las cuales 21 preguntas fueron mixtas, elaboradas a través de tablas, 8 preguntas fueron abiertas, de igual forma se agregaron líneas de comentarios u observaciones, esto con la finalidad de dar la oportunidad de expresar libremente alguna información adicional u opinión. Cabe señalar que los indicadores que se tomaron en cuenta para la elaboración de la entrevista fueron los siguientes: objetivos, rol y perfil profesional, funciones, proceso metodológico, y niveles de intervención.

3.- Entrevista semiestructurada, dirigida al Director General de la gasolinera, **(ver anexo No. 4)**

Quedó conformada por un total de 4 preguntas abiertas y un comentario sobre la intervención de la trabajadora social en el departamento de Recursos Humanos.

#### **4. 3 Levantamiento de la información**

Para proceder al levantamiento de datos, en un primer momento se requirió gestionar el permiso para realizar las entrevistas a cada uno de los colaboradores seleccionados como sujetos de estudio, obteniendo la autorización de Dirección general.

Como segundo momento, se llevó a cabo una prueba piloto, a tres colaboradores del área de intendencia, cajas y despachador de bombas, esto con la finalidad de conocer si el instrumento era objetivo y entendible. Cabe señalar que se agregaron dos preguntas y se omitió el nombre del colaborador, así mismo se hizo un cambio en el formato del instrumento para obtener una mayor apreciación por parte del colaborador.

Se realizaron las **cédulas de entrevista dirigida a los operativos y administrativos** en el lugar de trabajo y en los horarios de los colaboradores, considerando el turno matutino y vespertino. Cabe mencionar que al momento de la entrevista con operativos se realizó en su lugar de trabajo, de pie, se presentaron

algunos distractores como fue el que los despachadores de combustible tenían que atender a los clientes y así el tiempo de entrevista se extendía en promedio de 30-35 minutos. En el área administrativa fue otra dinámica, cada quien en su lugar de trabajo, en su escritorio y sin distractores, por lo que la entrevista se desarrolló entre 15 a 20 minutos con cada uno. En todo momento el total de colaboradores mostraron disposición para contestar la entrevista.

**La cédula de entrevista a la coordinadora de Recursos Humanos**, se desarrolló en su lugar de trabajo, en su oficina y sin distractores, la entrevista se llevó a cabo en un promedio de 45-50 minutos, debido a que estaba describiendo la información a mayor detalle.

**La entrevista semiestructurada al Director General**, se desarrolló en su lugar de trabajo, en su oficina y sin distractores, la entrevista se llevó a cabo en un promedio de 8-10 minutos, debido a que tenía más ocupaciones en el momento, sin embargo, era de suma importancia el conocer su perspectiva al tener una trabajadora social como coordinadora del departamento de Recursos Humanos en su empresa, fue sumamente relevante.

Los resultados de las tres cédulas de entrevista, se exponen a continuación en la presentación y análisis de resultados.

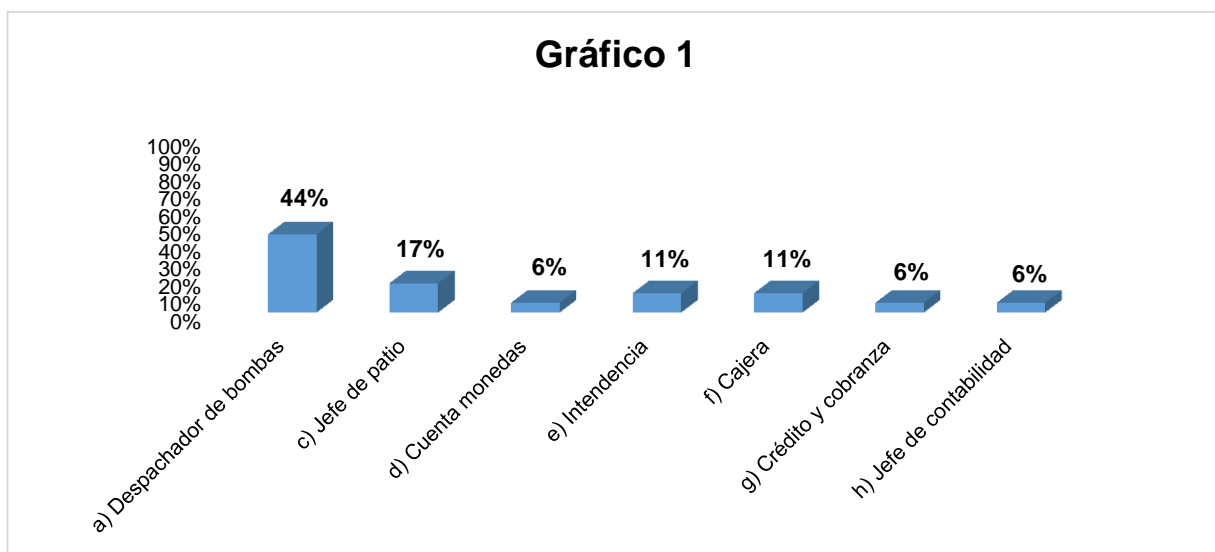
#### **4.4 Presentación y análisis de resultados**

A continuación se presentaran los resultados de las tres cédulas de entrevista. En primer orden se presentaran los resultados de la entrevista dirigida a los colaboradores administrativos y operativos (**ver anexo No. 2**), posteriormente los resultados de la entrevista realizada a la Licenciada en Trabajo Social, coordinadora de Recursos Humanos (**ver anexo No.3**) y por último los resultados de la entrevista dirigida al Director General de la empresa (**ver anexo No.4**).

Los datos que se representan son, pregunta, cuadro de representación de datos, gráficos, e interpretación.

**CÉDULA DE  
ENTREVISTA  
APLICADA A LOS  
ADMINISTRATIVOS Y  
OPERATIVOS**

PUESTO		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Despachador de bombas	8	44%
c) Jefe de patio	3	17%
d) Cuenta monedas	1	6%
e) Intendencia	2	11%
f) Cajera	2	11%
g) Crédito y cobranza	1	6%
h) Jefe de contabilidad	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



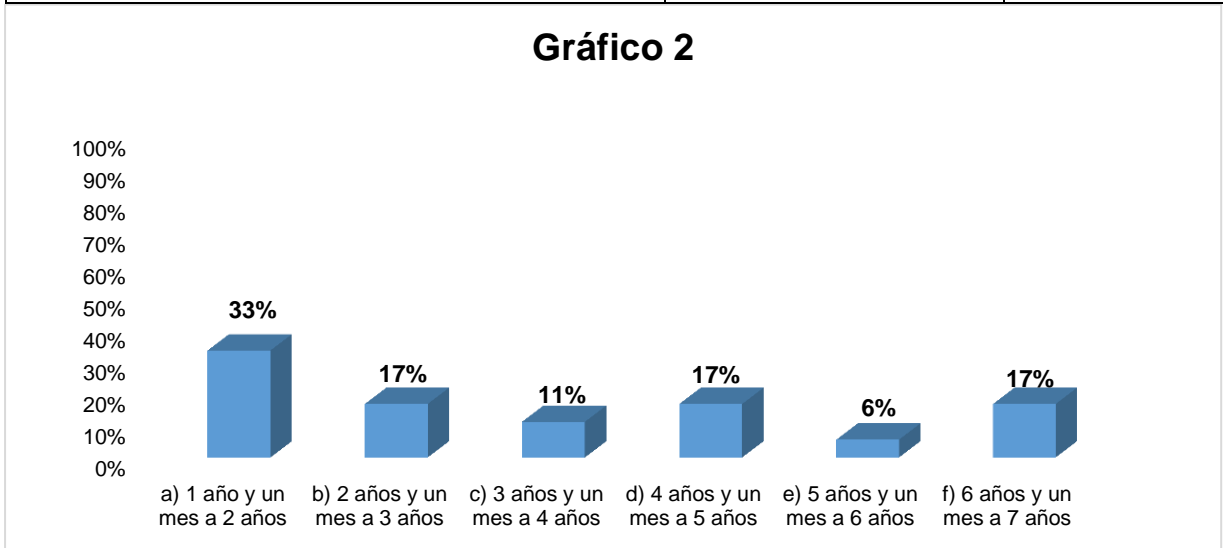
**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

A través de la gráfica se puede observar que el grueso de la población en la gasolinera se encuentra centrado en el personal operativo, específicamente los despachadores de bomba, esto es debido a que el principal servicio de la empresa es el brindar combustible a los ciudadanos, de igual forma una de las poblaciones más grandes son los jefes de patio quienes buscan tener orden y limpieza en el área de bombas así como resolver cualquier situación.

Por último, la población administrativa es menor a la operacional, debido a que cubren distintas funciones y horarios; cabe señalar que todos, independientemente de su puesto pasaron por un proceso de reclutamiento y selección el cual se señala más adelante.

ANTIGÜEDAD		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 1 año y un mes a 2 años	6	33%
b) 2 años y un mes a 3 años	3	17%
c) 3 años y un mes a 4 años	2	11%
d) 4 años y un mes a 5 años	3	17%
e) 5 años y un mes a 6 años	1	6%
f) 6 años y un mes a 7 años	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2**



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

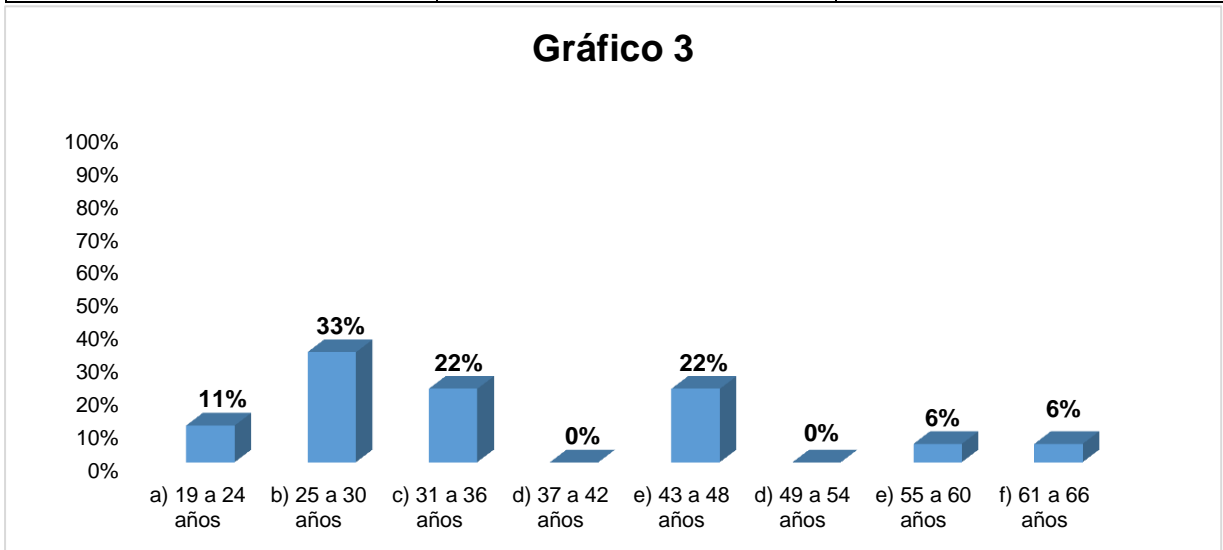
En relación con la gráfica anterior, existe una mayor rotación en el área operativa, los cuales cuentan con una antigüedad de uno a dos años. Si bien, es importante mencionar que solo en el área operativa hay colaboradores con antigüedad menor a 6 meses.

Es importante rescatar que existen colaboradores en el área de intendencia, jefes de patio, crédito y cobranza y dos despachadores de bomba que cuentan con una antigüedad mayor a los 4 años, cada mes se aplica la evaluación de desempeño a los colaboradores para evaluar si están cumpliendo con los objetivos y el perfil del puesto, dicho instrumento es aplicado por la trabajadora social, quien también lleva un control de las bajas de la empresa para retomar un posible reingreso.

Cabe señalar que la trabajadora social tiene 5 años laborando en la empresa en el departamento de Recursos Humanos, misma que inició brindando sus prácticas profesionales en el departamento y debido a su desempeño obtuvo el puesto.

EDAD		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 19 a 24 años	2	11%
b) 25 a 30 años	6	33%
c) 31 a 36 años	4	22%
d) 37 a 42 años	0	0%
e) 43 a 48 años	4	22%
d) 49 a 54 años	0	0%
e) 55 a 60 años	1	6%
f) 61 a 66 años	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3**



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

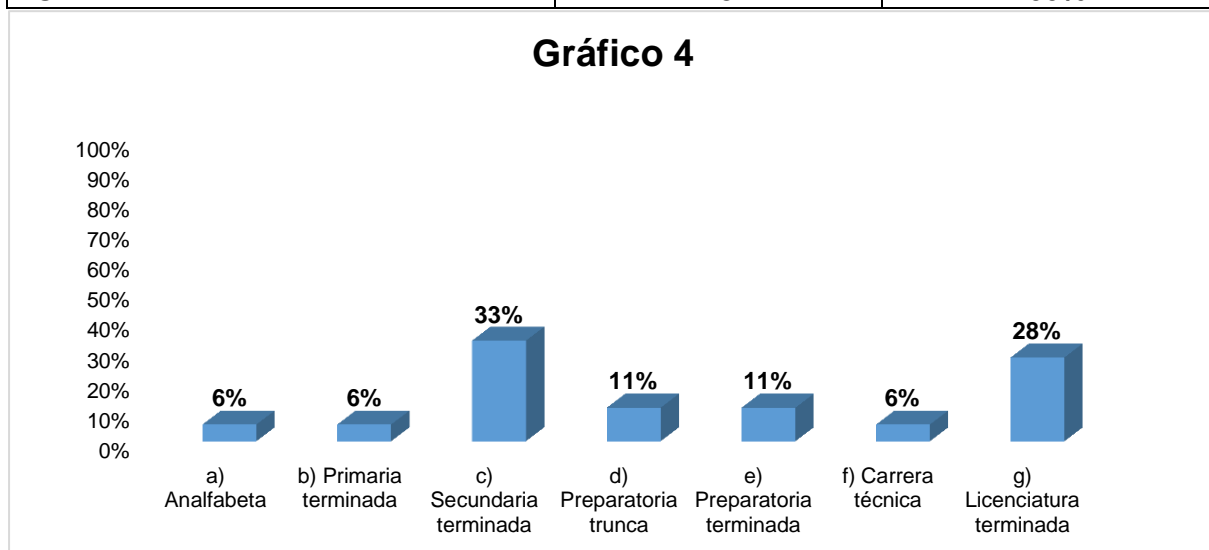
Dentro de la gráfica se puede observar que el personal en su mayoría es joven, y varía entre los 19 años a los 36 años, son colaboradores del área operativa en su mayoría y en el área administrativa se encuentran laborando profesionales de igual forma jóvenes, en su mayoría son solteros como se puede observar en el **gráfico 6**.

Los colaboradores que tienen mayor edad y mayor tiempo en la empresa son colaboradores que se encuentran en el rango de los 45 a los 61 años y un jefe de patio tiene 26 años con 7 años de antigüedad laborando en la empresa, siendo el más joven con mayor antigüedad

Si bien es importante señalar que la trabajadora social mencionó que algunas de las personas con mayor antigüedad que fueron contratadas cuando estaba un contador en el departamento de Recursos Humanos les ha costado adaptarse a la dinámica de aplicación de reglamento y normas, puesto que han mostrado cierto abuso de confianza en algunas cuestiones como el horario laboral.

ESCOLARIDAD		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Analfabeta	1	6%
b) Primaria terminada	1	6%
c) Secundaria terminada	6	33%
d) Preparatoria trunca	2	11%
e) Preparatoria terminada	2	11%
f) Carrera técnica	1	6%
g) Licenciatura terminada	5	28%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

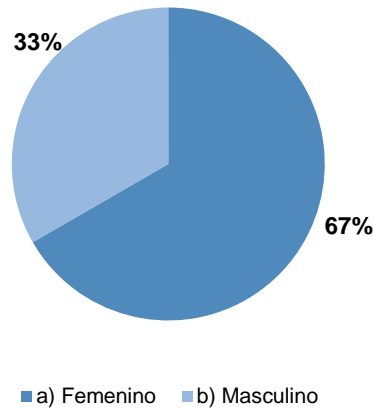
En la gráfica se puede observar que la escolaridad de la mayoría de los colaboradores en el área operativa es secundaria terminada, existe una persona analfabeta que es una colaboradora del área de intendencia, aunque son algunos de los colaboradores que muestran mayor inconformidad con el reglamento son de igual forma los que tienen mayor antigüedad en la empresa.

Así mismo, es importante mencionar que en el área operativa/ despachador de combustible y cuenta monedas se encuentran dos profesionistas con licenciatura e ingeniería terminada, quienes al momento de aplicar la entrevista se mostraron un tanto inconformes; de igual forma, en el área de cajas se encuentran dos colaboradoras quienes tienen licenciatura en psicología y pedagogía y se encuentran en el área de cajas de la gasolinera, sin embargo, según el **gráfico 2** son colaboradores que cuentan con una antigüedad mayor a 2 años.

Si bien, los colaboradores de las demás áreas administrativas se encuentran acorde a su perfil de estudios y perfiles de puesto que la empresa requiere.

<b>GÉNERO</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
a) Femenino	12	67%
b) Masculino	6	33%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5**

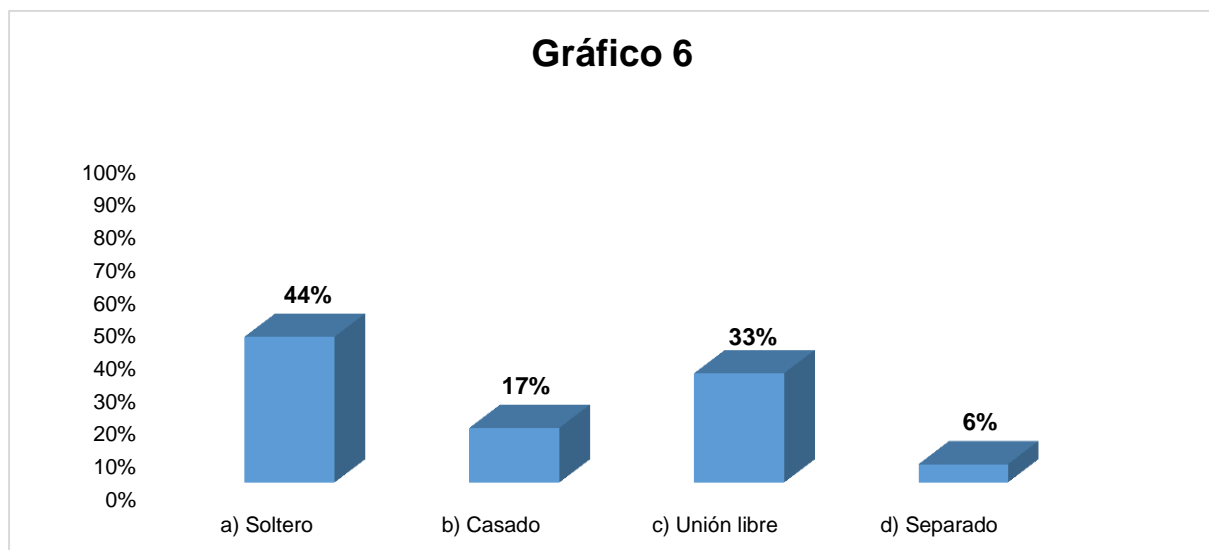


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

Si bien, se puede observar que en la gasolinera la mayoría de los colaboradores son mujeres, ya que, son hábiles en las funciones que ejercen en el puesto que ocupan, en su mayoría despachadoras de combustible y jefes de patio, así como en el área administrativa, la mayoría son madres solteras quienes tienen que llevar un sustento al hogar.

Sin embargo, en el perfil de puesto de la gasolinera por el tipo de trabajo se requiere una mayor cantidad de hombres, si bien, los objetivos y metas de la empresa se cumplen teniendo una mayor cantidad de colaboradoras femeninas.

ESTADO CIVIL		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Soltero	8	44%
b) Casado	3	17%
c) Unión libre	6	33%
d) Separado	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

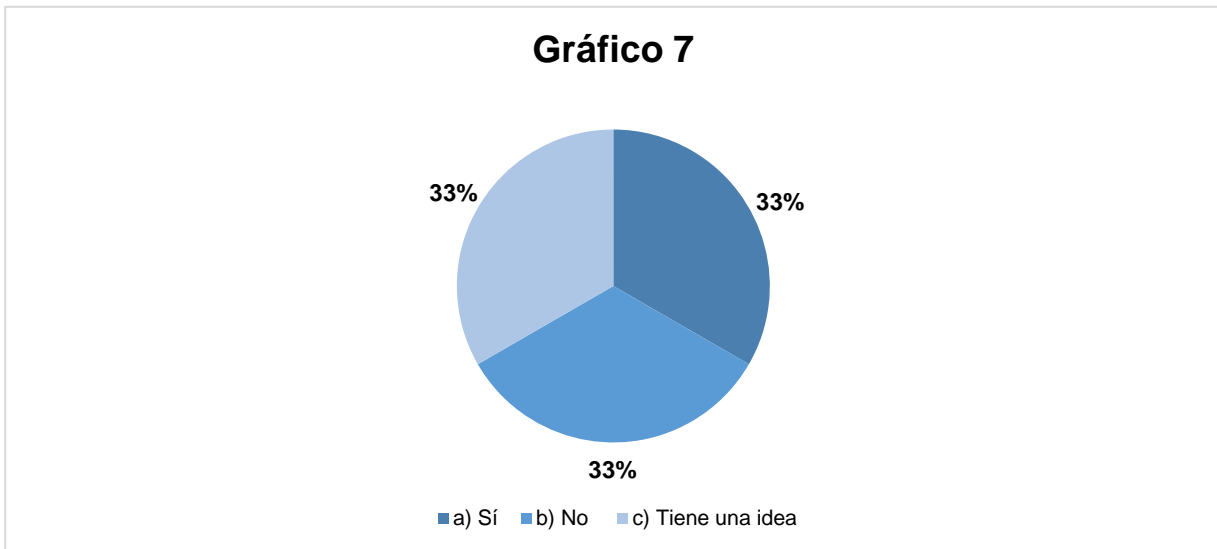


Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

Dentro de la gráfica se puede observar que la mayoría de los colaboradores son solteros, entre los que destacan áreas administrativas y operativas, sin embargo, varios de ellos tienen hijos; cabe señalar que son los colaboradores de edad más corta, recapitulando en el **gráfico 1** se puede observar que el mayor grosor de los colaboradores son jóvenes entre los 19 a los 35 años de edad.

Por otro lado, se encuentran los colaboradores casados quienes son los que tienen mayor edad; y por último el colaborador que está separado es el que despacha en bombas y es cuenta monedas, mantiene una actitud de apatía en la empresa.

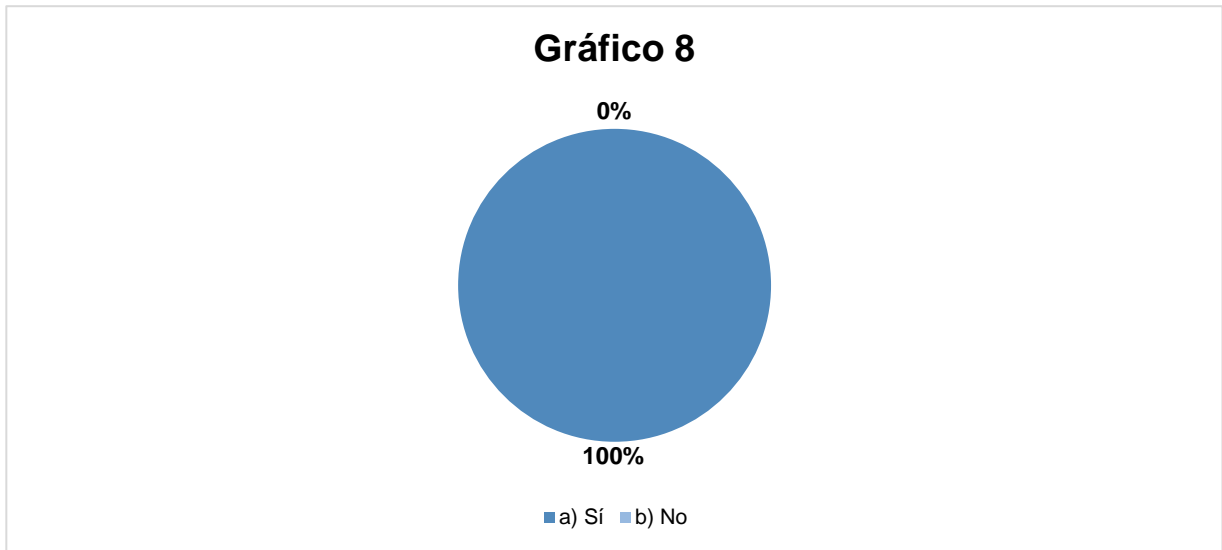
1. Tienes conocimiento sobre lo qué es el trabajo social		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sí	6	33%
b) No	6	33%
c) Tiene una idea	6	33%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En la gráfica se puede observar que los porcentajes son similares, sin embargo, al momento de preguntar si tienen conocimiento sobre lo que es el trabajo social los colaboradores que contestaron Sí, son aquellos que en su mayoría se encuentran en el área administrativa; los colaboradores que contestaron No, son aquellos que se encuentran en el área de intendencia o de bombas, y no comparten mucho tiempo en el área administrativa, por último los colaboradores que mencionaron tener una idea son aquellos que se encuentran en el área de bombas y tienen mayor antigüedad laborando en la empresa, están más involucrados con lo que realiza la trabajadora social en el departamento de Recursos Humanos.

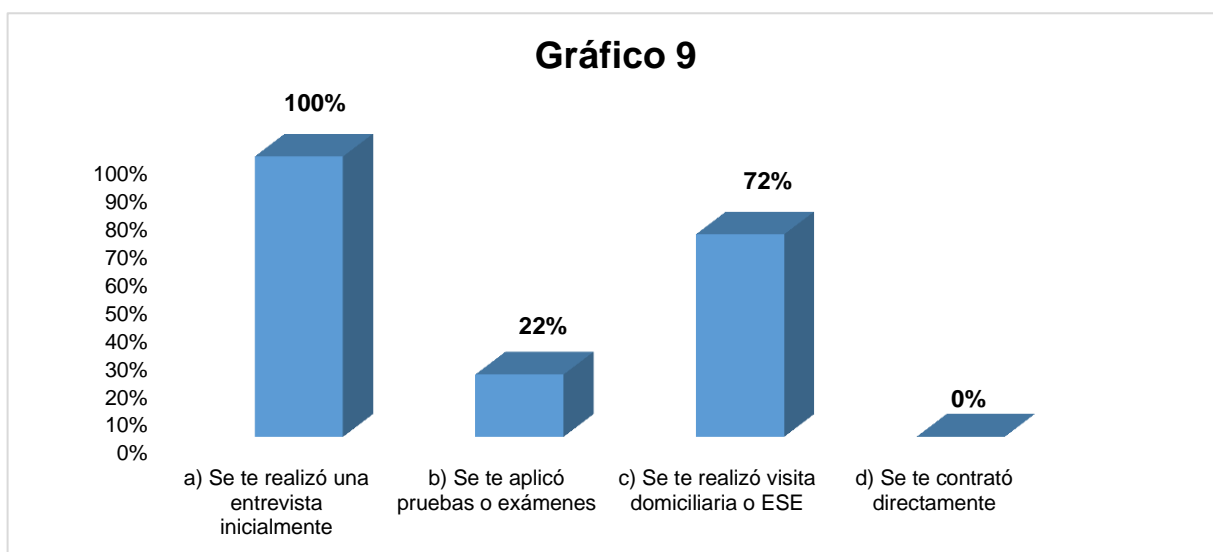
<b>2. Sabías que la encargada de Recursos Humanos es licenciada en trabajo social</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
a) Sí	18	100%
b) No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En relación con la gráfica anterior los colaboradores destacan en un cien por ciento conocer que la encargada de Recursos Humanos es licenciada en trabajo social, es importante rescatar que desde un inicio la trabajadora social se presentaba a ellos como profesionalista en trabajo social, al ser la encargada del proceso de reclutamiento y selección es la primer imagen que conocen los colaboradores.

3. Cuándo ingresaste a la gasolinera...		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Se te realizó una entrevista inicialmente	18	100%
b) Se te aplicó pruebas o exámenes	4	22%
c) Se te realizó visita domiciliaria o ESE	13	72%
d) Se te contrató directamente	0	0%



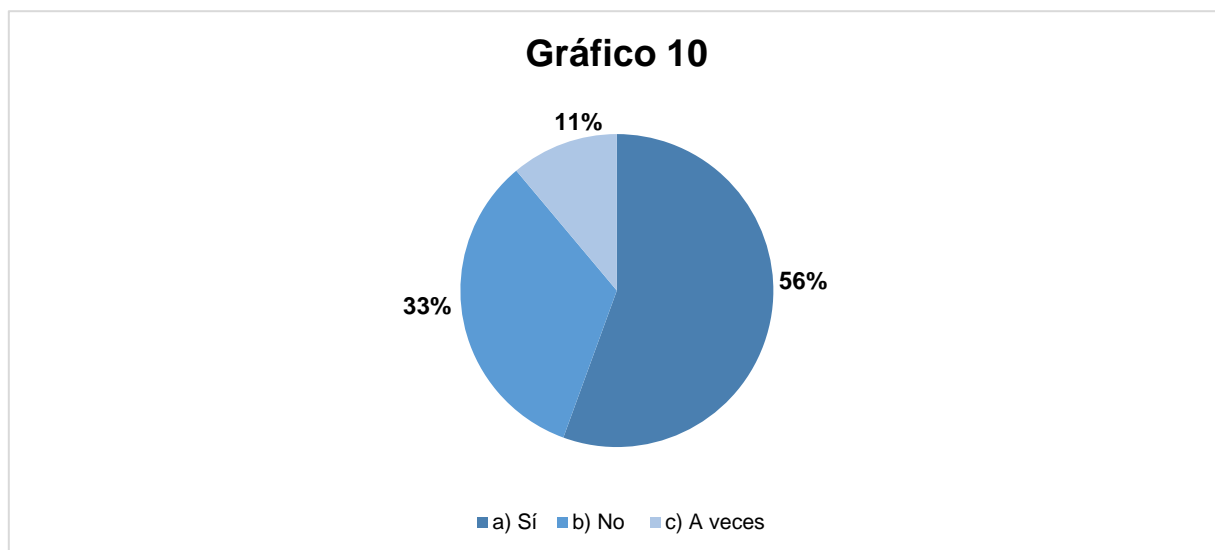
**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

Dentro de las funciones que tiene el trabajador social en el área de empresa el proceso de reclutamiento y selección, el cual en la gasolinera se encuentra muy presente, debido a que en este proceso se realizan visitas domiciliarias y estudios socioeconómicos, los cuales permiten tener una mayor visión sobre el prospecto a la vacante.

Por otro lado, un porcentaje mínimo mencionó que se le aplicaron pruebas o exámenes psicométricos en este caso, los colaboradores del área administrativa, quienes de acuerdo a la complejidad del puesto es necesario reunir una mayor cantidad de pruebas antes de la contratación.

Si bien, una de las principales características del trabajador social es la visita domiciliaria, la cual permite realizar el estudio socioeconómico y tener información mayormente completa y objetiva.

<b>3.1 Posteriormente a tu ingreso, ¿la trabajadora social te contactó para ver cómo te sientes en la empresa?</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
a) Sí	10	56%
b) No	6	33%
c) A veces	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

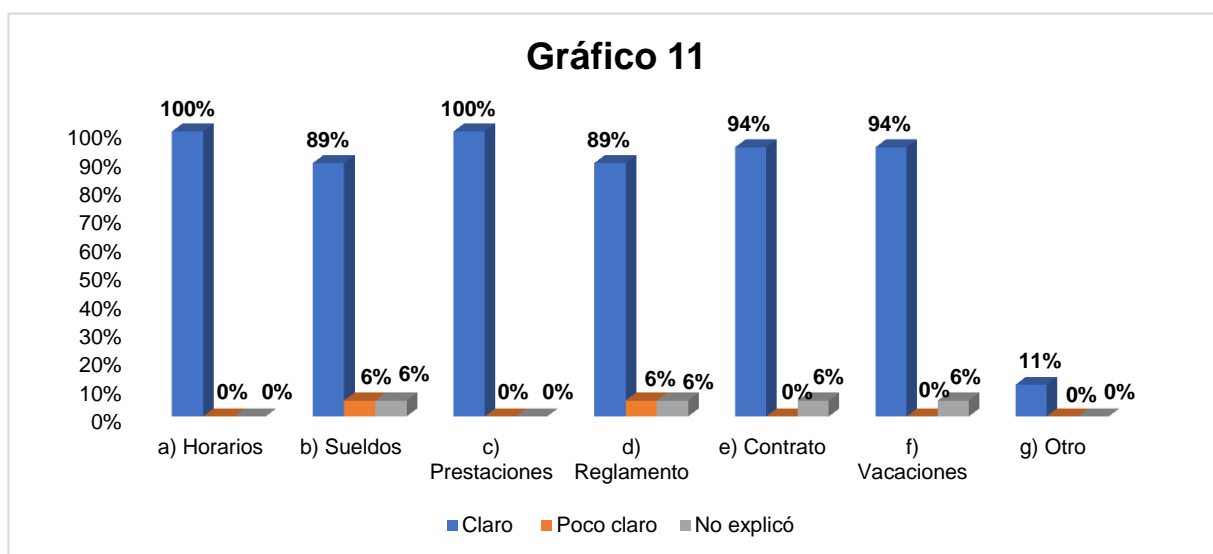


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En relación con la gráfica anterior se puede mostrar que la mayoría de los colaboradores señalan que la trabajadora social los ha contactado para ver cómo se sienten en la empresa, preguntando cómo están; como segundo lugar los colaboradores señalan que no los ha contactado esto debido a que mencionan solo los saluda.

Un porcentaje mínimo mencionó que a veces se ha acercado con ellos en este caso es cuando lo requieren e igual solo un saludo.

4. Cuando se te contrató, te explicó sobre lo siguiente...				
Concepto	Claro	Poco claro	No explicó	Total
a) Horarios	100%	0%	0%	100%
b) Sueldos	89%	6%	6%	100%
c) Prestaciones	100%	0%	0%	100%
d) Reglamento	89%	6%	6%	100%
e) Contrato	94%	0%	6%	100%
f) Vacaciones	94%	0%	6%	100%
g) Otro	11%	0%	0%	11%



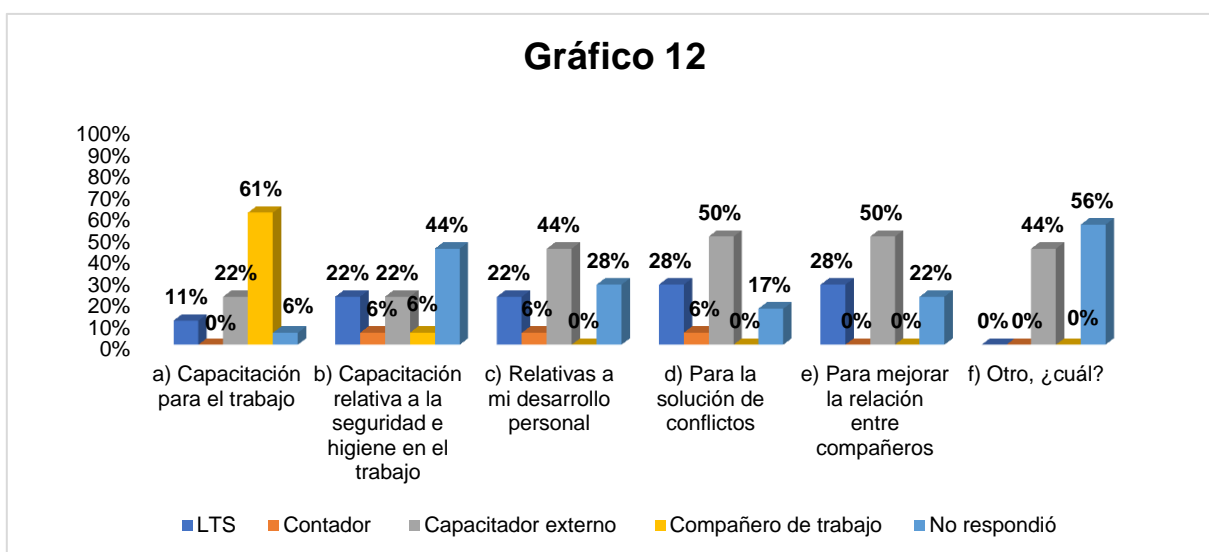
**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En el gráfico se puede observar que la mayoría de las prestaciones fueron explicadas de forma clara durante el proceso de selección e inducción, los colaboradores refieren que en el transcurso de los cursos o capacitaciones que han recibido se les vuelve a explicar el reglamento de la empresa.

Si bien, en el apartado que indica que fue poco claro o no explicaron los conceptos fue referido por despachador de bombas y el área de cajas quienes indican que el contrato y el reglamento se les proporcionó seis meses después de su contratación, de igual forma el despachador de bombas mencionó que se le darían bonos por conceptos de \$100 pesos cada uno, sin embargo, sólo se les da un bono de \$100; este último colaborador es uno de los que fueron contratados cuando estaba el contador como encargado del departamento de Recursos Humanos.

De igual forma los colaboradores señalan que al momento de su contratación se les ha mencionado sobre el uso adecuado de su uniforme y sobre el trabajo en los días festivos.

5. ¿Qué tipo de capacitaciones o cursos has recibido aquí en la empresa? y ¿quién lo ha impartido?					
Concepto	LTS	Contador	Capacitador externo	Compañero de trabajo	No respondió
a) Capacitación para el trabajo	11%	0%	22%	61%	6%
b) Capacitación relativa a la seguridad e higiene en el trabajo	22%	6%	22%	6%	44%
c) Relativas a mi desarrollo personal	22%	6%	44%	0%	28%
d) Para la solución de conflictos	28%	6%	50%	0%	17%
e) Para mejorar la relación entre compañeros	28%	0%	50%	0%	22%
f) Otro, ¿cuál?	0%	0%	44%	0%	56%



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

Una de las principales funciones del trabajador social en empresa son las capacitaciones, si bien, en el gráfico se puede observar que la trabajadora social en la gasolinera ha estado inmersa en su mayoría en capacitaciones para mejorar la relación entre compañeros, esto debido a que es la encargada del personal operativo, en su mayoría y al ser constante rotación de personal presenta mayores problemáticas, sin embargo, en el tema de las capacitaciones la trabajadora social señala ser la responsable de proponer y coordinar las capacitaciones para la mejora del ambiente o problemáticas que se presentan y el capacitador externo las imparte y evalúa.

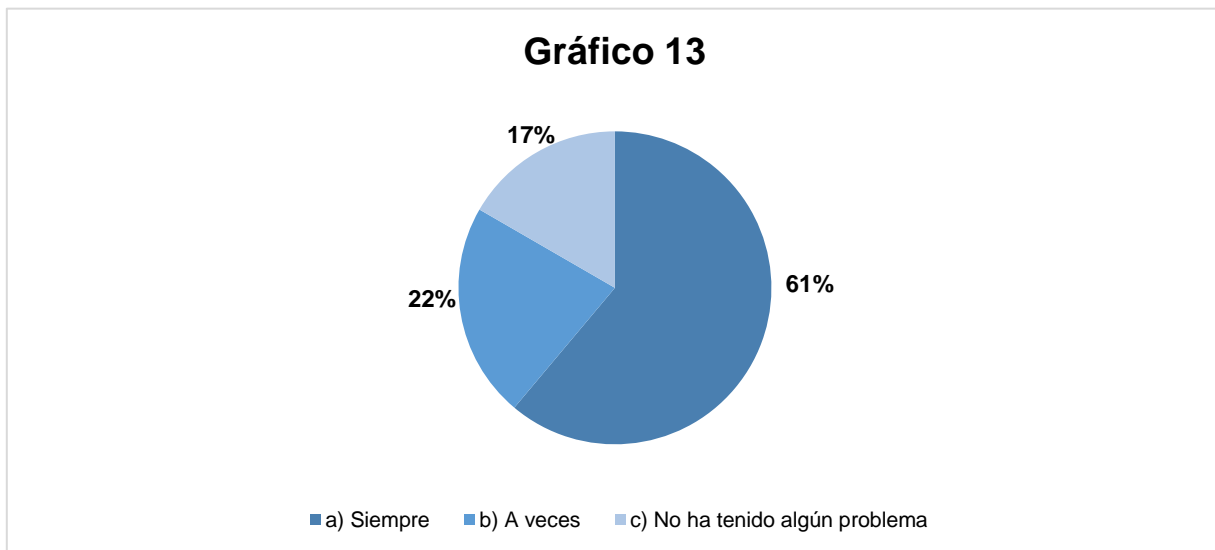
Es importante señalar que, los mismos jefes de departamento son quienes imparten la capacitación del puesto, esto sucede en el área operativa (Despachadores, jefes de patio e intendencia).

Si bien, quien ha brindado la mayor parte de las capacitaciones es un capacitador externo con el que cuenta la empresa, el Lic. Alfonso. El cual todos los colaboradores lo ubican y muestran cercanía hacia él.

En un mínimo porcentaje se muestra el contador, a quien lo mencionaron algunos de los colaboradores que tienen mayor antigüedad en la empresa, las capacitaciones en las que se involucraba eran tres a diferencia de las que se encarga la trabajadora social.

En el apartado de otros, los colaboradores han mencionado que han recibido capacitaciones adicionales en cuanto a primeros auxilios, contra incendios y de liderazgo.

<b>6. Cuando se te ha presentado un problema personal o familiar la trabajadora social ¿te ha apoyado?</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
a) Siempre	11	61%
b) A veces	4	22%
c) No ha tenido algún problema	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

Los colaboradores del área operativa mencionan asistir con frecuencia cuando hay algún problema con la trabajadora social, quienes en un 61% señalan que los ha apoyado, por otro lado, un 22% comenta que a veces los ha apoyado, puesto que los problemas que tenían no estaba en sus manos solucionarlo y solo les podía brindar una orientación.

Por último un 17% mencionan no haber tenido algún problema en el cual sea necesario acercarse a la trabajadora social, son dos despachadores de bombas que tienen menor antigüedad en la empresa y la jefa de contabilidad quién muestra competencia con el departamento de Recursos Humanos. Cabe señalar, que una de las principales funciones que señala el perfil profesional del trabajo social empresarial es el brindar consejería a los colaboradores.

En los gráficos posteriores (13.1, 13.2 y 13.3) se describe mayor información en cuanto al apoyo de la trabajadora social hacía los colaboradores de la empresa.

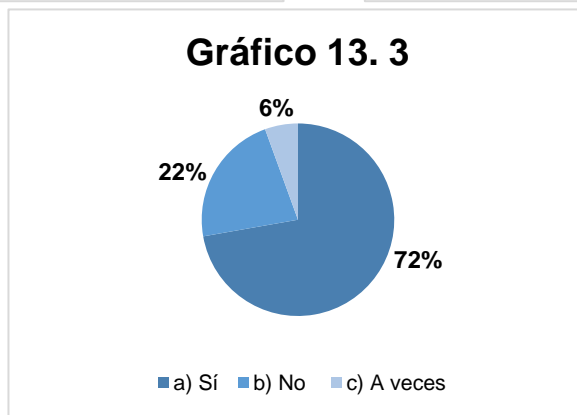
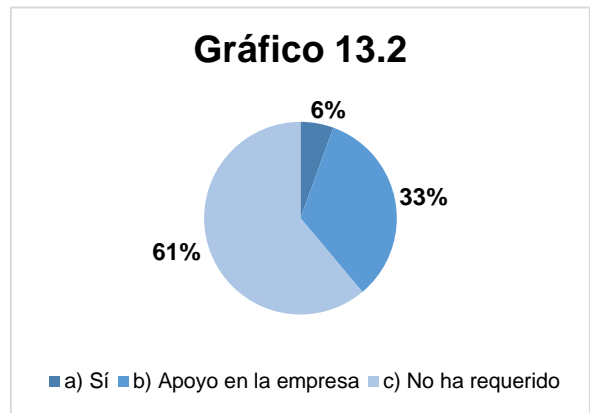
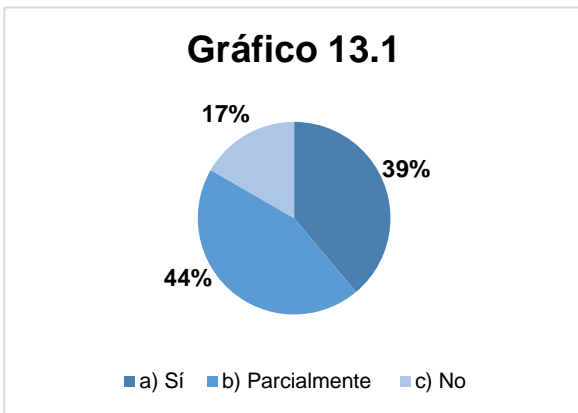
6.1 Si la respuesta anterior es siempre o a veces, ¿solucionó?		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sí	7	39%
b) Parcialmente	8	44%
c) No	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

6.2 Te canalizó con alguna institución		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sí	1	6%
b) Apoyo en la empresa	6	33%
c) No ha requerido	11	61%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

6.3 Te orientó		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sí	13	72%
b) No	4	22%
c) A veces	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

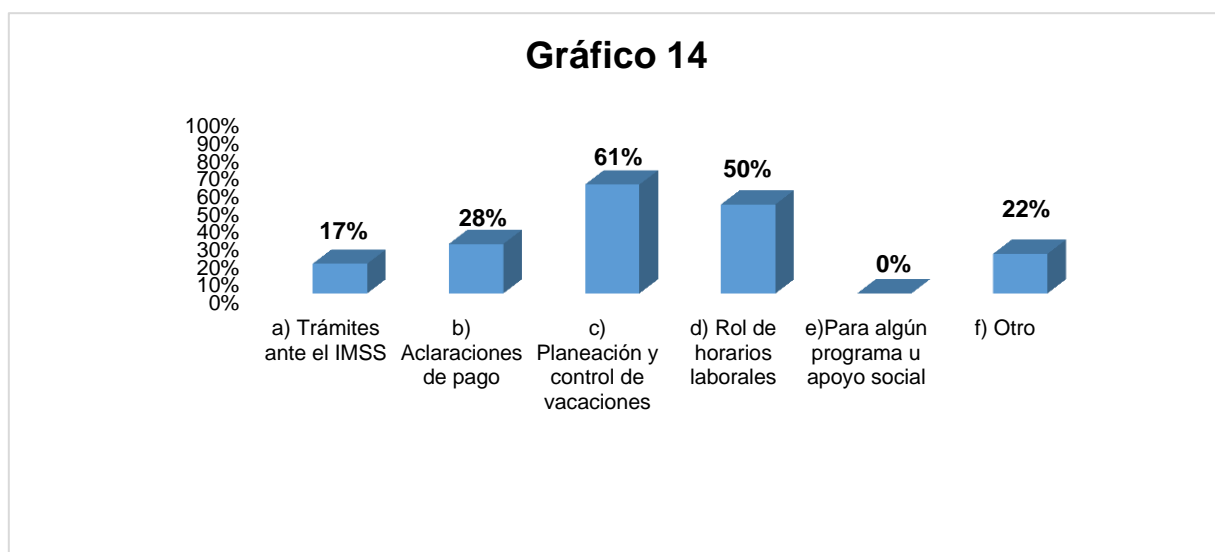
Dentro del **gráfico 13.1** se puede observar que la trabajadora social en su mayoría solucionó de manera parcial el problema por el cual se acerca el colaborador a ella, debido a que la mayoría de los problemas son presentados desde casa; en segundo lugar, señalaron los colaboradores que sí les solucionó totalmente debido a que requerían algún permiso o apoyo de la empresa para solucionar la problemática que presentaban en su momento, y por último las tres personas que no les ha solucionado son los que no han requerido de su apoyo.

Por otro lado, en el **gráfico 13.2** se observa que un mínimo porcentaje ha sido canalizado a alguna institución en este caso una colaboradora del área de intendencia mencionó la trabajadora social la ha llevado al IMSS porque ha presentado problemas de salud en el horario laboral.

Por último en el **gráfico 13.3** se puede observar que en su mayoría cuando un colaborador presenta problemas la trabajadora social los orienta en sus posibilidades, un porcentaje siguiente mencionó que no los ha orientado siendo estos los colaboradores no han necesitado del apoyo de la trabajadora social y un colaborador despachador de bombas que muestra cierta apatía en la institución.

Es importante mencionar que la trabajadora social está al pendiente de las necesidades y problemáticas del colaborador, siendo esta su principal función en la empresa, según la autora Roxana Fonseca.

7. Señala en cuál de los siguientes trámites te ha apoyado/orientado la trabajadora social		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Trámites ante el IMSS	3	17%
b) Aclaraciones de pago	5	28%
c) Planeación y control de vacaciones	11	61%
d) Rol de horarios laborales	9	50%
e) Para algún programa o apoyo social	0	0%
f) Otro	4	22%



**Fuente:** Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

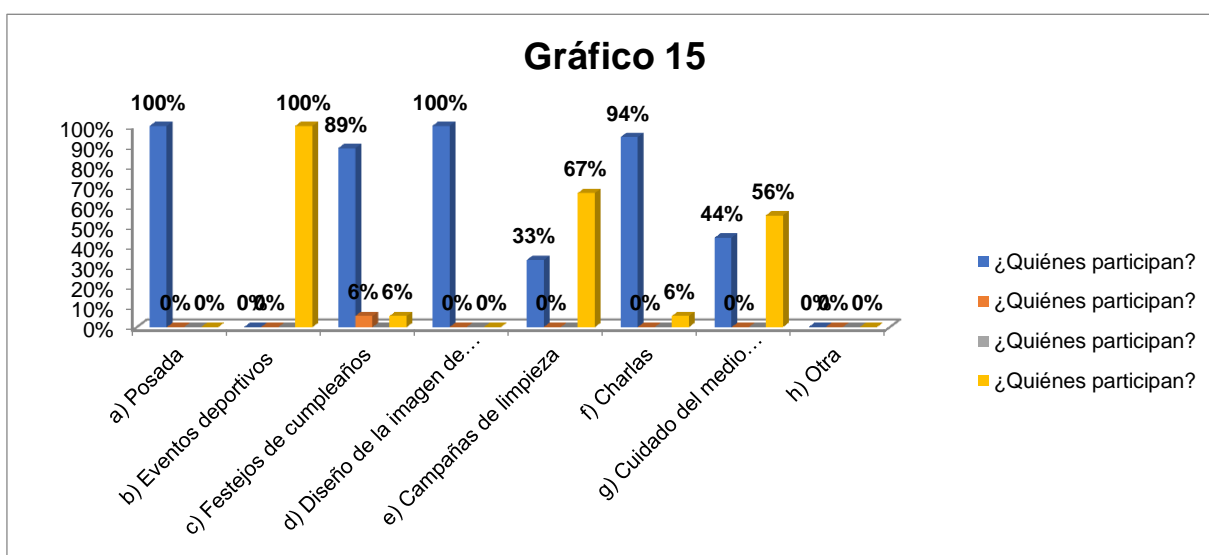
Si bien, es importante señalar que los colaboradores han requerido del apoyo de la trabajadora social en su mayoría en trámites administrativos de la empresa, como lo señala el gráfico en planeación y control de vacaciones, rol de horarios laborales o acomodo de su horario laboral, así como aclaraciones de pago.

En cuanto a trámites ante el IMSS tres colaboradores hicieron referencia que en algún momento la trabajadora social les apoyó con citas en dicha institución.

Por último en el apartado de otros, mencionaron los colaboradores del área de bombas y una cajera no haber requerido este apoyo de parte de la trabajadora social.

Cabe señalar que de acuerdo al perfil institucional de trabajo social una de las funciones de educación en el área empresarial es el sensibilizar a los colaboradores de la importancia de los chequeos médicos, así como integrar a la familia en programas de salud, en este sentido La Gasolinera La Presa debe de idear acciones o proyectos en los cuales busque la integración de la familia de los asociados en eventos como los señalados anteriormente.

8. En el aspecto recreativo, ¿qué acciones ha implementado la trabajadora social?				
Concepto	¿Quiénes participan?			
	Trabajador	Familia	Comunidad	No se realiza
a) Posada	100%	0%	0%	0%
b) Eventos deportivos	0%	0%	0%	100%
c) Festejos de cumpleaños	89%	6%	0%	6%
d) Diseño de la imagen de la empresa según la temporada	100%	0%	0%	0%
e) Campañas de limpieza	33%	0%	0%	67%
f) Charlas	94%	0%	0%	6%
g) Cuidado del medio ambiente	44%	0%	0%	56%
h) Otra	0%	0%	0%	0%

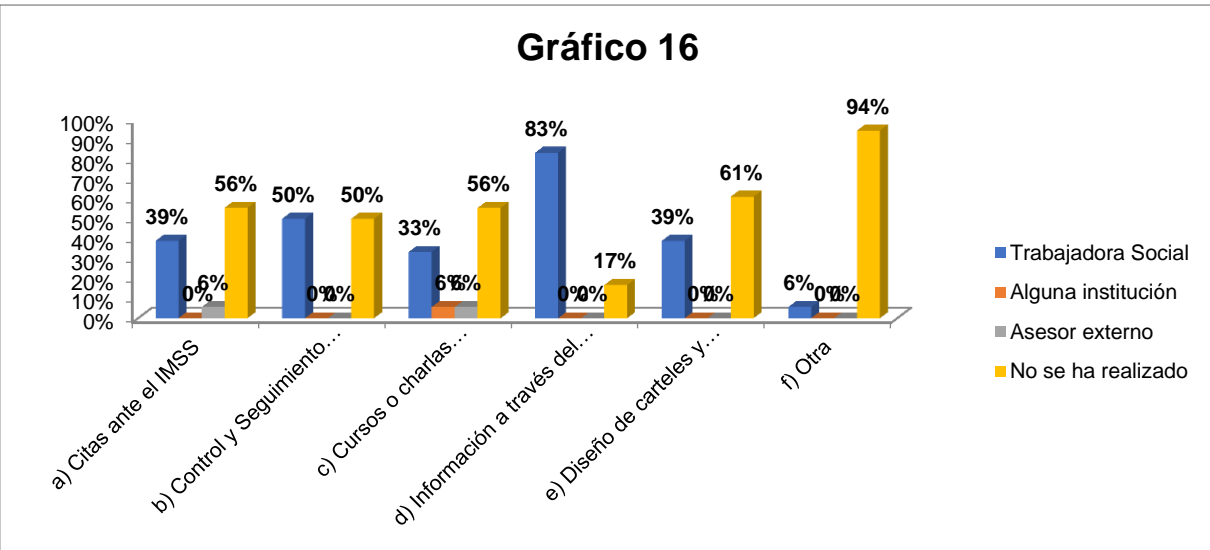


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los colaboradores mencionaron que en el área de recreación los únicos que participan en los eventos son los trabajadores, inclusive llegaron a mencionar que a la familia no la dejan estar cerca de ellos en su horario laboral.

Cabe señalar que un evento que la empresa no realiza son los deportivos, campañas de limpieza y cuidado del medio ambiente esto debido a la dinámica y horarios laborales; si bien, en el festejo de cumpleaños únicamente tienen el día libre, uno de los colaboradores mencionó que ahí incluyen a la familia debido a que pueden estar con ellos ese día y anteriormente les hacían un pastel con sus compañeros. Es importante señalar que de acuerdo a la NOM-035 y a las funciones que señala el perfil institucional de trabajo social, la profesionista en esta área debe de considerar actividades recreativas las cuales les permitirán estar mayormente motivados y generando mayores resultados en la empresa, así como disminuyendo la rotación de personal.

9. Qué acciones ha hecho la trabajadora social para el cuidado y atención de tu salud				
Concepto	Trabajadora Social	Alguna institución	Asesor externo	No se ha realizado
a) Citas ante el IMSS	39%	0%	6%	56%
b) Control y Seguimiento de incapacidades y enfermedades	50%	0%	0%	50%
c) Cursos o charlas informativas	33%	6%	6%	56%
d) Información a través del periódico mural	83%	0%	0%	17%
e) Diseño de carteles y folletos	39%	0%	0%	61%
f) Otra	6%	0%	0%	94%

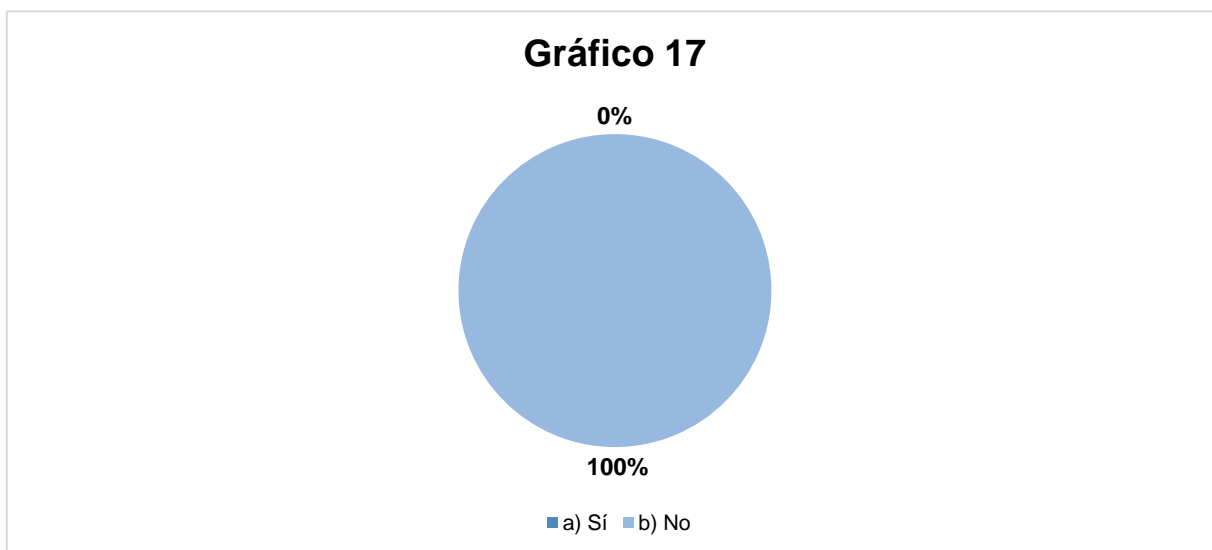


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En el gráfico podemos observar que la trabajadora social se está involucrando en el área de atención y cuidado de salud de sus colaboradores debido a que ha estado realizando actividades de prevención como por ejemplo, el colocar información de cuidado y atención a la salud en el periódico mural.

Cabe señalar que otra de las funciones del trabajador social en empresa es la prevención y cuidado de la salud de los colaboradores, en relación con el gráfico anterior (15) se correlaciona con la función de educación en trabajo social empresarial.

10. La trabajadora social ha implementado algún programa o proyecto para que avances tu grado de estudios		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sí	0	0%
b) No	18	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



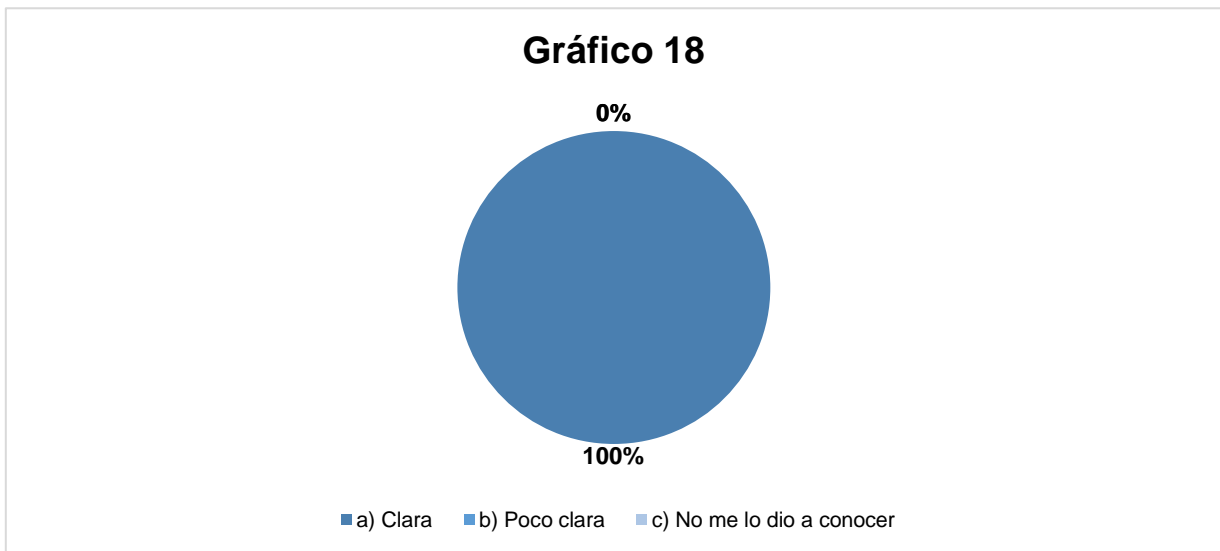
Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

Otra de las funciones importantes de un trabajador social en empresa es la educación de sus colaboradores, haciendo referencia al **gráfico 4**, se puede detectar que existen colaboradores con estudios truncos, sin embargo, en la empresa no es una de las funciones que se lleven a cabo.

Es importante mencionar que se les preguntaba a los colaboradores si les gustaría tener programas de educación para que avancen en su grado de estudios la mayoría mencionó que no, ya que, señalan no interesarles.

Sin embargo, es un programa, proyecto o acción que se debe de realizar e incluir a los familiares de los colaboradores.

11. Te dio a conocer el reglamento de la empresa de forma...		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Clara	18	100%
b) Poco clara	0	0%
c) No me lo dio a conocer	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

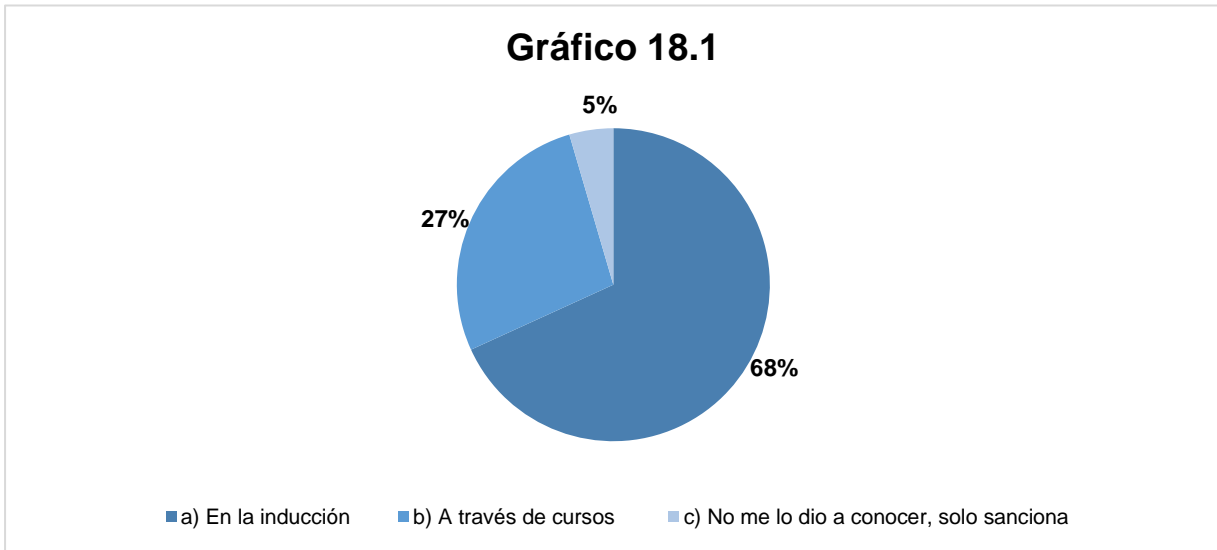


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

Si bien los colaboradores fueron contratados algunos el contador y otros la trabajadora social, mencionaron que el reglamento fue dado a conocer de forma clara debido a la naturaleza de la empresa. Esto es favorable para la empresa y colaboradores.

Por otro lado, la trabajadora social señala que en el proceso de inducción y capacitaciones se le da a conocer al colaborador el reglamento y normatividades de la empresa, como se puede observar y comprobar en el siguiente gráfico.

11.1 A través de qué medio te lo dio a conocer		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) En la inducción	15	68%
b) A través de cursos	6	27%
c) No me lo dio a conocer, solo sanciona	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

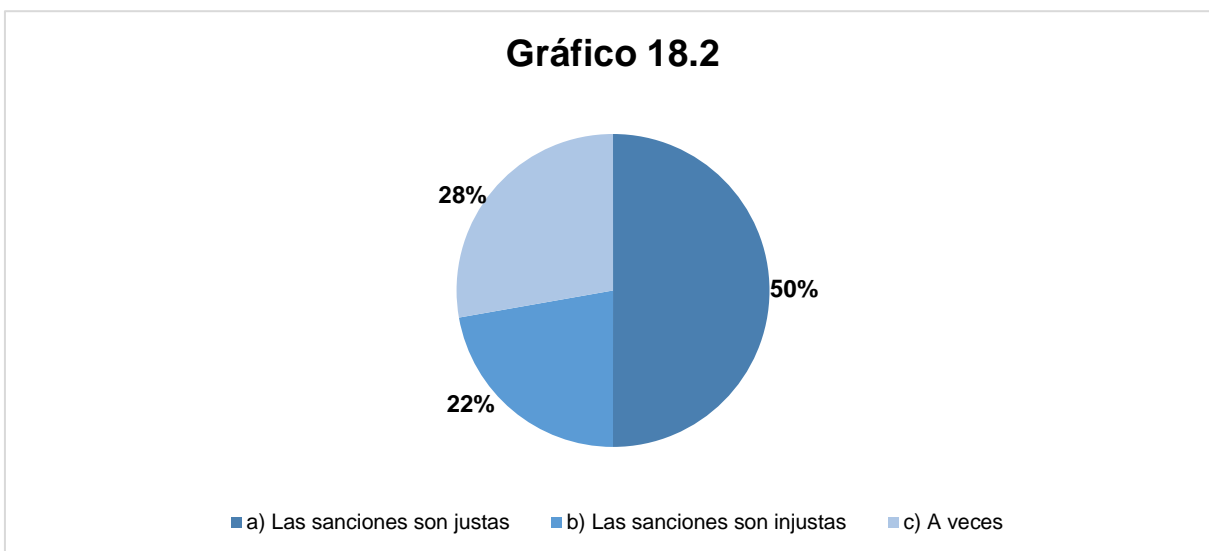


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En relación con el **gráfico 18**, los colaboradores mencionaron que el reglamento fue dado a conocer a través de la inducción , al igual otro porcentaje de colaboradores comentaron que se les dio a conocer a través de cursos adicionales a la inducción, están en constante contacto con el reglamento, por último, un colaborador despachador de bombas con antigüedad de 2 años, muestra apatía hacía la empresa, mencionó que no le dieron a conocer el reglamento hasta un año después y en cuanto a las sanciones son subjetivas desde su punto de vista.

El reglamento es una herramienta diaria del trabajador social en el departamento de Recursos Humanos, debido a que con él y varios instrumentos más puede cerciorarse con mayor objetividad de las incidencias ocurridas, como faltas, retardos, días por enfermedad, incapacidades, entre otros.

11.2 ¿Qué opinas sobre cómo se aplica el reglamento?		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Las sanciones son justas	9	50%
b) Las sanciones son injustas	4	22%
c) Solo a veces	5	28%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

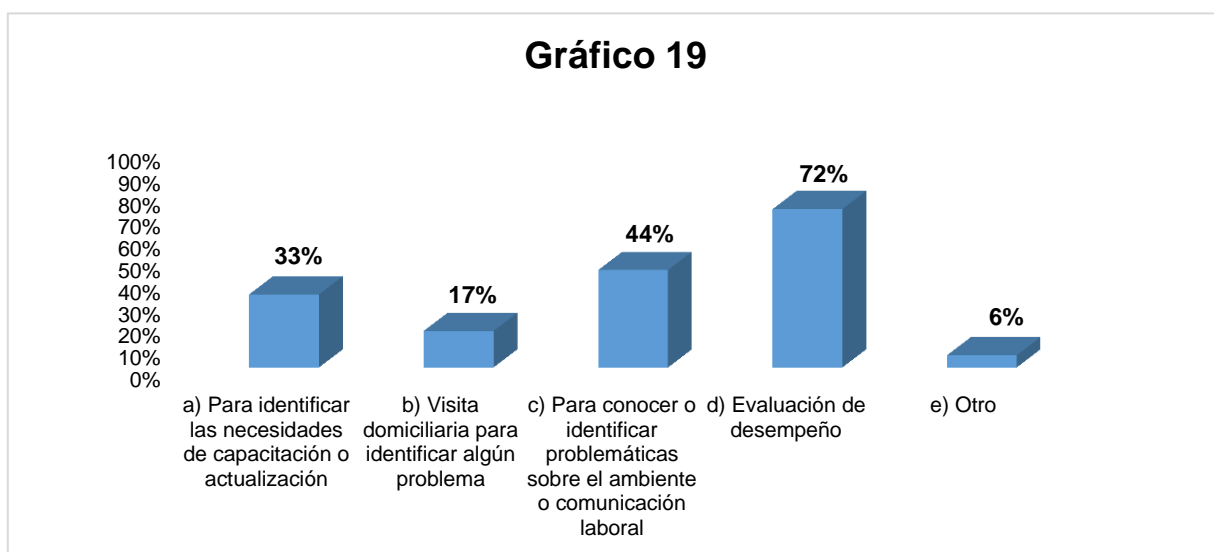


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En relación con los gráficos anteriores (**18 y 18.2**) se puede observar que los colaboradores señalaron que las sanciones en su mayoría son justas, ya que, son aplicadas de igual forma que en otras empresas, sin embargo, algunos colaboradores del área operativa (despachadores de bombas, jefe de patio, cuenta monedas e intendencia) indicaron que las sanciones son injustas esto debido a que existen preferencias al momento de aplicar las sanciones, o se dejan llevar por chismes y no revisan las cámaras, mencionaron de igual forma que debido a la falta del personal en el área operativa no los sancionan para no tener que despedirlos. Inclusive mencionaron que los jefes de patio reportan a personas sin ser ciertas las acusaciones solo porque les caen mal. En estos comentarios se encuentran colaboradores con antigüedad de 2 a 5 años laborando en la empresa.

Recapitulando una parte importante de la investigación es el que los colaboradores perciben a la trabajadora social como sancionadora, con los resultados obtenidos se comprueba que hay que trabajar en ello para mejorar la relación con los colaboradores o quizá mejorar algunos procesos que se llevan a cabo día con día.

12. ¿Cuál de los siguientes estudios o instrumentos te ha aplicado?		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Para identificar las necesidades de capacitación o actualización	6	33%
b) Visita domiciliaria para identificar algún problema	3	17%
c) Para conocer o identificar problemáticas sobre el ambiente o comunicación laboral	8	44%
d) Evaluación de desempeño	13	72%
e) Otro	1	6%



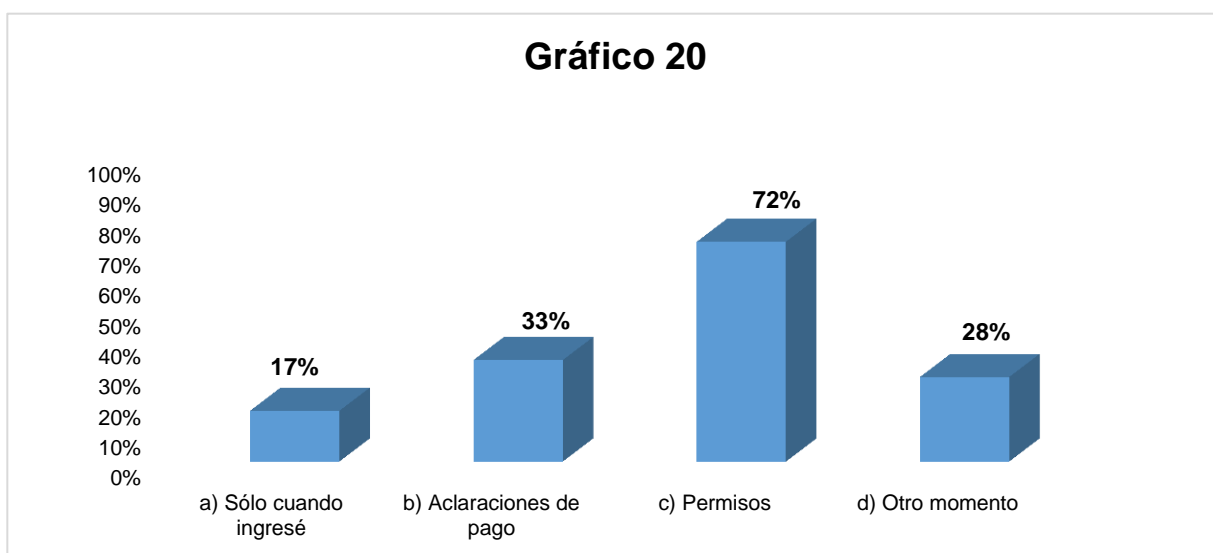
**Fuente:** Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

Dentro del gráfico se puede observar que los instrumentos o estudios que les ha aplicado la trabajadora social a los colaboradores en su mayoría refieren la evaluación de desempeño que se lleva a cabo cada mes para medir el desempeño y cumplimiento de objetivos en el puesto.

Por otro lado, los colaboradores mencionan que la trabajadora social les ha realizado estudios para conocer o identificar problemáticas sobre el ambiente, es importante mencionar que esta función es muy común en todas las áreas que desempeña el trabajador social dentro de la función de Investigación.

Algunos de los colaboradores mencionaron que se les ha realizado visitas domiciliarias para apoyarles en alguna problemática, estos instrumentos de igual forma menciona la trabajadora social encargada del departamento de Recursos Humanos que se han llevado a cabo con cierta frecuencia; así mismo algunos de los colaboradores mencionaron que cuando presentan alguna problemática y no la pueden resolver entre ellos se la comunican a la trabajadora social.

<b>13. En qué momentos acudes con la trabajadora social</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
a) Sólo cuando ingresé	3	17%
b) Aclaraciones de pago	6	33%
c) Permisos	13	72%
d) Otro momento	5	28%

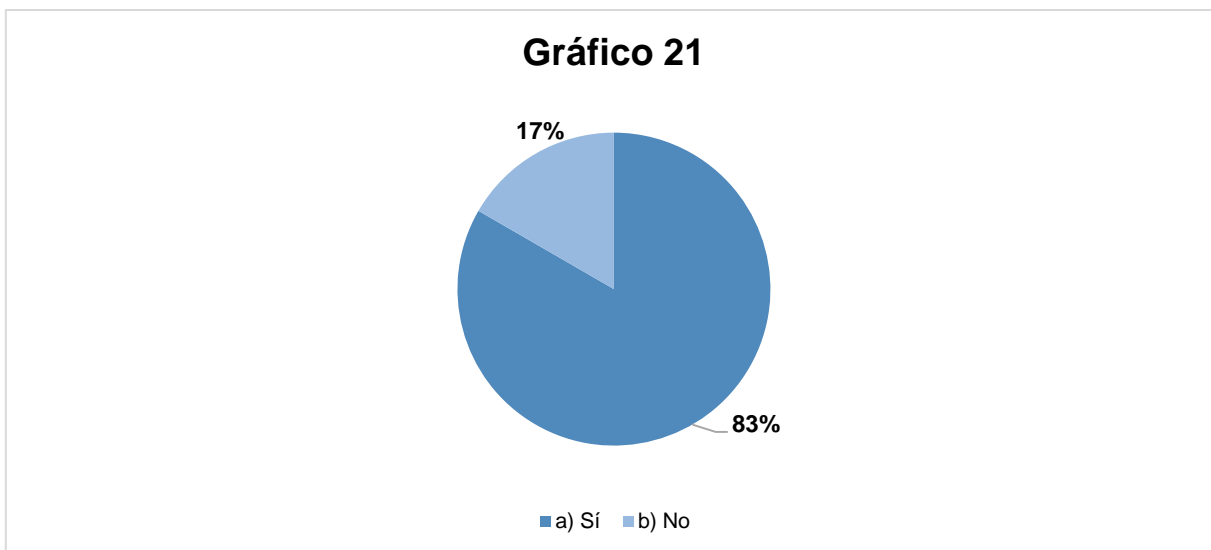


**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

En el gráfico se puede observar que en la mayoría de las ocasiones que un colaborador se acerca a la trabajadora social es cuando requieren algún trámite administrativo en este caso permisos o aclaraciones de pago. Por otro lado, una cantidad menor de la población mencionó que se acerca a la trabajadora social cuando requieren un movimiento en su rol laboral o solicitar algún permiso para sus vacaciones.

Es importante señalar que dentro de la dinámica diaria en la empresa, la trabajadora social se acerca a los colaboradores para conocer cómo se encuentran y conocer sus necesidades, siendo esta otra función importante que realiza el trabajador social en empresa, dentro de la supervisión. Por otro lado, la trabajadora social en el departamento de Recursos Humanos cumple un papel importante debido al rol humanitario que cumple en la empresa y con los colaboradores, lo cual ha permitido establecer un estado de bienestar.

14. Consideras que la trabajadora social tiene la atribución para tomar decisiones importantes en la empresa		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sí	15	83%
b) No	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

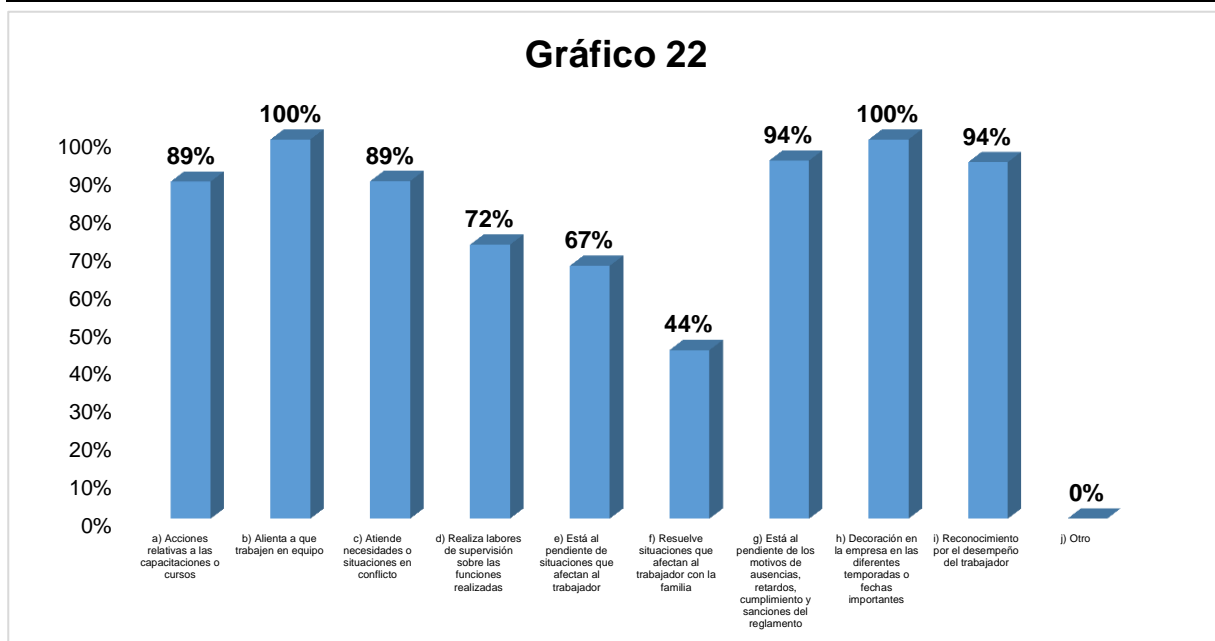


**Fuente:** Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

En el gráfico se puede observar que la trabajadora social mantiene autoridad y liderazgo con sus colaboradores, en relación con el **gráfico 24**; debido a que señalan, tiene la atribución de tomar decisiones importantes por el puesto en el que se encuentra, si bien, es importante mencionar que las 3 personas que mencionaron la trabajadora social no tiene la autoridad para tomar decisiones importantes en la empresa, refieren que es porque todo se lo tiene que comunicar a dirección general antes de tomar alguna decisión.

En conclusión, es importante mencionar que la trabajadora social tiene autoridad y ha logrado posicionarse en la empresa con su liderazgo y objetivos cumplidos.

15. Selecciona en cuál de los siguientes aspectos interviene la trabajadora social		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Acciones relativas a las capacitaciones o cursos	16	89%
b) Alienta a que trabajen en equipo	18	100%
c) Atiende necesidades o situaciones en conflicto	16	89%
d) Realiza labores de supervisión sobre las funciones realizadas	13	72%
e) Está al pendiente de situaciones que afectan al trabajador	12	67%
f) Resuelve situaciones que afectan al trabajador con la familia	8	44%
g) Está al pendiente de los motivos de ausencias, retardos, cumplimiento y sanciones del reglamento	17	94%
h) Decoración en la empresa en las diferentes temporadas o fechas importantes	18	100%
i) Reconocimiento por el desempeño del trabajador	17	94%
j) Otro	0	0%



Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).

En el gráfico se observa que la trabajadora social en la Gasolinera La Presa cumple con la mayoría de los roles necesarios a cubrir en una empresa; en el que menos se

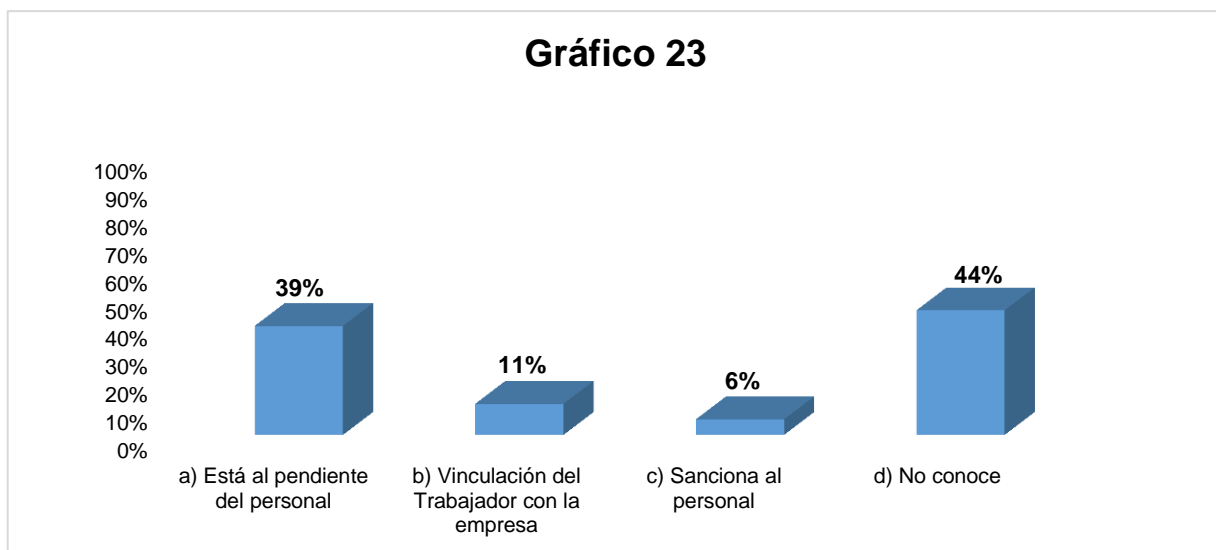
ha involucrado es en el aspecto familiar, sin embargo, es importante incluir a la familia debido a que cumple un papel importante en todos los colaboradores.

Dos roles en los que sobresale es en la motivación laboral para que trabajen en equipo, decoración de la empresa en cada temporada, es decir está al pendiente de los eventos como navidad para involucrar a los trabajadores a participar en la decoración o bien colocar el árbol de navidad.

Es muy importante el que reconoce la labor del colaborador en el cuadro de honor, donde fomenta la motivación e importancia del colaborador generando un sentido de pertenencia; por otro lado, mencionan que está atenta a todas las cuestiones de reglamento y normatividad, retomando el eje de investigación a la coordinadora de Recursos Humanos la ven como una persona sancionadora y en este gráfico se puede comprobar la hipótesis.

Al igual que con la evaluación cualitativa de la entrevista realizada a la trabajadora social de la institución la cual menciona las funciones en las que se involucra y ha innovado.

16. Qué funciones conocías que realiza el trabajador social en empresa		
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Está al pendiente del personal	7	39%
b) Vinculación del trabajador con la empresa	2	11%
c) Sanciona al personal	1	6%
d) No conoce	8	44%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



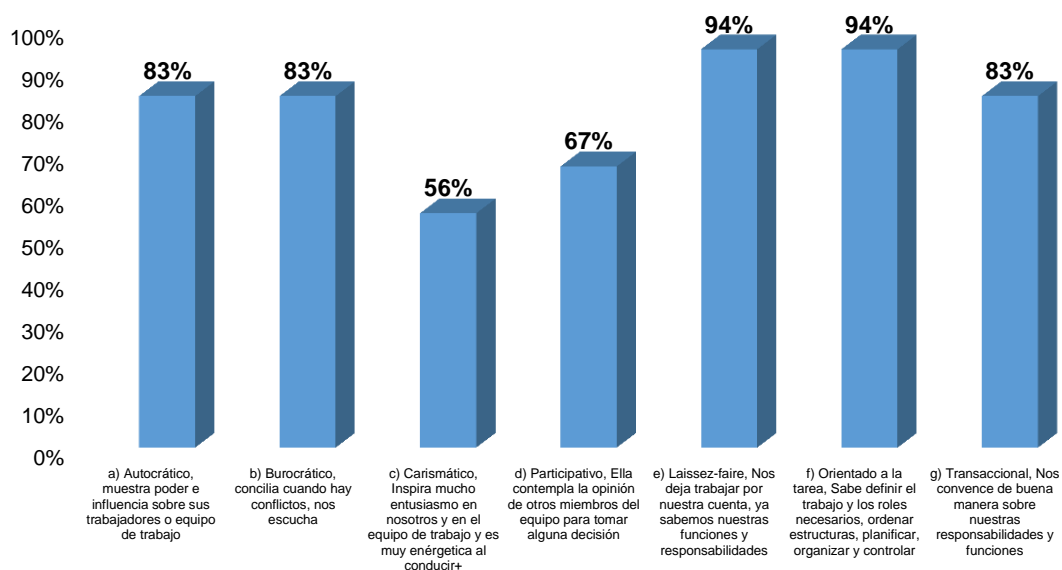
**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

La mayoría de los colaboradores tienen claras algunas de las funciones que realiza el trabajador social en el área de empresa, sin embargo, existe una confusión en la palabra “función” esto debido a su grado de estudios; la mayoría de los colaboradores que mencionaron es el vínculo entre el colaborador y la empresa son aquellos que ya tienen mayor grado de estudios como licenciaturas concluidas.

Si bien, un punto importante de la hipótesis dentro de la investigación es el desconocimiento que tienen los colaboradores sobre las funciones que realiza un trabajadora social en el área empresarial, en este gráfico se comprueba que existe cierto grado de desconocimiento en las funciones que este profesionista desempeña, en contraste con el **gráfico 7**, la mayoría de los colaboradores mencionan conocer o tener una idea sobre lo que es el trabajo social esto puede ser debido a que la coordinadora de Recursos Humanos en todo momento se presenta como trabajadora social, sin embargo, carecen de conocimiento de las funciones que realiza un trabajador social en el área empresarial, las cuales se describen en la evaluación cualitativa de la entrevista realizada a la trabajadora social.

<b>17. Selecciona cuál de las siguientes características tiene la trabajadora social</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
a) Autocrático, muestra poder e influencia sobre sus trabajadores o equipo de trabajo	15	83%
b) Burocrático, concilia cuando hay conflictos, nos escucha	15	83%
c) Carismático, Inspira mucho entusiasmo en nosotros y en el equipo de trabajo y es muy energética al conducir	10	56%
d) Participativo, Ella contempla la opinión de otros miembros del equipo para tomar alguna decisión	12	67%
e) Laissez-faire, Nos deja trabajar por nuestra cuenta, ya sabemos nuestras funciones y responsabilidades	17	94%
f) Orientado a la tarea, Sabe definir el trabajo y los roles necesarios, ordenar estructuras, planificar, organizar y controlar	17	94%
g) Transaccional, Nos convence de buena manera sobre nuestras responsabilidades y funciones	15	83%

**Gráfico 24**



**Fuente: Elaboración propia con datos de Gasolinera La Presa (2023).**

Es importante mencionar que la empresa se rige por normas y reglamentos que permiten desarrollar sus actividades día con día manteniendo lineamientos y procesos para llevar a cabo sus objetivos.

En este caso la trabajadora social se ha posicionado como una persona con autoridad y liderazgo, sin dejar de lado el Laissez-faire donde los colaboradores ya conocen sus funciones y responsabilidades a realizar en su día laboral.

La trabajadora social desde el departamento de Recursos Humanos busca la motivación para sus colaboradores debido a que es un eje importante en la dinámica de trabajo de los colaboradores.

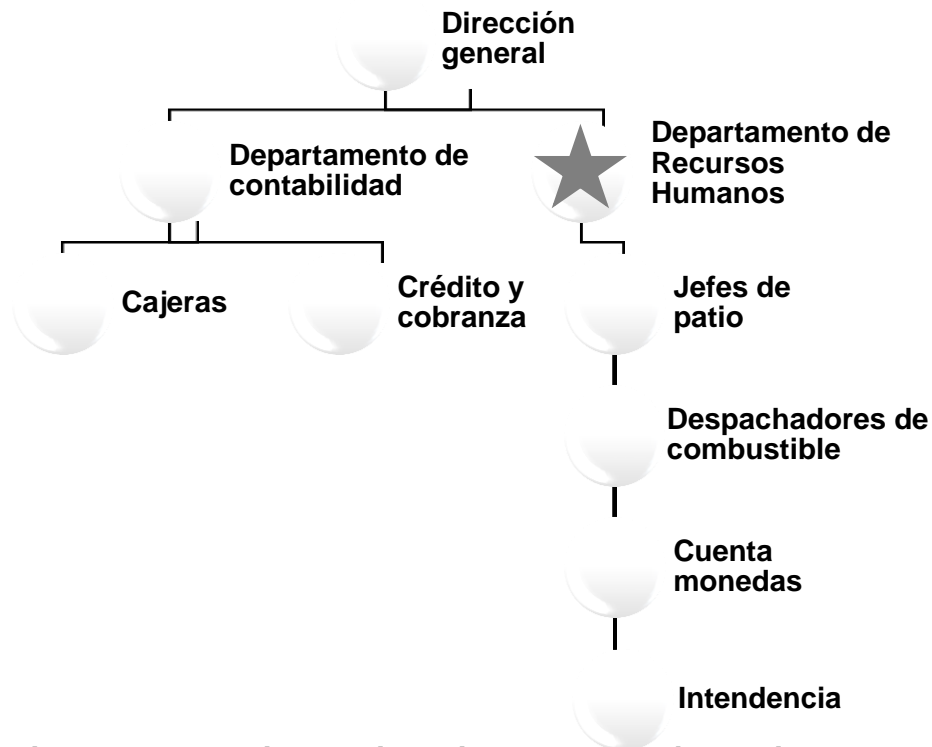
De igual forma menciona la trabajadora social es una persona que lleva a cabo toda la organización de la empresa, sin dejar de lado que es una persona que puede estar cubriendo todos los puestos por las habilidades que ha desarrollado con su profesión, este apartado de igual forma ha sido señalado por el director general.

El presente gráfico se puede contrastar con las características de liderazgo que la trabajadora social considera tener en la empresa, siendo un elemento clave para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

**CÉDULA DE  
ENTREVISTA  
APLICADO  
A LA  
LICENCIADA EN  
TRABAJO SOCIAL**

**Entrevista realizada a la licenciada en trabajo social de la Gasolinera La Presa, Uruapan, Michoacán., con fecha de viernes 7 de abril del 2023.**

- **Ubicación del departamento**



- **Funciones que realiza la licenciada en trabajo social dentro del área empresarial y con qué frecuencia**

**1. Investigación:**

- Estudios socioeconómicos
- Estudios sociales
- Realiza entrevistas
- Sondeos al cliente
- Control de ausentismo

**2. Educación:**

- Capacitaciones a los colaboradores
- Difunde fechas cívicas y celebraciones
- Diseña y publica periódico mural
- Realiza capacitaciones de chequeo médico

### **3. Administración:**

- Lidera, supervisa y organiza actividades
- Define y da seguimiento a las políticas
- Realiza evaluaciones de desempeño
- Aplicación del reglamento
- Aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación para medir la productividad

### **4. Planificación**

- Diagnóstica el ambiente laboral
- Organiza el rol laboral, permisos de vacaciones, día por enfermedad, incapacidades, entre otras.
- Organiza y realiza eventos con fechas cívicas

### **5. Asistenciales**

- La empresa otorga un beneficio cuando los colaboradores presentan fallecimiento por parte de un familiar directo

### **6. Reclutamiento y selección:**

- Diseño de perfil de puestos
- Vinculación con instituciones para publicar en redes sociales
- Estudios socioeconómicos
- Visitas domiciliarias
- Entrevistas
- Formato de referencias laborales
- Examen de selección
- Capacitación e inducción al puesto

### **7. Capacitación**

- De acuerdo a las necesidades presentadas elabora propuestas de capacitaciones para la mejora de la problemática o necesidad presentada.

### **8. Prestaciones diversas**

- Apoyo con el día de descanso o movimiento del horario laboral para que los colaboradores cubran sus necesidades
- Caja de ahorro.

- **De acuerdo con las funciones que aún no has logrado proyectar o realizar en la empresa, ¿Cuáles son?**

### **Funciones**

- Involucrar a las familias de los colaboradores en la empresa
- Incentivos educativos
- Seguridad e higiene.

- **Menciona todos los instrumentos que utilizas para el desarrollo de tus funciones**

- Estudio Socio Económico
- Guía de entrevista
- Evaluación de desempeño
- Sondeos
- Bajas de los colaboradores (renuncias o despidos)
- Formato de referencias laborales
- Plataforma TACH
- Examen diagnóstico de selección
- Reporte de check-list/ supervisión del personal operativo
- Uso y verificación de la NOM-017.

- **Cabe señalar que, cuenta con un expediente tanto físico como digital de cada colaborador el cual incluye los siguientes documentos:**

- Acta de nacimiento
- CURP
- INE
- RFC
- Número de Seguridad Social
- Comprobante de domicilio
- Comprobante de estudios
- Cartas de recomendación

- Avisos de retención INFONAVIT
- Solicitud
- Exámenes de selección de personal y Estudio Socio Económico.

• **Seguimiento que se les da a los colaboradores en los siguientes casos**

<b>ENFERMEDAD</b>	<b>DISCAPACIDAD</b>	<b>INCAPACIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidades o justificantes, cuenta con 1 colaborador con diabetes, Hipertensión 1 y 1 con seguimiento en la prostata, se le dan permisos especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos colaboradores usan lentes, al momento no se les da seguimiento, si bien, se les aplicarán exámenes médicos cada 6 meses para chequeo general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se respeta lo que el seguro indique, cuando superan los tres días el seguro es el que paga la incapacidad, cuando es menor a tres días los paga la empresa.</li> </ul>

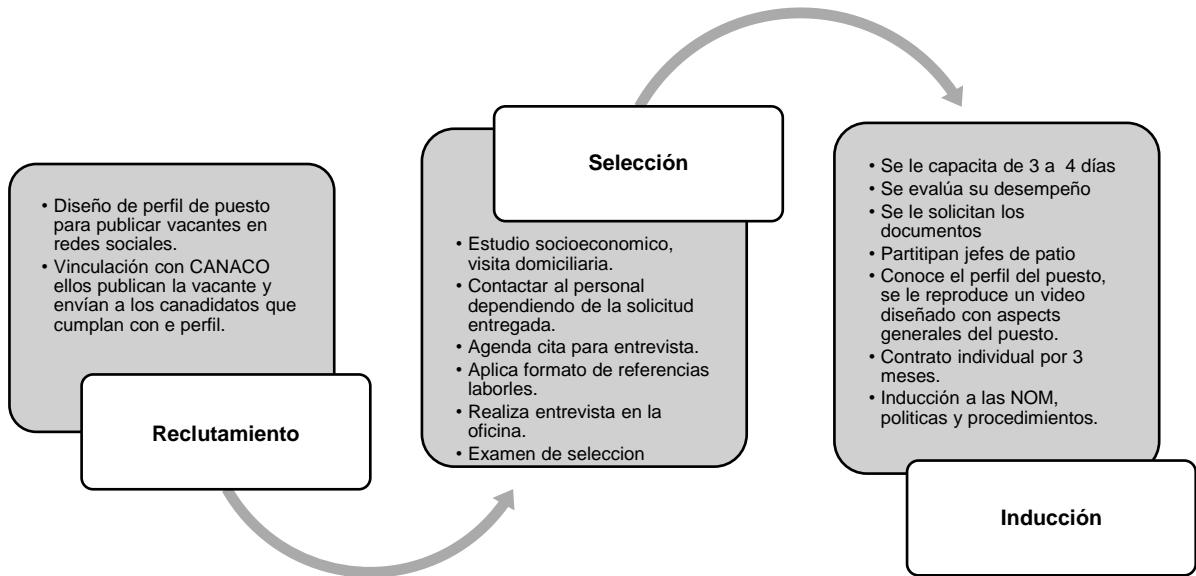
• **Qué niveles de intervención llevas a cabo**

<b>CASO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>COMUNIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a casos preocupantes de manera individual (problemas con clientes, retardos, incumplimiento al reglamento interno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de las capacitaciones.</li> <li>• Trata de involucrarse con los colaboradores para ver como se sienten.</li> <li>• Soluciona problemas y concilia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos sociales, participan colaboradores y clientes (16 de septiembre, día de muertos, posada, aniversario, periódico mural y día al cumpleaños).</li> </ul>

• **Con qué instituciones estableces vinculación y para qué:**

- Protección Civil para capacitaciones
- Extintores de Michoacán, para capacitaciones
- CAES de México, para capacitaciones de normas de seguridad

- **Escribe cómo realizas la función de reclutamiento, selección e inducción.**



- **Menciona las capacitaciones que has implementado en la empresa, señala tu intervención**

- Servicio al cliente
- Comunicación y cultura organizacional
- Desarrollo personal
- Realiza propuestas de inteligencia emocional y con base en esas propuestas se identifican las problemáticas para realizar las capacitaciones en conjunto con el consultor externo.

- De los siguientes problemas, señala en cuáles intervienes y el seguimiento que le das

RETARDOS	AUSENCIAS	BAJAS DE LA EMPRESA	CONFLICTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hace un reporte de asistencia y se aplican sanciones del reglamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y se aplican las sanciones de manera individual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan con base en el desempeño del colaborador antes de que termine su período de 90 días .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llegan a acuerdos, ya sea de manera individual o grupal, se sensibiliza al colaborador involucrado con evidencias.</li> </ul>

- Cabe mencionar que también se le da seguimiento a las siguientes problemáticas:

- Conciliar con el cliente
- Incidencias no contempladas
- Relaciones en el trabajo
- No siempre son problemas del desempeño del colaborador.

Con esto, es importante mencionar que se aplica el reglamento interno y se retoma una plática con el colaborador, se investiga el hecho, o bien se modifican políticas para dar una solución a las problemáticas que se van presentando.

- En cuanto al reglamento

Sanciones más recurrentes	¿Qué tipo de conciliación realizas al momento de aplicar el reglamento?	¿A qué área sancionas con mayor frecuencia?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Platicar con los colaboradores</li> <li>• Acta de hechos donde se les explica el motivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativa</li> </ul>

- **¿Qué eventos realizas y quiénes participan?**

Con la familia de los colaboradores no se implementan acciones, sin embargo, los colaboradores participan en los siguientes eventos:

- Juegos publicados en el periódico mural- acertijos
- 2 de febrero, día de la Candelaria
- 14 de febrero se les proporciona un chocolate o detalle
- Se festeja el día de la mamá y del papá
- 16 de septiembre
- Día de muertos
- Posada navideña
- Rosca de reyes, 06 de enero.

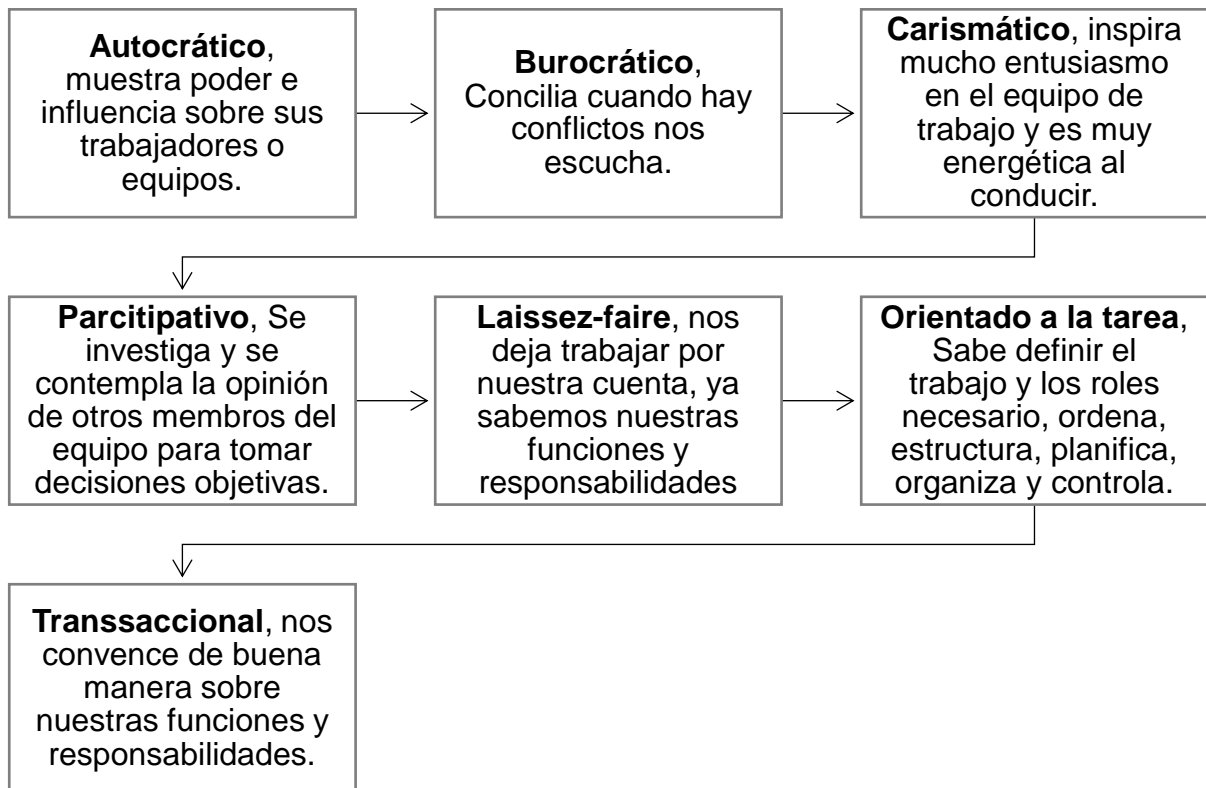
- **¿Qué acciones realizas para motivar al trabajador?**

- Incentivos mensuales
- Eventos
- Premios
- Se rediseñó la posada navideña para que todos los colaboradores puedan asistir.

- **De los siguientes roles menciona cuáles son los que llevas a cabo en tu intervención dentro de la empresa.**

<b>ROL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Humanitario	Depende de cuando se requiera
Conciliador	Depende de cuando se requiera
Reclutamiento, selección e inducción del personal	A veces
Consolidación del estado de bienestar en la empresa	Siempre
Supervisión de los colaboradores, intermediaria en el área administrativa y operativa.	Siempre

- ¿Qué tipo de liderazgo ejerces?



- Describe cómo llevas a cabo la evaluación y que uso le das

TIPO DE EVALUACIÓN	USO Y FRECUENCIA
Evaluación de desempeño	Seguimiento en el desempeño del colaborador, con el fin de identificar su desempeño en el perfil del puesto.
Evaluación por competencias	Seguimiento en el desempeño del colaborador, con el fin de identificar su productividad.
Reglamento interno	Seguimiento en su desempeño, con el fin de conocer si está aplicando el reglamento en su día a día.
Reportes de jefes de patio	Diario, con el fin de identificar si su área está completa.
Check- list NOM-017	Diario, con el fin de identificar si cumple con el uso del uniforme, actividades de limpieza o bien incidencias que el cliente haya reportado.

- **¿Qué aspectos supervisas?**

- El ambiente de trabajo
- Cumplimiento de obligaciones
- Atención al cliente
- Trabajo colaborativo
- Cumplimiento de uniforme
- Cumplimiento de políticas

- **En cuanto a programas y proyectos**

<b>Señala cuáles has implementado</b>	<b>Quiénes participan o a quien va dirigido</b>	<b>Qué instrumentos o herramientas utilizas para la evaluación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones de colaboración</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Inteligencia emocional</li> <li>• Eventos sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores</li> <li>• Clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El capacitador externo realiza la evaluación de acuerdo al tema y autor correspondiente.</li> </ul>

- **¿En qué momento se acercan a solicitar tu apoyo?**

### **Niveles de intervención empresarial**

<b>Empresario</b>	<b>Supervisor</b>	<b>Trabajador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstica y atiende las necesidades de los colaboradores mediante las capacitaciones propuestas al capacitador externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza el manejo del personal de acuerdo a los permisos, prestaciones, vacaciones, rol de horarios, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indaga en los problemas de los colaboradores.</li> </ul>

- **Describe qué acciones de responsabilidad social implementas y quiénes participan**

- Vales a los clientes (ambulancias del DIF)
- Apoyan a la colonia para su fiesta patronal

- **Menciona cuáles etapas del proceso metodológico llevas a cabo y cómo lo implementas**

<p><b>INVESTIGACIÓN</b> Se da seguimiento conforme a la problemática dependiendo de cada colaborador.</p>	<p><b>DIAGNÓSTICO</b> Con todos los instrumentos de evaluación.</p>
<p><b>PROGRAMACIÓN</b> Cada mes se cumple con actividades y normas de acuerdo a fechas establecidas.</p>	<p><b>EJECUCIÓN</b> La intervención se lleva a cabo cuando se requiere.</p>
<p><b>EVALUACIÓN</b> Se lleva a cabo con instrumentos de manera cualitativa.</p>	<p><b>SISTEMATIZACIÓN</b> Este proceso no se lleva a cabo en la empresa.</p>

- **Menciona qué limitaciones has tenido como licenciada en trabajo social para el ejercicio de tus funciones.**

- El área de contabilidad, lejos de aportar algo positivo realiza acciones y comentarios que afectan al ambiente laboral, obstruye las funciones.
- La trabajadora social se ha involucrado en todas las áreas, ya que, sabe realizar funciones administrativas y operativas, sin embargo, descuida sus propias actividades y funciones.

- **Menciona qué aspectos te han favorecido como licenciada en trabajo social para el ejercicio de tus funciones**

- El departamento se inició de cero
- El apoyo de su jefe para la toma de decisiones
- Buena relación laboral con todas las áreas, excepto jefe de contabilidad
- Organización y entusiasmo
- Responsabilidad
- Perfil y plan de estudios de la carrera
- Instrumentos brindados por la Licenciatura
- El aspecto humanitario.

- **Comentarios adicionales referentes a tu labor como trabajadora social en el área empresarial**

Considera que algo que le ha ayudado bastante es el apoyo de los instrumentos brindados durante la carrera, como el saber realizar entrevistas, ya que, se identifican aspectos cualitativos.

Menciona que el puesto o perfil ha apoyado al área de la empresa para mejorar el funcionamiento del área empresarial, esto, debido a los conocimientos que tiene el trabajador social.

## ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

De acuerdo a la información obtenida con la entrevista realizada a la licenciada en trabajo social en la Gasolinera La Presa, se puede concluir que:

1. De acuerdo a la ubicación en el organigrama, la trabajadora social tiene un puesto fundamental en el cual puede tomar decisiones con los colaboradores y dirección general.
2. En cuanto a las funciones que lleva a cabo, son similares a las que están descritas por la autora Fonseca (1998), si bien la frecuencia de las funciones es llevada a cabo día con día, ya que, son procesos fundamentales para llevar a cabo los objetivos del departamento de Recursos Humanos. Es importante mencionar que el incluir a la familia de los colaboradores en las actividades hará que ellos se sienten parte de la empresa y se pueda utilizar como una motivación hacia ellos de acuerdo a la teoría motivacional del factor humano.
3. Los instrumentos utilizados en el día a día son los idóneos para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones, si bien, la entrevista y el estudio socioeconómico son instrumentos aprendidos durante la carrera de trabajo social.
4. Los expedientes de los colaboradores se encuentran de manera física y digital los cuales contienen documentos importantes para realizar sus altas ante el IMSS-INFONAVIT, entre otros.
5. En cuanto a los niveles de intervención de trabajo social empresarial, se puede destacar que en este caso la trabajadora social interviene en los tres niveles (empresario, supervisor y trabajador) debido a que está enfocada en las relaciones, necesidad y problemáticas de los colaboradores, así mismo, busca su capacitación, y crecimiento laboral. Por último, investiga y diagnostica los problemas de la empresa y del colaborador. Cabe señalar, que está más enfocada en el nivel de supervisor debido al giro de la empresa y de las funciones de supervisión para aplicar normas y reglamento.
6. Si bien, el proceso de reclutamiento y selección del personal se encuentra completo debido a que investiga el aspecto psico-social del colaborador lo cual permite ser mayormente objetivos en las decisiones que se tomarán.

Algunos instrumentos que se destacan en la función de reclutamiento y selección del personal son:

- Estudios socioeconómicos
- Visitas domiciliarias
- Entrevistas

Ya que, permiten tener una mayor información sobre el candidato, así como las referencias laborales.

En cuanto a la intervención de la trabajadora social en las capacitaciones en la empresa, ella es quien diagnostica y propone las capacitaciones que pudieran apoyar en las problemáticas presentadas y de acuerdo a esto el capacitador externo es quién imparte las capacitaciones y las evalúa con base en el autor y tema presentado.

7. Es importante mencionar que la trabajadora social realiza eventos acordes a las fechas festivas, si bien esto es utilizado como parte de su motivación laboral.
8. El rol mayormente fundamental que ejerce la trabajadora social en la empresa es el consolidar un estado de bienestar para la empresa, así como, la supervisión de los colaboradores siendo intermediaria entre el área operativa y administrativa para llevar a cabo las funciones de los departamentos.
9. Cabe señalar que el liderazgo ejercido por la trabajadora social en la empresa cumple con características fundamentales de un líder, sin embargo, en ocasiones puede bajar en el sentido del carisma, esto por la carga del trabajo, sin embargo, los colaboradores la perciben como buena líder.
10. De acuerdo a los tipos de evaluación que implementa en la empresa, (Evaluación de desempeño, Evaluación por competencias, Reglamento interno, Reportes de jefes de patio, Check-list NOM-017), con la finalidad de medir objetivos y resultados de los colaboradores en su puesto.
11. En cuanto a la metodología de Trabajo Social, es un proceso en el cual se llevan etapas, métodos e instrumentos que permiten la investigación. En este caso, en la Gasolinera La Presa la trabajadora social lleva a cabo todas las etapas excepto la de sistematización en donde retomó que no lleva a cabo un

instrumento en el cual registre su trabajo realizado en la empresa, si bien, esta última etapa es importante puesto que de ahí se pueden describir e innovar en teorías para el área y dar a conocer aún más lo que realiza un trabajador social en el área empresarial, además de su sentido humanitario y el trato con los colaboradores y personas que son parte de la organización.

La trabajadora social implementa los niveles de intervención a los colaboradores de manera individual, grupal y comunitaria, pero, no como tal, puesto que, atiende las necesidades de los colaboradores, brindando consejería y resolviendo conflictos entre colaboradores, concilia y se involucra con los colaboradores, y por último está pendiente de los clientes quienes son parte importante de la empresa.

12. Una de las limitantes que menciona la trabajadora social es estar en constante conflicto con el jefe de contabilidad, debido a que quiere realizar las funciones que ejecuta un trabajador social en el área empresarial, por esta razón le crea conflictos con los colaboradores obstruyendo procesos y generando un ambiente laboral competitivo.

13. La trabajadora social menciona que dentro de las oportunidades que ha tenido en el área de empresa, son las herramientas que le fueron brindadas durante todo el transcurso de la carrera, como lo fueron los cursos y/o capacitaciones adicionales al plan de estudios, así como los instrumentos puestos en marcha en la práctica. Así como, el sentido humanitario.

Gracias al plan de estudios la trabajadora social cubrió en ocasiones algunas áreas esto en apoyo a la empresa, para finalizar agradeció el apoyo de su jefe inmediato en la toma de decisiones.

## **Entrevista semiestructurada dirigida al director general de la empresa**

Es importante señalar que la entrevista al Director General fue de manera informal semiestructurada, debido a los tiempos laborales, sin embargo, respondió con toda la disposición, las siguientes preguntas: ¿conocía la licenciatura en trabajo social?, ¿qué cambios a observado desde que esta la trabajadora social en el área de Recursos Humanos?, ¿conocía las funciones que realiza la trabajadora social en el área empresarial?, ¿Qué recomendación puede hacer a los trabajadores sociales?, quien respondió lo siguiente: ha cambiado la perspectiva que tenía del trabajo social en empresa, puesto que al tener a una trabajadora social como encargada del departamento de Recursos Humanos le ha permitido facilitar muchos procesos y evitar la rotación de personal debido a su buena selección de personal, además de su organización y ejecución de funciones, cabe señalar, que un fuerte de trabajo social es el lado humanitario con los colaboradores por último, señaló que algo que abriría campo al trabajo social empresarial es incluir en su plan curricular de la carrera materias como contabilidad, normatividad de la Secretaría de Trabajo y Derecho Laboral.

Señaló que la trabajadora social es eficiente y eficaz en la empresa, ya que, tiene la capacidad de conseguir lo que se propone y cumplir con los objetivos solicitados:

**“Sin duda, una trabajadora social es quien debe de estar como responsable en Recursos Humanos para mejoras de la empresa y el colaborador.” Dirección general, Gasolinera la Presa (2023).**

## 4.5 Análisis de resultados

A continuación se analizan los resultados obtenidos, tomando como referencia los indicadores considerados en la operacionalización de la hipótesis; los cuales dan pie para obtener resultados a partir de la intervención con los sujetos de estudio en contraste con la teoría utilizada.

### 1. Funciones que realiza el Trabajador Social en la empresa.

Tomando como referencia a Chiavenato (1999), señala que las funciones son: Un puesto de trabajo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de otros. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados, y el departamento o división donde está situado. (pp. 30-31)

En la presente investigación se puede determinar que, dentro de las **funciones** que desempeña un licenciado en trabajo social en la Gasolinera La Presa, los colaboradores señalan en un **39%** que está al pendiente del personal, por lo tanto es importante señalar que un **44%** menciona que no conoce las funciones que realiza un trabajador social en el área de empresa, siendo este un punto eje en la investigación e hipótesis que más adelante se describe.

Una vez recuperada la información es importante aclarar que el personal no ubica la palabra función como algo característico del perfil del trabajador social por lo que las respuestas de ellos son diversas y pudieran referirse a funciones, acciones y/o actividades como lo mismo para ellos, ya que, no distinguen la diferencia.

Para hacer el análisis de la opinión que tienen los colaboradores se presenta el siguiente cuadro contrastando con la información proporcionada por la licenciada en trabajo social:

Opinión de los colaboradores respecto a las funciones.	La licenciada en trabajo social mencionó las siguientes funciones y actividades realizadas en el área de Recursos Humanos- Gasolinera La Presa.
<p><b>INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 72% de los colaboradores mencionaron que se le han realizado estudios socioeconómicos con motivo de reclutamiento y selección del personal.</li> <li>• Un 94% refieren que está al pendiente de los motivos de ausencias y retardos.</li> <li>• Un 72% de los colaboradores señalan que se les ha realizado evaluación de desempeño.</li> <li>• Un 56% de los colaboradores comentan que posteriormente a su ingreso la trabajadora social los contactó para ver cómo se sienten en la empresa.</li> <li>• Un 44% de los colaboradores mencionó que la trabajadora social les ha aplicado instrumentos para conocer e identificar problemáticas sobre el ambiente o comunicación laboral.</li> <li>• Un 89% de los colaboradores ubican que la LTS atiende necesidades o situaciones en conflicto.</li> <li>• Un 61% señala que la trabajadora social les ha apoyado cuando presentan algún problema personal o familiar.</li> <li>• Cabe resaltar que dentro de los instrumentos no ubicaron los sondeos al cliente</li> </ul> <p><b>EDUCACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 100% de los colaboradores mencionaron que no se ha realizado algún programa o proyecto para que</li> </ul>	<p><b>INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios socioeconómicos</li> <li>• Estudios sociales</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Sondeos al cliente</li> <li>• Control de ausentismo</li> <li>• Diagnóstica el ambiente laboral</li> </ul> <p>Si bien, una actividad que se puede mejorar dentro de esta función, es el seguimiento a los casos sociales.</p> <p><b>EDUCACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Difunde fechas cívicas y celebraciones</li> <li>• Diseña y publica periódico mural</li> </ul>

<p>avancen en su grado de estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a la difusión de fechas de festejo o cívicas, los colaboradores describen que se han llevado de la siguiente forma 100% posada, 100% diseño de la imagen de la empresa según la temporada, un 94% charlas o capacitaciones y un 89% festejos de cumpleaños.</li> <li>• Un 83% de los colaboradores mencionan que reciben información para el cuidado y atención de su salud por medio del periódico mural.</li> <li>• Un 39% de los colaboradores indican que se han realizado citas ante el IMSS.</li> <li>• Un 50% de los colaboradores refiere que la trabajadora social da control y seguimiento a las incapacidades y enfermedades.</li> <li>• Los colaboradores no ubican que la Licenciada en Trabajo Social realiza visitas del IMSS como educación, así mismo, si sensibiliza a los colaboradores para la salud ocupacional ya que realiza visitas del IMSS, así como el colocar información para el cuidado de la salud dentro el periódico mural.</li> </ul> <p><b>ADMINISTRACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 50% de los colaboradores consideran que las sanciones son justas y un 28% comentó que solo a veces.</li> <li>• Los colaboradores señalan en un <b>94%</b> que la trabajadora social está al pendiente de los motivos de ausencias, retardos, cumplimiento y sanciones al reglamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones de chequeo medico</li> <li>• Sin embargo, una de las actividades que hace falta dentro de esta función es el que incluya a la familia en los programas de salud.</li> </ul> <p><b>ADMINISTRACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidera, supervisa y organiza actividades</li> <li>• Define y da seguimiento a políticas</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Aplicación del reglamento</li> <li>• Aplica instrumentos de evaluación para medir la productividad</li> <li>• Es importante mencionar que, dentro de esta función hace falta realizar</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 72% de los colaboradores asisten con la trabajadora social para solicitar permisos.</li> <li>• Un 61% de los colaboradores asisten con la trabajadora social para realizar la planeación y control de vacaciones.</li> <li>• Un 50% de los colaboradores refieren que asisten con la trabajadora social para modificar el rol laboral.</li> <li>• Un 28% mencionó que asiste con la trabajadora social para aclaraciones de pago en su nómina.</li> <li>• Un 17% menciona que se acerca con la trabajadora social para realizar trámites ante el IMSS.</li> <li>• Un 72% de los colaboradores señala que se les ha realizado evaluación de desempeño.</li> <li>• Un 100% comenta que se les dio a conocer el reglamento de forma clara.</li> <li>• Un 68% de los colaboradores mencionó que el reglamento se les dio a conocer en la inducción.</li> <li>• Un 50% de los colaboradores consideran que las sanciones son justas, mientras que,</li> <li>• Un 28% señaló que solo a veces son justas las sanciones.</li> <li>• Cabe señalar que, los colaboradores retoman que cuando hay capacitaciones o eventos acomoda los roles laborales para que la mayoría de los colaboradores puedan estar presentes.</li> </ul>	<p>actividades deportivas o tener un comedor para que esto coadyuve a lograr con mayor motivación los objetivos y metas establecidas.</p>
<p><b>PLANIFICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 61% indica que se les ha apoyado con la planeación y control de</li> </ul>	<p><b>PLANIFICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza el rol laboral, permisos de vacaciones, día por enfermedad,</li> </ul>

<p>vacaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 50% menciona que la trabajadora social les ha apoyado con el acomodo de los roles laborales.</li> <li>• Un 100% de los colaboradores señala que no se realizan actividades deportivas.</li> <li>• Un 94% de los colaboradores comenta que no se incluye a la familia dentro de las actividades de la empresa.</li> <li>• Un 50% de los colaboradores refieren que asisten con la trabajadora social para modificar el rol laboral.</li> <li>• Es importante retomar que los colaboradores comentaron les gustaría la familia fuera tomada en cuenta en las actividades de la empresa, así mismo, todos coincidieron en que no se realiza actividades deportivas.</li> </ul> <p><b>ASISTENCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 44% de los colaboradores mencionaron que resuelve situaciones que afectan al trabajador y su familia.</li> <li>• Cabe señalar que los colaboradores únicamente ubican la anterior actividad como parte de la función asistencial.</li> </ul> <p><b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 100% de los colaboradores mencionaron que se les realizó una entrevista inicial</li> <li>• Un 72% de los colaboradores refieren</li> </ul>	<p>incapacidades, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza y realiza eventos con fechas cívicas.</li> <li>• Dentro de las actividades que están faltando en la función, es el que la trabajadora social involucre a la familia de los colaboradores en las actividades de la empresa, así como el organizar actividades deportivas o culturales.</li> </ul> <p><b>ASISTENCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa otorga un beneficio cuando los colaboradores presentan fallecimiento por parte de un familiar directo.</li> <li>• Si bien, la trabajadora social mencionó que la empresa apoya a la colonia cuando tiene su fiesta patronal, si bien, es importante que la trabajadora social realice actividades adicionales como colectas en casos excepcionales de algún colaborador.</li> </ul> <p><b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de perfil de puestos</li> <li>• Vinculación con instituciones para publicar en redes sociales vacantes.</li> <li>• Estudios socioeconómicos</li> </ul>
--	--

<p>que se les aplicaron estudios socioeconómicos y se les hizo visita domiciliaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 22% comenta que se les aplicaron pruebas y exámenes.</li> <li>• En cuanto a la explicación de las prestaciones mencionaron en su mayoría que fueron explicadas de forma clara.</li> <li>• Un 100% de los colaboradores señalan que el reglamento fue explicado de manera clara.</li> <li>• Un 100% de los colaboradores mencionó que los horarios y prestaciones fueron explicados de forma clara.</li> <li>• Un 22% de los colaboradores ubican que la trabajadora social les ha impartido capacitaciones relativas a la seguridad e higiene en el trabajo.</li> <li>• Un 22% de los colaboradores comenta que la trabajadora social les ha impartido capacitaciones relativas a su desarrollo personal.</li> <li>• Un 56% señala que si los ha contactado la trabajadora social para ver cómo se sienten en la empresa.</li> <li>• Se puede analizar que los colaboradores ubican a la trabajadora social en actividades encaminadas mayormente a la selección del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas domiciliarias</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Formato de referencias laborales</li> <li>• Examen de selección</li> <li>• Capacitación e inducción al puesto</li> </ul> <p>Como podemos ver en esta función se realizan la mayor parte de las actividades estipuladas en el perfil del trabajador social.</p> <p>Sin embargo, le hace falta un mayor involucramiento con los colaboradores en la inducción y capacitación para el trabajo.</p>
<p><b>CAPACITACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 61% de los colaboradores mencionaron que se les ha capacitado para el trabajo o puesto que desempeñaran.</li> <li>• Un 50% menciona que han recibido cursos para la mejora en las relaciones</li> </ul>	<p><b>CAPACITACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a las necesidades presentadas elabora propuestas de capacitaciones para la mejora de la problemática o necesidad presentada.</li> <li>• Es importante que la trabajadora social se involucre aún más en impartir las</li> </ul>

<p>laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 44% de los colaboradores señala que han recibido cursos para el desarrollo personal de los colaboradores.</li> <li>• Es importante retomar que los colaboradores ubican en su mayoría al capacitador externo como el que imparte las capacitaciones, o bien a sus compañeros de trabajo quienes los inducen en el área a desempeñar.</li> </ul>	<p>capacitaciones a los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La trabajadora social mencionó que de acuerdo al diagnóstico que obtiene con los instrumentos, realiza propuestas de capacitaciones al capacitador externo para que diseñe y evalúe las mismas.</li> </ul>
<p><b>PRESTACIONES DIVERSAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 94% de los colaboradores ubican que se realiza el reconocimiento por el desempeño del colaborador.</li> <li>• Un 94% de los colaboradores menciona que no se incluye a la familia en las actividades de la empresa.</li> <li>• Un 44% comentan que han recibido cursos para el desarrollo personal de los colaboradores.</li> <li>• Los colaboradores ubican esta función como parte importante de las funciones que realiza la trabajadora social en empresa, sin embargo, mencionaron que les gustaría el que se incluya a la familia en las actividades de la empresa.</li> </ul>	<p><b>PRESTACIONES DIVERSAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo con un día de descanso o movimiento del horario laboral para que los colaboradores cubran sus necesidades.</li> <li>• Caja de ahorro.</li> <li>• Cabe señalar que la trabajadora social no enlistó las siguientes funciones, pero retomando las anteriores se puede analizar que realiza de igual forma aguinaldos, vacaciones, finiquitos y trámites ante el IMSS.</li> <li>• Así mismo, es importante que la trabajadora social promueva la unión y convivencia familiar por medio de proyectos de apoyo social y asistencial a los colaboradores.</li> </ul>

Para finalizar es importante analizar, que respecto a las funciones descritas por la autora Fonseca en su libro *trabajo social y recursos humanos*, referidos en el capítulo II del presente trabajo, la licenciada en trabajo social de la Gasolinera La Presa, cumple con la mayoría de las funciones descritas por la autora ya señalada, puesto que, los colaboradores ubicaron acciones y/o actividades, sin embargo, es

importante señalar que se deben de dirigir acciones en su beneficio los cuales los hagan sentirse tomados en cuenta y como parte de la empresa, por lo cual se identificó que hace falta realizar acciones encaminadas a la *capacitación, asistencia, educación y prestaciones diversas*, esto con la finalidad de lograr una mayor motivación laboral y cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, si bien, esto es parte fundamental de la propuesta que se presenta más adelante.

## **2. Rol profesional**

Ortiz y Pérez (2014), indican lo siguiente: A la hora de conocer el rol que desempeña un trabajador social en la actividad laboral de una empresa privada, es necesario saber que los problemas que se pueden producir estarán relacionados con la vida de la empresa o, por el contrario, puede haber problemas surgidos al margen de esta. A fin de cuentas, adversidades que pueden encontrar los trabajadores y que pueden afectar directa o indirectamente a su vida laboral. (pp. 62-76)

- **Humanitario**

- ❖ Cabe señalar que la trabajadora social mencionó que este rol lo lleva a cabo cuando se requiere en la empresa, es decir, cuando existe alguna situación con algún colaborador, por ejemplo, un familiar del mismo fallece.

- Los colaboradores si ubican que la trabajadora social resuelve situaciones que afectan al trabajador y su familia.

- **Conciliador**

- ❖ Por otro lado, la trabajadora social mencionó que cumple con el rol conciliador, es decir, cuando se presenta alguna problemática, entre colaboradores, o clientes y colaboradores, por lo que no es muy frecuente en sus actividades diarias.

- Por consiguiente, los colaboradores al respecto mencionaron que la trabajadora social les ha aplicado instrumentos para conocer e identificar problemáticas sobre el ambiente o comunicación laboral y les ha apoyado cuando presentan un problema personal o familiar.

- **Reclutamiento, selección e inducción del personal**
  - ❖ La trabajadora social mencionó que dentro de sus roles, esta función la lleva a cabo en ocasiones, cuando hay alguna vacante o un prospecto que ya tiene cumplido su proceso de selección y casi no tiene bajas lo cual para cualquier empresa es de suma importancia.  
En cuanto a este rol, los colaboradores mencionaron lo siguiente:
    - Se puede analizar que los colaboradores ubican a la trabajadora social en actividades encaminadas mayormente en el rol de reclutamiento y selección del personal, ya que, todos vivieron el proceso de selección, contratación, capacitación e inducción.
- **Consolidación del estado de bienestar en la empresa**
  - ❖ En cuanto a este rol, la trabajadora social mencionó que lo pone en práctica todos los días, ya que, debe de asegurar un ambiente laboral óptimo, que todos los puestos estén cubiertos con el personal idóneo, así como los objetivos y metas de la empresa estén cubiertos en su totalidad. Por lo que, este rol puede ser de los más necesarios, ya que, abarca varias funciones del trabajador social en empresa.
    - Es importante referir que los colaboradores ubican el que la trabajadora social los alienta a que trabajen en equipo, así como el que supervisa los motivos de ausencias, retardos, cumplimientos y sanciones al reglamento.
- **Supervisión de los colaboradores, intermediaria en el área administrativa y operativa.**
  - ❖ La trabajadora social mencionó que dentro de sus roles, lo lleva a cabo día con día, ya que, supervisa y da seguimiento a las actividades que realiza cada colaborador en su puesto.
    - Si bien, los colaboradores sí tienen presente que se les ha realizado evaluación de desempeño, en donde se supervisan las actividades que realizan en el puesto que desempeñan, por otro lado, haciendo referencia a esta actividad comentaron que se les reconoce en un cuadro cada mes, siendo poco significativo para ellos.

En cuanto al rol profesional que desempeña la trabajadora social en la Gasolinera La Presa, se puede analizar que, cumple con mayor frecuencia el *generar una consolidación del estado de bienestar en la empresa*, así como la *supervisión de los colaboradores, siendo intermediaria en el área administrativa y operativa y el reclutamiento, selección e inducción del personal*.

Es importante mencionar que, el rol principal por el cual ubican a la trabajadora social en empresa es el de *reclutamiento, selección e inducción del personal*.

### **3. Objetivos de Trabajo Social en la empresa**

“El principal objetivo es colaborar con la empresa, organización, institución a lograr el mayor rendimiento, para que se brinde un servicio óptimo al cliente, y para ello se requiere contar con el mejor personal, y así lograr el objetivo de la empresa en cuanto a la producción deseable de bienes y/o servicios.

Los tres objetivos de la intervención de trabajo social en Recursos Humanos deben dirigirse hacia los siguientes aspectos:

#### **a) Proporcionar a la institución el personal idóneo para el logro de sus objetivos.**

- ❖ La trabajadora social mencionó que dentro de su rol más importante es el seleccionar personal idóneo para cada puesto.
- Si bien, los colaboradores refieren que se les realizó una entrevista inicial, así como una visita domiciliaria y estudio socioeconómico y en el área administrativa mencionaron que se les realizaron pruebas o exámenes para el puesto a desempeñar, y considerando la antigüedad que es personal que tiene ya años en la empresa, demuestra que ha hecho una selección idónea de personal para la empresa.

Por lo que se puede analizar que la trabajadora social cumple el presente objetivo dentro de su rol en Recursos Humanos.

**b) Promover un clima organizacional adecuado en el que los y las trabajadores (as) puedan tener cierto grado de satisfacción.**

- ❖ La trabajadora social mencionó que dentro de sus roles se encuentra el conciliador y consolidación del estado de bienestar de la empresa, donde se centra en diagnosticar problemáticas así como el proponer capacitaciones que ayuden a la mejora de cualquier situación presentada.
  - Así mismo, los colaboradores señalan que la trabajadora social atiende necesidades o situaciones en conflicto y se les ha apoyado cuando presentan alguna situación, por lo que, se puede analizar que la trabajadora social cumple el presente objetivo dentro de su rol en Recursos Humanos.

**c) Asesorar y capacitar a los y las trabajadores (as) en aquellas áreas que le permitan aumentar su desempeño y favorecer su autorrealización.**

- ❖ La trabajadora social mencionó que, dentro de las capacitaciones que imparten se encuentra la del desarrollo personal de los colaboradores, así como, evaluaciones de desempeño que permiten tener un resultado mayormente objetivo del colaborador en su puesto.
  - En este sentido los colaboradores indican que la trabajadora social evalúa su desempeño, sin embargo, muy pocos ubican el que la trabajadora social realice actividades o capacitaciones en beneficio de su desarrollo personal.

**d) Recomendar en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, las medidas pertinentes para evitar conflictos individuales o colectivos.**

- ❖ En este sentido, la trabajadora social mencionó que diagnostica las problemáticas de la empresa, y posteriormente hace sugerencias al capacitador externo para que las lleve a cabo con los colaboradores.
  - Los colaboradores hacen mención a que las capacitaciones para la solución de conflictos las imparte el capacitador externo en su mayoría, no

ubican en su mayoría a la trabajadora social impartiendo capacitaciones dentro de la empresa.

Es importante mencionar, que la trabajadora social comparte la función de la capacitación con el capacitador externo, con el cual trabaja de la mano.

**e) Atender en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, aquellas situaciones que han propiciado la disminución de la productividad laboral, o bien que exista la posibilidad de que esto suceda, tanto a nivel individual como grupal.**

❖ La trabajadora social mencionó que al tomar una decisión la consulta con el director general de la empresa antes de ponerla en práctica, al igual mencionó que trabaja de la mano con la contadora de la empresa.

▪ Los colaboradores en este sentido, señalan que la trabajadora social tiene la atribución para tomar decisiones importantes en la empresa.

Para finalizar este objetivo, es importante señalar que se debe de trabajar en conjunto con un equipo interdisciplinario con el cual se pueda tener un panorama más amplio.

Es importante el involucramiento de la familia, ya que, cumple un papel importante en todos los colaboradores, así como el brindar una atención encaminada a consejería, esto con la finalidad de generar un ambiente más humanitario en la empresa.

A continuación se realiza el análisis de la metodología.

#### **4. Metodología del trabajo social en empresa.**

De acuerdo con Rozas (2004), define que la metodología de intervención debe ser entendida como un proceso, que construye y reconstruye el desarrollo de la práctica. Empieza con la inserción como ubicación del contexto espacial y social de la acción, entendemos la metodología de intervención de trabajo social como un conjunto de procedimientos que ordenan y dan sentido a la intervención. (pp. 77-82)

Si bien, la trabajadora social menciona que lleva a cabo las siguientes etapas del proceso metodológico de acuerdo al marco teórico:

**Investigación:** en general la investigación pretende reunir en forma organizada, a través de la observación, indagación, etc., todos los antecedentes que sirvan para conocer las situaciones sociales abordadas.

**Diagnóstico:** de acuerdo con la Unión Panamericana, es una conclusión a la que se llega después de estudiar los diversos aspectos del problema social que sufre la persona, el grupo o comunidad, y su capacidad para resolverlo.

**Programación:** se pretende determinar las acciones de manera racional y prevista con sujeción a los fines, objetivos, medios y recursos de que se dispone, enmarcando dichas acciones dentro de determinados plazos, que pueden ser de corto, mediano o largo alcance.

**Ejecución:** la puesta en marcha de programas y proyectos específicos, constituye la ejecución, a través de la cual, la acción transformada llega al seno de la base iniciándose con ellas un proceso de movilización.

**Evaluación:** es una etapa del proceso metodológico que se mantiene constante a través de toda la intervención que un profesionalista desempeña, puesto que permite visualizar errores y asertivos.

**Sistematización:** es un proceso de generación de conocimientos a partir del análisis y reflexión realizada desde la propia práctica, su recuperación teórica se da desde la primera fase de la intervención, o sea la investigación y concluye con la evaluación.

Por otro lado, dentro de los resultados obtenidos a través de la entrevista aplicada a los colaboradores, se puede analizar que las etapas del proceso metodológico que se llevan a cabo son: la investigación, diagnóstico, programación y evaluación; ya que, la etapa de ejecución en su minoría es llevada a cabo en las capacitaciones de trabajo o en temas de salud, por otro lado, se puede analizar que utilizando herramientas como bitácoras, diario de campo, entre otros, es posible realizar el proceso de la sistematización.

Por lo que la trabajadora social en la Gasolinera La Presa debe de desarrollar actividades encaminadas a la **ejecución y sistematización**, debido a la importancia que tienen los proyectos y programas hacia los colaboradores, además de los beneficios que obtienen por parte de la empresa., así mismo, se debe de generar una recuperación teórica de la participación que tiene un trabajador social en el área empresarial utilizando instrumentos proporcionados durante la carrera (diario de campo, bitácoras, entre otros), para así establecer teorías del área antes mencionada.

A continuación se describe la intervención en los niveles de intervención en trabajo social.

## **5. Niveles de intervención en trabajo social**

Según Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012), “la intervención social es toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva”. (pp.51-62)

La trabajadora social mencionó llevar a cabo los niveles de intervención de la siguiente manera:

**Caso:** la trabajadora social mencionó dar seguimiento a casos preocupantes de manera individual (problemas con clientes, retardos, incumplimiento al reglamento interno) brindando atención a nivel orientación con los colaboradores, debido a que:

- **61%** de los colaboradores mencionó que la trabajadora social los ha orientado en planeación y control de vacaciones.
- **50%** de los colaboradores mencionó que la trabajadora social los ha apoyado en los roles laborales.
- **28%** de los colaboradores mencionó que se les ha orientado en las aclaraciones de pago.
- **17%** en trámites ante el IMSS

Por lo que la trabajadora social cumple con el nivel de consejería y orientación con los colaboradores dentro de la gasolinera, cabe señalar que, no se le han presentado casos que justifiquen que se le dé seguimiento como lo exige este nivel.

**Grupo:** la trabajadora social mencionó que por medio de las capacitaciones, trata de involucrarse con los colaboradores para conocer cómo se sienten, soluciona problemas y concilia.

Un **100%** de los colaboradores mencionó que la trabajadora social los orienta a que trabajen en equipo, por lo que, además del caso y la consejería se enfoca en el nivel grupo.

Cabe señalar que las etapas de grupo en las cuales la trabajadora social tiene injerencia son las siguientes:

1. Etapa de formación

Ya que, en este sentido el trabajador social identifica los perfiles de los prospectos y sus intereses para así contratarlos y sean parte de la empresa.

2. Etapa de integración grupal

En esta etapa el trabajador social se encarga de tener la capacitación e inducción al puesto con los colaboradores, así mismo, el generar una motivación con ellos, para evitar en un periodo corto la renuncia.

3. Etapa de organización.

En esta parte, el trabajador social debe de supervisar y evaluar su desempeño laboral, así como el sentido de pertenencia a la empresa.

4. Declinación o muerte del grupo.

En esta etapa, la trabajadora social es quien se encarga de evaluar el desempeño del colaborador para decidir si puede continuar en la empresa, o bien cuando el colaborador renuncie por alguna situación para así llevar

a cabo la encuesta de salida y valorar si en algún momento es apto para regresar a la empresa.

**Comunidad:** la trabajadora social mencionó que interviene en eventos sociales, participan colaboradores y clientes (16 de septiembre, día de muertos, posada, aniversario, periódico mural y día al cumpleaños).

Las acciones que realiza la trabajadora social están dirigidas a su entorno comunitario y clientes, ya que, la empresa proporciona dinero para la fiesta de la colonia.

Se puede analizar que la trabajadora social se involucra en los tres niveles de intervención del Trabajo Social en el área de empresa, donde cumple actividades que están relacionadas con los roles y funciones establecidas en teoría.

Sin embargo, es importante la trabajadora social gestione mayores actividades de responsabilidad social, como el pintar escuelas, apoyar a alguna colonia en alguna fecha cívica o el tener actividades en beneficio del medio ambiente para así poder involucrar a más personas como clientes o familiares de los colaboradores.

A continuación se describe si se aprueba o se rechaza la hipótesis planteada para la presente investigación.

**Hipótesis:** *La opinión que tiene el personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de Recursos Humanos de la Gasolinera La Presa, se encuentra determinada por el desconocimiento de las funciones y acciones que este profesional desempeña.*

Relacionado con lo encontrado en la investigación de campo, la hipótesis se aprueba debido a que los colaboradores perciben las funciones de la trabajadora social de acuerdo a lo que ellos piensan que realiza, debido a lo que han observado en su día a día de labores, señalan que ubican en su mayoría las funciones de reclutamiento y selección del personal, educación, salud, asistenciales, administrativas, decoración de la empresa en fechas cívicas, así como la supervisión de sus actividades y aplicación del reglamento, siendo esta última una actividad la cual hace que los colaboradores se enfoquen más en ella, debido a que reciben sanciones con

frecuencia y esto es lo que más impacto ha causado en el colaborador. Las funciones que no detectaron como tales, son las de: planificación, asistenciales y prestaciones diversas, sin embargo, se pudo apreciar en algunos reactivos del instrumento que sí pudieron dar respuesta al cumplimiento de las mismas por parte de la trabajadora social, esto se debe a que los colaboradores no distinguen diferencia alguna entre los términos de función y actividad.

Por lo que, en contraste con lo que la trabajadora social mencionó, realiza funciones de investigación, educación, administración, planificación, asistenciales, reclutamiento y selección, capacitación y prestaciones diversas; donde se destacan los estudios socioeconómicos, diagnósticos laborales, capacitaciones, reclutamiento y selección, diseño y apoyo en las festividades del año.

De igual forma la trabajadora social menciona el querer desarrollar en algún momento actividades encaminadas al involucramiento de las familias de los colaboradores, incentivos educativos así como capacitaciones de seguridad e higiene.

.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos y en relación a los objetivos que guiaron el presente estudio, se concluye lo siguiente:

Respecto a las funciones y actividades que desarrolla el trabajador social en el área de Recursos Humanos en la Gasolinera La Presa, se aprecian las siguientes:

- **Investigación:**
  - Estudios socioeconómicos
  - Estudios sociales
  - Realiza entrevistas
  - Sondeos al cliente
  - Control de ausentismo
- **Educación:**
  - Capacitaciones a los colaboradores
  - Difunde fechas cívicas y celebraciones
  - Diseña y publica periódico mural
  - Realiza capacitaciones de chequeo médico
- **Administración:**
  - Lidera, supervisa y organiza actividades
  - Define y da seguimiento a las políticas
  - Realiza evaluaciones de desempeño
  - Aplicación del reglamento
  - Aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación para medir la productividad
- **Planificación**
  - Diagnóstica el ambiente laboral
  - Organiza el rol laboral, permisos de vacaciones, día por enfermedad, incapacidades, entre otras.
  - Organiza y realiza eventos con fechas cívicas
- **Asistenciales**

- La empresa otorga un beneficio cuando los colaboradores presentan fallecimiento por parte de un familiar directo
- **Reclutamiento y selección:**
  - Diseño de perfil de puestos
  - Vinculación con instituciones para publicar en redes sociales
  - Estudios socioeconómicos
  - Visitas domiciliarias
  - Entrevistas
  - Formato de referencias laborales
  - Examen de selección
  - Capacitación e inducción al puesto
- **Capacitación**
  - De acuerdo a las necesidades presentadas elabora propuestas de capacitaciones para la mejora de la problemática o necesidad presentada.
- **Prestaciones diversas**
  - Apoyo con el día de descanso o movimiento del horario laboral para que los colaboradores cubran sus necesidades personales y familiares.
  - Caja de ahorro.

Es importante mencionar que de acuerdo con las funciones del perfil de trabajo social en una organización, falta proyectar o realizar en la empresa son las siguientes:

- Dinámicas o actividades donde se involucre a las familias de los colaboradores en la empresa
- Incentivos educativos
- Seguridad e higiene.
- Proyección social
- Así como, actividades encaminadas a la función asistencial, educativa y prestaciones diversas.

Para finalizar es importante retomar que, respecto a las funciones que desarrolla la trabajadora social en el departamento de Recursos Humanos son las adecuadas

para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva, sin embargo, la trabajadora social mencionó que su rol más importante es el seleccionar el personal idóneo para cada puesto cumpliendo así con los perfiles de puesto y evitar la rotación.

Dentro de las funciones que aún no ha logrado involucrar la trabajadora social a su dinámica en el departamento de Recursos Humanos, es el involucramiento de las familias de los colaboradores en la empresa, si bien, los operativos y administrativos mencionaron que para ellos es de gran importancia el involucramiento de sus familiares en las actividades o eventos que la empresa lleve a cabo. Para finalizar, la trabajadora social además de sus funciones establecidas en el perfil de puestos, está innovando con funciones y actividades que ha diagnosticado serán de gran utilidad para aumentar la motivación en los colaboradores.

En cuanto a la opinión del personal administrativo y operativo sobre la importancia de la intervención del trabajador social en el departamento de Recursos Humanos, se pudo identificar que, el personal administrativo tiene una opinión más amplia de la intervención del trabajador social en la empresa, debido a que ubican roles tales como el que es el vínculo entre los colaboradores con la empresa, esto debido a que se encuentra cerca del lugar de trabajo y comparten actividades laborales. Por otro lado, el personal operativo identifica las actividades que realiza la trabajadora social debido a que en la mayoría son participes como en: la investigación donde se les realizó visita domiciliaria y el estudio socioeconómico, capacitación e inducción, solicitud de permisos, vacaciones, modificación de rol laboral, alguna sanción por incumplimiento al reglamento, han participado en campañas de salud y se les ha apoyado en trámites ante el IMSS, entre otros.

Si bien, los colaboradores señalaron que para ellos es muy importante el que se les reconozca su actuar en la empresa, comentaron que algo que no les motiva es el que solo se les coloque en el cuadro de reconocimientos, de igual forma no les agrada el que las sanciones por faltas al reglamento sean injustas según ellos por la falta de equidad, si bien, es importante mencionar que dentro de las funciones que la trabajadora social tiene en mente proyectar es la motivación laboral de los colaboradores a través de prestaciones diversas, incentivos educativos y actividades

encaminadas con el involucramiento de la familia, en la propuesta se tomará como referente este apartado.

Dado todo lo anterior se puede concluir que las líneas de intervención del trabajador social van en razón de destacar su labor en políticas que incentiven y motiven al colaborador y que no quede en funciones de protocolo, de sanciones o cumplimiento de la normatividad, la propuesta se presenta en el siguiente apartado donde se retoma al autor Herzberg (1968), quién menciona los factores motivacionales en la empresa los cuales generan una satisfacción en los colaboradores.

Para finalizar, es importante retomar que, en una empresa el factor humano es lo más importante independientemente del nivel jerárquico que ocupe en la organización, ya que, si este cuenta con un ambiente laboral óptimo, oportunidades de crecimiento, prestaciones extraordinarias, reconocimiento a la labor, va a generar sentido de pertenencia y una mayor productividad, lo cual será beneficioso para la empresa.

De acuerdo a Herrera (2004), en su manual de Trabajo Social define que el trabajador social diagnóstica y contextualiza problemas y necesidades que se presentan en la organización. De igual forma, en el perfil ideal del Trabajador Social se menciona que este objeto se alcanza mediante el uso de métodos y técnicas. (pp. 205-215)

Cabe señalar, que donde se inserta primordialmente el Trabajador Social en una empresa es en el departamento de Recursos Humanos, donde su intervención va desde: la formulación y desarrollo de programas, diseño y actualización de manuales, desarrollo de políticas y reglamentos, reclutamiento y selección, inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso, proporcionando referencias laborales, exploración de razones de ausentismos, además de la atención individualizada del personal.

Si bien, en el objeto de estudio de la investigación la Gasolinera la Presa, la licenciada en trabajo social se encuentra en el puesto de Coordinadora de Recursos Humanos, donde desempeña actividades que van encaminadas al cuidado y

atención del factor humano, como lo es la prevención de la salud de los mismos, así como el generar un ambiente laboral óptimo. En este caso, la trabajadora social interviene desde los tres niveles de intervención empresarial los cuales son: Empresario, puesto que, realiza diagnósticos laborales y atiende las necesidades de los colaboradores., Supervisor, ya que, es la encargada del manejo del personal y sus prestaciones., por último Trabajador, ya que, indaga en los problemas de los colaboradores y atiende de manera individualizada.

Los colaboradores administrativos y operativos ubican en su mayoría las actividades que realiza la trabajadora social en el departamento de Recursos Humanos, debido a que todos pasaron por el proceso de reclutamiento y selección, de igual forma se les ha involucrado en actividades cívicas de la empresa, en campañas de vacunación por parte del IMSS, solicitud de permisos, entre otras.

Es importante mencionar que si ubican actividades correspondientes a la función de reclutamiento y selección del personal, educación, salud, asistenciales, administrativa, así como la supervisión de sus actividades y aplicación del reglamento, siendo esta última una actividad la cual hace que los colaboradores se enfoquen más en ella, debido a que reciben sanciones con frecuencia y esto es lo que más impacto ha causado en el colaborador.

Por otro lado, las funciones que no detectaron como tal, son las de: planificación y asistencia, sin embargo, se pudo apreciar en algunos reactivos de la cédula de entrevista que sí pudieron dar respuesta al cumplimiento de las mismas por parte de la trabajadora social, esto se debe a que los colaboradores no distinguen diferencia alguna entre los términos de función y actividad.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la hipótesis planteada se aprueba, debido a que los colaboradores ubican actividades de la trabajadora social, ya que, han sido participes en éstas, sin embargo, no como tal la palabra función. Es importante destacar que si ubican las funciones que realiza la trabajadora social en empresa a través de la palabra actividad.

# PROPUESTA

## POLITICA DE RECONOCIMIENTO AL MÉRITO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GASOLINERA LA PRESA.

### 1. Justificación

En una empresa es importante implementar políticas de reconocimiento al mérito laboral debido a que es un incentivo más para los colaboradores, que incluirá en su grado de satisfacción por pertenecer y formar parte en una empresa, esto favorecerá su estabilidad y trayectoria en la misma, para ello es fundamental el diseñar una política para retener el talento en la empresa, además de las prestaciones que se les brinde a los colaboradores.

Si bien, retomando al autor Herzberg (1968), refiere que la motivación para trabajar depende de dos factores:

- **Factores higiénicos:** se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, entre otros.

Son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar
- Políticas de la organización y administración
- Relaciones con el supervisor
- Competencia técnica del supervisor
- Salario y remuneración
- Seguridad en el puesto
- Relaciones con los colegas

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

- **Factores motivacionales:** El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la

ejecución de tareas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidades
- Libertad para decidir cómo realizar una labor
- Posibilidades de ascenso
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente)

En esencia la teoría de los factores afirma que:

- La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: éstos son los llamados factores motivacionales.
- La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto: son los llamados factores higiénicos.

El trabajador social debe desarrollar políticas motivacionales hacia los colaboradores para que se sientan parte importante de la empresa y sobre todo valoren sus capacidades como persona, del mismo modo el trabajador social, debe de dar un acompañamiento a los colaboradores de la empresa en donde se esté evaluando continuamente con fines de reconocimiento al colaborador y de esta manera este se sienta tomado en cuenta y no distraiga su atención a las actividades que desempeña.

Si bien, es importante retomar los resultados de la presente investigación, ya que, un 72% de los colaboradores mencionó que se acercan con la trabajadora social cuando requieren permisos, algún movimiento en su rol laboral o solicitar vacaciones o aclaraciones de pago.

Sin embargo, un 28% comentó que asisten con la trabajadora social cuando presentan alguna situación en especial, cabe señalar que prevalece cuando hay sanciones al reglamento.

Respecto a la forma en cómo se les reconoce actualmente, mencionaron que, sólo se realiza mediante el cuadro de honor, como se puede apreciar ellos se enfocan más a las sanciones que han recibido y no logran percibir que la empresa en conjunto con la trabajadora social realizan diversas acciones encaminadas a su bienestar integral, como: acciones encaminadas al cuidado y atención de su salud, al apoyo administrativo y social, así como a las acciones asistenciales y de prestaciones diversas que se les otorga.

De lo anterior se desprende la política de reconocimiento al mérito laboral donde se pretende generar una mayor motivación y sentido de pertenencia en ellos, dando cumplimiento a la finalidad del objetivo general de la presente investigación.

## **2. Objetivo**

Reforzar el comportamiento deseado de los colaboradores en la empresa, con la finalidad de generar una mayor motivación y sentido de pertenencia.

## **3. Descripción de la política**

La presente política pretende la motivación y crecimiento laboral del colaborador, esto con el fin de fortalecer su sentido de pertenencia en la empresa y permita generar un ambiente laboral óptimo en el cual los colaboradores estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la empresa, la presente política será dirigida en todo momento por la licenciada en trabajo social, quien en conjunto con el director general de la empresa, determinarán a los colaboradores beneficiarios de esta política, con apoyo de los siguientes instrumentos: checador de asistencia, registro de incidencias y/o sanciones al reglamento, evaluación de desempeño y rúbrica de evaluación, esto con la finalidad de ser objetivos en la elección de los mismos.

De acuerdo con las necesidades y expectativas que tiene el personal de la Gasolinera La Presa, se diseña una política de reconocimiento al mérito laboral, que

está encaminada a establecer un bienestar entre la empresa y el colaborador, ya que, se basa en proporcionar 3 incentivos, tales como:

**a) Horas personales.**

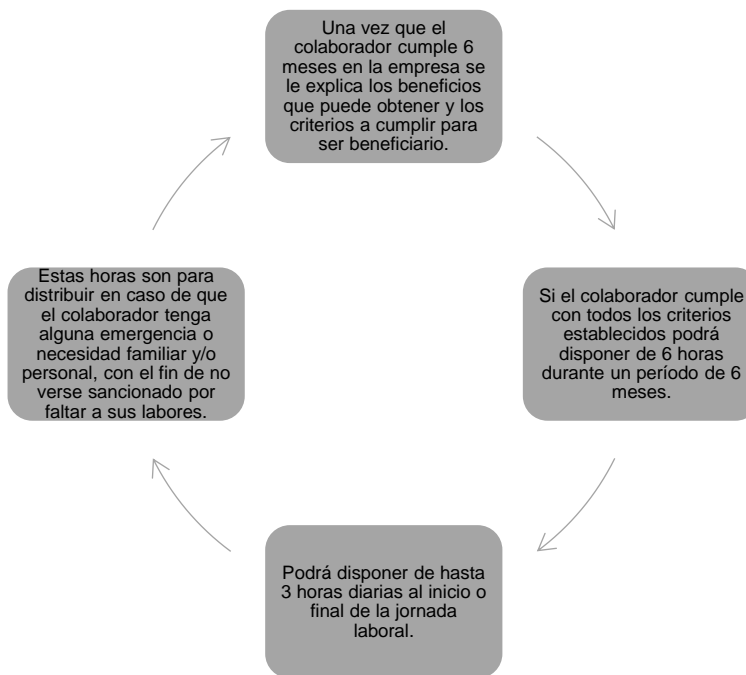
Los **criterios** a seguir para ser beneficiado, son los siguientes:

- ✓ Tienen derecho a la política todos los colaboradores de la empresa, sin importar el puesto, siempre y cuando cumplan con un período de antigüedad laborado de 6 meses.
- ✓ No contar con faltas injustificadas durante un período mínimo de 6 meses.
- ✓ No tener retardos a partir del minuto 1, durante un período mínimo de 6 meses.
- ✓ No haber incurrido al reglamento en un período mínimo de 6 meses.
- ✓ Contar con buen desempeño laboral.
- ✓ Tener participación activa en las capacitaciones adicionales, es decir, asistir a mínimo 5 capacitaciones en un período de 12 meses.
- ✓ Participar en actividades como, el cuidado del medio ambiente, salud, educación y asistencial.

**Beneficio** que obtendrá el colaborador:

- ✓ **Horas personales**, podrá disponer de 6 horas (durante un periodo de 6 meses), las cuales puede distribuir en caso de tener alguna emergencia, necesidad personal o familiar, no podrá disponer de más de 3 horas por día.

Su **proceso de aplicación** será el siguiente:



## b) Día de descanso adicional.

Los **criterios** a seguir, son los siguientes:

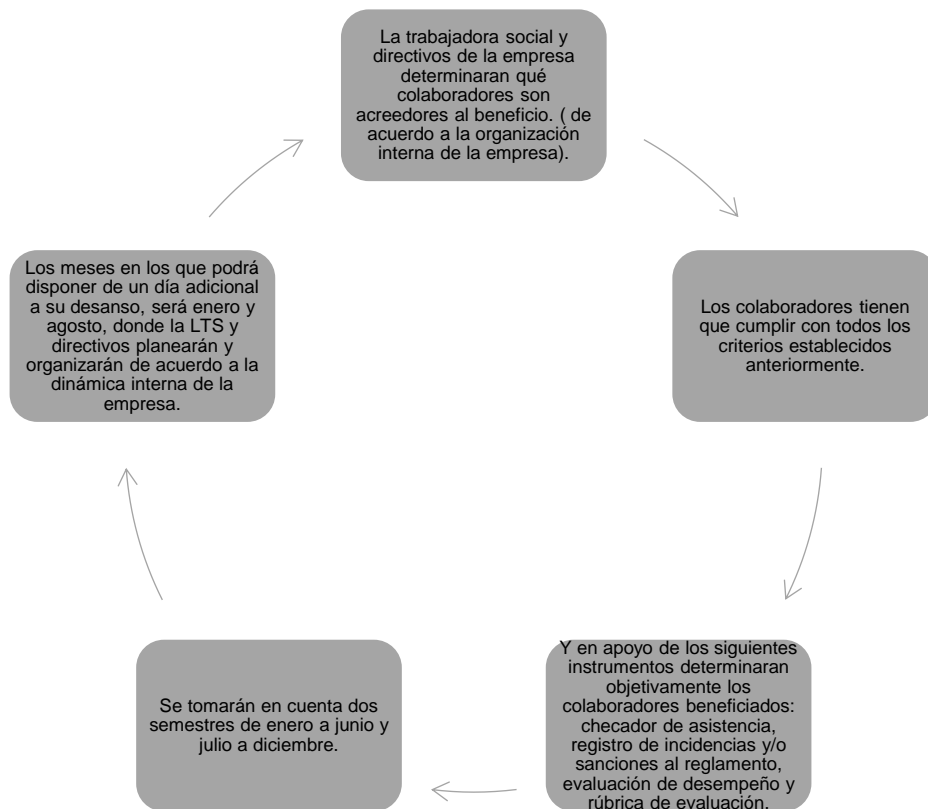
- ✓ Tienen derecho a la política todos los colaboradores de la empresa, sin importar el puesto, siempre y cuando cumplan con un período de antigüedad laborado de 6 meses.
- ✓ No contar con faltas injustificadas durante un período mínimo de 6 meses.
- ✓ No tener retardos a partir del minuto 1, durante un período mínimo de 6 meses.
- ✓ No haber incurrido al reglamento en un período mínimo de 6 meses.
- ✓ Contar con buen desempeño laboral.
- ✓ Tener participación activa en las capacitaciones adicionales, es decir, asistir a mínimo 5 capacitaciones en un período de 12 meses.
- ✓ Participar en actividades como, el cuidado del medio ambiente, salud, educación y asistencial.

- ✓ Si alguno de los colaboradores es beneficiado con la política al mérito laboral, e incurre en alguno de los puntos anteriores, se puede retirar justo en el momento y no tendrá derecho a solicitar nuevamente el mérito laboral en un período de 6 meses subsecuentes.

El **beneficio** que obtendrá el colaborador:

- ✓ **Día de descanso adicional**, la trabajadora social y los directivos (determinarán de acuerdo a la organización interna de la empresa), qué colaboradores son acreedores al beneficio, se pretende que se otorgue 1 día de descanso adicional como incentivo y este será otorgado en los meses de enero y agosto, podrán aspirar a un descanso adicional por semestre, es decir de enero a junio y julio diciembre.

Y su **proceso de aplicación**, será el siguiente:



### c) Reconocimiento social.

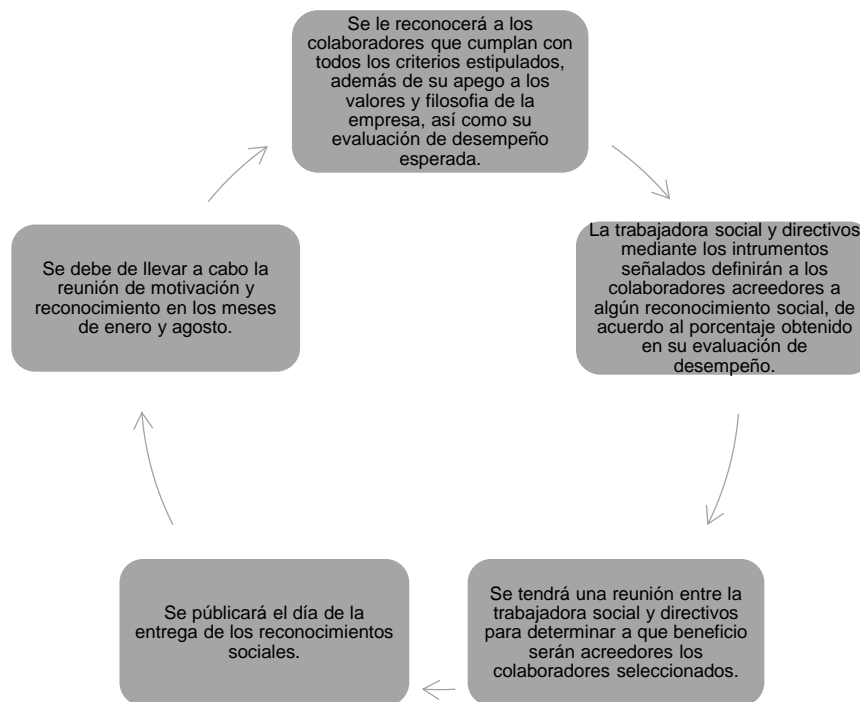
A continuación se establecen los **criterios** a seguir.

- ✓ Tienen derecho a la política todos los colaboradores de la empresa, sin importar el puesto, siempre y cuando cumplan con un período de antigüedad laborado de 6 meses.
- ✓ No contar con faltas injustificadas durante un período mínimo de 6 meses.
- ✓ No tener retardos a partir del minuto 1, durante un período mínimo de 6 meses.
- ✓ No haber incurrido al reglamento en un período mínimo de 6 meses.
- ✓ Contar con buen desempeño laboral.
- ✓ Tener participación activa en las capacitaciones adicionales, es decir, asistir a mínimo 5 capacitaciones en un período de 12 meses.
- ✓ Participar en actividades como, el cuidado del medio ambiente, salud, educación y asistencial.
- ✓ Si alguno de los colaboradores es beneficiado con la política al mérito laboral, e incurre en alguno de los puntos anteriores, se puede retirar justo en el momento y no tendrá derecho a solicitar nuevamente el mérito laboral en un período de 6 meses subsecuentes.

El **beneficio** que se obtendrá, será el siguiente:

- ✓ **Reconocimiento social**, se le reconocerá al colaborador que cumpla con los criterios estipulados con la política y también al apego a los valores de la empresa, así como a los resultados esperados en su desempeño laboral, podrá ser mediante un documento físico, incentivos económicos, tarjetas de regalo o algún tipo de reconocimiento público.

## Proceso de aplicación



## REFERENCIAS

- Andrade, S. (2015). *Diccionario de Economía*. Perú: Andrade.
- Bernard, M. (1967). *El servicio social de la empresa*. España: Instituto Católico de Estudios Sociales.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Clark, M. A. (1976). *Metodología básica del Trabajo Social*. México: UANL.
- Concepción Castro, C. (2017). *Intervención y mediación social. Definición y contextos profesionales*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Fernández García, T. (2005). *Trabajo Social con Casos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fonseca Mesen, R. (1998). *Trabajo Social y Recursos Humanos*. España: Revista de Trabajo Social.
- García del Junco, C. (2000). *Prácticas de Gestión Empresarial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Guzmán, M. C. (2017). *Metodología de Intervención en Trabajo Social*. México: Casa Editora Shaad.
- Hernández y Rodríguez, S. (2005). *Fundamentos de Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, A. (2004). *Trabajo Social en empresas. Manual de Trabajo Social*. México: UNAM.
- Mesa Medina, F. (2015). *El trabajador social de empresa: Otro ámbito de trabajo*. España: Ministerios de industria, Turismo y Comercio.

Montoya. G., Zapata. C., Cardona. B. (2002). *Diccionario especializado de trabajo social*. Colombia: Universidad de Antioquia.

Münch Galindo, L. (2006). *Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas*. México: TRILLAS.

Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas, Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.

Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna*. México: LIMUSA.

Rosas Pagaza, M. (2004). *Una perspectiva teórica- metodológica de la intervención en trabajo social*. Argentina: Espacio editorial.

Tello, N. (2006). *Apuntes de Trabajo Social, disciplina del conocimiento*. México: UNAM-ENTS.

Urra Canales, M. (2013). *Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias*. Colombia: Fundación universitaria Monserrate.

Wilhelm, Y. C. (2003). *Trabajo Social de Grupos*. México: Pax México.

## MESOGRAFIA

Ander-Egg, E. (1986). *Diccionario de Trabajo Social* [Archivo PDF].  
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>

Atlantic Internacional University. (2023). *FACTOR HUMANO I*. [Archivo PDF].  
<https://cursos.aiu.edu/Diplomados/Liderazgo%20Efectivo/Factor%20Humano%20I/PDF/Tema%201.pdf>

Barbero, J.M., Cortés, F. (2005) *Trabajo social comunitario, organización y*

*desarrollo social*. [Archivo PDF].

[https://www.google.com.mx/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.raco.cat%2Findex.php%2FEducacioSocial%2Farticle%2Fdownload%](https://www.google.com.mx/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.raco.cat%2Findex.php%2FEducacioSocial%2Farticle%2Fdownload%2F).

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. [Archivo PDF]

[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf).

Editorial Etecé. (07 de noviembre del 2022). *Definición de objeto de estudio*.

Concepto. <http://definición.de/objeto-de-estudio/>

Fhyce. (12 de septiembre del 2022), *Manual para el Trabajador Social Comunitario*.

[Archivo PDF]. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Manual-para-el-trabajo-social-comunitario.pdf>

García Rivas, M. (2008) *Trabajo Social en la atención individualizada*. [Archivo PDF].

<https://www.trabajosocial.unam.mx/plan96/ensenanza/SUAcuartosemestre/individualizado.pdf>

González Montaña, M. V. (2023). *Teoría del Trabajo Social comunitario*. [Archivo

PDF]. <https://www.trabajosocial.unam.mx/plan96/ensenanza/SUA2semestre/teoriadeltrabajosocial%20comunitario.pdf>.

Lillo, N. (2004). *Manual para el Trabajador Social Comunitario*. [Archivo PDF].

<https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Manual-para-el-trabajo-social-comunitario.pdf>.

Manual de Organización, Grupo ORHEMANI S.A de C.V, (2023)

Mesa Medina, F. (2022) *El Trabajo Social de empresa: otro ámbito de trabajo*.

Revistas CECAR. p.65.

<https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/59/54>.

Pérez Porto, J., Gardey, A. (18 de junio del 2022). *Definición de factor*. Definición.

De. <http://definicion.de/factor/>

Perfil de puestos Gasolinera La Presa, (2022).

Raya, E., Caparrós, N. (2013). *Trabajo Social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. [Archivo PDF]. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4703443.pdf>

Sáenz F, JA. (15 de junio del 2022). *Trabajo Social en Recursos Humanos*. [Archivo PDF]. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v20n461996/art03.pdf>.

Salvatierra, C., Cedeño, M., Moreira, T. (enero 2021). Intervención del Trabajador Social laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo. [Archivo PDF]

<https://www.eumed.net/es/revistas/caribena/enero-21/trabajador-social-laboral>

Scielo. (01 de septiembre de 2023). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0188-62662019000100194>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

**La opinión que tiene el personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de Recursos Humanos de la Gasolinera La Presa, se encuentra determinada por el desconocimiento de las funciones y acciones que este profesional desempeña.**

DEFINICIÓN	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	SUJETO
<p><b>Definición conceptual</b></p> <p><b>Opinión</b> "Según la filosofía hace referencia a conjeturas y puntos de vista que no tienen la verdad absoluta sobre algún tema, es decir se puede cuestionar y del mismo modo cabe la posibilidad de encontrar desaciertos e inexactitud, puesto que no poseen una evidencia exacta."</p> <p><b>Funciones</b> "Un puesto de trabajo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de otros. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados, y el departamento o división donde está situado" (Chiavenatto, 1993).</p> <p><b>Recursos Humanos</b> Según Chiavenato (2007) "La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.</p> <p><b>Desconocimiento</b> Falta de información acerca de una cosa o de comprensión de su naturaleza, cualidades y relaciones.</p>	<p><b>Perfil real</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La opinión que tiene el personal administrativo y operativo sobre las funciones que desempeña el trabajador social en el área de recursos humanos</li> </ul> <p><b>Perfil ideal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El desconocimiento de las funciones y acciones que este profesionista desempeña</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil profesional</li> <li><b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Investigación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ficha socioeconómica a los trabajadores</li> <li>✓ Estudios sociales</li> <li>✓ Estadísticas de control del personal</li> <li>✓ Control de descansos médicos y subsidios</li> <li>✓ Control de ausentismo por enfermedad</li> <li>✓ Seguimiento de casos sociales</li> </ul> </li> <li>✓ Educación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promoción y difusión de beneficios que otorga la empresa</li> <li>✓ Integrar a la familia en programas de salud</li> <li>✓ Acciones para el cuidado de la salud</li> <li>✓ Orientación, control y seguimiento de enfermedades o discapacidad.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipos de estudios que realiza</li> <li>✓ DNS</li> <li>✓ Expediente, control y complementación</li> <li>✓ Acciones de educación y promoción dirigidas al trabajador</li> <li>✓ Acciones de educación y promoción dirigidas a la familia</li> <li>✓ Reglamento (actualización, aplicación)</li> <li>✓ Atención de demanda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Trabajador social y colaboradores</b></li> </ul>

<p><b>Definición operacional</b></p> <p><b>Opinión</b></p> <p>Hace referencia a la idea subjetiva que tiene una persona sobre una situación, contexto, o persona.</p> <p><b>Funciones</b></p> <p>Hace referencia a las delegaciones y actividades que realiza una persona en un ambiente laboral.</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>Es el departamento encargado de la administración y organización del factor humano, garantizando un ambiente laboral óptimo, generando motivación y duración de los colaboradores en la empresa, logrando así alcanzar las metas y objetivos establecidos.</p> <p><b>Desconocimiento</b></p> <p>Hace referencia a lo que no es conocido por una persona.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Administración</b></li> <li>✓ Liderar, supervisar la organización y ejecución de actividades</li> <li>✓ Definir políticas relacionadas con la prevención de salud y bienestar del trabajador y su familia</li> <li>✓ Supervisar la labor de los integrantes del área</li> <li>✓ Informes sociales y reportes de competencias</li> <li>✓ Realizar la memoria anual del área de bienestar laboral</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Planificación</b></li> <li>✓ Actividades relacionadas con el bienestar de los trabajadores</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Asistenciales</b></li> <li>✓ Proyectos de sensibilidad social</li> <li>✓ Colectas en apoyo de algún colaborador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño de manuales</li> <li>✓ Tipos de informes</li> <li>✓ Tipo de estadísticas</li> <li>✓ Tipos de reportes</li> <li>✓ Tipos de instrumentos que utiliza en todos los trámites administrativos</li> <li>✓ Reglamento (actualización y aplicación)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de planeaciones que realiza</li> <li>✓ Jornadas laborales,</li> <li>✓ roles,</li> <li>✓ horarios,</li> <li>✓ vacaciones</li> <li>✓ Frecuencia</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyectos que realiza con fines asistenciales</li> <li>✓ A quienes los dirige</li> <li>✓ Con que frecuencia</li> <li>✓ Vinculación</li> <li>✓ Colectas en beneficio de un colaborador</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Fases que realiza de reclutamiento</b></li> <li>✓ Entrevistas para seleccionar</li> </ul>	
--	--	---	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones humanitarias</li> <li>✓ Tipo de recepción y seguimiento</li> <li>✓ Conciliador de problemáticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conciliador</li> <li>✓ Acompañamiento al trabajador</li> <li>✓ Tipo de liderazgo que ejerce</li> <li>✓ Ubicación en el organigrama</li> <li>✓ Responsabilidades jerárquicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Trabajador social y colaboradores</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OBJETIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección de personal</li> <li>✓ Promueve clima organizacional</li> <li>✓ Ambiente</li> <li>✓ Asesoramiento y capacitación</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Atención de situaciones de productividad</li> <li>✓ Como se maneja el reglamento</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Objetivos que cumple</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Trabajador social y colaboradores</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>METODOLOGÍA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso metodológico</li> <li>✓ <b>Investigación</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de estudios o investigación que realiza</li> <li>✓ Frecuencia y uso que se le da a las</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observación</li> <li>✓ Situaciones sociales</li> <li>✓ Demandas reales detectadas</li> <li>✓ Análisis del universo</li>   <li>✓ <b>Diagnóstico</b></li> <li>✓ Problemáticas</li> <li>✓ Jerarquizar problemáticas</li>   <li>✓ <b>Programación</b></li> <li>✓ Medios y recursos que se disponen</li>   <li>✓ <b>Ejecución</b></li>   <li>✓ <b>Evaluación</b></li> <li>✓ Instrumentos de evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>investigaciones</li> <li>✓ Técnicas e instrumentos que utiliza</li>   <li>✓ Tipos de diagnósticos</li> <li>✓ DNC</li> <li>✓ Clima laboral</li> <li>✓ Desempeño</li>   <li>✓ Tipos de proyectos y programas propuestos</li> <li>✓ Implementación de proyectos</li> <li>✓ Frecuencia</li> <li>✓ Recursos</li>   <li>✓ Quienes participan</li> <li>✓ Grado de participación del personal</li> <li>✓ Instrumentos de supervisión y Control</li>   <li>✓ Tipo de evaluación</li> <li>✓ Instrumentos</li> <li>✓ Momentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Trabajador social y colaboradores</b></li> </ul>
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Sistematización</b></li>   <li>• Niveles de intervención en Trabajo Social <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Trabajo social de casos</b></li> <li>✓ Tipo de consejería</li> </ul> </li>   <li>✓ <b>Trabajo social de grupos</b></li>         <li>✓ <b>Trabajo Social de comunidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registros sobre la intervención</li> <li>✓ Instrumentos que utiliza</li>     <li>✓ Tipo de consejería <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Educación</li> <li>✓ Laboral</li> <li>✓ Familiar</li> <li>✓ Psicológica</li> <li>✓ Orientación y asesoría</li> </ul> </li>     <li>✓ Momentos que tiene con los grupos o con el equipo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Eventos recreativos</li> <li>✓ Técnicas para su fortalecimiento</li> <li>✓ Técnicas para el manejo de conflictos</li> </ul> </li>     <li>✓ Que acciones realiza para el bienestar de la empresa y su entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones de responsabilidad social</li> <li>✓ Quienes participan</li> <li>✓ Tipo de vinculación</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--	--	--

## ANEXO 2. CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD DON  
VASCO A.C.



### Entrevista dirigida al personal de la empresa grupo ORHEMANI S.A. de C.V.

**Objetivo:** Identificar el conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa sobre las funciones que realiza el trabajador social en el departamento de recursos humanos.

#### DATOS GENERALES

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Antigüedad: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Género: M  H

Edo. Civil: \_\_\_\_\_

- ¿Sabías que la encargada de recursos humanos es licenciada en trabajo social?  
a) Sí    b) No
- Cuándo ingresaste a la gasolinera...

<input type="checkbox"/>	Se te realizó una entrevista inicialmente
<input type="checkbox"/>	Te aplicó pruebas o exámenes
<input type="checkbox"/>	Se te realizó visita domiciliaria o algún estudio socioeconómico con motivo de tu proceso de selección
<input type="checkbox"/>	Solo me contrató directamente
<input type="checkbox"/>	Posterior a tu ingreso, la trabajadora social te contactó ¿para ver cómo te sientes en la empresa?

#### 3. Cuándo te contrató, te explicó sobre lo siguiente...

	Claramente	Poco claro	No explicó
a) Horarios			
a) Sueldos			
b) Prestaciones			
c) Reglamento			
d) Contrato			
e) Vacaciones			
f) Otro, ¿cuál?			

#### 4. ¿Qué tipo de capacitaciones o cursos has recibido aquí en la empresa? y ¿quién lo ha impartido?

	Trabajadora Social	Otro, ¿Quién?
a) Capacitación para el trabajo		
b) Capacitación relativa a la seguridad e higiene en el trabajo		
c) Relativas a mi desarrollo personal		
d) Para la solución de conflictos		
g) Para mejorar la relación entre compañeros		
h) Otro, ¿cuál?		

5. Cuándo se te ha presentado un problema personal o familiar la trabajadora social ¿te ha apoyado?

- a) Siempre b) A veces c) No ha tenido algún problema

5.1. Si la respuesta anterior es siempre o a veces, ¿cómo te apoyó?

¿Solucionó?	Te canalizó a alguna institución, ¿cuál?	¿Te orientó?
a) Sí b) Parcialmente c) No		a) Sí b) No

6. Señala en cuál de los siguientes trámites te ha apoyado/orientado la trabajadora social

- a) Trámites ante el IMSS b) Aclaraciones del sueldo c) Planeación y control de vacaciones d) Rol de horarios laborales  
e) Para algún programa u apoyo social f) Otro, ¿cuál?

7. En el aspecto recreativo, ¿qué acciones ha implementado la trabajadora social?

	¿Quiénes participan?		
	Trabajador	Familia	Comunidad
a) Posada			
b) Eventos deportivos			
c) Festejos de cumpleaños			
d) Diseño de la imagen de la empresa según la temporada			
e) Campañas de limpieza			
f) Charlas			
g) Cuidado del medio ambiente			
h) Otra, ¿cuál?			

8. ¿Qué ha hecho la trabajadora social para el cuidado y atención de tu salud?

¿Quién lo imparte?	Trabajadora Social	Alguna institución
a) Citas ante el IMSS		
b) Control y seguimiento de incapacidades y enfermedades		
c) Cursos o charlas informativas		
d) Información a través del periódico mural		
e) Diseño de carteles y folletos		
f) Otra, ¿cuál?		

9. ¿La trabajadora social ha implementado algún programa o proyecto para que avances tu grado de estudios?

- a) Sí b) No

Cuál:

---



---

10. Te dio a conocer el reglamento de la empresa, de forma...

- a) Clara b) Poco clara c) No me lo dio a conocer

10.1. ¿A través de qué medio te lo dio a conocer?

- a) En la inducción b) A través de cursos c) No lo da a conocer, solo sanciona

10.2. ¿Qué opinas sobre como aplica el reglamento?

- a) Las sanciones son justas b) Las sanciones son injustas

Comentarios u observaciones respecto al reglamento:

---



---

**11. ¿Cuál de los siguientes estudios o instrumento te ha aplicado?**

	Para identificar las necesidades de capacitación o actualización
	Visita domiciliaria para identificar algún problema
	Se te ha aplicado algún instrumento para conocer o identificar problemáticas sobre el ambiente o comunicación laboral
	Evaluación de desempeño
	Otra, ¿cuál?

**12. ¿En qué momentos acudes con la trabajadora social?**

a) Solo cuando ingresé b) Aclaraciones de pago c) Permisos d) Otro momento, ¿Cuál?

**13. ¿Consideras que la trabajadora social tiene la atribución para tomar decisiones importantes en la empresa?**

14. a) Sí b) No c) ¿Porqué? \_\_\_\_\_

**15. Selecciona en cuál de los siguientes aspectos interviene la trabajadora social**

	Acciones relativas a las capacitaciones o cursos
	Alienta a que trabajen en equipo
	Atiende necesidades o situaciones en conflicto
	Realiza labores de supervisión sobre las funciones realizadas
	Está al pendiente de situaciones o problemas que afectan al trabajador
	Resuelve situaciones que afectan al trabajador con la familia o de manera personal
	Está al pendiente de los motivos de ausencias, retardos, cumplimiento y sanciones del reglamento
	Decoración en la empresa en las diferentes temporadas o fechas importantes
	Reconocimiento por el desempeño del trabajador
	Otro, ¿Cuál?

**Comentarios u observaciones:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**16. Selecciona cuáles de las siguientes características tiene la trabajadora social**

	<b>Autocrático:</b> Muestra poder e influencia sobre sus trabajadores o equipo de trabajo.
	<b>Burocrático:</b> Concilia cuando hay conflictos, nos escucha
	<b>Carismático:</b> Inspira mucho entusiasmo en nosotros y en el equipo de trabajo y es muy energética al conducir.
	<b>Participativo:</b> Ella contempla la opinión de otros miembros del equipo a tomar alguna decisión
	<b>Laissez- faire:</b> Nos deja trabajar por nuestra cuenta, ya sabemos nuestras funciones y responsabilidades
	<b>Orientado a la tarea:</b> Sabe definir el trabajo y los roles necesarios, ordenar estructuras, planificar, organizar y controlar.
	<b>Transaccional:</b> Nos convence de buena manera sobre nuestras responsabilidades y funciones

*Agradecemos tu valiosa participación en la entrevista  
Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida. (Confucio)  
¡Excelente día!*





6.2. ¿El expediente es físico o digital?

7. Qué tipo de seguimiento se les da a los trabajadores en los siguientes casos:

Enfermedad	Discapacidad	Incapacidad

8. Señala qué tipo de acciones o programas implementas para la salud del trabajador

Prevención	Atención

9. Qué niveles de intervención llevas a cabo

Caso	Grupo	Comunidad

10. Qué intervención tienes en los siguientes casos

Jornadas laborales	Descansos	Permisos	Vacaciones

**11. Qué acciones asistenciales se realizan**

<b>Acciones</b>	<b>A quién van dirigidas</b>	<b>Frecuencia</b>

**12. Con qué instituciones estableces vinculación y para que:**

---

---

---

**13. Escribe como realizas la función de reclutamiento, selección e inducción**

<b>Reclutamiento de personal</b>	<b>Selección de personal</b>	<b>Inducción</b>

**14. Menciona las capacitaciones que has implementado en la empresa, señala tú intervención**

<b>Nombre de la capacitación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Quiénes participan</b>

**15. De los siguientes problemas señala en cuales intervienes y el seguimiento que le das**

	Retardos	
	Ausencias	
	Bajas de la empresa	
	Conflictos	

**16. Señala que tipos de eventos recreativos realizas para el trabajador y su familia, con qué frecuencia**

Trabajador	Familia

**17. De los siguientes roles menciona cuáles son los que llevas a cabo en tu intervención en la empresa**

	Rol	Con qué frecuencia (siempre, a veces, nunca)
	Humanitario	
	Conciliador	
	Reclutamiento, selección e inducción de personal	
	Consolidación del estado de bienestar en la empresa	
	Supervisión de los colaboradores, intermediaria en el área administrativa y operativa.	
	Otro, cuál	

**18. Selecciona qué tipo de liderazgo ejerce la trabajadora social**

	<b>Autocrático:</b> Muestra poder e influencia sobre sus trabajadores o equipos.
	<b>Burocrático:</b> Concilia cuando hay conflictos, nos escucha
	<b>Carismático:</b> Inspira mucho entusiasmo en nosotros y en el equipo de trabajo y es muy energética al conducir.
	<b>Participativo:</b> Ella contempla la opinión de otros miembros del equipo a tomar alguna decisión
	<b>Laissez- faire:</b> Nos deja trabajar por nuestra cuenta, ya sabemos nuestras funciones y responsabilidades
	<b>Orientado a la tarea:</b> Sabe definir el trabajo y los roles necesarios, ordenar estructuras, planificar, organizar y controlar.
	<b>Transaccional:</b> Nos convence de buena manera sobre nuestras responsabilidades y funciones

19. Describe cómo llevas a cabo la evaluación y qué uso le das

Tipo Evaluación	Uso y frecuencia

20. Qué problemáticas atiendes frecuentemente con el personal y que alternativas o tipo de atención brindas

Problemáticas	Alternativas o tipo de atención

21. Qué aspectos supervisas

\_\_\_\_\_

22. Qué acciones realizas para motivar al trabajador

\_\_\_\_\_

23. En cuanto al reglamento:

Sanciones más recurrentes	Qué tipo de conciliación realizas al momento de aplicar el reglamento	A qué área se sanciona con mayor frecuencia

**24. En cuanto a programas y proyectos:**

Señala cuáles has implementado	Quiénes participan o a quién va dirigido	Qué instrumentos o herramientas utilizas para la evaluación

**25. Describe si realizas labor de consejería u orientación con los trabajadores y en qué momentos se acercan a solicitar tu apoyo:**

---



---



---

**26. Describe que acciones de responsabilidad social implementas y quiénes participan:**

---



---



---

**27. Menciona cuales etapas del proceso metodológico llevas a cabo y como lo implementas**

Etapa	Como lo llevas a cabo/implementas

**28. Menciona que limitaciones has tenido como trabajadora social para el ejercicio de tus funciones, así como los aspectos que te han favorecido en la empresa.**

Limitaciones	Aspectos que te han favorecido

**Comentarios adicionales referentes a tu labor como trabajadora social en el área empresarial:**

---

---

---

---

---

---

---

---

*Agradezco tu apoyo y colaboración con la presente investigación, qué tengas lindo día.*

*“Los vientos y las olas están siempre del lado de los navegadores más fuertes y capaces”  
Edward Gibbon.*

**ANEXO 4. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDA AL DIRECTOR GENERAL.**



UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.



**Entrevista informal semiestructurada dirigida al Director General de grupo ORHEMANI S.A. de C.V.**

**Objetivo:** Identificar la opinión del Director General sobre las funciones y actividades que realiza la trabajadora social en el área de recursos humanos en la Gasolinera La Presa.

1. ¿Conocía la licenciatura en trabajo social?

---

---

2. ¿Qué cambios a observado desde que esta la trabajadora social en el área de Recursos Humanos?

---

---

3. ¿Conocía las funciones que realiza la trabajadora social en el área empresarial?

---

---

4. ¿Qué recomendación puede hacer a los trabajadores sociales?

---

---

**Comentario adicional**

---

---

---

---

---

---

*Agradezco su apoyo y colaboración con la presente investigación, qué tenga lindo día.*

