



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

Las condiciones de trabajo del personal de la
Embotelladora AGA del centro S.A. de C.V. y su repercusión
en su situación socioeconómica.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Licenciado en trabajo social

PRESENTA

MILLAN ALONSO ARLETTE EDUWIGES

ASESOR: LIC. ADRIANA SANTOYO MARTINEZ



URUAPAN, MICHOACÁN, 10 DE NOVIEMBRE DEL 2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios por haberme mantenido con vida y brindarme salud, por haber derramado bendiciones en mí y en mi familia.

A mis Padres que aunque no estuvieron conmigo físicamente, en todo momento tuve su apoyo incondicional, además sin ellos no hubiera podido desarrollarme profesionalmente, gracias por haberme brindado una segunda oportunidad, estoy muy satisfecha con el tesoro que me heredaron, mi profesión.

A mis hermanos, porque me brindaron todo su apoyo en los momentos de desesperación cuando me sentía triste o desanimada. Siempre me dieron palabras de aliento que me sirvieron para seguir adelante.

A la familia Zamudio Alonso porque fueron una parte importante en mi proceso académico, sin su apoyo incondicional creo que no hubiera sido posible. De verdad no tengo con que agradecerles, de todo corazón MUCHAS GRACIAS POR TODO

A todos mis profesores que me impartieron clases, de cada uno aprendí cosas positivas y me llevo buenos recuerdos, además me brindaron conocimientos y herramientas que me fueron útiles en mi vida personal y profesional.

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I LA EMPRESA Y EL FACTOR HUMANO

1.1 Definición de empresa.....	9
1.2 Clasificación de empresa.....	10
1.3 Elementos que conforman la empresa.....	14
1.4 Características de la empresa.....	18
1.5 Recurso humano en la empresa.....	19
1.5.1 Definición de recursos humanos.....	19
1.5.2 Características de los recursos humanos.....	20
1.5.3 Importancia del factor humano en las empresas.....	21
1.6 Necesidades del empleado.....	22

CAPITULO II CONDICIONES DE TRABAJO

2.1 Definición de condiciones de trabajo.....	24
2.2 Marco legal de las condiciones de trabajo.....	25
2.2.1 Condiciones de trabajo contempladas en la Ley Federal.....	25
2.3 Diferentes enfoques sobre las condiciones de trabajo.....	27
2.4 Objetivos de las condiciones de trabajo.....	30
2.5 Calidad de vida en el trabajo.....	31

CAPITULO III PERFIL DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

3.1 Antecedentes de trabajo social empresarial.....	33
3.2 Definición de trabajo social empresarial.....	35
3.3 Objetivos de trabajo social empresarial.....	35
3.4 Funciones del trabajador social en el área de empresa.....	36
3.5 Conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes profesionales.....	40
3.6 Metodología.....	44
3.6.1 Proceso metodológico.....	45
3.6.2 Niveles de intervención.....	46

CAPITULO IV EMBOTELLADORA AGA DEL CENTRO SA DE CV

4.1 Características generales.....	57
4.2 Misión, visión y valores.....	58
4.3 Estructura organizativa.....	59
4.3.1 Organigrama.....	59

CAPITULO V INVESTIGACIÓN DE CAMPO

5.1 Definición del universo.....	62
5.2 Elaboración del instrumento.....	63
5.3 Recopilación de la información.....	64
5.4 Presentación de los resultados.....	64
5.5 Análisis de la información.....	99

Conclusiones

Propuesta

Bibliografía

Anexos

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las condiciones de trabajo constituyen un factor muy importante para cualquier empresa, debido a que condicionan o determinan la satisfacción de las necesidades de los trabajadores con la finalidad de que permanezcan dentro de la organización y contribuyan a su integridad personal, social y económica.

Para toda empresa, es de suma importancia mantener en equilibrio y bien coordinados sus elementos técnicos, financieros, materiales y humanos. Este último es de mayor trascendencia, pues de él depende en gran medida el logro de los objetivos de la organización. Todo trabajador debe tener a su alrededor un clima laboral agradable, buena integración con sus compañeros, sentido de pertenencia, entre otras cosas, para que pueda tener un desempeño laboral satisfactorio.

Cuando nos referimos a Condiciones de Trabajo hablamos en términos amplios, es decir, no solo tenemos en mente las prestaciones que establece la Ley o el lugar donde laboran los trabajadores (amplio, iluminado, con ventilación etc.), sino también tomamos en cuenta: el equipo de trabajo, la dinámica con sus compañeros, la relación laboral de los trabajadores con los jefes inmediatos, motivación (reconocimiento, incentivos, premios etc.). Todo esto permite al trabajador desarrollarse integralmente.

Sin embargo cuando una empresa no toma en cuenta o no proporciona a sus trabajadores todos los factores mencionados anteriormente ambas partes son afectadas. Las principales consecuencias que traería esta situación son: personal inconforme y desmotivado, rotación de personal, menor rendimiento de los trabajadores, menor productividad para la empresa etc.

De igual manera para un mejor funcionamiento, las empresas pueden ser clasificadas de acuerdo a la actividad que realizan. En el caso de la empresa Embotelladora AGA del Centro se refiere a una institución encargada de brindar servicio a la sociedad porque ofrece productos intangibles como la asesoría y orientación a sus clientes, pero también es comercial porque se dedica a la venta

de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas y minoristas.

Desde sus inicios esta empresa se ha preocupado por proporcionar a sus empleados las mejores condiciones laborales, con la finalidad de que estos se sientan agusto en su trabajo. Hoy en día los empleados de esta organización si poseen las condiciones de trabajo básicas (establecidas en la Ley Federal del Trabajo), pero a pesar de ello presentan cierta inconformidad o insatisfacción.

De ahí la inquietud de investigar cuales son específicamente las condiciones de trabajo que Embotelladora AGA del Centro le proporciona a sus trabajadores y que impacto tienen estas en su situación socioeconómica.

Con base en lo planteado anteriormente, se formular una idea sobre la importancia que posee el factor humano dentro de una organización, así como los aspectos que son trascendentes para lograr unas condiciones de trabajo favorables para cualquier trabajador.

Con la realización de la presente investigación se tiene contemplado alcanzar varios objetivos:

OBJETIVO GENERAL:

Identificar las condiciones de trabajo que ofrece la embotelladora “AGA” del centro a su personal, para determinar en que medida repercute en su situación socioeconómica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Detectar el ambiente de trabajo que existe en la empresa
- Enlistar las prestaciones sociales que ofrece embotelladora “AGA” a su personal.
- Describir la situación socioeconómica del personal de la embotelladora “AGA” del centro.

- Valorar si las prestaciones sociales que recibe el personal de la embotelladora “AGA”, cubren las necesidades socioeconómicas del empleado y su familia

El método científico que se utilizó en la presente investigación es el hipotético deductivo, el cual se caracteriza por obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal, es decir, va de lo general a lo particular. Una de sus características más importantes es que parte de una hipótesis que debe ser aprobada o denegada al final de la investigación.

En este caso la hipótesis planteada para la investigación fue:

- “Las condiciones de trabajo que ofrece la embotelladora “AGA” a sus trabajadores repercuten en su situación socioeconómica”.

A partir de esta hipótesis y de los objetivos que se plantearon al inicio de esta investigación; siendo estos la base de la presente tesis; este trabajo consta cinco capítulos, de los cuales a continuación se hace mención de su contenido.

El capítulo I, se hace un bosquejo relacionado al tema de las empresas, como definición, tipos de empresas, elementos que las componen, características recurso humano en la empresa, definición de recursos humanos, características de los recursos humanos y necesidades de los empleados.

En el capítulo II se habla del fundamento legal de la presente investigación, pues en él se especifica que condiciones de trabajo debe proporcionar una empresa a sus trabajadores, con base a lo establecido en la Ley Federal de Trabajo, como lo es: la jornada de trabajo, los días de descanso, el salario, vacaciones etc.

Capítulo III, se hace referencia a todo lo relacionado a Trabajo Social empresarial; antecedentes, definición, funciones y actividades específicas de esa área, conocimientos, habilidades, actitudes y proceso metodológico que realiza este profesionalista dentro de las empresas.

Dentro del capítulo IV se presenta la institución donde fue realizada dicha investigación Embotelladora AGA del Centro, especificando características generales, misión, visión, valores, y estructura organizativa.

Y por último en el capítulo V, se muestra gráficamente los resultados del instrumento aplicado al personal de la empresa, con la finalidad de elaborar un análisis de la investigación de campo.

Se considero importante realizar esta investigación, bajo la perspectiva social con el propósito de tomar en cuenta todos los aspectos que benefician o perjudican a ambas partes (trabajador – empresa), y como consecuencia los resultados que se obtengan sirvan para proponer alternativas de solución que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

CAPITULO I

LA EMPRESA Y EL FACTOR HUMANO

A continuación, se retomaran varios aspectos importantes relacionados con el concepto de empresa, rescatando definiciones, clasificación, características y elementos, asimismo se abordará el concepto de recursos humanos y cuáles son sus características, así como, cual es su importancia dentro de la empresa, con la finalidad de formular una visión más amplia de la trascendencia que tienen los empleados dentro de una organización.

1.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA

“La empresa es un grupo social, unidad productiva, en el que, a través de la administración del capital, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Munich, 2001:26)

“Una empresa es el conjunto de hombres, recursos materiales y tecnología que movidos por el capital y el genio creador del empresario, produce bienes y servicios para el bien de la colectividad” (Linares, 1998:51)

De acuerdo con el autor Juan Linares, se retoma que una empresa puede percibirse como un agente económico que toma decisiones sobre la utilización de aquellos factores de la producción para obtener bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Considerando que la empresa Embotelladora AGA es administrada por familias se retomara el concepto de empresa familiar.

EMPRESA FAMILIAR

Morales López JC la define como “aquella en que los dueños y los que la operan toman decisiones estratégicas y operativas, son miembros de una o varias familias”

Viedna J. M. la define así: “Se entiende aquellas en las que un núcleo familiar controla la mayoría del capital”

Las definiciones anteriores nos indican, por lo tanto, que la dinámica de operación de una empresa familiar está relacionada con el grado de unión, apoyo y comunicación de sus miembros.

Cada empresa tiene un giro diferente de acuerdo a ciertas características que presenta, por ello es necesario conocer su clasificación y a continuación se abordara este tema.

1.2. CLASIFICACIÓN DE EMPRESA

De acuerdo a Rodríguez Valencia en su libro Como Administrar pequeñas y medianas empresas (1999), las empresas se clasifican tradicionalmente en tres grandes ramas, de acuerdo a su complejidad contable.

- **DE SERVICIOS**

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

Dentro de este tipo de empresas se encuentran principalmente:

Sin concesión: Son aquellas que no requieren, más que en algunos casos, licencia de funcionamiento por parte de las autoridades para operar, por ejemplo: escuelas e institutos, centros deportivos, hoteles, restaurantes etc.

Concesionadas por el Estado: Son aquellas cuya índole, es de carácter financiero, por ejemplo: instituciones bancarias, compañías de seguros, bolsa de valores etc.

Concesionadas no financieras: Son aquellas autorizadas por el Estado, pero sus servicios no son de carácter financiero, por ejemplo: empresas de transportes terrestre y aéreo, empresas para el suministro de gas y gasolina etc.

- INDUSTRIALES

1.- Industrias Extractivas

Son aquellas que se dedican a la extracción y explotación de las riquezas naturales, sin modificar su estado original. Este tipo de industrias se subdividen en:

- De recursos renovables: Son aquellas cuyas actividades se encaminan a hacer producir a la naturaleza. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, agrícolas, ganadera, etc.
- De recursos no renovables: Son aquellas cuya actividad fundamental trae consigo la extinción de recursos naturales, sin que sea posible renovarlas o reintegrarlas, pues su agotamiento es incontenible. Ejemplos: la minería, fondos petroleros.

2.- Industrias de transformación

Las que se dedican a adquirir materia prima para someterla a un proceso de transformación o manufactura que al final obtendrá un producto con características y naturaleza diferentes a los adquiridos originalmente.

En este tipo de empresas, interviene el trabajo humano con empleo de maquinaria, que transforma la materia prima en cuanto a dimensiones, forma o sustancia, para que se convierta en un satisfactor de necesidades sociales; por ejemplo: empresas textiles, químicas etc.

- COMERCIALES

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

Este tipo de empresas son intermediarias entre el productor y el consumidor, por ejemplo: mayoristas, cadena de tiendas, distribuidores etc.

Según la página www.elprisma.com (2004), la empresa se clasifica de acuerdo a los objetivos que persigue y por los cuales fue creada, así se mencionan a continuación algunos tipos de empresas:

Por su giro:

- Industriales: Se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales renovables y no renovables, así como, a la actividad agropecuaria y a la manufactura de bienes de producción y de bienes de consumo final.
- Comerciales: Se dedican a la compra y venta de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas y los comisionistas.
- De servicio: Las empresas de servicio ofrecen productos intangibles y pueden tener fines lucrativos o no lucrativos.

Por sectores económicos

- Agropecuario: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.
- Industrial: Extractiva y de transformación.
- De servicios: Comercio, restaurantes, transporte, comunicaciones, alquiler de inmuebles, profesionales, educativos, médicos, gubernamentales, financieros.

Por el origen de su capital

- Públicas: En este tipo de empresas el capital proviene del Estado, para satisfacer las necesidades que la iniciativa privada no cubre.
- Privadas: El origen de su capital de las empresas privadas proviene de inversionistas particulares y no interviene ninguna partida del presupuesto destinado hacia las empresas del Estado.
- Transnacionales: El capital de estas empresas proviene del extranjero, ya sean privadas o públicas.
- Mixtas: El capital de las empresas mixtas proviene de dos o todas las formas anteriores.

Por su tamaño

- Micro: De 1 a 15 empleados y hasta \$900,000 de ventas netas anuales.
- Pequeña: De 16 a 100 empleados y hasta \$9, 000,000 de ventas netas anuales.
- Mediana: De 101 a 250 empleados y hasta \$20, 000,000 de ventas netas anuales.
- Grande: Mas de 250 empleados y más de \$20, 000,000 de ventas netas anuales.

Aún cuando las empresas se clasifican, tienen ciertos elementos para poder funcionar y estos se abordan en el siguiente tema.

1.3 ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA EMPRESA

Según el autor Reyes Ponce (1995), son tres los elementos que conforman toda organización, que conjuntamente y en constante interacción dan como consecuencia el funcionamiento, alcance de objetivos y crecimiento de la organización. Estos elementos son:

➤ Bienes materiales

- Integran la empresa: sus edificios; las instalaciones que en estos se realizan para adaptarlas 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 a detalle la acción de la maquinaria.
- Las materias primas: lo que ha de salir transformado en productos, madera, hierro, etc. Las materias auxiliares, es decir, aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción, como combustible, lubricantes, etc. Los productos terminados, que aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay posibilidad y conveniencia, de no hacerlo. Puesto que forman parte del capital, deben considerarse parte de la empresa.
- 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, etc.

➤ Hombres

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

- Existen ante todo obreros, aquellos cuyo trabajo es primordialmente manual, suelen clasificarse en calificados y no calificados, según tengan conocimientos o pericias especiales.
- Los empleados, aquellos trabajadores cuya labor es de categoría más intelectual y de servicio, conocidos más bien con el nombre de “trabajo de oficina” y pueden ser también calificados o no calificados.
- Los supervisores inmediatos, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señaladas, una de sus características principales es el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- Los técnicos, personas que con base en un conjunto de reglas o principios buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- Altos ejecutivos, personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- Directores, cuyas funciones básicas son: fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

➤ Sistemas

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

- 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.
- 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.

Sin embargo el autor Rodríguez Valencia refiere que en toda empresa existen una serie de componentes indispensables que atienden a su objetivo general de la cual son los siguientes:

➤ Personal

Se refiere a todos los grupos humanos de los demás componentes. Este es el más importante porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo. Al personal lo podemos clasificar de la siguiente manera:

- Los obreros
- Los empleados
- Los supervisores
- Los técnicos
- Altos ejecutivos
- Directores o administradores

➤ Materiales

Se refiere las cosas que se procesan y combinan para producir, el servicio, la información o el producto final, pueden clasificarse en:

- Bienes materiales
- Las materias primas
- Dinero

➤ Sistemas

Comprenden todo el cuerpo orgánico de procedimientos, métodos, etc., por medio de los cuales se logran los objetivos de la empresa. Estos deben estar coordinados con el elemento personal y éste con aquellos, por ejemplo:

- Sistemas de planificación: Se enfoca a la actividad de proyectar la vida de la empresa a lo largo del tiempo.
- Sistema organizativo: Consiste en la forma como debe estar estructurada la empresa.
- Sistema de información: Es aquel en que a través de sus componentes, toma los datos desde la actividad para conducirlos en sucesivas fases y grados de elaboración al proceso de la decisión.
- Sistema de control: Es la esencia del funcionamiento de la empresa como sistema.
- Sistemas operativos: Son el conjunto de hombre y medios de todo tipo, cuyas actividades se encadenan entre sí, de modo que persiguen la consecuencia de un objetivo común, y entre los que se producen transferencias de información, bienes y servicios con arreglo a procedimientos definidos.

➤ Equipo

Es el término utilizado para identificar a los instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria. Por ejemplo:

máquinas, muebles, aparatos o dispositivos de cualquier índole utilizados por el personal en los procedimientos que utiliza la unidad administrativa en sus actividades.

Así como las empresas poseen una serie de elementos para su funcionamiento de igual manera deberán tener ciertas características, de la cual a continuación se retoman.

1.4. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

De acuerdo al autor Rodríguez Valencia en el libro Como administrar pequeñas y medianas empresas menciona las siguientes características:

- Es una persona jurídica, ya que se trata de una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la Ley.
- Es una entidad económica porque tiene la finalidad lucrativa, es decir, su principal objetivo es económico: protección de los intereses económicos de la empresa, de sus acreedores, su dueño o sus accionistas, logrando la satisfacción de este grupo mediante la obtención de utilidades.
- Ejerce una acción mercantil, ya que compra para producir y produce para vender.
- Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida.
- Es una entidad social ya que su propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa.

El factor humano es muy importante dentro de toda organización, pues el logro de los objetivos depende en gran medida de ellos, por lo tanto a continuación se abordarán algunas definiciones sobre el factor humano dentro de una empresa.

1.5. RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA

En cualquier ámbito social el elemento más importante es el factor humano, entendiéndose por este a todas aquellas personas que intervienen en el cumplimiento de objetivos, debido a que el resto de los elementos (recursos técnicos, materiales, financieros, etc.) giran en torno a él.

En la actualidad el éxito de las organizaciones, depende cada vez más de las habilidades y capacidades de sus trabajadores para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos de desempeño.

A continuación se abordará el concepto de recursos humanos y cuáles son sus características dentro de una organización.

1.5.1 DEFINICIÓN DE RECURSOS HUMANOS

“Los Recursos Humanos no solo comprenden el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.” (Arias, 1990:24)

“El término Recursos Humanos es definido como los diferentes tipos de mano de obra disponibles para satisfacer los objetivos del desarrollo de un plan o programa de acción.” (Ander Egg, 1995:253)

Después de revisar estas definiciones, se concluye que el concepto de recursos humanos comprende el esfuerzo, conocimientos, habilidades y experiencias que poseen las personas que participan con su mano de obra, en el logro de los objetivos de una organización.

1.5.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

Todo elemento posee ciertos atributos o características especiales que lo diferencian de los demás, este es el caso de los recursos humanos, según la pagina www.monografías.com. las características más relevantes que posee el factor humano de cualquier empresa, son las siguientes.

- a) No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc. son parte del patrimonio personal. Implican una disposición voluntaria de la persona.
- b) Las actividades de las personas en las organizaciones son, voluntarias, pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo de la organización va a contar con el mejor esfuerzos de sus miembros; por el contrario, solamente contara con él si perciben que esa actividad va a ser provechosa en alguna forma, ya que los objetivos de la empresa son valiosos y concuerdan con los objetivos personales, los individuos pondrán a disposición de la organización los recursos humanos que poseen y su máximo esfuerzo.
- c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc. Son intangibles, se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.
- d) El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento. El primer caso se trata de poner de manifiesto aquellas actividades e intereses desconocidos o poco conocidos por las personas. En la segunda situación se trata de proporcionar mayores conocimientos, experiencias y nuevas ideas, a través de la educación, la capacitación y el desarrollo.
- e) Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc.

1.5.3. IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN LAS EMPRESAS

“Las claves del éxito de las empresas en la nueva economía son la capacidad de adaptación a los cambios, la rapidez y la innovación permanente. Para conseguirlo es fundamental la confianza en las personas, a las cuales se debe tratar como fines en sí mismas, no como medios de producción.

Las empresas, y las organizaciones en general, están cambiando sus procesos de toma de decisiones: antes la iniciativa partía de un grupo muy reducido; ahora las decisiones se adoptan de una manera mucho más participativa, aprovechando la iniciativa, la opinión, de todo el personal de la empresa. Es por eso que se considera primordial la inclusión de los trabajadores en los problemas de la empresa, ya que la intervención de cualquier trabajador, por poco importante que parezca, puede resolver un problema existente.

El factor humano en los tiempos actuales se puede considerar como el recurso más importante que posee la organización, pues es el factor que le aporta valor al proceso productivo y por lo tanto, no se puede minimizar su importancia.

Los trabajadores son la razón de ser de una empresa, ocupan o deben ocupar el lugar central en las organizaciones. Mediante una buena gestión de los recursos humanos, las organizaciones logran sus objetivos. La calidad del equipo humano es clave para alcanzar el éxito de la empresa y la contratación y retención del personal tiene que ser un objetivo básico de cualquier organización.

Hoy en día, el primer "mercado" de una organización son sus trabajadores. Las empresas, antes de preocuparse por tener o ganar clientes, deben centrarse en tener las mejores personas y aprovechar su capacidad. Para conseguirlo hace falta que el personal esté motivado, satisfecho”. www.monografias.com

1.6. NECESIDADES DEL EMPLEADO

El autor P. Brief en su libro *Diseño de Tareas y Motivación* (1996) presenta que la teoría más conocida sobre las necesidades humanas fue la ofrecida por el último psicólogo clínico Abraham Maslow (1943). Postulo que la gente tiene cinco necesidades predominantes, en la siguiente jerarquía progresiva:

- 1.- Necesidades fisiológicas, la necesidad de alimentación, agua, aire, y sexo.
- 2.- Seguridad, la necesidad de encontrarse a salvo de la amenaza de daño corporal.
- 3.- Pertenencia, la necesidad de amistad, afecto y amor.
- 4.- Estima, la necesidad de sentimiento de autovaloración, y de respeto y admiración por parte de terceros.
- 5.- Autorrealización, la necesidad de lograr lo mejor de nuestra vida, es decir, la necesidad de obtener la autorrealización.

La importancia de la obra de Maslow estriba en la afirmación de que la gente es motivada para adoptar aquellas conductas que percibe como un medio para satisfacer las necesidades experimentadas.

La comprensión de las necesidades del empleado, puede ayudarnos a entender su conducta. Normalmente se asocian a los resultados siguientes:

- **SALARIOS:** El dinero es una razón importante para el trabajo, generalmente la perspectiva más útil desde la cual puede observarse el papel que desempeña el dinero, es la de instrumento para obtener otros resultados deseados.
- **INTERACCIONES SOCIALES:** La mayoría de los trabajos no se efectúan en un aislamiento total. Así, el trabajo es social. La importancia de los motivos sociales para trabajar, parece variar en función de la fuerza de las necesidades de relación del empleado, la correspondencia entre la personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo, y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.

- **ESTATUS SOCIAL:** Los determinantes del estatus del trabajo, son: las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo, la categoría o posición jerárquica dentro de la organización, salarios, antigüedad etc. El estatus social desempeña un papel, al facilitar la satisfacción de las necesidades de relación y de crecimiento.

Una organización depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano; lo cual está condicionado de qué tan bien se sienten las personas trabajando dentro de la empresa, por tal motivo es importante señalar los aspectos que se deben tomar las organizaciones para brindar óptimas condiciones a los empleados.

Al concluir este capítulo, se pueden resumir las ideas que aporta el mismo al estudio del tema analizado, en los siguientes puntos:

Las empresas son de suma importancia, pues son las responsables de reactivar la economía de cada lugar donde se encuentran, debido a que ayudan a dar movimiento a la vida de la sociedad por medio de la dotación de bienes y servicios a la población. Además son fuentes de empleo.

Para cualquier empresa su principal objetivo es incrementar su nivel de productividad y para ello se requiere la participación de los trabajadores ya que con el esfuerzo de estos se logran los objetivos de la organización.

Considerando que el factor humano ha cobrado importancia en la actualidad a partir del reconocimiento de este como generador de valor en las organizaciones, es indispensable que toda organización ofrezca condiciones de trabajo favorables, que permitan un mejor desempeño, sobre este tema se abordará a continuación.

CAPITULO II

CONDICIONES DE TRABAJO

Las Condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el trabajo.

En el presente capítulo, se abordará de manera general algunos lineamientos establecidos por el estado en materia laboral, con la finalidad de elaborar juicios en torno a las condiciones de trabajo que otorga la empresa a sus empleados.

2.1. DEFINICIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO

La Organización Mundial de la Salud define las condiciones de trabajo como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza, en cuanto que estas variables determinan la salud del operario.

“Las condiciones de trabajo, es cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”. www.prisma.com

“Las condiciones de trabajo son las prestaciones sociales y seguridad social que buscan compensar el esfuerzo de las personas mediante una serie de actividades de apoyo y sostén que garanticen su calidad de vida” (Chiavenato, 2007:320)

Para fines de la presente investigación, se concluye que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano. Las deficiencias en este sentido pueden ser causa de la aparición de la insatisfacción laboral. De ahí la importancia de medir la percepción de los empleados con respecto a sus condiciones de labor.

A continuación se presentara de manera desglosada las condiciones de trabajo establecidas por la ley, que debe proporcionar la empresa a sus empleados.

2.2. MARCO LEGAL DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

La Ley Federal del Trabajo (2005) en el titulo tercero establece las Condiciones de Trabajo”, de la cual el Capitulo I en el articulo 56 menciona que las condiciones de trabajo en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta ley y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo religioso o doctrina política, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta ley.

Sin embargo es de suma importancia tomar en cuenta el aspecto legal en esta investigación, pues solo así se podrá conocer las obligaciones de las empresas hacia los trabajadores, y como consecuencia a que tiene derecho este último.

2.2.1 CONDICIONES DE TRABAJO CONTEMPLADAS EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO

- Jornada de trabajo: es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.
- Días de descanso: Por cada seis días de trabajo disfrutara el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario integro.
 - Prima dominical: Los trabajadores que presten servicio en día domingo tendrán derecho a una prima adicional de un veinticinco por ciento, por lo menos, sobre el salario de los días ordinarios de trabajo.
 - Retribución por días de descanso: El patrón pagara al trabajador, independientemente del salario que le corresponda por descanso, un salario doble por el servicio prestado.

- Días de descanso obligatorio: 1 de enero, 5 de febrero, 21 de marzo, 1 de mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre, 1 de diciembre (cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del poder ejecutivo federal), 25 de diciembre.

➤ Vacaciones

- Periodo anual de vacaciones: Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborales, y que aumentara en dos días laborales, hasta llegar a doce por cada año subsecuente de servicios.
- Vacaciones para trabajadores temporales: Los trabajadores que presten servicios discontinuos y los temporales tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones, en proporción al número de días trabajados en el año.
- Disfrute de vacaciones: Los trabajadores deberán disfrutar en forma continua seis días de vacaciones, por lo menos.

➤ Salario: El salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

- Integración del salario fijo y variable: El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.
- Consideraciones para determinar el salario: El salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta ley. Para fijar el importe del salario se tomaran en consideración la cantidad y calidad del trabajo.

- Aguinaldo anual: Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos.
- Participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas: Los trabajadores participarán en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas.

Es importante mencionar que hoy en día, el termino Condiciones de Trabajo puede ser apreciado desde varios enfoques, a continuación se detallaran los diferentes enfoques más comunes que suelen manejar en el ámbito empresarial.

2.3. DIFERENTES ENFOQUES SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

El autor Chiavenato Idalberto en el libro Administración de Recursos Humanos (2007), propone la siguiente clasificación:

Los planes de prestaciones y seguridad social se pueden clasificar de acuerdo con *su exigencia, naturaleza y objetivos*.

1.- Respecto a su exigencia

a) Las prestaciones por obligatoriedad legal: Son aquellas que el empleador debe otorgar a sus trabajadores por disposición de las leyes laborales, de seguridad social o por un acuerdo colectivo por ejemplo: aguinaldo, vacaciones, prima dominical, horas extras, prima vacacional etc.

b) Prestaciones espontáneas: Son las otorgadas por generosidad de las empresas, dado que no son exigidas por ley. También se conocen como prestaciones adicionales a las de ley e incluyen: vales de despensa, fondo de ahorro, alimentos, transporte, prestamos, entre otros.

2.- Respecto a su naturaleza

a) Prestaciones económicas: Son las entregadas en forma de dinero, por medio del cheque de pago, y son las que generan las obligaciones de seguridad social que se derivan de ellas: prima dominical, vacaciones, ayuda para la jubilación, aguinaldo, complemento de salario en caso de ausencias prolongadas por enfermedad etc.

a) Prestaciones extraeconómicas: Son las ofrecidas en forma de servicios, ventajas o facilidades para los usuarios, ejemplo: alimentos, servicio social, transporte entre otros.

3.- Respecto a sus objetivos

a) Planes asistenciales: Son las prestaciones que busca proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y ayuda para casos imprevistos y urgencias, incluyen: asistencia médica, ayuda económica por medio de préstamos, seguridad social, ayuda para la jubilación, fondo de ahorro, seguro de accidentes personales etc.

b) Planes recreativos: Son las prestaciones y los servicios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión y recreación incluyen: actividades deportivas, áreas determinadas para momentos de descanso en el trabajo entre otros.

c) Planes complementarios: Son las prestaciones y servicios con los que se busca proporcionar a los empleados facilidades, comodidad y utilidad, a efecto de mejorar su calidad de vida, incluyen: comedor en el centro de trabajo, estacionamiento privado para los empleados, horario flexible de trabajo, sucursal bancaria en el centro de trabajo, entre otros.

Sin embargo para el autor Reyes Ponce Agustín en el libro Administración de personal (1994) establece otra clasificación:

1.- Clasificación por su fin inmediato

a) Tendientes a mejorar su ambiente de trabajo: Medios para transportarse a la empresa, comodidades sanitarias, salones de descanso etc.

b) Tendientes a complementar el salario: Sistemas voluntarios de participación de utilidades, cajas de ahorro, prestamos sin intereses, descuentos o venta al costo de artículos fabricados por la empresa, absorción por la empresa, de pagos que corresponden al trabajador (Seguro Social, ISR, etc.).

c) Tendientes a mejorar la salud del trabajador y su familia (fuera o en adición al Seguro Social): Atención médica, medicinas, hospitalizaciones, primeros auxilios etc.

d) Tendientes a mejorar la alimentación del trabajador y su familia: Comedores en la empresa, sitios especialmente adaptados para que el trabajador caliente y tome su comida etc.

e) Tendientes al descanso y recreación del trabajador: Vacaciones supraleales, campos deportivos, reuniones sociales, cenas de navidad, bailes subsidiados por la empresa, días de descanso obligatorios, permiso con goce de sueldo en días onomásticos etc.

f) Tendientes a estimular y premiar acciones a favor de la empresa: Premios de asistencia y puntualidad, premios por antigüedad, premios por eficiencia, cooperación o comportamiento etc.

2.- Por su influencia en el salario

a) Prestaciones económicas supra-legales: Estas comprenden aquellas que, constituyendo una obligación que la ley impone, son complementadas, ampliadas o perfeccionadas por la empresa.

b) Prestaciones de beneficio general y directo: Son aquellas que recibe la totalidad del personal, o que, al menos, por su propia naturaleza pueden ser benéficas para todos.

c) Prestaciones de beneficio indirecto o no general: Son aquellas que solo se reciben por quienes se encuentran en determinadas circunstancias, y estas no son las que corresponden al menos a la mayoría de los trabajadores.

Las prestaciones procuran ofrecer ventajas a la organización como al empleado y por extensión a la comunidad tal se muestra en el siguiente tema.

2.4. OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Las prestaciones sociales generalmente se dirigen a ciertos objetivos relacionados a las expectativas que la empresa tiene, a corto y largo plazo, respecto a sus resultados. De acuerdo a Chiavenato Idalberto en el libro Administración de Recursos Humanos son los siguientes:

- Mejorar la calidad de vida de los empleados
- Mejorar el clima organizacional
- Disminuir la rotación de personal y el ausentismo
- Facilitar la atracción y la retención de los recursos humanos
- Aumentar la productividad en general.

El autor Reyes Ponce en el libro Administración de Personal retoma los siguientes:

- Fomentar el mejor ambiente posible de trabajo, tanto en el empresa como fuera de ella.
- Reducir o eliminar para el trabajador toda la fatiga y la incomodidad que se pueda evitar.
- Proporcionar a él y a su familia, oportunidades razonables de vivir en condiciones saludables y disfrutar de sus vacaciones.

- Resolver al trabajador aquellos problemas que puedan surgir en el desarrollo mismo de su trabajo, o que tienen relación directa con él.
- Proporcionar al trabajador toda ayuda que sea posible y efectiva para que él logre por sí mismo su máximo perfeccionamiento físico, intelectual, social, cultural y moral.
- Proporcionar al trabajador y a su familia mayor satisfacción y seguridad en su vida en la comunidad.
- Servir de lazo de unión para estrechar y mejorar las relaciones entre el trabajador, sus compañeros, su empresa y la comunidad.

Las condiciones de trabajo generalmente ofrecen cubrir las distintas necesidades que tienen las personas. A continuación se abordará el concepto de Calidad de Vida pues es una estrategia para que los miembros de una empresa satisfagan sus necesidades personales.

2.5. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo.

“La Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización. La CVT implica una constelación de factores, por ejemplo: la satisfacción en el trabajo desempeñado, las posibilidades de futuro en la organización, el salario percibido, las prestaciones ofrecidas, las relaciones humanas dentro del grupo y de la organización etc.” (Chiavenato, 2007:351)

Al finalizar este capítulo se retoma que en la actualidad las especificaciones legales referentes al área laboral tienen como principal propósito lograr que todos los

trabajadores desempeñen sus labores en un ambiente de trabajo agradable, cómodo, sin riesgos y bien remunerado. Para vigilar que esto se lleve a la práctica cuentan con varios organismos que se encargan de supervisar que todas las organizaciones brinden a sus empleados las mejores condiciones laborales posibles.

Es importante mencionar que hoy en día, el término de *Condiciones de Trabajo* puede ser apreciado desde varios enfoques, es decir las establecidas en la Ley Federal del Trabajo, en la cual se rescatan las prestaciones sociales, las establecidas en el Reglamento de Seguridad e Higiene y por último las enfocadas al ambiente de trabajo de una empresa (comprende relaciones interpersonales, comunicación, motivación etc.)

Se considera importante rescatar estas apreciaciones sobre el mismo término, pues gracias a esto se puede decir que esta investigación tiene como finalidad indagar sobre las condiciones de trabajo que proporciona Embotelladora Aga del Centro a sus empleados, sobre todo las establecidas en la Ley Federal del Trabajo.

En la medida que dichas condiciones sean otorgadas, los empleados van a satisfacer sus necesidades personales, familiares y comunitarias.

CAPITULO III

PERFIL DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

El trabajador social en el área de empresa es un profesional preocupado por satisfacer las necesidades laborales del trabajador, pero sin afectar de ningún modo a la empresa, es decir, la función primordial de este profesional es mediar las relaciones entre el empleador y el empleado, para que ambos se beneficien.

Para lograr ese beneficio es conveniente que las organizaciones accedan a revisar las condiciones de trabajo que otorgan a su personal, para que el desempeño laboral de los trabajadores sea satisfactorio, y así, con la intervención de este profesional ofrecer estrategias que permitan un mejor bienestar y satisfacción por ambas partes.

A continuación se presenta el campo de acción del profesionalista en trabajo social, retomando su perfil.

3.1 ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo a Terán en la revista de trabajo social No. 44 (1990), los antecedentes históricos son los siguientes.

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

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

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

Por otro lado, el origen del Trabajo social en México es singular en comparación al Trabajo Social de otros países. Como se sabe, los primeros Trabajadores Sociales surgen en la época del cardenismo. La función encomendada a estos primeros Trabajadores sociales empíricos va muy ligada a las acciones desarrolladas por las misiones culturales, una de sus intenciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo; lo que hace que las áreas en las que tradicionalmente había intervenido el profesional en otros países, en México sean distintas. Cabe recordar que no es hasta la década de los cuarenta cuando en México se inicia el proceso de industrialización. Sin embargo, no se tiene conocimiento que el Trabajador social haya intervenido en el área que nos ocupa; su labor en ese entonces se enfocaba al asistencialismo.

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

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

3.2. DEFINICION DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

“El trabajo social en empresa identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad, en un ambiente cordial y agradable”. (Herrera, 1995:3)

“El trabajo social industrial se define como el conjunto de actividades que tratan de movilizar esfuerzos de la comunidad empresarial, formada por todos los que en ella laboran, en el sentido que esta contribuya de manera efectiva a la opción de condiciones de trabajo que permitan que el hombre tenga en ellas mayor participación y que puedan realizarse a través de un trabajo productivo y debidamente remunerado”. (Terán, 1990:65)

Después de revisar las definiciones de estos dos autores, se concluye que la función primordial de este profesionista es mediar las relaciones del empleador con el empleado, puesto que busca satisfacer las necesidades del trabajador pero sin afectar las políticas de la organización.

3.3 OBJETIVOS DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

OBJETIVO GENERAL: “Conocer los factores y demandas sociales del grupo trabajador, que están condicionando la producción, con el fin de atender de manera amplia las necesidades básicas de los mismos. Esto implica promover el mejoramiento de las condiciones de trabajo en que se desarrollan los diferentes grupos que integran el personal de la empresa, lo que contribuye al mejoramiento de las relaciones laborales” (Herrera, 1995:3)

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- “Estudiar diferentes teorías sobre el desarrollo organizacional, productividad, relaciones industriales, etc.; que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la empresa o industria.
- Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación: así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad del trabajador.
- Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés y beneficio para los trabajadores.
- Elaborar estudios económico – sociales correspondientes a la selección del personal de nuevo ingreso.
- Teorizar las experiencias desarrolladas por los trabajadores sociales del área”.(Terán, 1990:65)

3.4. FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE EMPRESA

De acuerdo a Terán en la revista de trabajo social No. 44 (1990), las funciones y actividades de Trabajo Social son:

INVESTIGACION

- Diseñar, estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en el sector y que le permitan conocer la realidad social y empresarial.

- Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores, para establecer sistemas de estímulos e incentivos.
- Investigar sobre la actualización en sistemas de seguridad y protección en esa rama industrial.
- Actualizar la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar social de los trabajadores.
- Proponer alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y relaciones humanas que presentan los trabajadores en su ámbito de trabajo.
- Estudiar los problemas sociales que se generan en la empresa y promover su solución.
- Detectar necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.
- Conocer y diagnosticar las relaciones intergrupales e interpersonales de los grupos existentes.
- Detectar procesos sociales tales como comunicación, liderazgo, conflicto, cohesión grupal, competencia y colaboración, adaptación al cambio.

ADMINISTRACION

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de la población, y cuya base sea la promoción y el desarrollo.
- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento o servicio de trabajo social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de trabajo social.
- Mantener una constante supervisión y asesoría en sus programas y proyectos.
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos y relaciones industriales.

RECLUTAMIENTO Y SELECCION

- Realizar entrevistas para el reclutamiento del personal.

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

CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

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

SEGURIDAD E HIGIENE

- Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad industrial.
- Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.

COORDINACION

- Coordinar, con centros vacacionales, promocionales en que el trabajador obtenga descuentos y le permitan divertirse y descansar con su familia.
- Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se venden productos básicos y papelerías, a modo de obtener descuentos para los trabajadores.

ASESORIA

- Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos del trabajador sean cumplidas.
- Orientar al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas y profesionales, incapacidad, despido y jubilación.

DIVULGACION

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

SISTEMATIZACION

- Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- Generar modelos integrantes de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específicas del trabajador social.
- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.

- Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

3.5 CONOCIMIENTOS, CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES PROFESIONALES

CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE DE TRABAJO SOCIAL PARA:

- Conceptualizar al trabajo social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional.
- Analizar la filosofía del trabajo social sobre la construcción histórico – social de la especificidad del trabajo social.
- Aplicar las estrategias teórico – metodológicas del trabajo social y los modelos de intervención social.
- Identificar la política social, como marco de intervención.

CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE DE POLÍTICA SOCIAL PARA:

- Conceptualizar y analizar el Estado, las clases sociales, en su relación con la política social.
- Orientar sobre la política social y la legislación social: derecho laboral, derecho sindical, derecho civil, derecho familiar.

CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE DE ECONOMÍA PARA:

- Analizar las relaciones sociales de producción.
- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.
- Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Conceptualizar las necesidades y carencias, y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE DE SOCIOLOGÍA PARA:

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

CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE DE PSICOLOGÍA PARA:

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

CONOCIMIENTOS DE ANTROPOLOGÍA PARA:

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

CONOCIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN PARA:

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

CONOCIMIENTOS DE MATEMÁTICAS Y ESTADÍSTICA PARA:

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

CAPACIDADES Y HABILIDADES

A NIVELES DIRECTIVOS (EN LA TOMA DE DECISIONES), PARA:

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

A NIVELES INTERMEDIOS (EN LA PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS), PARA:

- Identificar situaciones y problemas sociales.
- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.
- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social.
- Identificar los recursos humanos, materiales de la empresa, para dar solución a los problemas.
- Elaborar proyectos y programas.
- Administrar y organizar procesos.
- Coordinar acciones.
- Supervisar o asesorar los procesos.
- Trabajar en equipo.
- Optimizar recursos
- Participar multi e interdisciplinariamente.
- Establecer comunicación oral y escrita.
- Relacionar la teoría con la práctica.
- Detectar y capacitar líderes.
- Formar grupos.
- Participación en procesos educativos.

- Atender problemáticas individuales.

CAPACIDADES Y HABILIDADES PARA TEORIZAR A TRAVÉS DE:

- Sistematizar los procesos sociales.
- Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- Desarrollar la especificidad del trabajo social.
- Retroalimentar la teoría a partir de la práctica.
- Desarrollar las teorías del trabajo social.

A NIVELES OPERATIVOS (EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS), PARA:

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

ACTITUDES PARA:

- Mantener el apego a las políticas empresariales.
- Ser responsable de la información de la empresa.
- No sobrepasar el dominio de las atribuciones.
- Ser solidario con los colegas de la profesión y con el equipo de trabajo.
- Respetar la delimitación de los campos profesionales.
- Compartir su experiencia y conocimiento con otros profesionales.
- Mantener el secreto profesional.
- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Ser veraz y discreto.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mantener interés en la superación personal y profesional.
- Ser crítico, objetivo y justo.
- Respetar la dignidad humana.
- Tener compromiso con la población.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.

3.6 METODOLOGIA

Una característica fundamental que diferencia a un Trabajador Social de un profesionalista es que, el Trabajador Social una vez en contacto directo y estrecho con esta realidad no sólo se queda en nivel de conocimiento, sino que, su intervención va enfocada a la modificación y/o transformación de esa realidad social.

Para Silvia Galeana de la O. en *Campos de acción del trabajo social*; el quehacer profesional se caracteriza por una matriz metodológica que está estructurada por un proceso operativo en donde se expresa la conjunción conocimiento-acción, dando

como resultado una mayor objetividad en el abordaje de la realidad social en sus diversos matices y dimensiones.

Este proceso operativo estará presente en todas las formas y estrategias de intervención de trabajo social, independientemente de los diversos enfoques que el profesional pudiera utilizar.

De esta forma, el proceso operativo comprende las seis fases siguientes:

3.6.1 PROCESO METODOLOGICO

La etapa de investigación es una herramienta fundamental que permite obtener nuevos conocimientos, en base a la formulación de un problema e hipótesis, donde se recogen los datos utilizando instrumentos adecuados, para comprobar los datos, y por último realizar las conclusiones. Permite caracterizar los fenómenos sociales, determinar sus causas y repercusiones en la sociedad.

Diagnostico es la interpretación de una realidad, por ello expresa y explica las características de su funcionamiento y evolución. Esta interpretación aporta suficientes elementos y antecedentes para definir líneas y estrategias de acción. El propósito fundamental del diagnostico es entonces la posibilidad de obtener conocimiento certero para lograr acciones que conduzcan al cambio en función de las necesidades e intereses de los actores sociales.

Programación consiste en señalar las etapas de los caminos a recorrer con sus pausas, gastos, tipo de trabajo, tiempo requerido en cada una de ellas y en el programa considerado. Es decir establece las acciones y procedimientos para la intervención ante la problemática.

Ejecución esta etapa se refiere a la efectuación, realización, cumplimiento; acción o efecto de ejecutar o poner en marcha un plan. Expresión utilizada para designar el proceso por el cual se pone en marcha un plan de desarrollo, de acción social, de educación, etc.

Evaluación está encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio acerca del valor de los componentes de un programa; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones, o para solucionar problemas.

Sistematización en esta etapa se hace mención al trabajo de organizar la práctica, experiencia o proyecto dentro de un sistema teórico – metodológico que de referencia del desarrollo del proceso seguido por esa práctica y del análisis e interpretación que sobre esta se haya realizado.

3.6.2 NIVELES DE INTERVENCIÓN

TRABAJO SOCIAL DE CASO

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

“El trabajo social de casos es un servicio social personal proporcionado por trabajadores calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver algún problema material, emocional o de caracteres; una actividad disciplinada que requiere una plena apreciación de las necesidades del sujeto que demanda atención en el lugar que ocupa en su familia o en la comunidad. El trabajo social de casos busca prestar este servicio sobre la base de confianza mutua y de manera que fortalezca las capacidades del sujeto para tratar su problema y para lograr un mejor ajuste a su ambiente”. (Galeana de la O; 1994:65)

Remontarnos a los orígenes del método de caso individual, es adentrarnos a la obra de Mary Richmon (1889-1928) consideraba con toda justicia, pionera de T.S. la cual define al Trabajo Social de casos, como el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social.

El Trabajo Social de Casos establece los siguientes pasos para desarrollar el método:

- Investigación
- Diagnóstico
- Plan y tratamiento

La Trabajadora Social trata de lograr esto a través de un estudio cuidadoso del cliente en su familia, de su ambiente social y de su problema; al establecer una relación cooperativa con él en la cual su propia capacidad para establecer y hacer frente al problema es aumentado para movilizar cualquier otro recurso o ayuda profesional que se crea apropiado.

Este tipo de método es utilizable en cualquiera de las áreas donde se desarrolla el trabajador social como lo es el área industrial en la que el nivel (método de caso) de la empresa o cuando se pretende analizar el comportamiento de una persona que está disminuyendo su productividad o que tiene conductas antisociales con los compañeros de trabajo.

La adecuación que se haga del método de caso depende de los criterios que se tomen de los diferentes autores que aportan conceptos teóricos sobre el tema.

a) Modelos

Los modelos de Trabajo Social en atención individualizada o de casos en México se ha llevado principalmente de manera empírica y de acuerdo a las necesidades que se presentan en la institución en la que el profesional de este ramo labora; solo algunos modelos se llevan a cabo dentro de la intervención profesional de Trabajo Social; por lo que los mencionaremos según Ricardo Hill en el libro *Manual de Trabajo Social* del autor Sánchez Rosado.

- Modelo de Socialización: Esta basado en la psicología, la antropología y la sociología; y considera que el mejoramiento progresivo de las condiciones sociales y económicas de los pobres depende de las cantidades masivas de

asistencia económica. El objetivo es que el individuo y la familia desfavorecidos tengan acceso a recursos y servicios públicos y privados, y también pretende llegar a los crónicamente pobres, como grupos sociales o étnicos, o con una severa desorganización familiar.

- Modelo clínico-normativo: Se basa en la recolección de datos sociológicos, así como en la medida de la inteligencia y finalmente, en la evaluación de los factores emocionales. Su objetivo era principalmente lograr cambios en la personalidad y en el alivio de síntomas. Pone mayor énfasis a los factores psíquicos que a los externos.
- Modelo de intervención en crisis: El trabajador Social interviene con individuos que se enfrentan a situaciones difíciles pero temporales, y que no pueden resolver o enfrentar los problemas emergentes con sus recursos habituales. El objetivo en Trabajo Social de casos es ayudar al individuo en crisis a que logre un estado tolerable de confort emocional, para que pueda afrontar su situación.
- Modelo de provisión social: Este modelo asiste al individuo desde un rol como “ciudadano” en necesidad de un servicio institucional privado o gubernamental. Este tipo de asistencia exige un intento sistematizado de trabajo con cada persona que solicita ayuda, al individualizar con ella los aspectos problemáticos de su situación de vida y la experiencia de utilizar servicios sociales organizados.
- Modelo de comunicación interacción: Concibe al ser humano como un agente activo, un sistema abierto poseedor de amplias potencialidades. La conducta del individuo es vista como inseparable del contexto mas amplio en el cual ocurre, y el mal funcionamiento humano es concebido como una perturbación del sistema. Este modelo se dirige a la familia como el contexto principal del individuo. El objetivo de este modelo es modificar las distorsiones en la comunicación, tanto el estudio como el tratamiento son conducidos en sesiones familiares conjuntas, en las cuales todos los miembros participan.

TRABAJO SOCIAL DE GRUPOS

El trabajo Social de grupos se caracteriza por el hecho de que se lleva a cabo en un ambiente de grupo y el proceso de ayuda se realiza con individuos en su relación como miembros del mismo.

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

Definición:

“Es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, terapéuticos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.) cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios”. (Ander Egg; 1995:75)

En el libro Métodos del Trabajo Social se hace referencia al autor Vinter donde define al Trabajo Social de Grupo como, una forma de prestar servicios a individuos, dentro y a través de pequeños grupos. Esta práctica se utiliza junto a otros procesos de ayuda. Los grupos se utilizan de forma amplia: para solucionar problemas (grupos de tratamiento) y para realizar tareas (grupos de intervención orientados hacia la acción).

Objetivos:

- Los objetivos responden a intereses comunes y conscientes.
- No hay relaciones entre los miembros fuera de los objetivos.
- Adoptan nombres particulares según su actividad.

Fases o etapas:

Etapa de formación: Es aquella donde comienza el nacimiento del mismo, aquí se identifican los intereses comunes que poseen un conjunto de personas y que ayuda

a que se asocien cada uno de los miembros. Algunas veces la formación es natural, o sea que la gente se agrupa espontáneamente; en otras corresponde a un profesional hacerlo.

Etapa de conflicto: Ningún grupo es enteramente armonioso ya que si así fuera no se podría hablar de proceso y estructura del mismo ya que este tipo de etapas permite el crecimiento del grupo así como de cada uno de los miembros que lo integran.

El conflicto toma forma de oposición, cuando los miembros se convierten en adversarios; de competición al orientarse hacia la obtención de un bien deseado individualmente o de alianza para fortalecerse en oposición.

Etapa de organización: Debe surgir del grupo y no se impone al grupo por lo que una vez establecida esta etapa en el grupo le dan un carácter de formal al mismo, pero eso no significa que se pierda la flexibilidad y el dinamismo que dentro del grupo hay. Una vez lograda o superada esta etapa se puede asumir que el grupo ha llegado a su madurez por lo que inmediatamente se pasa a la etapa de integración.

Etapa de integración: Se dice que un grupo está integrado o cohesionado cuando: las diferentes estructuras parciales o roles están ajustados entre si, el grupo funciona “como unidad productiva”, las relaciones sociales son primarias o próximas a serlo y la productividad del grupo es el crecimiento y desarrollo de su potencial humano. Por lo que “el grupo está capacitado para funcionar solo”.

Etapa de declinación y muerte del grupo: A pesar del buen nivel de madurez, en un momento dado disminuye el interés de los miembros, los cuales se orienta hacia otras actividades por lo que:

- Comienza la declinación del proceso; disminución de miembros
- Etapa natural a todo grupo
- No es fracaso; ni del grupo, ni del Trabajador Social
- El termino de cada etapa evolutiva de la “vida humana” señala el fin de un grupo

- El Trabajador Social debe prepararse positivamente el fin, haciendo que los miembros elaboren las causas naturales.

Tipos de grupos:

Natalio Kisnerman en su libro Servicio Social de Grupo (1983) hace referencia a una gama extensa de grupos que existen dentro de la sociedad; tales como:

1) Grupos primarios y secundarios:

Grupo primario: Se caracterizan por una asociación y cooperación íntima, cara a cara; pero sobre todo por el hecho de que son fundamentales para formar la naturaleza social y los ideales del individuo.

Grupo secundario: Se caracteriza por una relación funcional en base a un interés específico, el que al perderse o terminarse lleva a su disolución. Su duración es breve, con frecuencia suelen ser formales.

2) Los grupos según la forma de integración:

Grupo natural o espontáneo: Es aquel que se forma obedeciendo a necesidades Psicológicas, sin que nadie lo motive. Es bastante homogéneo por edades o intereses, por lo que tienen fuerte vinculación afectiva, de ahí la tendencia a ser cerrados, y el liderazgo se establece por capacidad y destreza física.

Grupo impuesto: Es aquel que se forma obligadamente para un determinado fin; su estabilidad se mantiene por un estrecho control de normas dado por una institución, siendo símbolo de autoridad el jefe.

Grupo motivado: Los miembros ingresan en base a un objetivo determinado o varios sugeridos, que responden apropias necesidades básicas: la motivación puede ser cerrada cuando se interesa a muchos integrantes para constituir grupos dentro de una institución, y abierta cuando la motivación se hace de manera individual.

Grupo preformado: Es aquel cuyos miembros se conocen entre si estando unidos afectivamente antes de constituir un grupo; existe un líder elegido por prestigio, que asegura la permanencia de una estructura y da seguridad.

3) Grupos formales e informales:

Grupos formales: Los miembros deben actuar con conductas determinadas, por lo que no cuenta la individualidad, los roles están prescritos y la seguridad esta dada por reglamentos, estatutos, entre otros.

Grupos informales: Dentro de este grupo cada uno de los miembros que lo componen actúa como desean con entera libertad.

4) Grupos organizados y desorganizados:

Grupo organizado: Se llaman así a aquellos grupos donde existe la división del trabajo en pro de una meta productiva, en los que se establecen roles y posiciones que cada miembro asume de manera especializada.

Grupo desorganizado: Dentro de este tipo de grupo cada miembro asume roles independientemente del otro, no existiendo por tal motivo una división del trabajo; haciéndolo por lo tanto un grupo permisivo y no productivo.

5) Grupos homogéneos y heterogéneos:

Grupo homogéneo: Es aquel cuyos miembros tienen características semejantes en cuanto a edad, sexo, nivel socioeconómico e intereses.

Grupo heterogéneo: Es aquel en el que los miembros que lo componen no tienen ningún tipo de semejanza en cuanto a edad, sexo, nivel socioeconómico e intereses.

6) Grupo de pertenencia: Es aquel cuyos miembros son reconocidos como tales entre si.

7) Grupos abiertos y cerrados:

Grupo abierto: Es el grupo flexible que permite el ingreso y salida de miembros; esto último ya sea abandonando el grupo y la actividad definitivamente o para pasar a otro en el que se pueda integrar más fácilmente.

Grupo cerrado: Es aquel que ofrece resistencia al cambio de participantes, no deseando recibir nuevos miembros para conservar el prestigio y poder, o por temor a cambios.

TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

El Trabajo Social Comunitario, es un proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta, y la mayor confianza posible de su iniciativa.

El desarrollo de la comunidad es una práctica social, que ésta en el plano de un praxis social, entendiéndose como un conjunto de reglas prácticas y sistemáticas, cuyos procedimientos al ser aplicados se traducen en acciones mediante las cuales se modifica o transforma algún aspecto de la sociedad.

El nivel de comunidad lleva en sí, un método de investigación, diagnóstico, programación, ejecución y evaluación retomando de Ander – Egg Ezequiel. Para comprender la actuación del Trabajador Social es importante conocer el concepto de comunidad y sus componentes para actuar al interior de la población.

La comunidad es una agrupación organizada de personas que se perciben como una unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la particularidad de personas interaccionan más intensamente entre sí que en otro contexto.

La metodología y práctica aplicada por Ezequiel Ander Egg, propone destacar y poner énfasis en realizar un esquema y equipo promotor del programa para comenzar a tomar medida de ejecución dentro del siguiente esquema de acción:

- 1.- Investigación preliminar, aproximación y la problemática de la comunidad, capacitación de los problemas obvios vividos por la comunidad.
- 2.- Diagnóstico preliminar, captación de situaciones problemas más evidentes que permiten una acción inmediata.
- 3.- Planificación de las acciones preliminares.
- 4.- Ejecución del plan preliminar para abordar la solución de los problemas obvios.
- 5.- Evaluación preliminar (de carácter continuo).
- 6.- Investigación general, por realizarse mientras se ejecuta el plan preliminar.
- 7.- Diagnóstico general.
- 8.- Planificación general.
- 9.- Ejecución del plan general.
- 10.- Evaluación general.

Las etapas generales que se contemplan en el proceso de investigación son:

- Formulación del problema
- Diseño de la investigación
- Constitución del equipo de investigación
- Elección de los instrumentos metodológicos
- Organización del material de consulta
- Elección del tipo de muestra y la unidad de muestreo.
- Prueba previa de instrumento y procedimientos
- Preparación de la comunidad
- Obtención y recolección de datos
- Iniciación de tareas preliminares y de la inserción – inmersión dentro de la comunidad
- Clasificación, codificación y tabulación de datos

- Análisis, elaboración e interpretación de la información
- Elaboración del informe de la investigación del diagnóstico

Para poder tener un conocimiento amplio de dicha comunidad a que estas investigando se requiere de conocer varios aspectos que serán planteados en los instrumentos propuestos.

La siguiente etapa que el desarrollo de la comunidad abarca es la programación. Esta etapa se apoya en los resultados del diagnóstico (modelo analítico) y tiene como referencia la situación definida como meta (modelo normativo). En otras palabras, el modelo analítico expresa una situación dada (lo que hoy existe) y el modelo normativo indica los objetivos que se pretende alcanzar. Los requisitos a considerar en la programación son:

- Definir y enunciar claros objetivos
- Determinación de recursos disponibles
- Instrumentos y medios adecuados
- Tiempo y ritmo del programa
- Proponer una estrategia de acción

Después de haber definido la programación se da el paso a la práctica. La ejecución de un programa de desarrollo de la comunidad es fundamentalmente una tarea de administración, como un conjunto de actividades encaminadas a realizar un fin.

Para que tenga un impacto los programas se hace participe a la gente en la evaluación de los planes, donde van implícitos los criterios del Trabajador Social y los de la comunidad, con el objetivo de mejorar y proponer nuevos proyectos.

El trabajador Social, debido a su formación profesional cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente sus funciones, pues siempre va a

buscar el bienestar de los trabajadores en forma integral (trabajo, entorno laboral, familia etc.) es decir, tiene como fin que se sientan cómodos en su trabajo y satisfechos con su desempeño, para que la empresa cuente con personal motivado que proporcione mayor productividad.

Es necesario mencionar que la importancia de que exista un Trabajador Social en una empresa, no radica solamente en que sea mediador y cuente con una visión integral de los problemas, sino que involucre a todo el personal en la solución de dichas situaciones y se forme un equipo de trabajo, con el propósito de que cada uno de los trabajadores identifique la importancia y trascendencia de su participación en la empresa y al mismo tiempo se sienta satisfecho, logrando así un personal comprometido con la organización.

CAPITULO IV

EMBOTELLADORA “AGA” DEL CENTRO SA DE CV

4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

La empresa Embotelladora AGA del centro S.A de C.V. se localiza en la ciudad de Uruapan Michoacán con domicilio en libramiento oriente sin número dentro de la colonia fraccionamiento Sol Naciente, entre las calles Galaxia y Tierra. Su número telefónico es 52 8 00 03 y fax con número 52 8 00 05.

Es de carácter privada, pues busca la obtención de un beneficio económico, mediante la satisfacción de algunas necesidades de orden general o social, además el origen de su capital es de particulares.

La Embotelladora AGA es una empresa Nacional dedicada a la fabricación y venta de refrescos, actualmente se cuentan con ocho productos diferentes en el mercado, de la cual son los siguientes: manzana aga, caballitos, zubba, squirt, lemon one, jarritos, skarch.

Actualmente, Embotelladora AGA atiende gran parte del centro y occidente del país. Para cubrir este territorio se manejan 3 divisiones: división México, división occidente y división centro.

Dentro de la división centro se estable el consorcio AGA Guadalajara, de la cual está compuesta por Aguascalientes, Querétaro, Jacona, Uruapan y san Luis Potosí; a su vez Uruapan distribuye producto a la ciudad de Apatzingan, Nueva Italia, Lázaro Cárdenas, Paracho, y Tepalcatepec.

La Embotelladora AGA en Uruapan únicamente se dedica a la comercialización de sus productos. Sus servicios son dirigidos a todas las personas que gusten de probar sus productos, sin excepción alguna.

“El personal AGA son todas las personas que contribuyen a lograr los objetivos de la empresa conduciéndose con responsabilidad, integridad, espíritu de servicio y trabajo en equipo”. (Manual de capacitación, 2004)

4.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN: Ser una empresa dedicada a la comercialización de bebidas no alcohólicas, manteniendo un crecimiento sostenido en ventas con la mayor rentabilidad.

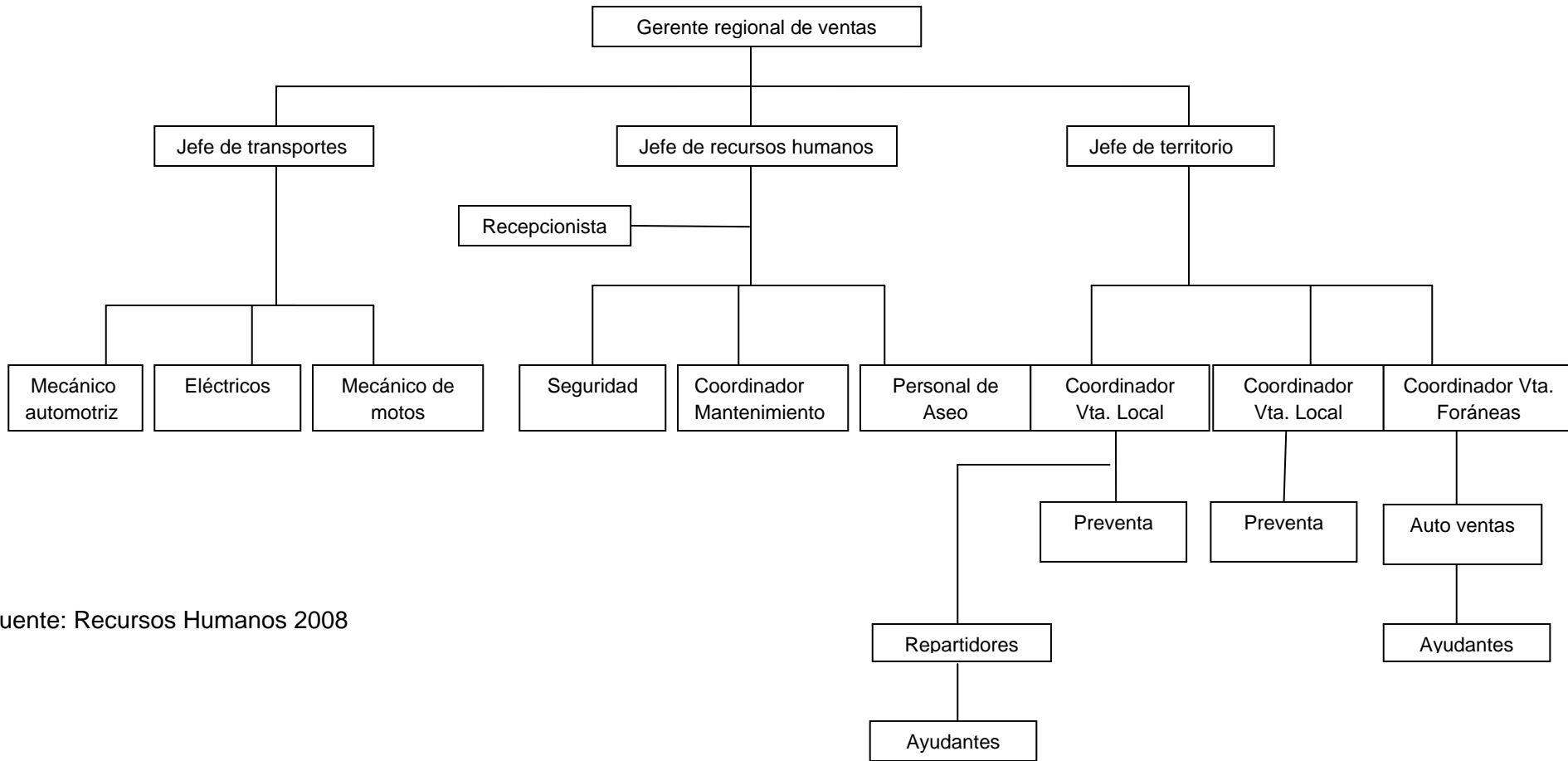
VISION: Ser una empresa de clase mundial, que se destaque por su actuación y pertenencia exitosa en el mercado de bebidas no alcohólicas, generando valor agregado a sus clientes, consumidores, empleados y accionistas.

VALORES:

- Respeto al individuo y su entorno
- Compromiso
- Servicio
- Honestidad
- Confianza
- Austeridad
- Amor a la empresa

4.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4.3.1 ORGANIGRAMA



Fuente: Recursos Humanos 2008

- DEPARTAMENTO DE VENTAS

Se encarga de llevar a cabo las ventas de los productos AGA con los diferentes clientes de la organización. Para ello, realizan varias promociones en las calles, levantan pedidos a los clientes y posteriormente entregan la mercancía.

- DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES

Se encarga de arreglar y dar mantenimiento a todos los equipos de transporte, que sirven para llevar a cabo las ventas, así como los transportes de uso exclusivo de cada jefe de departamento.

- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Realiza las compras de los materiales necesarios para el funcionamiento de la organización, se encarga de las nóminas además de los pagos que se tengan que realizar fuera de la empresa, además se encarga de la planeación financiera.

De igual manera lleva el control de los productos existentes en el almacén, además lleva el control de las diferentes bodegas de la región, para saber si están funcionando adecuadamente.

- DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Se encarga del reclutamiento y selección del personal realizando entrevistas y pruebas, contratación del personal, así como de la capacitación de los empleados que ya laboran en la empresa y de los de nuevo ingreso. También lleva a cabo movimientos ante el IMSS; elaboración de finiquitos; control de los expedientes del personal; movimientos de altas, bajas y modificación de salarios; reporte de ausentismo y rotación; y lleva un control de las incidencias del personal.

Embotelladora AGA del Centro es una empresa Nacional que su principal directriz es brindar calidad en el producto y el servicio, en este sentido rebasar las expectativas del cliente para mejorar continuamente.

De acuerdo a la estructura organizacional que posee la empresa se ha marcado la pauta en el logro de los objetivos y las metas que persiguen al igual que el involucramiento del personal en la misma.

CAPITULO V

INVESTIGACION DE CAMPO

5.1. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO

La presente investigación se realizó en la empresa Embotelladora AGA del Centro S.A de C.V. en Uruapan Michoacán, enfocada al personal de la misma.

Al iniciar la investigación se tenía contemplada llevarla a cabo con todo el personal de la empresa siendo un total de 65 trabajadores que abarcan las áreas de administración, ventas, recursos humanos y taller, pero debido a la rotación de personal que existe en la empresa, se decidió contemplar al personal que tiene un año o más laborando en esta empresa, con la finalidad de obtener resultados lo más apegados a la realidad.

Partiendo de este criterio, el universo quedó con 30 personas de las áreas de recursos humanos, ventas, taller y administración, pero de este número solamente se aplicó a 22 (3 empleados de recursos humanos, 1 de administración, 1 de taller, 17 de taller), debido a las diferentes circunstancias que se presentaron en el momento tales como: tres de las personas estaban de vacaciones, dos por lo general no se encuentran en la empresa ya que tienen puestos a nivel jefatura lo que implica realizar actividades (supervisión en las otras bodegas) fuera de la ciudad, por lo que no fue posible aplicar el instrumento, una persona se negó a contestar argumentando que no tenía tiempo y finalmente las dos personas restantes no se les pudo contactar pues su trabajo es fuera de la ciudad y su regreso a la empresa ya es por la noche, por tal motivo no se aplicó a estas personas.

El método utilizado para dicha investigación fue el Hipotético Deductivo, el cual se caracteriza por obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal, es decir va de lo general a lo particular. Y consta de varias etapas:

Determina los hechos más importantes por analizar.

- Deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno.
- Con base en las deducciones anteriores se formula la hipótesis.
- Se observa la realidad para comprobar la hipótesis.
- Del proceso anterior se deducen leyes.

5.2. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se retomó para la recopilación de información en base a un cuestionario, previamente preparado y estrictamente normalizado, a través de una lista de preguntas elaboradas y establecidas con anterioridad.

El instrumento que se diseñó (ver anexo No. 1) estuvo compuesto por 30 preguntas con la finalidad de identificar las condiciones de trabajo que ofrece Embotelladora AGA del Centro a su personal; para determinar en que medida repercute en su situación socioeconómica, el cual fue dirigido a los empleados de los diferentes departamentos con una antigüedad mayor a un año.

Las preguntas establecidas en el instrumento se agruparon por indicadores tales como: datos generales, condiciones laborales, datos familiares, datos de la vivienda y condiciones económicas. Estos indicadores se retomaron en base a las variables establecidas en la operacionalización (ver anexo No. 2). Se usaron en su mayoría preguntas de opción múltiple, pero también se incluyeron preguntas cerradas y sólo tres preguntas abiertas.

5.3. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es importante especificar que el instrumento se aplicó personalmente a los trabajadores, en horarios fuera de trabajo en un periodo de quince días. Únicamente en cinco ocasiones se distribuyó a los trabajadores para que ellos lo contestaran en forma individual, pero antes de iniciar se les explicaba el objetivo y las indicaciones del cuestionario, en estas ocasiones se distribuyó debido a la rutina de trabajo, pues los horarios de trabajo no permitían aplicarlo en forma individual.

El total de las personas retomadas contestaron el instrumento, pues en general se mostraron participativos y con disposición. La única limitante fue que debido a la rutina de trabajo el tiempo disponible para aplicar el cuestionario era poco, de la cual provocó que en ocasiones no se profundizara en las respuestas.

5.4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

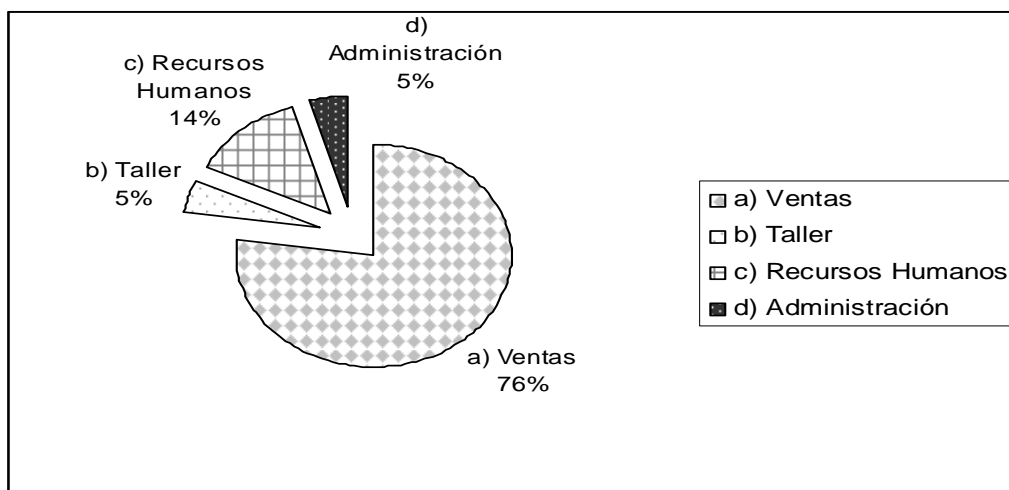
Los resultados serán presentados de la siguiente manera: primeramente se colocará la pregunta, después el cuadro donde se concentra la información de los resultados obtenidos de cada pregunta, posteriormente se presentará la gráfica y por último la interpretación de la misma.

DATOS GENERALES

I.- ÁREA

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Ventas	17	76%
b) Taller	1	5%
c) Recursos Humanos	3	14%
d) Administración	1	5%
Total	22	100

GRAFICA I



Fuente: Encuesta directa 2008

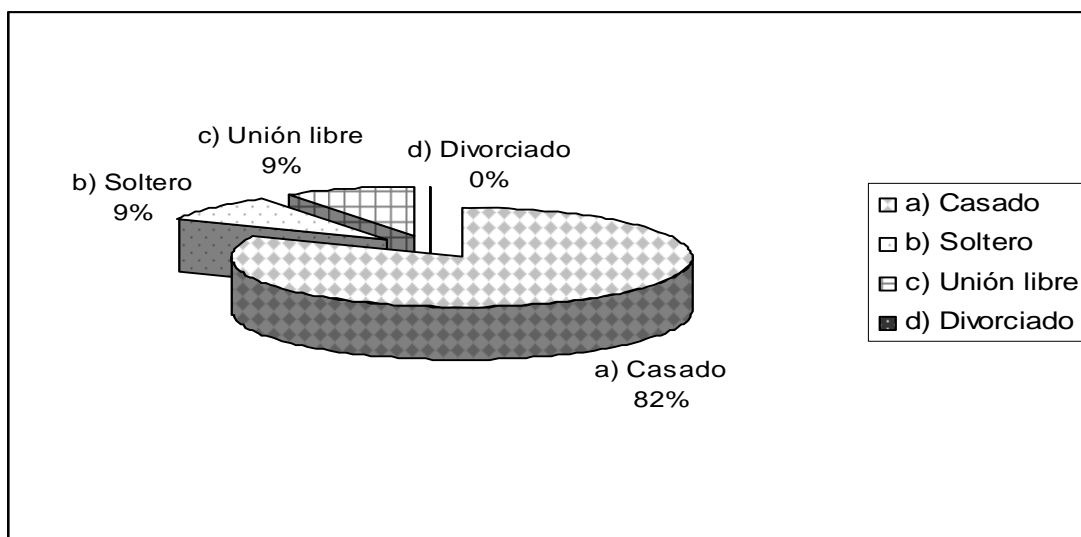
Embotelladora AGA del Centro es una empresa familiar, de giro comercial, dedicada a la venta de sus productos.

En esta grafica se aprecia que la mayoría de los empleados encuestados son del área de ventas, ya que es el departamento donde no existe tanta rotación, por otorgarse más oportunidades para crecer personalmente, esto indica que hay más sentido de pertenencia en esta área.

II.- ESTADO CIVIL

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Casado	18	82%
b) Soltero	2	9%
c) Unión libre	2	9%
d) Divorciado	0	0
Total	22	100

GRAFICA II



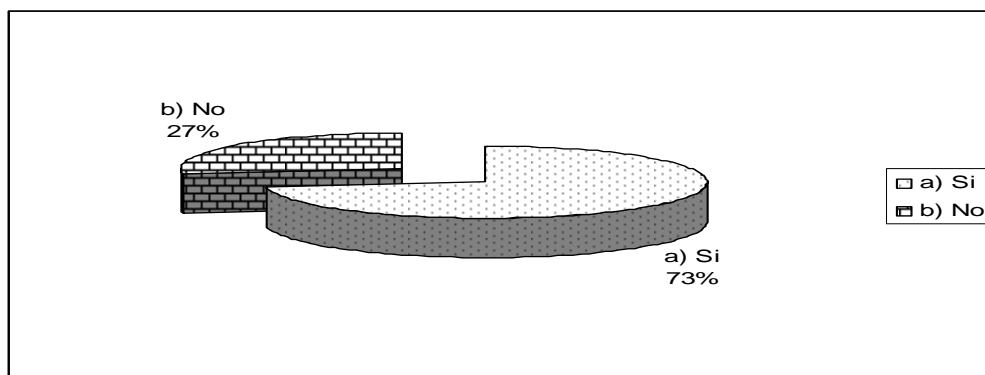
Fuente: Encuesta directa 2008

El estado civil es muy importante, pues nos refleja hasta cierto punto, el grado de responsabilidad o compromisos que posee una persona. En el caso de los trabajadores de la empresa se aprecia en los resultados que arroja la grafica donde la mayor parte de los empleados son casados, de la cual son jefes de familia proveedores del recurso económico para satisfacer las necesidades básicas de la familia, como se aprecia en el grafico no. 24.

1.- ¿CUENTAS CON EL EQUIPO DE TRABAJO NECESARIO PARA REALIZAR EFICIENTEMENTE TÚ TRABAJO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	16	73%
b) No	6	27%
Total	22	100%

GRAFICA 1



Fuente: Encuesta directa 2008

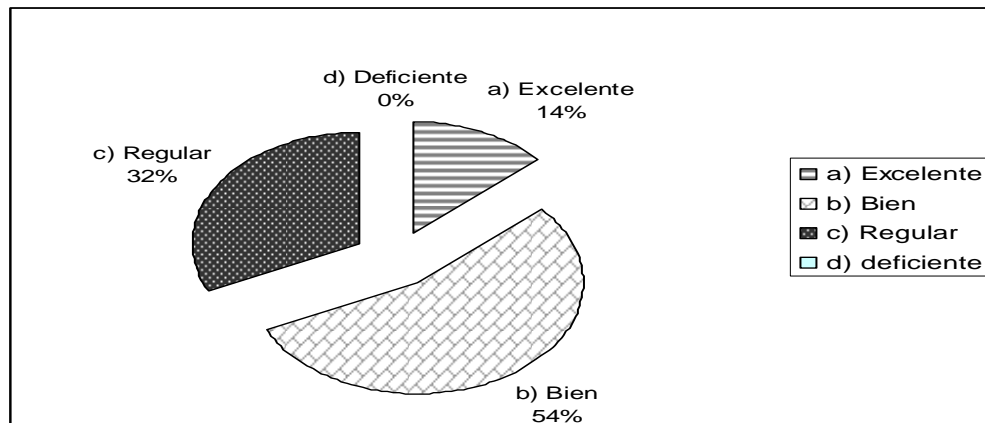
El Reglamento Federal de Seguridad e Higiene establece las medidas necesarias de prevención de accidentes y enfermedades de trabajo, tendientes a lograr un ambiente adecuado para los trabajadores. Dentro de las prevenciones es dotar al personal de equipo necesario para realizar su trabajo.

Esta grafica arroja que los trabajadores en su mayoría consideran que el equipo de trabajo que la empresa les proporciona son los adecuados, puesto que se encuentra en buenas condiciones y con frecuencia se les da mantenimiento, pero un porcentaje mínimo opino que no cuenta con el equipo adecuado, puesto que carecen del material necesario para realizar su actividad y en ocasiones es insuficiente según comentarios de los trabajadores.

2.- ¿EN QUE CONDICIONES SE ENCUENTRA TU EQUIPO DE TRABAJO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Excelente	3	14%
b) Bien	12	54%
c) Regular	7	32%
d) Deficiente	0	0%
Total	22	100%

GRAFICA 2



Fuente: Encuesta directa 2008

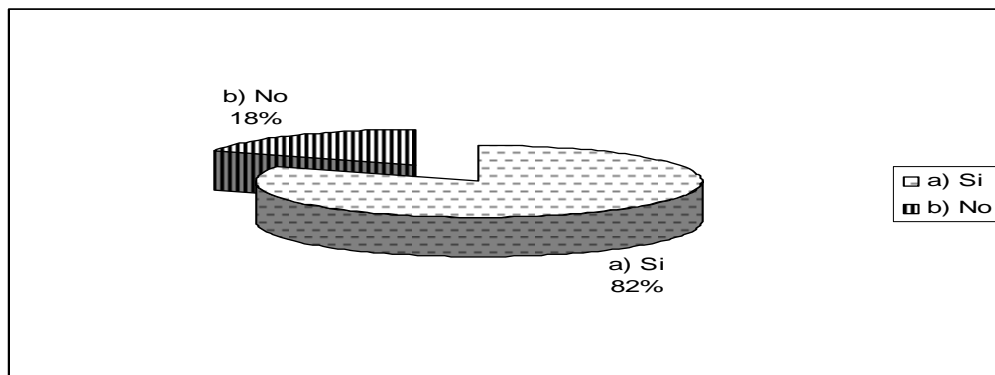
La Ley Federal de Trabajo refiere al equipo de trabajo como el material y herramientas necesarias para realizar una actividad.

Con esta gráfica se deduce que prácticamente el equipo de trabajo que otorga la empresa a sus empleados son los necesarios para desempeñar su labores, y se encuentra en buenas condiciones.

3.- ¿AL INGRESAR A ESTA EMPRESA RECIBISTE CAPACITACIÓN PARA REALIZAR TU TRABAJO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	18	82%
b) No	4	18%
Total	22	100%

GRAFICA 3



Fuente: Encuesta directa 2008

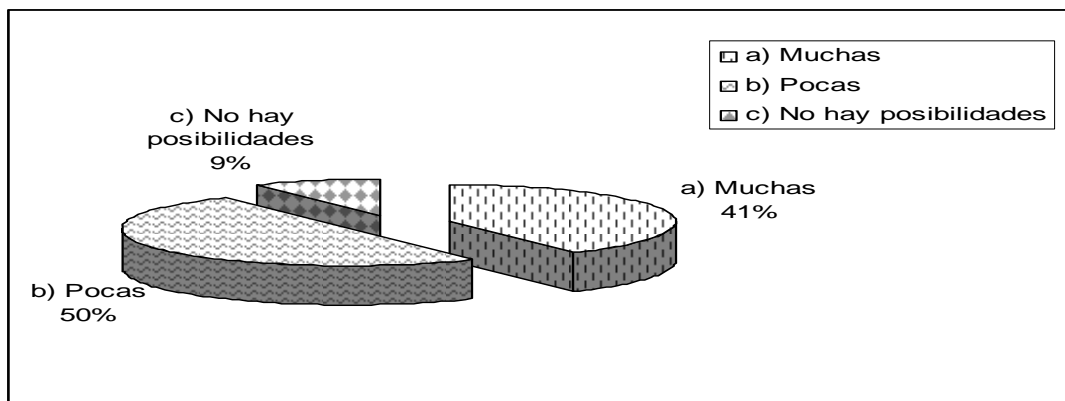
El tipo de capacitación que se imparte son cursos donde se exponen técnicas para incrementar ventas, estas se llevan a cabo cada mes. De lo cual son dirigidas únicamente al personal de ventas pues consideran que dichos trabajadores deben recibir capacitación constantemente para realizar adecuadamente su trabajo,

Sin embargo esto indica que la capacitación no es igual para todos los trabajadores que ingresan a la empresa, pues los empleados de los otros departamentos no recibieron capacitación.

4.- ¿CONSIDERAS QUE LAS POSIBILIDADES PARA OBTENER UN MEJOR PUESTO DENTRO DE LA EMPRESA SON?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Muchas	9	14%
b) Pocas	11	54%
c) No hay posibilidades	2	32%
Total	22	100%

GRAFICA 4



Fuente: Encuesta directa 2008

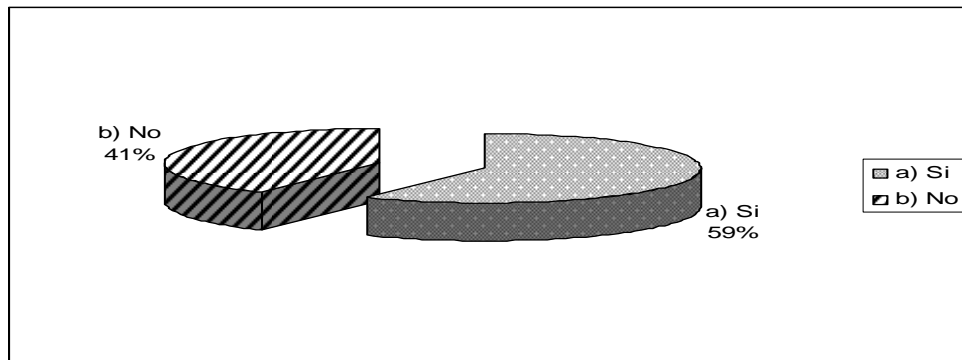
Debido a la reestructuración en la organización de la empresa son pocas las posibilidades que tienen los empleados para obtener un mejor puesto, pues básicamente la empresa funciona como almacén, ofreciendo pocas alternativas para ascender de puesto, ya que prácticamente la administración de la empresa esta a cargo de la embotelladora que se encuentra en Jacona.

Sin embargo el área donde hay mas posibilidades para ascender de puesto es en ventas, pues es el departamento que ofrece más puestos a desempeñar.

5.- ¿CONSIDERAS QUE LA EMPRESA TE APOYA PARA QUE CREZCAS PERSONALMENTE?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	13	59%
b) No	9	41%
Total	22	100%

GRAFICA 5



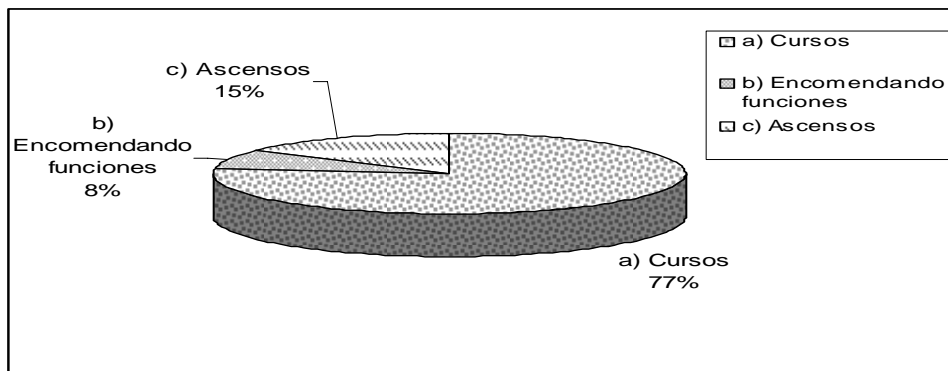
Fuente: Encuesta directa 2008

Como la grafica lo indica, la mayoría de los empleados que opinan tener apoyo para su desarrollo por parte de la empresa, son del departamento de ventas que tienen la oportunidad de ascender a otro puesto y de recibir capacitación constantemente, los que opinan lo contrario son empleados de los departamentos de administración, recursos humanos y taller, ya que únicamente se limitan a realizar su labor, sin recibir un estímulo por parte de la empresa.

5.1 ¿DE QUE MANERA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Cursos	10	77%
b) Encomendando funciones	1	8%
c) Ascensos	2	15%
Total	13	100%

GRAFICA 5.1



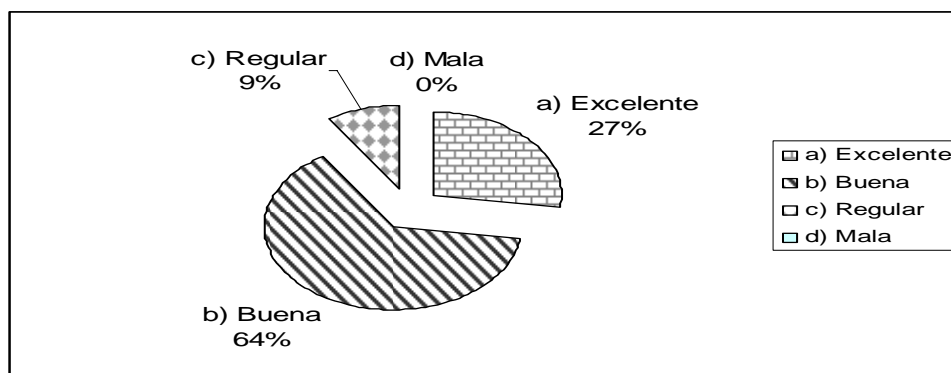
Fuente: Encuesta directa 2008

Del personal que opina recibir apoyo para crecer personalmente por parte de la empresa son del departamento de ventas, de la cual la mayoría considera que es mediante cursos de capacitación impartidos por la misma empresa mensualmente y mediante la oportunidad de ascender a un mejor puesto, debido a que en este departamento se ofrecen más oportunidades para obtener mejores puestos, ya que básicamente el funcionamiento de la empresa gira entorno a dicho departamento.

6.- ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA RELACIÓN QUE TIENES CON TUS COMPAÑEROS?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Excelente	6	27%
b) Bien	14	64%
c) Regular	2	9%
d) Mala	0	0%
Total	22	100%

GRAFICA 6



Fuente: Encuesta directa 2008

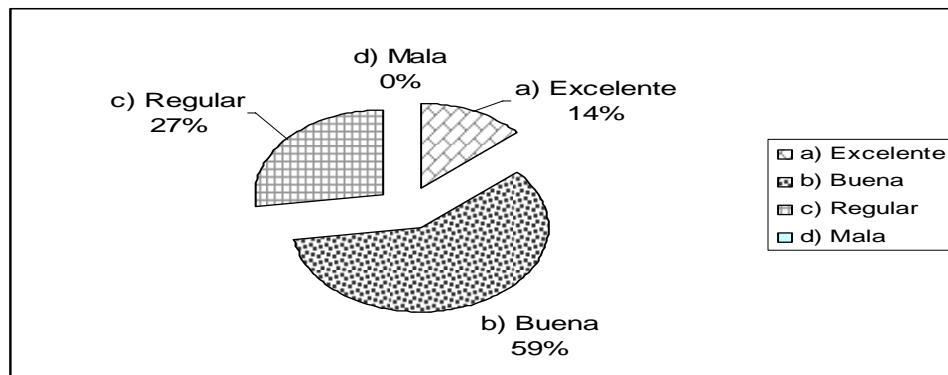
Las relaciones interpersonales o la comunicación entre los trabajadores, es uno de los factores más importantes que influyen en el ambiente de trabajo de la empresa. Los resultados de la grafica anterior nos reflejan que la comunicación ya sea de trabajo o por simple convivencia entre los trabajadores estriba principalmente en las opciones de excelente y buena.

Sin embargo cabe señalar que esta relación se da entre compañeros del mismo departamento. Por comentarios de los mismos trabajadores se conoce que son pocas las relaciones que existen con personal de otro departamento distinto al que pertenece.

7.- ¿CÓMO CALIFICARIAS LA RELACIÓN QUE TIENES CON TU JEFE INMEDIATO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Excelente	3	14%
b) Bien	13	59%
c) Regular	6	27%
d) Mala	0	0%
Total	22	100%

GRAFICA 7



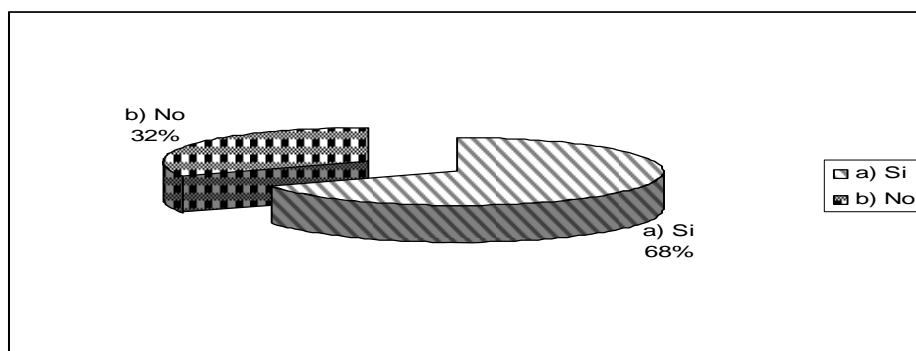
Fuente: Encuesta directa 2008

Esta grafica presenta que la mayor parte de los empleados siendo del departamento de ventas, se les dedica un tiempo para retroalimentar constantemente su desempeño laboral, puesto que los jefes inmediatos deben estar al pendiente de la labor que están realizando los trabajadores ya que de esta manera se les presiona para que cubran la venta que se proponen mensualmente. De igual manera hay que considerar que de la relación que exista entre los jefes inmediatos y los empleados, influirá que se logren los objetivos de la empresa.

**8.- ¿LA EMPRESA ORGANIZA EVENTOS DONDE PUEDES CONVIVIR CON TUS
COMPAÑEROS Y FAMILIA?**

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	15	68%
b) No	7	32%
Total	22	100%

GRAFICA 8



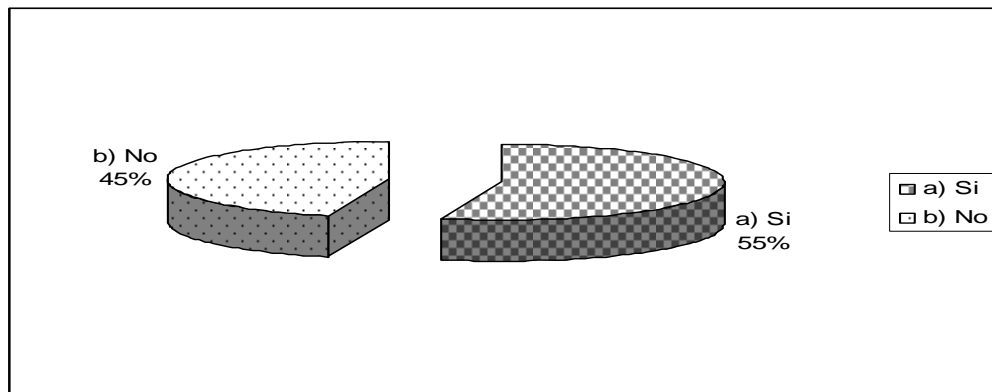
Fuente: Encuesta directa 2008

La familia de los trabajadores es un factor muy importante para el trabajador y para las empresas, pues sí se procura tomarla en cuenta el personal se va a sentir más integrado y a gusto en la organización. Como nos muestran los resultados del grafico anterior la mayor parte de los trabajadores expresan que la empresa organiza eventos para fomentar la convivencia, pero la minoría que opino que no organiza es porque no son frecuentemente, únicamente es a fin de año, por ello no lo toman como evento para fomentar la convivencia sino como una tradición. Cabe mencionar que en este evento no participa la familia de los empleados, por tal motivo es una minoría la que asiste.

9.- ¿APARTE DE TU SUELDO RECIBES ALGÚN INCENTIVO O COMPENSACIÓN?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	12	55%
b) No	10	45%
Total	22	100%

GRAFICA 9



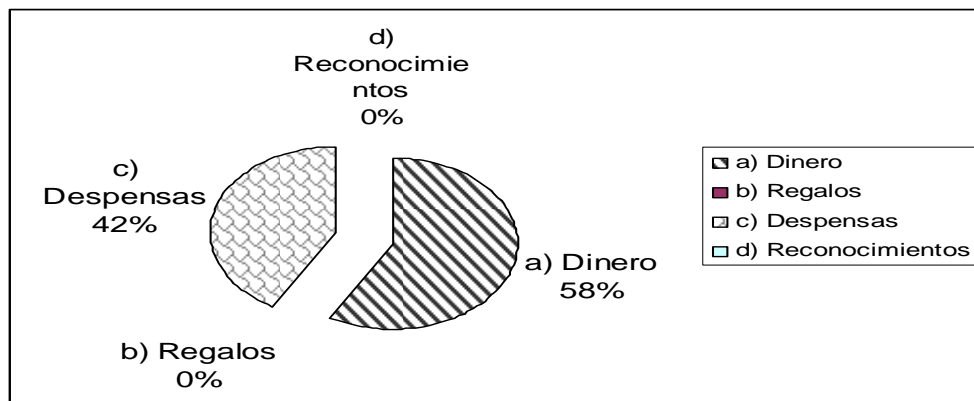
Fuente: Encuesta directa 2008

La mayoría de las empresas se han puesto como regla dotar de algunos incentivos a los trabajadores con el propósito de motivarlos a realizar mejor su trabajo. Es importante que los trabajadores estén conscientes de que es un incentivo y con el fin que se otorgan. Esta grafica muestra que es poca la diferencia que existe entre los empleados que reciben y los que no reciben un incentivo, indica que del porcentaje que recibe un incentivo son los trabajadores del departamento de ventas, por cubrir las cuotas de venta, mientras los empleados de los otros departamentos (taller, administración, recursos humanos) son los que únicamente reciben su sueldo, también es el personal que esta más desmotivado porque saben que en el departamento de ventas si se les otorgan incentivos, de la cual se crea una desigualdad entre ellos.

10.- ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES INCENTIVOS RECIBES?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Dinero	7	58%
b) Regalos	0	0%
c) Despensas	5	42%
d) Reconocimientos	0	0%
Total	12	100%

GRAFICA 10



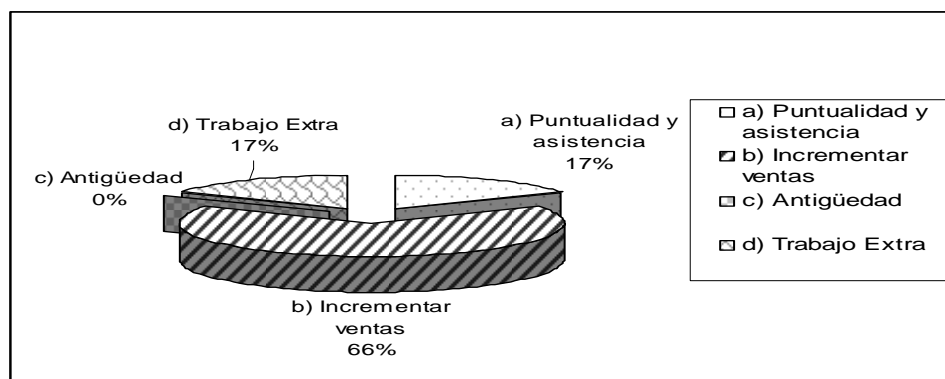
Fuente: Encuesta directa 2008

De los empleados que reciben incentivos, principalmente es dinero, pero dichos empleados son del área de ventas, quienes reciben incentivos por cubrir las cuotas de ventas, por otra parte también reciben despensas, son otorgadas al personal de los demás departamentos, pero cabe mencionar que es muy esporádicamente, por tal motivo se ha generado una desigualdad entre áreas, creando así desmotivación en el personal de las áreas de taller, recursos humanos y administración.

10.1 ¿MOTIVO POR EL CUAL RECIBES LOS INCENTIVOS?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Puntualidad y asistencia	2	17%
b) Incrementar ventas	8	66%
c) Antigüedad	0	0%
d) Trabajo Extra	2	17%
Total	12	100%

GRAFICA 10.1



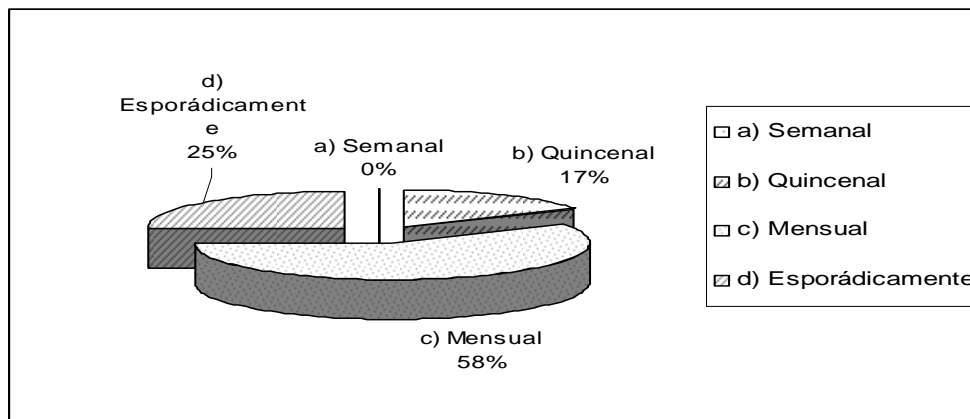
Fuente: Encuesta directa 2008

De los empleados que reciben despensas es por puntualidad y asistencia y por trabajo extra son básicamente de los departamentos de administración, recursos humanos y taller, sin embargo los que reciben por incrementar las ventas son del departamento de ventas, ya que es forma de estimularlos para que cubran la cuota de venta que mes con mes deben cubrir.

10.2 ¿CADA CUANDO RECIBES LOS INCENTIVOS?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Semanal	0	0%
b) Quincenal	2	17%
c) Mensual	7	58%
d) Esporádicamente	3	25%
Total	12	100%

GRAFICA 10.2



Fuente: Encuesta directa 2008

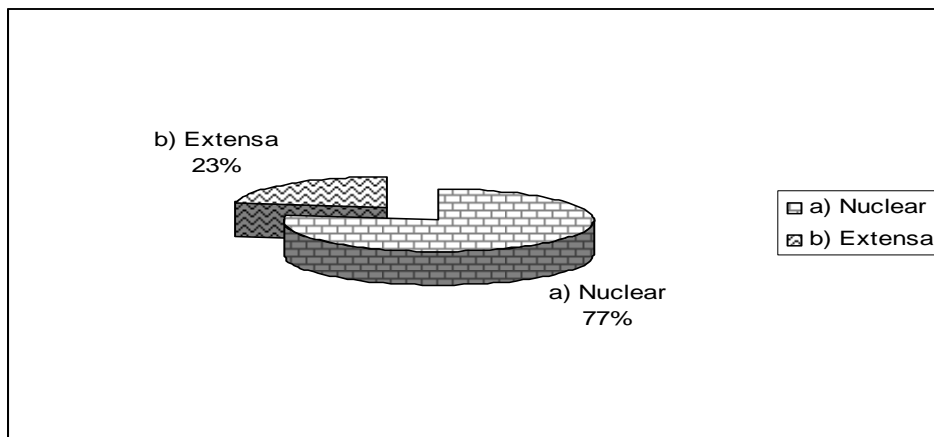
La mayoría de los empleados que reciben incentivos, le son otorgados cada mes, seguido por el rubro de esporádicamente; esto muestra que esos incentivos no son tan continuos, lo cual influye en la desmotivación de los trabajadores pues consideran que no ganan lo justo (oscila entre \$500 y \$800 a la semana, dato recabado de la nomina del mes de noviembre) en relación a su trabajo, puesto que trabajan a presión para incrementar las ventas.

DATOS FAMILIARES

11.- TIPO DE FAMILIA

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Nuclear	17	77%
b) Extensa	5	23%
Total	22	100%

GRAFICA 11



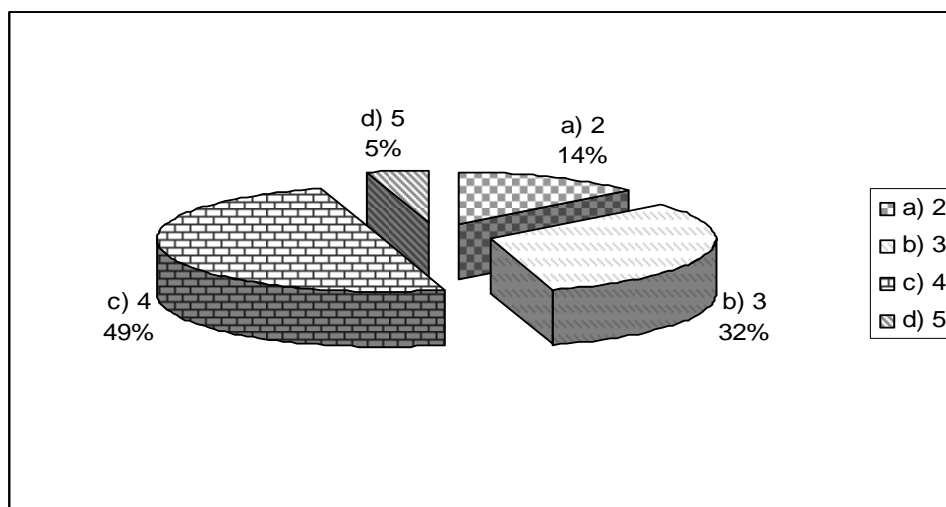
Fuente: Encuesta directa 2008

Esta grafica indica que la mayor parte de las familias de los empleados son de tipo nuclear compuestas por padres e hijos, siendo en su minoría de tipo extensa compuesta por padres, hijos, tías, nuera, hermanos etc. Lo anterior indica que en su mayoría son familias pequeñas, donde el trabajador es el proveedor para cubrir las necesidades básicas (alimentación, vivienda, calzado, educación, salud etc.) de la familia.

11.1 ¿NÚMERO DE INTEGRANTES DE LA FAMILIA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) 2	3	14%
b) 3	7	32%
c) 4	11	49%
d) 5	1	5%
Total	12	100%

GRAFICA 11.1



Fuente: Encuesta directa 2008

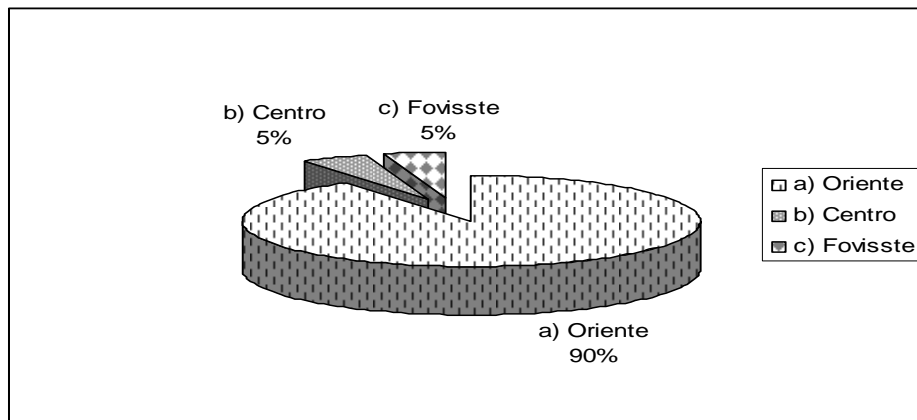
Como ya se había mencionado en la grafica anterior, las familias de los trabajadores son pequeñas, ya que están compuestas en su mayoría por cuatro integrantes, seguido por tres y cinco personas, lo anterior indica que relativamente son empleados jóvenes, donde son el sostén de su familia.

DATOS DE LA VIVIENDA

12.- ¿EN QUE ZONA ESTA UBICADO TU DOMICILIO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Oriente	20	90%
b) Centro	1	5%
c) Fovisste	1	5%
Total	22	100%

GRAFICA 12



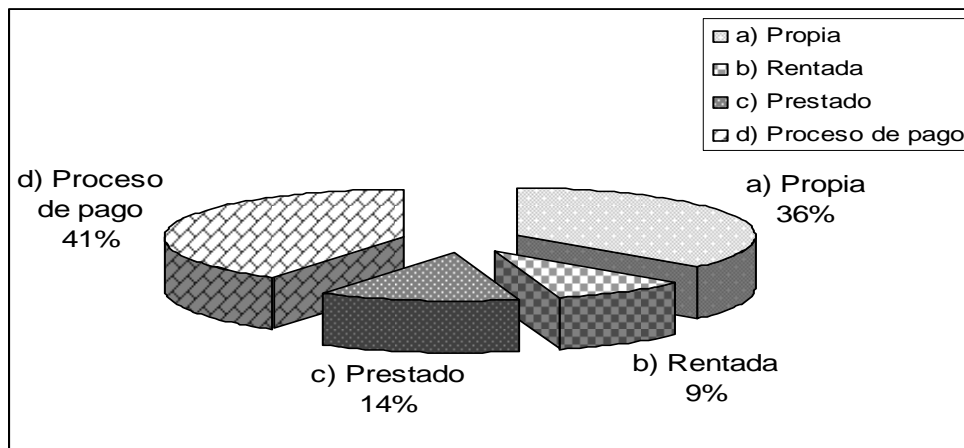
Fuente: Encuesta directa 2008

La mayoría de los domicilios de los empelados se ubican en la zona oriente. Se considera que el traslado de su casa a la empresa es corto, ya que es una de las empresas que se ubican en esta zona, reduciendo tiempo y gasto para trasladarse, ya que lo pueden hacer en bicicleta, caminando o en transporte colectivo.

13.- ¿SU CASA ES?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Propia	8	36%
b) Rentada	2	9%
c) Prestada	3	14%
d) Proceso de pago	9	41%
Total	22	100%

GRAFICA 13



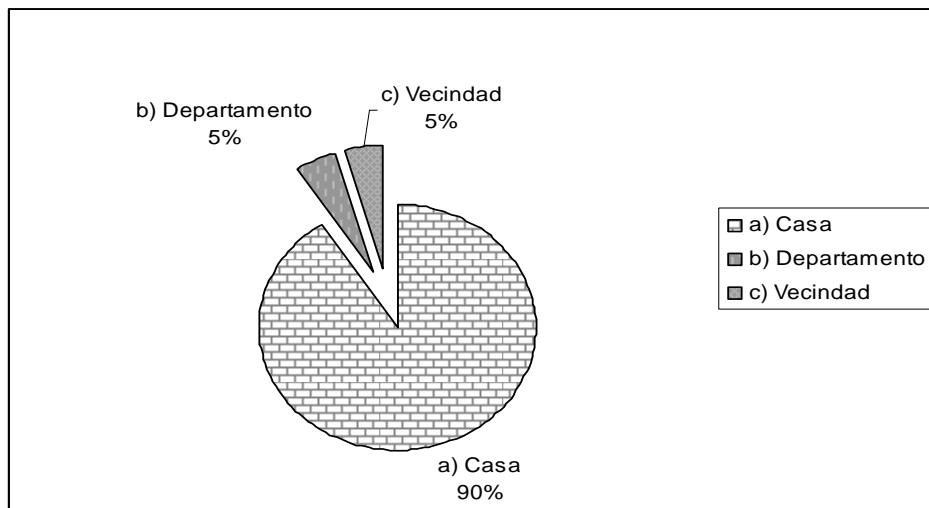
Fuente: Encuesta directa 2008

La mayor parte de las viviendas de los empleados son en proceso de pago a través del crédito de Infonavit, de la cual son fraccionamientos de unidad habitacional, donde se cuenta con todos los servicios públicos dispensables tales como: agua, luz, drenaje, y pavimento.

14.- ¿TIPO DE VIVIENDA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Casa	20	90%
b) Departamento	1	5%
c) Vecindad	1	5%
Total	22	100%

GRAFICA 14



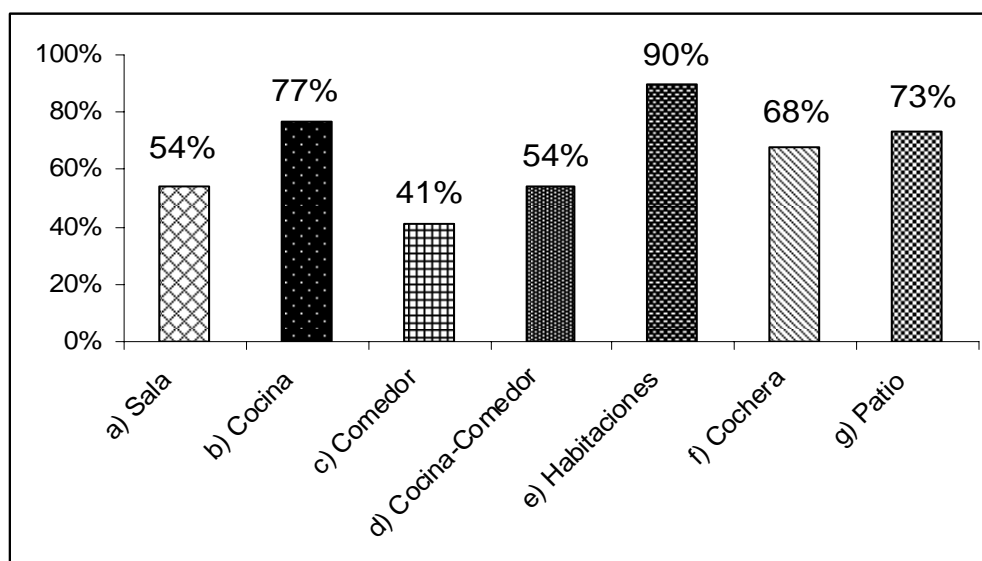
Fuente: Encuesta directa 2008

La mayor parte de las viviendas donde habitan los trabajadores son casas, ubicadas en unidades habitacionales, adquiridas a través de Infonavit construidas completamente de material (paredes, techo y piso). De lo cual las instalaciones se encuentran en buenas condiciones, ya que no están deterioradas, pues relativamente las instalaciones son nuevas.

15.- ¿COMO ESTA DISTRIBUIDA TU VIVIENDA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Sala	12	54%
b) Cocina	10	77%
c) Comedor	9	41%
d) Sala-Comedor	12	54%
e) Habitaciones	20	90%
f) Cochera	15	68%
g) Patio	16	73%

GRAFICA 15



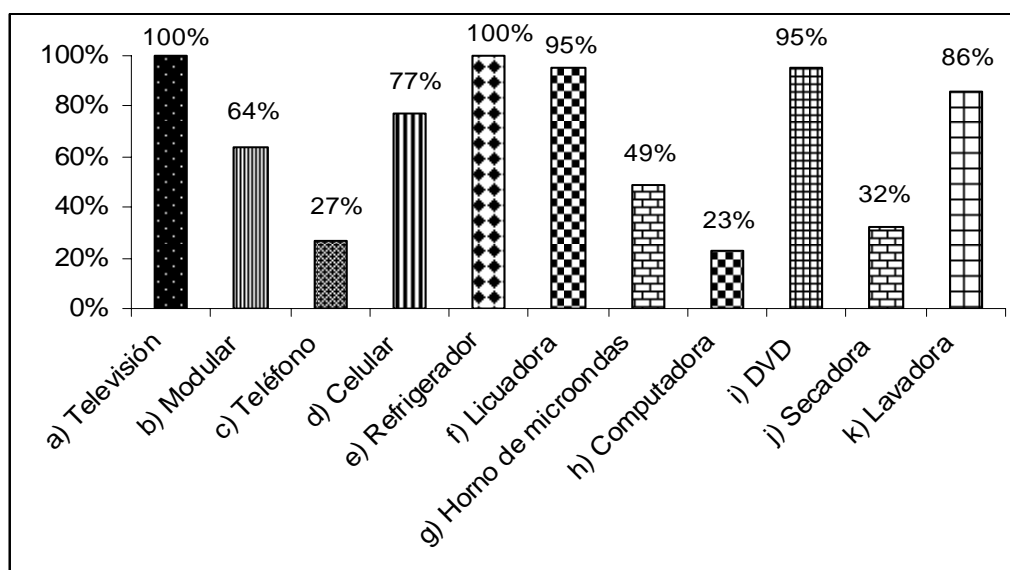
Fuente: Encuesta directa 2008

Como se muestra en las graficas anteriores, las casas están ubicadas en unidades habitacionales, de la cual tienen el mismo diseño respecto a la distribución, por lo regular tienen de 2 a 3 habitaciones, se encuentra junto sala y comedor, en otro apartado la cocina, patio en la parte de atrás y cochera en la parte de en frente. Como se puede apreciar estas familias habitan en viviendas que cuentan con lo necesario para vivir dignamente.

16.- ¿APARATOS ELECTRICOS CON LOS QUE CUENTA LA VIVIENDA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Televisión	22	100%
b) Modular	14	64%
c) Teléfono	6	27%
d) Celular	17	77%
e) Refrigerador	22	100%
f) Licuadora	21	95%
g) Horno de microondas	11	49%
h) Computadora	5	23%
i) DVD	21	95%
j) Secadora	7	32%
k) Lavadora	19	86%

GRAFICA 16



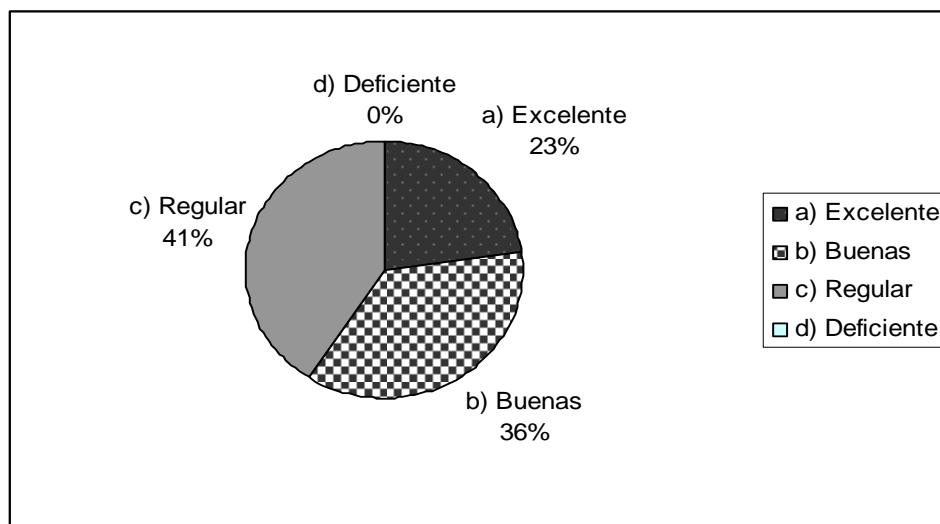
Fuente: Encuesta directa 2008

En cuanto a la interpretación de esta grafica se muestra que los aparatos con los que cuenta la mayoría de las viviendas de los empleados, son los electrodomésticos tales como: televisión, refrigerador, licuadora, lavadora. Los trabajadores consideran que son los esenciales y necesarios para facilitar las actividades domesticas en una vivienda.

17.- ¿EN QUE CONDICIONES SE ENCUENTRA EL MOBILIARIO DE TU VIVIENDA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Excelentes	5	23%
b) Buenas	8	36%
c) Regulares	9	41%
d) Deficientes	0	0%
Total	22	100%

GRAFICA 17



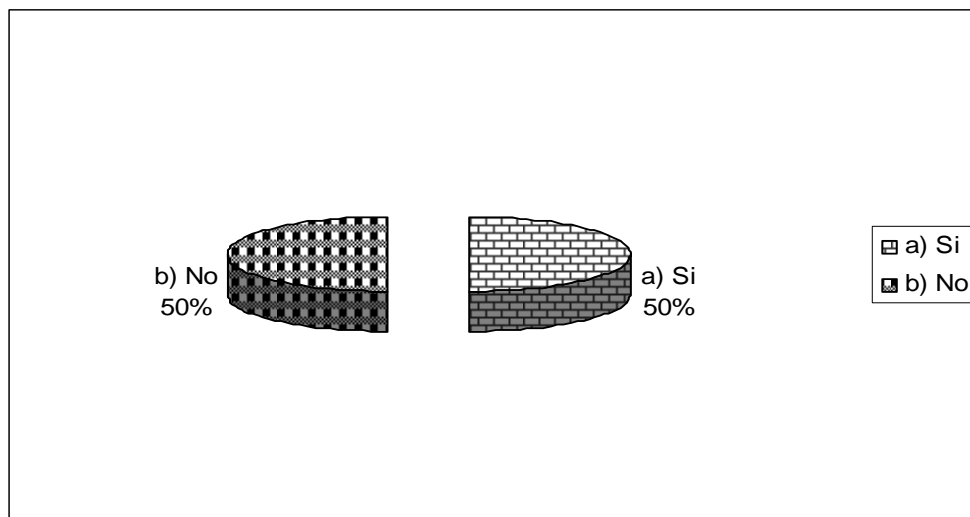
Fuente: Encuesta directa 2008

Como lo indica esta grafica, las condiciones en que se encuentran funcionando los aparatos de las viviendas de los trabajadores es relativamente bien, ya que por comentarios de los entrevistados, opinan que son aparatos semi nuevos, que han comprado de acuerdo a sus posibilidades económicas.

18.- ¿CUENTA CON AUTOMOVIL PROPIO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	11	50%
b) No	11	50%
Total	22	100%

GRAFICA 18



Fuente: Encuesta directa 2008

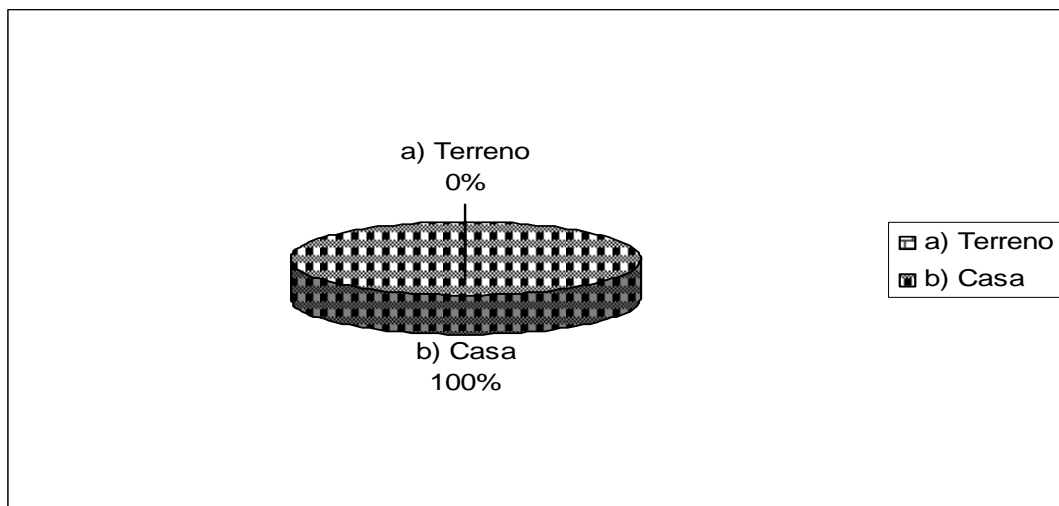
Para determinar el nivel de vida, se debe incluir los bienes materiales. En los resultados de esta grafica se puede apreciar que existe una igualdad entre los empelados que tienen automóvil, con los que no tienen, respecto a lo anterior opinaron que no es por lujo sino por necesidad de transportarse más rápido del trabajo a su casa, además mencionan que son automóviles de modelos atrasados (80's y 90's), con valor estimado entre \$15, 000 y \$30,000 pesos.

De los empleados que no tienen automóvil, son los que habitan cerca de las instalaciones de la empresa, y además que por el momento no tienen posibilidad económica para adquirir un automóvil.

19.- ¿CUENTA CON ALGUNA OTRA PROPIEDAD?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Terreno	0	0%
b) Casa	4	100%
Total	22	100%

GRAFICA 19



Fuente: Encuesta directa 2008

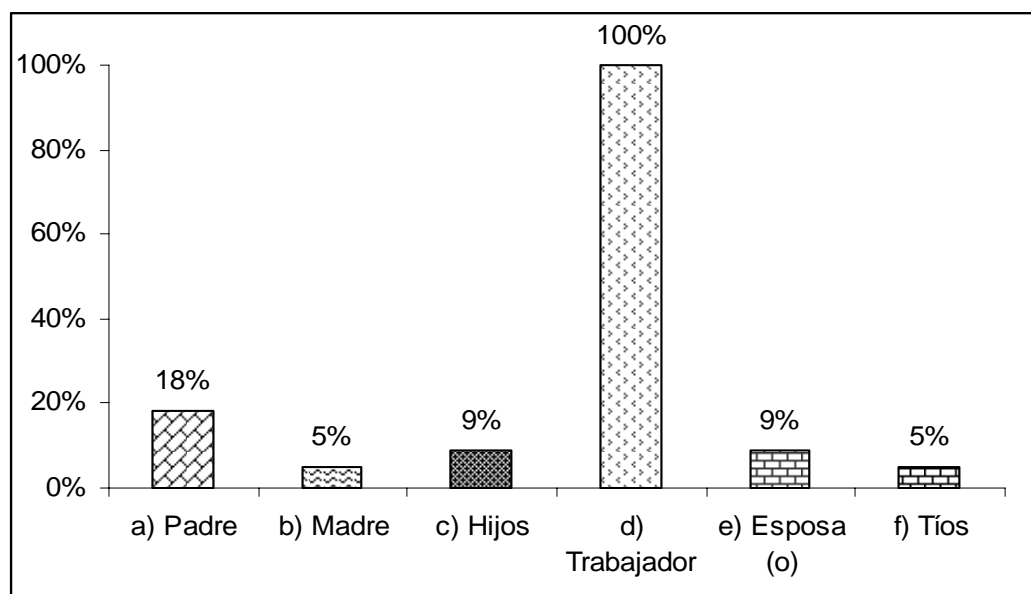
La grafica anterior indica que son pocos los trabajadores que poseen de otro bien inmueble, por lo general únicamente cuentan con la vivienda que habitan, como se puede apreciar en la grafica No. 17.

CONDICIONES ECONOMICAS

20.- ¿QUIENES APORTAN AL GASTO FAMILIAR?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Padre	4	18%
b) Madre	1	5%
c) Hijos	2	9%
d) Trabajador	22	100%
e) Esposa (o)	2	9%
f) Tíos	1	5%

GRAFICA 20



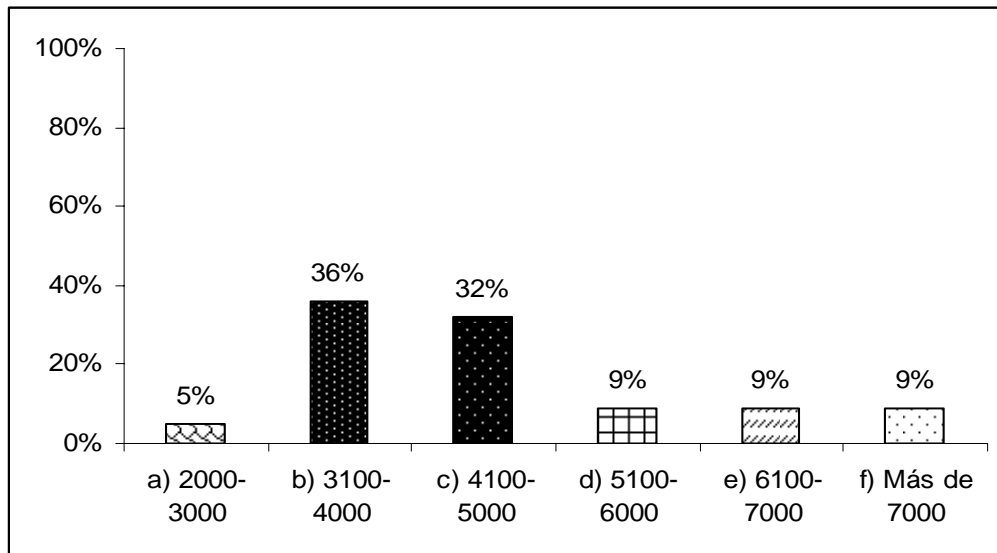
Fuente: Encuesta directa 2008

Como se menciona en la grafica no. 15, los trabajadores son el principal proveedor económico para satisfacer las necesidades básicas de su familiar, siendo una minoría los hogares donde también aporta la esposa. Sin embargo es importante mencionar, que algunos empleados opinaron que ellos en días de descanso, tienen otro empleo de donde obtienen otro ingreso, porque con el sueldo que reciben en la empresa, no les alcanzaría para cubrir los gastos que tienen en su hogar.

20.1- ¿INGRESO FAMILIAR?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) \$2000-\$3000	1	5%
b) \$3100-\$4000	8	36%
c) \$4100-\$5000	7	32%
d) \$5100-\$6000	2	9%
e) \$6100-\$7000	2	9%
f) Más de \$7000	2	9%
Total	22	100%

GRAFICA 20.1



Fuente: Encuesta directa 2008

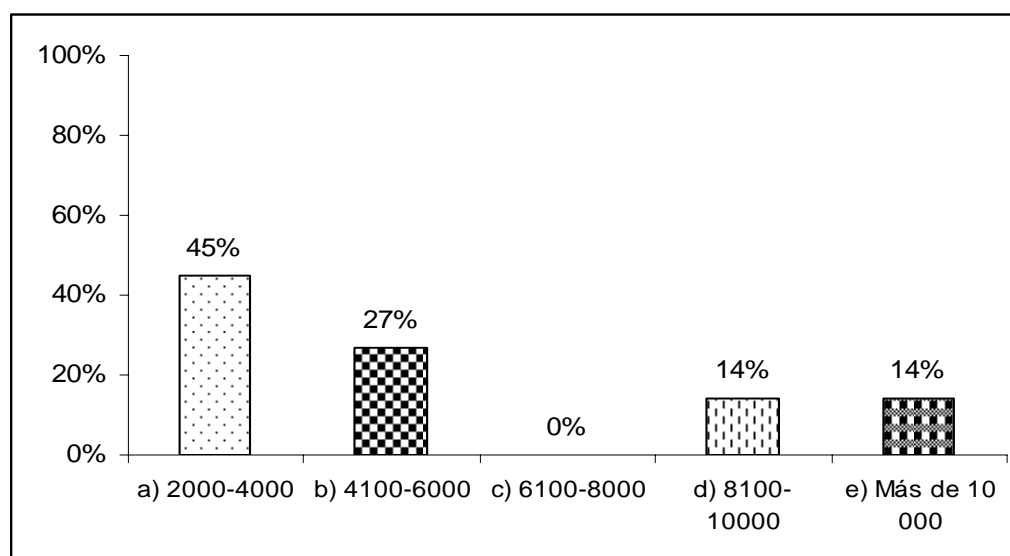
Como se aprecia en la grafica anterior, los empedados son los responsables de la manutención de su familia, de acuerdo al salario mensual que reciben, el rango oscila entre \$3000 \$5000 pesos.

Considerando lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, la retribución que reciben los trabajadores por parte de la empresa oscila entre los 2 y 3 salarios mínimos (\$49.00 zona C), lo que determina que es superior al que marca la ley.

20.2- ¿EGRESO FAMILIAR?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) \$2000-\$4000	10	45%
b) \$4100-\$6000	6	27%
c) \$6100-\$8000	3	14%
d) \$8100-\$10000	0	0
e) Más de \$10 000	3	14%
Total	22	100%

GRAFICA 20.2



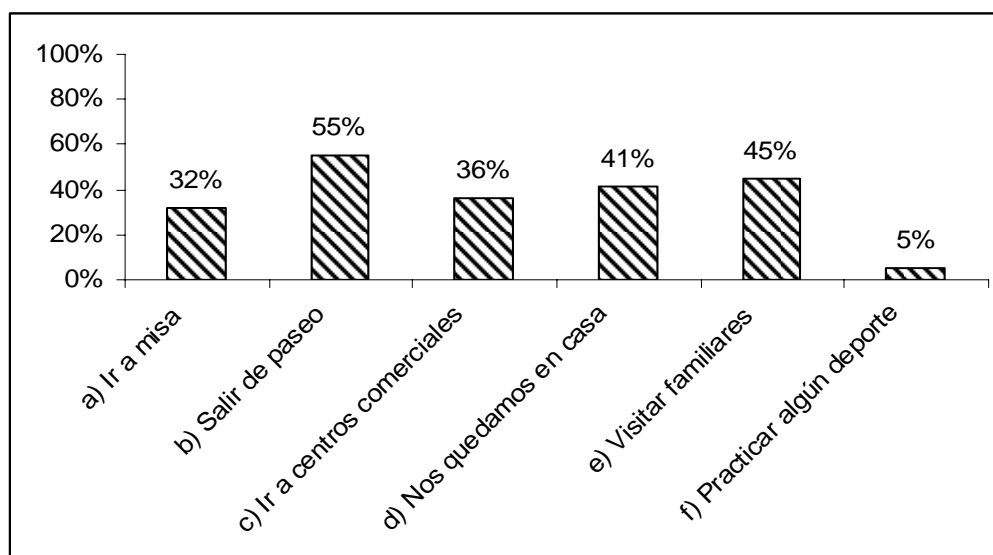
Fuente: Encuesta directa 2008

La distribución que realizan las familias de acuerdo a su salario que adquieren cada mes, es para satisfacer las necesidades básicas tales como: alimentación, ropa/calzado, recreación, vivienda, etc. Así como los gastos mensuales (luz, gas, transporte, agua, etc), En la mayoría de los empleados, en su administración económica los egresos rebasan los ingresos. Los trabajadores opinaron que el salario que reciben si les alcanza para cubrir sus necesidades pero no satisfactoriamente, ya que en ocasiones se privan de algunas para cubrir otras

21.- ¿ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE REALIZAN LOS FINES DE SEMANA CON TU FAMILIA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Ir a misa	7	32%
b) Salir de paseo	12	55%
c) Ir a centros comerciales	8	36%
d) Nos quedamos en casa	9	41%
e) Visitar familiares	10	45%
f) Practicar algún deporte	1	5%

GRAFICA 21



Fuente: Encuesta directa 2008

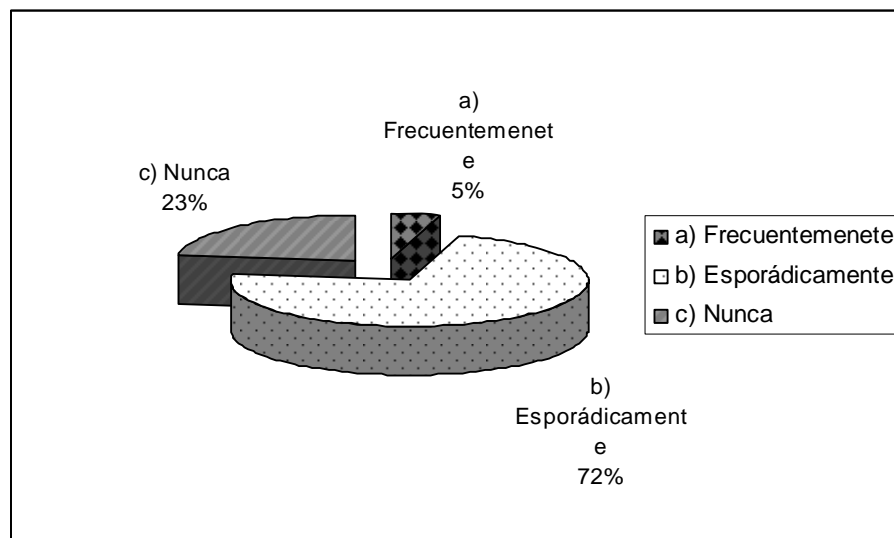
Las actividades que realizan los trabajadores con su familia los días de descanso, en su mayoría es salir de paseo ya sea ir al parque, balneario etc. Además entre otras actividades que acostumbran a hacer en visitar familiares o también optan por quedarse en casa.

La convivencia familiar, en los trabajadores de la empresa es primordial, pues como se observa en la grafica no. 28, prefieren estar con su familia los días de descanso, que crear su propio espacio, ya sea con los amigos o realizar alguna otra actividad.

**22.- ¿TU SUELDO TE PERMITE SALIR CON TU FAMILIA A UN LUGAR
(RESTAURANTES, PLAYAS ETC.)?**

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Frecuentemente	1	5%
b) Esporádicamente	16	72%
c) Nunca	5	23%
Total	22	100%

GRAFICA 22



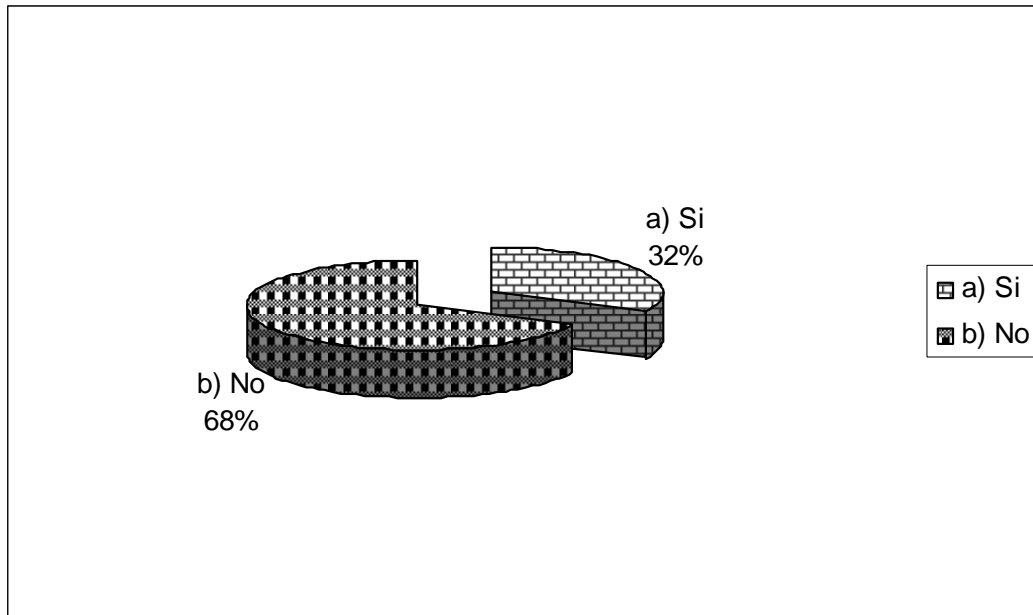
Fuente: Encuesta directa 2008

Como lo indica la grafica no. 25.2. El sueldo que reciben los trabajadores, no les es suficiente para satisfacer totalmente sus necesidades. La mayoría de los empleados opinaron que es muy esporádicamente cuando se pueden dar el lujo de salir a un lugar como restaurantes, ir a la playa, etc., ya que tienen que ajustarse de acuerdo a los ingresos que tienen en su hogar.

23.- ¿ACOSTUMBRA SALIR CON SUS AMIGOS?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	7	32%
b) No	15	68%
Total	22	100%

GRAFICA 23



Fuente: Encuesta directa 2008

La socialización o la convivencia individual son muy importantes, ya que permite a la persona crear su propio espacio para interactuar con otras personas.

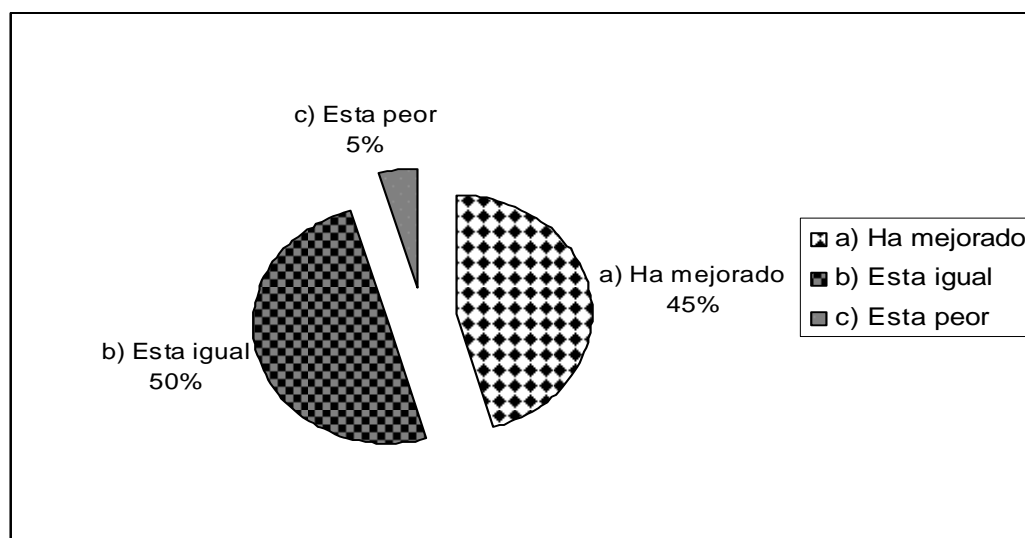
Como se aprecia en esta grafica, la mayoría de los trabajadores no acostumbran la convivencia con sus amigos sino prefieren pasar más tiempo con su familia.

Ya que su grupo de amigos gira en torno a sus compañeros de trabajo, y entre ellos conviven frecuentemente y el tiempo libre lo dedican a su familia.

24.- ¿COMO CONSIDERAS TU SITUACIÓN ECONÓMICA DESDE QUE TRABAJAS EN ESTA EMPRESA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Ha mejorado	10	45%
b) Esta igual	11	50%
c) Esta peor	1	5%
Total	22	100%

GRAFICA 24



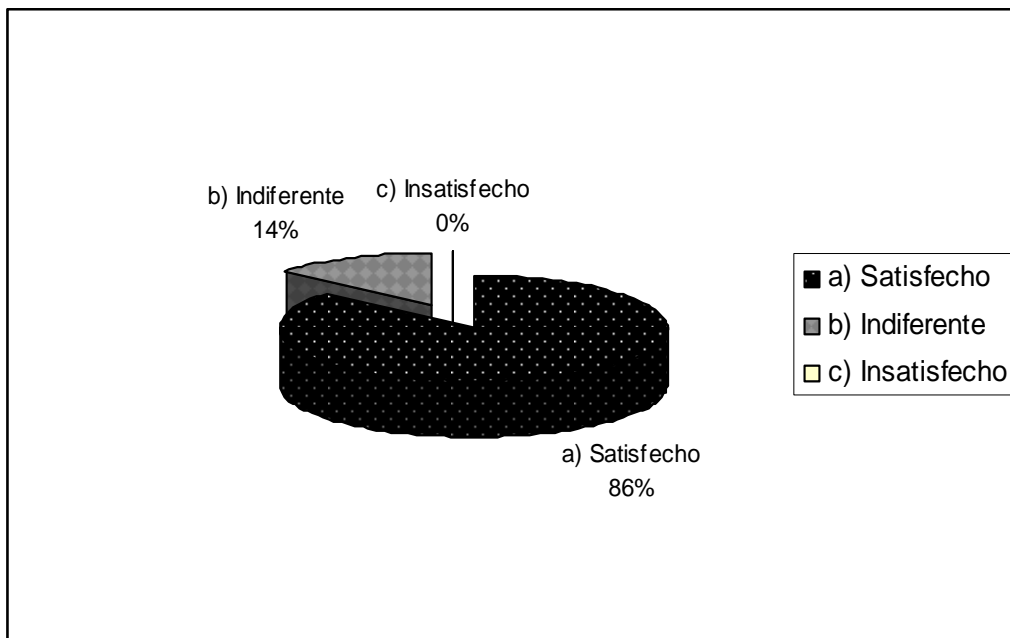
Fuente: Encuesta directa 2008

La mitad de los trabajadores consideran que su situación económica no ha mejorado desde que trabajan en esta empresa, pues las prestaciones sociales que brinda la empresa son las básicas, de la cual son pocos los ingresos que perciben por parte de esta. De acuerdo a lo anterior el sueldo que reciben únicamente les alcanza para satisfacer las necesidades básicas de su hogar,

25.- ¿EN GENERAL, COMO TE SIENTES POR PERTENECER A ESTA EMPRESA?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Satisfecho	19	86%
b) Indiferente	3	14%
c) Insatisfecho	0	0%
Total	22	100%

GRAFICA 25



Fuente: Encuesta directa 2008

A pesar de que los trabajadores no se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo que proporciona la empresa, la mayoría de los empleados opinaron que se sienten satisfechos por pertenecer a esta empresa, ya que los horarios son cómodos y las cargas de trabajo son ligeras, además que el ambiente de trabajo es agradable.

ANÁLISIS

La empresa Embotelladora AGA del Centro, es una institución clasificada como pequeña pues cuenta con menos de 100 empleados, es una empresa familiar de capital privado.

El giro de la empresa es de servicio porque ofrece productos intangibles como la asesoría y orientación a sus clientes, pero también es comercial porque se dedica a la venta de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas y minoristas.

De acuerdo a los componentes que integran a las empresas está en primer lugar el personal siendo estos, empleados, supervisores, técnicos, y directores o administrativos.

Es este factor humano quien es la parte central de cada institución, sin embargo debe cumplir con ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar su trabajo. En este análisis se presenta los resultados que se obtuvieron del instrumento aplicado a los empleados de la empresa Embotelladora AGA del Centro, lo más representativo de la información obtenida se muestra a continuación.

CONDICIONES DE TRABAJO

Considerando que las condiciones de trabajo son todos aquellos elementos otorgados por las empresas a los trabajadores para satisfacer sus necesidades con la finalidad de que permanezcan dentro de la organización y contribuir a su integridad personal, social y económica.

Al respecto la Ley Federal del Trabajo (2005) en el título tercero establece las Condiciones de Trabajo, de la cual el Capítulo I en el artículo 56 menciona que las condiciones de trabajo en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta ley y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo religioso o doctrina política, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta ley.

A continuación se hará mención de las prestaciones sociales que establece la ley y que los patrones deben otorgar a sus trabajadores:

- Salario
- Vacaciones
- Día de descanso
- Jornada de trabajo
- Prima dominical
- Retribución por días de descanso
- Días de descanso obligatorio
- Aguinaldo
- Reparto de Utilidades
- Seguro Social

Es importante mencionar que hoy en día, el termino Condiciones de Trabajo puede ser apreciado desde varios enfoques, a continuación se detallaran los más comunes que suelen manejar en el ámbito empresarial a parte de lo que establece la Ley Federal del Trabajo, que anteriormente ya se menciono.

- En el Reglamento de seguridad e Higiene se especifican las condiciones laborales que debe de brindar una empresa a sus empleados, pero referentes a las instalaciones (ventilación, iluminación piso etc.) y equipo de trabajo.
- Otro enfoque es el ambiente de trabajo de una empresa y comprende factores de comunicación, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, motivación etc.

Según resultados obtenidos en la investigación, en relación a las prestaciones sociales que identifican los trabajadores que le son otorgadas por parte de la empresa la mayoría si las conocen todas, sin embargo las que más conocen son: Aguinaldo, IMSS, AFORE, y Vacaciones dejando de un lado las primas dominical y vacacional, por otra parte no reciben pago por días de descanso trabajados, días festivos u horas extras.

El Reparto de Utilidades ha habido años que no reciben esta prestación debido a que la empresa declara ante hacienda que no tuvieron utilidades o que destinaron dicho dinero para comprar mobiliario y equipo.

Por otro lado se le otorgan incentivos por asistencia y puntualidad al personal de los departamentos de taller, recursos humanos, administración, pero es muy

esporádicamente, generalmente son a los trabajadores del departamento de ventas, a quienes les son otorgados con más frecuencia por cubrir con las ventas de cada mes.

Todos estos conceptos son importantes para los trabajadores pues si cuentan con el salario mínimo, no se le otorgan las prestaciones sociales que le corresponden, esto puede ocasionarles desmotivación hacia su empleo; que se vera reflejado en el desempeño y a la vez en su proyección; uno de estos motivantes de acuerdo a las teorías de motivación es el dinero, la seguridad, el reconocimiento, ascensos etc.

Debido a la importancia de las prestaciones sociales, lo empleados están insatisfechos con las prestaciones que les otorgan, pues no cumplen con sus expectativas tanto personales, como laborales.

Es importante recordar que otro de los enfoques de las condiciones de trabajo es el ambiente de trabajo, uno de los elementos que componen este término es la motivación pues se considera que es un factor que mueve o tiene eficacia o virtud de mover, dirigir la conducta hacia un objetivo o sentido determinado para la consecución de un fin o propósito.

La teoría de Herzberg la cual fue abordada en el capítulo I menciona que el trato que recibimos de los demás y el reconocimiento de nuestro desempeño, son dos aspectos que pueden marcar el grado de satisfacción que vamos a sentir en nuestra área de trabajo.

En lo referente a este aspecto, se afirma que el personal presenta comportamiento pasivo debido a su inconformidad con algunas situaciones que se presentan en el área a la que pertenecen, una de ellas es la falta de reconocimiento de su trabajo y el trato desigual que existe entre un área y otra.

Por otro lado los trabajadores afirman que por parte de los jefes inmediatos no siguen ningún programa de motivación o alguna evaluación de desempeño que les permita estar mejor atendidos y supervisados.

Aterrizando esta información se puede apreciar que existen algunas deficiencias en la empresa Embotelladora Aga del Centro, las cuales se ven reflejadas en el comportamiento de los trabajadores. De ahí la importancia de elaborar una propuesta encaminada a mitigar dichas situaciones y como consecuencia mejorar el ambiente laboral.

Otro elemento es el sentido de pertenencia y el compromiso que poseen los trabajadores hacia la organización es muy importante, pues de ello va a depender el desempeño laboral de los mismos y el logro de los resultados.

Retomando los resultados de la investigación, se puede detectar que los trabajadores no se sienten plenamente identificados como parte importante de la empresa y como consecuencia no conocen las bases que tiene la organización para lograr su desarrollo como lo es la filosofía de la empresa, la cual es de suma importancia debido a que establece a groso modo los objetivos que pretende alcanzar.

Otro aspecto importante que hay que rescatar en este punto, es que los trabajadores que se entrevistaron fueron los que tienen más de un año de antigüedad en la empresa, por lo tanto, lo único que les interesa es mantenerse en la misma, por la antigüedad que han adquirido no porque se sientan parte de la empresa.

Y por último se hace hincapié que la comunicación que se mantenga al interior de cualquier ámbito (laboral, social, familiar) es la que va a marcar su rumbo (éxito o fracaso).

Por ello es importante que la organización tenga presente, de que exista una buena comunicación entre los trabajadores y jefes inmediatos.

Al analizar los resultados entorno a este tema, se logró identificar que la mayoría de los trabajadores considera que la comunicación que existe con sus jefes inmediatos es buena debido a que sienten la suficiente confianza para externar con libertad cualquier comentario o inconformidad.

Respecto al equipo de trabajo que proporciona la empresa son los adecuados, puesto que se encuentra en buenas condiciones y con frecuencia se les da mantenimiento, pero también hay departamentos (taller, recursos humanos), donde se carece del material necesario para realizar su actividad y en ocasiones es insuficiente.

Al respecto el Reglamento Federal de Seguridad e Higiene establece las medidas necesarias de prevención de accidentes y enfermedades de trabajo, tendientes a lograr un ambiente adecuado para los trabajadores. Dentro de las prevenciones es dotar al personal de equipo necesario para realizar su trabajo.

CONDICIONES ECONÓMICAS

El nivel de vida se refiere a la cantidad de bienes y servicios que es posible consumir con un ingreso determinado y, en términos más generales, al estilo de vida material y a las necesidades que pueden satisfacer, en promedio, los habitantes de un país, o los integrantes de un sector social, un grupo o una familia determinada.

Además expresa el conjunto de bienes y servicios de los que puede disponer un individuo, familia o grupo social, para satisfacer las necesidades individuales y colectivas.

Es decir de acuerdo a los ingresos que posee una persona, va a depender el poder adquisitivo de una familia.

Al analizar los resultados sobre este tema, se logro identificar que casi la mayoría de los trabajadores son el principal proveedor económico de su hogar, es decir son padres de familia y como consecuencia tienen la responsabilidad de cubrir los gastos de sus hijos ya sea con el apoyo de su pareja, o en su efecto solos.

En relación al pago que percibe el trabajador es un sueldo de \$3000 a \$4000 pesos mensuales, sin tomar en cuenta los incentivos que les proporcionan.

Cabe destacar que el sueldo esta regido por el salario mínimo general y profesional de la zona geográfica C siendo de \$49.00 pesos de la cual ganan de 2 a 3 salarios mínimos; no obstante se hace mención que los empelados entrevistados ocupan puestos operativos.

Sin embargo un porcentaje de los trabajadores están insatisfechos con sus sueldos y prestaciones, debido a que no reciben ningún concepto extra como incentivos, además tienen una antigüedad de cinco años con un sueldo de \$4000.00.

La distribución que realizan las familias de acuerdo a su salario que perciben cada mes, es para satisfacer las necesidades básicas tales como: alimentación, ropa/calzado, educación, vivienda, etc. Así como los gastos mensuales (luz, gas, transporte, agua, etc), En la mayoría de los empleados, en su administración económica los egresos rebasan los ingresos. Los trabajadores opinaron que el salario que reciben si les alcanza para cubrir sus necesidades pero no satisfactoriamente, ya que en ocasiones se privan de algunas para cubrir otras.

La mayor parte de las familias de los empleados son de tipo nuclear compuestas por padres e hijos, siendo en su minoría de tipo extensa integradas por padres, hijos, tías, nuera, hermanos etc. Compuestas en su mayoría por cuatro integrantes.

Los domicilios de los empleados se ubican en la zona oriente, son viviendas en proceso de pago a través de Infonavit, de la cual son fraccionamientos de unidad habitacional, donde se cuenta con todos los servicios tales como: agua, luz, drenaje, y pavimento.

Por último cabe mencionar que la situación socioeconómica de los empleados, se ha mantenido igual desde que laboran en esta empresa, de la cual son empleados que tienen entre tres a seis años trabajando en dicha empresa; sin embargo lo único que los mantiene es la antigüedad que han adquirido en la misma.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada y al análisis de la información recopilada se elabora la siguiente conclusión.

Como parte de esta investigación se planteó la siguiente hipótesis, así como los objetivos tanto general, como específicos, a continuación se determina el cumplimiento de éstos.

El principal objetivo de esta investigación fue conocer en que medida las condiciones de trabajo de la empresa Embotelladora Aga del Centro inciden en la situación socioeconómica de los trabajadores.

Una vez elegido el tema a estudiar, se establecen algunos objetivos específicos que servirán como guía a lo largo de la investigación, estos serían alcanzados al finalizar el estudio de campo. Los objetivos por alcanzar fueron:

- Enlistar las prestaciones sociales que ofrece embotelladora “AGA” a su personal.

Conforme a este objetivo se establece que la situación laboral de los empleados es la siguiente: su puesto se ubica en operativos, cuentan con las prestaciones de ley más comunes como Vacaciones, Aguinaldo, Seguro Social, e Infonavit, por otra parte su sueldo es de \$3000 a \$4000 pesos mensuales, tienen una antigüedad de tres a cinco años generalmente.

- Describir la situación socioeconómica del personal de la embotelladora “AGA” del centro.

De acuerdo a este objetivo se identifica que casi la mayoría de los trabajadores son el principal proveedor económico de su hogar. En relación al pago que percibe el trabajador es un sueldo de \$3000 a \$4000 pesos mensuales.

La distribución que realizan las familias de acuerdo a su salario que perciben cada mes, es para satisfacer las necesidades básicas tales como: alimentación,

ropa/calzado, educación, vivienda, etc. Así como los gastos mensuales (luz, gas, transporte, agua, etc),

- Valorar si las prestaciones sociales que recibe el personal de la embotelladora “AGA”, cubren las necesidades socioeconómicas del empleado y su familia

Conforme a este objetivo y a la hipótesis de esta investigación, se arroja que la economía de los trabajadores esta en función de lo que perciben por parte de la empresa, pues un porcentaje pequeño de los empleados tienen el apoyo de su cónyuge.

Los ingresos con los que cuentan estas familias son de 2 a 3 salarios mínimos, de la cual se tienen que ajustar a este salario para satisfacer las necesidades básicas de la familia, y en ocasiones no se alcanzan a cubrir.

De los 22 empleados entrevistados, únicamente cuatro de ellos, realizan actividades extras fuera del horario de trabajo para obtener otro ingreso; dichas actividades están en función de lo que realizan dentro de la empresa por ejemplo dos de ellos son mecánicos y dos son técnicos en refrigeración de la cual tienen su taller particular.

Además son los empleados que tienen más de cinco años de antigüedad en la empresa.

Como se puede apreciar en los párrafos anteriores, sí se lograron alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación, lo cual refleja que si se siguió un adecuado proceso.

Con respecto a la Hipótesis planteada “Las condiciones de trabajo que ofrece la embotelladora “AGA” a sus trabajadores repercuten en su situación socioeconómica”. Se determina que se aprobó ya que se logró establecer que las condiciones de trabajo que tiene los trabajadores, si repercuten en su actual situación social y económica.

PROPUESTA

1.- DENOMINACIÓN DEL PROYECTO

Cursos de capacitación sobre oficios alternativos para contribuir al ingreso familiar de los empleados de la empresa Embotelladora AGA del centro.

2.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Estará dirigido a los trabajadores de la empresa Embotelladora AGA del Centro y a sus esposas, de lo cual se capacitaran en un oficio que les permita mejorar las oportunidades de empleo de los trabajadores y su calidad de vida así como obtener un beneficio económico.

Este proyecto se realizara mediante un convenio entre la empresa y la institución educativa Conalep ya que ofrecen servicios de capacitación a las diferentes empresas con la finalidad coadyuvar al desarrollo del capital humano que requiere el sector productivo a nivel nacional. Además es una instancia de capacitación, reconocida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), que atiende a los trabajadores en activo que necesitan actualizar sus conocimientos y destrezas, de acuerdo con la modernización de los procesos productivos.

3.- JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a los resultados cuantitativos que arrojó esta investigación, se logró identificar que casi la mayoría de los trabajadores son el principal proveedor económico de su hogar, es decir son padres de familia y como consecuencia tienen la responsabilidad de cubrir los gastos de sus hijos ya sea con el apoyo de su pareja, o en su efecto solos.

La distribución que realizan las familias de acuerdo a su salario que perciben cada mes, es para satisfacer las necesidades básicas tales como: alimentación, ropa/calzado, educación, vivienda, etc. Así como los gastos mensuales (luz, gas, transporte, agua, etc), En la mayoría de los empleados, en su administración económica los egresos rebasan los ingresos. Los trabajadores opinaron que el

salario que reciben si les alcanza para cubrir sus necesidades pero no satisfactoriamente, ya que en ocasiones se privan de algunas para cubrir otras.

Sin embargo es necesario que los empleados obtengan otro ingreso extra a parte del que reciben por parte de dicha empresa, ya que es insuficiente para cubrir todas las necesidades básicas de su hogar.

En un primer momento se pretendía ejecutar un proyecto donde los mismos trabajadores se capacitaran para que aprendieran un oficio y de esta manera en sus ratos libres realizaran actividades donde obtuvieran otro ingreso; pero por políticas de la empresa, esto sería más difícil llevarlo a cabo, pues los horarios de trabajo no se ajustarían.

Por lo tanto fue más factible llevarlo a cabo en horarios fuera de trabajo y con personal capacitado, donde los trabajadores y sus esposas aprenderán un oficio de acuerdo a sus habilidades y destrezas con el propósito de que apliquen sus conocimientos en sus hogares o emprendan su propio negocio y esto les deje una remuneración económica que los beneficie.

OBJETIVOS

General:

- Capacitar a los trabajadores de la empresa y a sus esposas en un oficio alternativo con la finalidad de que perciban otro ingreso que favorezca el ingreso familiar.

Específicos:

- Lograr que los trabajadores y sus esposas de los trabajadores participen o se interesen por aprender un oficio de acuerdo a sus habilidades.
- Promover que los aprendizajes que se adquieran los lleven a la práctica y sirva para su economía familiar.
- Motivar a los trabajadores y a sus esposas para que emprendan su propio negocio.

METAS

- Que asistan a los cursos el 90% de los trabajadores.
- Que al finalizar el taller de capacitación, por lo menos el 90% de las participantes conozcan y dominen los conocimientos adquiridos.
- Que con este taller se obtenga un beneficio económico en los hogares de los trabajadores.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES

Investigación

- Se detecto la necesidad de capacitación para los trabajadores y sus esposas, por tal motivo se organizo un taller donde aprendieran un oficio, con la finalidad que obtengan un ingreso económico.

Coordinación

- Se realizará un convenio con la institución educativa Conalep para que los trabajadores reciban capacitación en los diferentes cursos que emplean.
- Se gestionará con el gerente de la empresa el recurso económico ya que únicamente la institución pide una cuota de recuperación que posibilita su funcionamiento.

Administración

- Controlar los gastos que genere este taller con la finalidad de optimizar los recursos monetarios.

Capacitación y adiestramiento

- Con la participación de los trabajadores en los cursos de capacitación, se lograra que desarrollen habilidades y destrezas que serán de utilidad para que aprendan un oficio y así realicen actividades de donde puedan obtener un beneficio económico.

- Con la implementación de estos cursos se lograra que los trabajadores se sientan motivados en su trabajo de lo cual se obtendrán mejores resultados.
- Evaluar el proceso de aprendizaje que obtuvieron los trabajadores en los cursos.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MES	MARZO			ABRIL		
	DÍA	09	16	26	01	06	08
Dar a conocer a los gerentes la propuesta, para que autoricen la realización		X					
Gestionar el recurso económico con los gerentes de la empresa		X					
Asistir al Conalep para solicitar sus servicios de capacitación.			X				
Promocionar los cursos que se imparten en el Conalep con los trabajadores, explicando en que consiste.				X			
Invitar a participar a las esposas de los trabajadores ya sea por vía telefónica o por visitas domiciliarias					X	X	
Inscribir y forma el equipo							X

b) Cartas descriptivas

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
1	Instalaciones del Conalep	Reparación de aparatos electrodomésticos	Aplicar los fundamentos de la electricidad en la detección de fallas y reparación eléctrica de aparatos de uso doméstico.	<ul style="list-style-type: none"> • Electricidad y corriente eléctrica. • Conceptos, nomenclatura y fórmulas básicas. • Campo magnético. • Aparatos de medición. • Aplicación y tipos de empalmes. • Simbología. • Motores • Licuadoras, Batidoras, Lavadoras y Planchas. • Partes, funcionamiento y detección de fallas. 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
2	Instalaciones del Conalep	Electrónica Industrial	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a cualquier tipo de instalación eléctrica industrial, así como de sus sistemas electromecánicos, en apego a las normas de seguridad e higiene a fin de prevenir accidentes y evitar riesgos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • La electricidad. • Dispositivos eléctricos. • Ley de OHM. • Instrumentos de medición básicos. • Diodos y semiconductores • Filtro. • Tiristores. • Transistores 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
3	Instalaciones del Conalep	Operación de montacargas	Operar el tractocamión con responsabilidad, seguridad, en apego al reglamento de tránsito vigente y a los requerimientos establecidos para su buen funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de un montacargas. • Tipos de montacargas. • Funcionamiento de un montacargas. • Reglas de seguridad. • Responsabilidad del operador. • Mantenimiento preventivo del montacargas. 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones
4	Instalaciones del Conalep	Soldadura	Aplicar diferentes técnicas de soldadura autógena, mediante el equipo y herramienta adecuados para cada proceso, y en apego a las normas de seguridad e higiene para prevenir accidentes y riesgos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Soldadura eléctrica. • Soldadura autógena. • Soldadura con protección de gas argón. • Proceso tig. • Proceso mig. 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
5	Instalaciones del Conalep	Refrigeración	Instalar los componentes mecánicos y accesorios de sistemas de refrigeración, para interconexión con los componentes eléctricos del sistema, mediante las técnicas de montaje de acuerdo con las especificaciones de operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción de refrigeración. • Accesorios y herramientas para técnicos de refrigeración. • Accesorios y fabricación de la tubería para refrigeración. • Componentes del ciclo de compresión. • Condensadores. • Compresores. • La carga de refrigeración. • Controles de flujo refrigerante. 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
6	Instalaciones del Conalep	Mecánica Automotriz	Efectuar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los principales sistemas de funcionamiento del vehículo, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y en apego a las normas de seguridad e higiene.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento del motor de 4 tiempos. • Desmontaje del motor de la unidad. • Válvulas PCB. • Culata y cabeza. • Distribución múltiple de admisión y escape. • Embolso o pistones. • Biela. • Anillos para pistón. • Árbol de levas. 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
7	Instalaciones del Conalep	Plomeria	Desarrollar instalaciones sanitarias, de gas, de sistemas de conducción, de almacenamiento de aguas y otros fluidos, en predios particulares e industriales de acuerdo con las medidas de seguridad e higiene correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de control y organización de un taller. • Medidas de seguridad e higiene. • Manejo y operación de herramientas. • Interpretación de la simbología empleada en plomería y fontanería. • Instalaciones hidráulicas y sanitarias. 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humano	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
8	Instalaciones del Conalep	Gastronomía	Adquirir los conocimientos y habilidades de las técnicas culinarias básicas utilizadas en la gastronomía para la preparación de platillos fríos y calientes, elaborados con variedad de ingredientes aplicando las reglas de seguridad e higiene en el manejo de los mismos, para prevenir enfermedades.	<ul style="list-style-type: none"> • MÓDULO 1 <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas de Cocina ○ Cortes de verduras ○ Fondos ○ Sopas Frías y Calientes ○ Consomé ○ Salsa Bechamel ○ Salsa Gravy o Demiglase • MÓDULO 2 <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de arroz (Blanco, Integral) ○ Huevos (Cocidos: Dentro de su cascarón, sin cascarón y mezclados) ○ Pastas (Spaguetti, Fettuccine, Lasagne, Ravioles) ○ Ensaladas ○ Vinagretas • MÓDULO 3 <ul style="list-style-type: none"> ○ Carnes ○ Pescado ○ Aves ○ Conejo, Cerdo 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

Curso	Lugar	Tema	Objetivo	Contenido Temático	Horario	Rec. Humanos	Rec. Materiales	Rec. Técnicos
9	Instalaciones del Conalep	Repostería y Pastelería	Preparar masas, pastas, recubrimientos, bases y compostas utilizando las técnicas básicas de panadería y repostería.	<ul style="list-style-type: none"> • Montaje de panes. • Recubrimiento para panes. • Preparación de pasteles. • Elaboración de postres. • Elaboración de empanadas. • Contabilidad y administración 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones
10	Instalaciones del Conalep	Preparación de Alimentos	Dominar las diferentes técnicas básicas de la cocina, así como los fundamentos y métodos de cocción para la preparación y presentación de platillos.	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de selección de frutas y hortalizas. • Apariencia. • Características. • Valor nutritivo. • Elementos tóxicos. • Índices de madurez y maduración. • Selección de frutas y hortalizas para diferentes procesos. • Normas de sanidad. • Elaboración de alimentos a base de soya 	No establecido	Personal de la empresa Coordinador del taller Expositor		Computadora Proyector Sala de reuniones

ANEXOS

ANEXO # 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE EMBOTELLADORA AGA DEL CENTRO

OBJETIVO: Identificar las condiciones de trabajo que ofrece embotelladora "AGA" del centro a su personal; para determinar en qué medida repercute en su situación socioeconómica.

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente las siguientes preguntas y marca la respuesta de tu elección.

Área:

Puesto:

Estado civil:

CONDICIONES LABORALES

1.- ¿Cuánto tiempo llevas laborando en esta empresa? _____

2.- ¿Cuáles prestaciones sociales te proporciona la empresa?

- () Vacaciones
 () Reparto de utilidades
 () Aguinaldo
 () Prima vacacional
 () Día de descanso
 () Prima dominical
 () IMSS
 () Infonavit

Otro ¿Cual? _____

3.- ¿Cuentas con el equipo de trabajo necesario para realizar eficientemente tu trabajo?

- () Si () No ¿Qué te hace falta? _____

4.- ¿En qué condiciones se encuentra tu equipo de trabajo?

- () Excelente () Bien () Regular () Deficiente

5.- ¿Al ingresar a esta empresa recibiste capacitación para realizar tu trabajo?

- () Si () No

6.- ¿De qué tipo?

- () Información general de la empresa
 () Capacitación para el puesto

7.- ¿En el último año cuantos cursos te ha impartido la empresa?

Desarrollo personal _____

Capacitación para el puesto _____

8.- Consideras que las posibilidades para obtener un mejor puesto dentro de la empresa son:

- () Muchas () Pocas () No hay posibilidades

9.- ¿Consideras que la empresa te apoya para que crezcas personalmente?

- () Si () No De que manera _____

10.- ¿Cómo calificarías la relación que tienes con tus compañeros?

- () Excelente () Buena () Regular () Mala

11.- ¿Cómo calificarías la relación que tienes con tu jefe inmediato?

- () Excelente () Buena () Regular () Mala

12.- ¿La empresa organiza eventos donde puedas convivir con tus compañeros y familia?

- () Si () No

¿Cuales?

- () Posada () Cumpleaños () Convivios
 () Otro ¿Cual? _____

13.- ¿Aparte de tu sueldo recibes algún incentivo o compensación? () Si () No

14.- ¿Cuál de los siguientes incentivos recibes?

Incentivos	Motivo: (Puntualidad, asistencia, incrementar ventas, antigüedad etc.)	Cada cuando: (semanal, quincenal o mensual)
Dinero		
Regalos		
Despensas		
Reconocimientos		
Comisiones		

15.- DATOS FAMILIARES (Anotar las personas que viven en tú domicilio)

Parentesco	sexo	Edad	Esc olari dad	Edo civil	Ocupación

DATOS DE LA VIVIENDA

16.- En que colonia está ubicado tú domicilio:

17.- ¿Su casa es?

Propia Rentada Prestado

Proceso de pago (Infonavit)

18.- Tipo de vivienda:

Casa Departamento Vecindad

19.- ¿Como está distribuida tú vivienda?

Sala Cocina Comedor

Cocina-comedor Num. Habitaciones

Cochera Patio

20.- Características de la vivienda:

PAREDES	TECHO	PISO
<input type="checkbox"/> Ladrillo	<input type="checkbox"/> Losa	<input type="checkbox"/> Tierra
<input type="checkbox"/> Tabicón	<input type="checkbox"/> Lam Cartón	<input type="checkbox"/> Cemento
<input type="checkbox"/> Adobe	<input type="checkbox"/> Lam Fibra	<input type="checkbox"/> Loseta
<input type="checkbox"/> Lamina	<input type="checkbox"/> Lam asbest	<input type="checkbox"/> Madera
<input type="checkbox"/> Madera	<input type="checkbox"/> Lam galvan	<input type="checkbox"/> Vitropiso

21.- ¿Aparatos eléctricos con los que cuenta la vivienda?

Televisión Horno de microondas

Modular Computadora

Teléfono DVD

Celular Secadora

Refrigerador Lavadora

Licuadora

22.- ¿En qué condiciones se encuentra el mobiliario de tú vivienda?

Excelente Buenas Regular Deficiente

23.- ¿Cuenta con vehículo propio?

Si No

¿De que tipo? Automóvil Moto

Modelo:	Marca:	Valor estimado:
---------	--------	-----------------

24.- ¿Cuenta con alguna otra propiedad?

Terreno Casa

25.- CONDICIONES ECONOMICAS

INGRESOS		EGRESOS	
APORTACIONES	IMPORTE	COCEPTO	IMPORTE
Padre		Alimentación	
Madre		Renta/hipoteca	
Hijos		Gastos escolares	
Trabajador		Transporte/gasolina	
Esposa (o)		Agua	
		Luz	
		Gas	
		Predial	
		Servicios médicos	
		Ropa/calzado	
		Recreación	
		Celular	
		Telé cable	
		Internet	
		Créditos (tiendas departamentales)	
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	

26.- Actividades recreativas que realizan los fines de semana con su familia:

- Ir a misa Visitar familiares
- Salir de paseo (Parque, Balneario etc)
- Ir a centros comerciales
- Nos quedamos en casa

27.- ¿Tú sueldo te permite salir con tú familia a un lugar (restaurantes, playa, centros comerciales etc)?

- Frecuentemente Esporádicamente Nunca

28.- ¿Acostumbra salir con sus amigos?

- Si No

29.- ¿Cómo consideras tú situación económica desde que trabajas en esta empresa?

- Ha mejorado
- Esta igual
- Esta peor

30.- ¿En general, como te sientes por pertenecer a esta empresa?

- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Arias Galicia, Fernando L, **Administración de Recursos Humanos**, Ed. Trillas, México, (2004)
- 2.- Bohlander George **Administración de Recursos Humanos**, Ed. Thomson, México, (2001)
- 3.- Chiavenato, Idalberto, **Administración de Recursos Humanos**, Ed. Mc Graw Hill, México (2007)
- 4.- Chiavenato, Idalberto, **Administración de Recursos Humanos**, Ed. Mc Graw Hill, México (1996)
- 5.- Chiavenato, Idalberto, **Administración de Recursos Humanos**, Ed. Mc Graw Hill, México (1994)
- 6.- Chruden/Sherman, **Administración de Personal**, Ed. CECSA, México, (1991)
- 7.- García Martínez, Much, **Fundamentos de Administración**, Ed. Trillas, México, (2003)
- 8.- Gil Mendoza José I **Administración Moderna**, Ed. Mc Graw Hill, México, (1986)
- 9.- Gómez Aquino, J., **Recursos Humanos**, Ed. ECASA, México, (1992)
- 10.- Herrera Loyo, Angélica, **Trabajo Social Empresarial**, UNAM, México, (1995)
- 11.- J. Aldag Ramón **Diseño de Tareas y Motivación del Personal**, Ed. Trillas, México, (1996)
- 12.- Laris Casilla, Francisco, **Administración Integral**, Ed. CECSA, México, (1997)
- 13.- Ley Federal del Trabajo 2008
- 14.- Méndez Morales, José Silvestre, **La Economía y la Empresa**, Ed. Mc Graw Hill, México, (1992)
- 15.- Nery, Guadalupe, **Antología de Actualización y Conceptualización de Trabajo social**, (2001)
- 16.- Reyes Ponce, Agustín, **Administración de Personal**, Ed. Limusa, México, (1994)

- 17.- Rodríguez Valencia Joaquín, **Como Administrar Pequeñas y Medianas Empresas**, Ed. ECAFSA, México, (1999)
- 18.- Rodríguez Valencia Joaquín, **Administración Moderna de Personal**, Ed. ECAFSA, México, (2004)
- 19.- Sánchez Rosado, Manuel, **Manual de Trabajo Social**, Ed. Plaza y Valdés, México, (2004)
- 20.- Terán, Margarita, "Perfil profesional del trabajador social en el área empresarial", **Revista de Trabajo Social No. 44**, UNAM, México, (Octubre-Diciembre de 1990)
- 21.- Terry R., George, **Principios de Administración**, Ed. Continental, México, (1992)
- 22.- Toro F. /Cabrera H., **Motivación para el Trabajo**, Ed. Gráficas Ltda., Colombia, (1985)

PAGINA ELECTRONICA

- 23.- <http://www.monografias.com/trabajos45/factor-humano-empresa/factor-humano-empresa.shtml>