



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 expectativas laborales de los trabajadores de Gasolinera
Q S.A de C.V de la ciudad de Uruapan Michoacán.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Licenciada en Trabajo Social

PRESENTA
LUCERO SÁNCHEZ LUCAS

ASESOR: LIC. SANDRA ISABEL CORZA PLANCARTE

URUAPAN, MICHOACÁN, 22 DE AGOSTO DEL 2012





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios que fue quien me dio la dicha de haber logrado coincidir en esta época y sobre todo por brindarme la oportunidad de poder concluir una carrera universitaria, dándome el aliento y la esperanza cuando ya no la tenía.

Gracias Mami por haberme hecho parte de un sueño propio, porque desde el momento en que Dios te dio una hija más que tanto deseabas diste no solo lo que podías si no hasta lo imposible, por darme todo lo que necesite para concluir no solo mi carrera, sino para vivir todos los momentos maravillosos que he tenido gracias a ti, por lo que la vida no me alcanzara para decirte GRACIAS por tu ejemplo, esfuerzo y sobre todo por todo el amor que me has dado incondicionalmente TE AMO.

A mis hermanas ya que más que mis hermanas han sido dos madres más que me dio la vida ya que gracias a sus regaños y ejemplo soy una mujer y profesionalista exitosa, ya que el hecho de yo ser Licenciada en Trabajo Social es como si ustedes también lo fueran. LAS QUIERO MUCHO

Este trabajo se lo dedico con mucho cariño a mi sobrinito ya que espero que con mi ejemplo y apoyo llegue también hacer un profesionalista de bien, gracias davisito por las veces que me ayudaste con mis tareas que aunque era poco lo que podías ayudarme siempre lo hiciste con mucho cariño y paciencia

A mi asesora Sandra que más que una maestra y asesora fue mi amiga y confidente, gracias por todos los consejos que me dio desde el inicio de mi carrera ya que fueron vitales para poder llegar a concluir mi carrera y sobre todo por todos los conocimientos que me compartió a lo largo del tiempo que me permitió conocerla. La admiro y la quiero mucho.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO 1. ASPECTOS LABORALES DE LA EMPRESA

1.1 Definición de empresa.....	8
1.2 Tipos de empresas.....	9
1.3 Elementos de la empresa.....	16
1.4 Ley federal del trabajo.....	19
1.5 Incentivos.....	21
1.6 Tipo de incentivos.....	22
1.7 Incentivos para distintas categorías del personal.....	26
1.8 Prestaciones de ley.....	31
1.8.1 Origen de las prestaciones sociales.....	31
1.8.2 Definición de prestaciones sociales.....	31
1.8.3 Tipo de prestaciones sociales.....	36

CAPITULO II LA MOTIVACION Y EL FACTOR HUMANO

2.1 La motivación.....	40
2.1.2 Definición de motivación.....	41
2.1.3 Teorías motivacionales.....	42
2.1.3.1 Jerarquía de necesidades.....	42
2.1.3.2 Motivación y mantenimiento.....	43
2.1.3.3 Teoría x – y.....	44
2.1.3.4. Mac cleliand.....	46
2.1.3.5 Teoría operante de Skinner.....	46
2.1.3.6 Modelo de expectativas de Porter Lewier.....	47
2.1.3.7 Modelo de Vroom.....	49
2.1.3.8 Teoría de la equidad.....	49

CAPITULO III GASOLINERA Q S,A DE C.V

3.1 Características generales de la institución.....	53
3.2 Antecedentes generales.....	54
3.3 Objetivo misión y visión.....	55
3.4 Estructura organizativa.....	55
3.5 Prestaciones e incentivos que otorga la empresa.....	64

CAPÍTULO IV TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL

4.1 Perfil de trabajo social.....	67
4.1.1 Definición.....	68
4.1.2 Antecedentes.....	69
4.1.3 Objetivos de Trabajo Social Empresarial.....	72
4.1.4 Funciones y actividades.....	73
4.1.5 Conocimientos capacidades y habilidades.....	78
4.2 Niveles de intervención.....	83

CAPITULO V INVESTIGACION DE CAMPO

5.1 Definición de universo.....89
5.2 Elaboración del instrumento.....89
5.3 Recolección de datos.....90
5.4 Presentación de resultados.....90
5.5 Análisis de resultado.....136

CONCLUSIONES

PROPUESTA DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

El profesionista de la Licenciatura en trabajo social tiene diversas áreas en las cuales puede intervenir. Una de ellas es el área empresarial, que durante esta investigación fue donde el P.L.T.S. estuvo participando para poder realizar la presente investigación, la cual su objetivo inicial fue conocer las expectativas laborales de los trabajadores de Gasolinera Q S.A. DE C.V.

Para poder realizar una investigación es necesario tener un sustento teórico en donde se logre obtener más conocimiento en cuanto al objetivo de la investigación. Por lo tanto fue necesario descubrir si las expectativas que tenían los trabajadores eran las correctas de acuerdo a las que puede ofrecerles la empresa, por lo que fue necesario conocer sobre las diferentes empresas que existen ya que acuerdo a su giro y a su actividad comercial, pueden ofrecer diferentes opciones para que el trabajador decida si se quiere incorporar a su campo laboral.

Todo esto se hizo con la finalidad de detectar si dentro de la empresa los trabajadores están siendo tratados como factor humano o como un complemento mas de trabajo para que el lugar tenga un mejor desempeño dentro del mercado, ya que para que el trabajador se sienta satisfecho dentro de su área de trabajo es importante que se sienta una pieza clave de la empresa, ya que en efecto es lo que son todos los trabajadores el elemento fundamental de una institución.

Por lo que durante el desarrollo de la investigación se mostrarán diversas teorías motivacionales las cuales fueron planteadas por diferentes autores, pero todas tienen el objetivo de implementar diversas acciones para que el trabajador se sienta satisfecho en su área de trabajo y que por consecuencia su trabajo sea reconocido por la empresa al momento de hacer que esta alcance sus objetivos

Porque mientras el trabajador este más satisfecho dentro de su área de trabajo, mejores resultados son los que tendrá la empresa. Ya que si se cuenta con un buen ambiente de trabajo, con buena motivación por parte del patrón y sobre todo con incentivos que motiven al trabajador su desempeño será mejor a que el sienta que la empresa solo lo utiliza como una maquina mas de producción.

También fue importante el descubrir cuáles son los diferentes factores que influyen para que el trabajador se sienta motivado y sobre todo para que sientan que sus

expectativas son cubiertas. Por lo que se hizo la aplicación de un cuestionario en donde se pudo rescatar toda la información relevante en cuanto a los empleados de la institución, la cual se hizo al personal operativo y administrativo. Con lo que se pudo aprobar la hipótesis inicial que se tenía, “las expectativas de los trabajadores de Gasolinera Q S.A.DE C.V. son elevadas” porque de acuerdo al desempeño que consideran ir teniendo en su puesto de trabajo van exigiendo que la empresa les brinde mayores beneficios, aunque en ocasiones la empresa no ve reflejados dicho desempeño

De igual forma se presentó una descripción detallada en cuanto a las funciones y actividades que desempeña el profesionista en Trabajo Social dentro del departamento de recursos humanos, las cuales son similares a las que se presentan en el marco teórico conceptual, ya que es una de las áreas en donde el Licenciado en Trabajo Social aún no se ha desempeñado como en las demás áreas por lo cual fue necesario presentar las diferentes áreas y campos de acción en que el profesionista puede desempeñarse.

En el capítulo I se mostraron los diferentes elementos que conforman una empresa y cuáles son las diferentes formas en que se puede constituir, así como también las diferentes prestaciones a las que tienen derecho los trabajadores al momento de incorporarse a una empresa.

En el capítulo II se encuentran todos los elementos que influyen para que el trabajador se sienta motivado dentro de su área de trabajo, en donde se muestran las diferentes teorías motivacionales que proporcionar diferentes elementos para que puedan ser aplicados dentro del área empresarial.

En el capítulo III se presenta una descripción detallada sobre la manera en cómo se encuentra organizada Gasolinera Q S.A.DE C.V. así como su misión y visión que tienen como empresa al igual que la manera en cómo está su estructura organizativa, la cual también se detallada las diferentes funciones que realiza cada persona en el puesto que se encuentra desempeñando actualmente.

En el capítulo IV se detalla todo lo relacionado a Trabajo Social en el área empresarial, en donde se hace un contraste sobre el perfil ideal y el perfil real que

está viviendo el Licenciado en Trabajo Social en la actualidad, así como también cuales son los objetivos que se persiguen dentro del área empresarial.

En el capítulo V se muestran los resultados obtenidos durante la investigación de campo que se llevo a cabo con los trabajadores de la empresa, así como también la forma en cómo se diseño el instrumento para poder recopilar los datos obtenidos. Al final de dicho capítulo se muestra un análisis general de los resultados.,

Finalmente las conclusiones en donde se puede observar si los objetivos y la hipótesis inicialmente planteados se lograron cumplir y qué medida. Con base a los resultados se plantea una propuesta de un curso de inducción para el personal tanto de nuevo ingreso como para el personal que tiene más tiempo laborando dentro la empresa, en donde se muestran todos los derechos y deberes de los trabajadores.

CAPÍTULO I

ASPECTOS LABORALES EN LA EMPRESA

En este primer capítulo se presentan algunos aspectos sobre empresa, en donde se dan a conocer diferentes definiciones, así mismo los diferentes tipos de empresa que existen, como también los elementos que la conforman, los cuales son primordiales para su buen funcionamiento y sobre todo para su subsistencia dentro del mercado competitivo. Es importante el que se muestre toda esta información, dado que el estudio sobre las expectativas laborales de los trabajadores de una empresa necesita de un marco que dé un amplio panorama respecto al tema.

1.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA

La definición de empresa es muy diversa ya que se pueden dar varios conceptos de acuerdo al giro comercial que tenga cada uno, donde también puede influir las distintas enunciaciones de empresa que se vayan adquiriendo día a día de acuerdo a los diferentes empresas que van surgiendo.

Así que se puede definir empresa como “organización existente con medios propios y adecuados para alcanzar un fin determinado”¹

La empresa se puede definir como “el grupo social en el que a través de la administración de capital y el trabajo se producen bienes y/o servicios pendientes a la satisfacción a las necesidades de la comunidad.”²

Otra definición que podemos retomar es como “la unidad económica-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa.”³

3

¹ Campillo Cuatli Héctor, Diccionario ilustrado y enciclopedia regional del estado de Michoacán editorial árbol México, p.p.1988:381

² tutorial-administracion.blogspot.com 25/05/11

³ Guzmán Valdivia Isaac La ciencia de la administración; la dirección de los grupos humanos editorial Limusa México 1966 p.p. 230

Aunque las definiciones anteriores presentan diferencias, un aspecto en el que coinciden es que la razón de ser es el de producir bienes que satisfagan las necesidades de la sociedad y así proveer de insumos o materias terminadas para su consumo final.

Por consiguiente se puede entender que la empresa es una unidad recíproca tanto económica como social en donde se producen bienes y servicios y se satisfacen las necesidades tanto del cliente como del vendedor, que son de consumo y de retribución económica, en donde se busca principalmente cuidar que el cliente pueda cubrir su necesidad de consumo y esto a su vez garantice que el producto permanezca en el mercado competitivo.

1.2 TIPOS DE EMPRESAS

Las empresas tienen diversos giros comerciales y es a partir de ello que se han clasificado de acuerdo a diversos aspectos como son:

Aspecto	Tipo	Características generales
Por su actividad o giro	Industrial Comercial De servicios	Agropecuarias, de transformación o manufactureras, extractivas Mayoristas y minoristas Sin concesión concesionada por el estado
Por su origen de capital	Públicas Privadas	Estatales paraestatales desconcentradas Nacional, extranjera y mixta
Por su tamaño o magnitud	Microempresa. Pequeña empresa	0-30 personas 31-100 personas 101-500 personas 500 en adelante

	<p>Mediana empresa</p> <p>Gran empresa</p>	
<p>Por su situación fiscal</p>	<p>Personas físicas</p> <p>Personas morales</p>	<p>Régimen de personas físicas con actividad empresarial y profesional, régimen de pequeños contribuyentes, régimen intermedio, régimen general</p> <p>Sociedad de responsabilidad limitada, Sociedad en nombre colectivo, Sociedad en comandita por acciones, Sociedad en comandita simple:, Sociedad anónima, Sociedad cooperativa, Asociación civil, Sociedad civil</p>

A continuación se detallara sobre cada uno de los elementos que conforman cada tipo de empresa, señalado en el cuadro anterior.

“Por su actividad o giro

De acuerdo a la actividad que desarrollan se clasifican en: industriales, comerciales y de servicio.

Industriales: aquellas empresas cuyo fin primordial es la producción de bienes de consumo mediante la extracción de materias primas. Estas a su vez se dividen en industrias extractivas, de transformación o manufactureras y agropecuarias.

- **Extractivas:** aquellas que se extraen la materia prima de su estado original.
- **De transformación o manufactureras:** las que sujetan la materia prima a un proceso constante de elaboración y transformación con la ayuda de otros materiales obteniendo al final un producto manufacturado.

- **Agropecuarias:** aquellas que se dedican a la explotación de recursos agropecuarios y ganaderos.

Comerciales: aquellas empresas que adquieren productos a fin de venderlos aumentando, el precio de precio de costo un determinado margen de utilidad obteniendo así su precio de venta. Estas empresas se clasifican en mayoristas, minoristas o detallistas y comisionistas.

- **Mayoristas:** aquellas que venden grandes cantidades de productos a los demás empresas.
- **Comisionistas:** aquellas que perciben una comisión por haber vendido productos que dieron a consignación los fabricantes.

De servicios: aquí se encuentran todas las empresas que venden o prestan un servicio a la población. Estas las podemos clasificar en industrias sin concesión y concesionadas por el estado.

- **Sin concesión:** son aquellas que solo necesitan una licencia de funcionamiento para poder ejercer sus actividades. Algunas de ellas son hospitales, restaurantes, Despachos contables, y Estéticas.
- **Concesionadas por el estado:** son aquellas que requieren autorización por parte del estado para poder ejercer sus actividades. Estas a su vez se clasifican en financieras y no financieras. Las financieras se dedican a las transacciones, aquí se encuentran las casas de cambio, casas de bolsa, uniones de crédito e instituciones bancarias. Entre las no financieras podemos encontrar servicios como: autopistas, ferrocarril, urbanos y telefonía.”⁴

⁴ Méndez Monge Ana Migdelina introducción la administración básica Ed. Universidad de Guadalajara, Guadalajara 1990 p.p. 253-261

“Por su origen de capital

Por el origen de capital las empresas se clasifican en: públicas y privadas.

Publicas: son aquellas empresas propiedad del estado cuya función es satisfacer las necesidades de la población, todas sus actividades las llevan a cabo funcionarios del estado y su patrimonio está constituido por el capital de la nación. Estas empresas se subdividen en: desconcentradas, paraestatales y estatales.

- **Desconcentradas**: aquellas que administran su propio presupuesto, son autónomas y sus facultades para poder decidir tienen un límite. Ejemplo: La comisión nacional bancaria, instituto nacional de Bellas Artes, etc.
- **Paraestatales**: aquellas empresas competentes para el estado, las cuales tienen facultades de patrimonio, régimen jurídico y personalidad. Dentro de estas la ley orgánica de la administración pública federal contempla que en ella se encuentran o se habla de paraestatales, descentralizadas y fideicomisos.
- **Estatales**: empresas dedicadas a una actividad de carácter económico, tiene su propia personalidad jurídica y son propiedad del estado

Privadas.- aquella empresa en las que los propietarios dirigen el desarrollo de la empresa aportando sus capitales con el fin de tener utilidades, aunque también existen empresas privadas no lucrativas. Estas empresas se dividen: nacionales, extranjeras y mixtas

- **Nacionales**: aquellas personas de un país que aportan capital para formar una empresa con el fin de producir o distribuir bienes y servicios obteniendo una utilidad por el capital aportado.
- **Extranjeras**: son aquellas empresas en las que el capital es de personas ajenas al país pero que por ampliar sus actividades buscan un lugar apropiado para invertir su capital con el objeto de incrementar sus ganancias

- **Mixtas:** aquellas que se forman por la unión del capital nacional y extranjero; o también por la unión del capital público y privado

Por su tamaño o magnitud

Los principales criterios para juzgar el tamaño de una empresa son:

- **Criterio de producción:** explica la forma de producir, la cual puede ir de rudimentaria y artesanal tecnificada.
- **Criterios de mercadotecnia:** explica cuanto mercado absorbe la empresa de acuerdo con su tamaño, o sea, sus ventas.
- **Criterio financiero:** analiza el monto del capital, el pago de impuestos, el tipo de sociedad, etc.

Estos criterios al adaptarse y aplicarse a un país, deben modificarse conforme a las circunstancias económicas, entre las que sobresale el movimiento de precios que produce cambios en el monto de ventas anuales como criterio para definir el tamaño. En el caso mexicano de 1987, la definición de empresas en relación con su tamaño era:

- **Microempresa:** empresa que ocupa hasta 15 personas y realiza ventas anuales hasta de 80 millones de pesos.
- **Pequeña empresa:** empresa que ocupa de 16 a 100 personas con ventas hasta mil millones de pesos al año
- **Mediana empresa:** empresa que ocupa de 101 a 250 personas con ventas hasta 2000 millones de pesos al año
- **Gran empresa:** empresa que ocupa más de 250 trabajadores y tiene ventas superiores a los 2000 millones de pesos anuales”⁵

⁵ Méndez Morales José Silvestre la economía en la empresa, Ed. Mc Graw Hill. México p.p. 42.63

“Clasificación de empresas en México NAFIN 1999”⁶

Tamaño	Industria	Comercio	servicios
Microempresa	0-30	0.5	0-20
Pequeña empresa	31-100	6-20	21-50
Mediana empresa	101-500	21-100	51-100
Gran empresa	501 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

Por su situación fiscal

En relación al registro realizado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y otras instituciones para lograr acuerdos sobre su constitución y pago de contribuciones se clasifican en personas físicas y morales.

“Personas físicas: una sola persona que desea realizar una actividad empresarial responde de manera limitada. Dentro de estas encontramos el régimen general, régimen simplificado y régimen de pequeños contribuyentes.

- **Régimen general:** se pueden encontrar todas aquellas personas que realicen actividades empresariales que obtengan ingresos superiores a \$ 4,000,000.00. (LISR, art. 107)
- **Régimen intermedio:** son personas físicas con actividades empresariales cuyos ingresos exceden de \$ 1,750,000.00 y no rebasen los \$ 4,000,000.00 (LISR, art. 79-85)
- **Régimen de pequeños contribuyentes:** personas que realicen actividades empresariales y que los ingresos anuales en el ejercicio anterior no excedan de \$ 1,750,000.00 (LISR, art. 137-140)
- **Régimen de personas físicas con actividad empresarial y profesional.** se encuentran todos los profesionistas que reciben pago por honorarios (LISR art.110)⁷

⁶ Méndez Morales José Silvestre la economía en la empresa, Ed. Mc Graw Hill. p.p. 45

⁷ Fisco agenda 2011 Ley del ISR Editorial ISEF,

“Personas morales: son la agrupación de dos o más personas, las cuales tiene personalidad jurídica ya que son susceptibles de derechos y obligaciones, dentro del código de comercio se contemplan a la asociación civil y la sociedad civil, y en el código mercantil (ley general de sociedades mercantiles) se especifican aspectos referentes a las sociedades cooperativas, sociedad anónima, sociedad en comandita simple, sociedad en comandita por acciones, sociedad en nombre colectivo y la sociedad de responsabilidad limitada. Tanto las sociedades descritas en el código civil como las del código mercantil son lucrativas a excepción de la asociación civil. Enseguida se describen brevemente el concepto fundamental de las sociedades mencionadas anteriormente.

- **Sociedad civil:** es una sociedad en la que los socios se obligan a combinar sus recursos y esfuerzos para lograr un fin común.
- **Asociación civil:** es aquella creada para cumplir un objetivo de tipo social se forma por un patronato
- **Sociedad cooperativa:** es una organización social integrada por personas físicas que persiguen un fin común. Más adelante se habla acerca de este tipo de sociedad por la forma de organización de la empresa que se analiza y estudiará en el trabajo practico
- **Sociedad anónima:** existe bajo una denominación y funciona limitadamente, existen dos o más personas físicas o morales que unen esfuerzos para alcanzar su fin economico. Los socios que la integran tienen la obligación de cubrir el pago de una acción la cual da derecho al voto.
- **Sociedad en comandita simple:** aquella en la que existen dos socios, unos tiene derechos y obligaciones, mientras que los otros tienen responsabilidad limitada a estos últimos se les denomina socios comanditarios.
- **Sociedad en comandita por acciones:** aquella sociedad en la que el capital de los socios están dividido y representado por acciones
- **Sociedad en nombre colectivo:** existen bajo una razón social en la que los socios responden de modo subsidiarios, solidario e ilimitadamente de las obligaciones de los socios

- **Sociedad de responsabilidad limitada:** los socios se encuentran limitados al pago de sus aportaciones. Existen partes sociales las cuales pueden estar representadas por títulos negociables, a la orden o al portador.”⁸

Estas se pueden registrar, según el giro en régimen general de ley o en régimen simplificado.

Aunque las empresas se pueden clasificar de diferente manera, aún así no se pierden de su objetivo inicial el cual es poder satisfacer las necesidades sentidas de la población, las cuales pueden cubrir a través de la diversidad de empresas que existen logrando con esto atender la demanda que presentan la sociedad

1.3 ELEMENTOS DE LA EMPRESA

“Para que una empresa funcione de una manera adecuada es necesario que tengan los siguientes elementos

BIENES MATERIALES:

- a) Ante todo 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 mas al detalle la acción de la maquinaria.
- b) Las materias primas, o sea, aquellas que han de salir transformadas en los productos, v.gr.: madera, hierro, etc.; las materias auxiliares, es decir, aquellas que, aún la producción v.gr.: combustible, lubricantes, abrasivos, etc., los productos terminados: aunque normalmente se trata de venderlos cuantos antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad, y aún conveniencia de no serlo desde luego, v.gr.: para tener siempre en el mercado. Puesto que forman parte del capital, deben considerarse parte de la empresa.

⁸ Agenda Mercantil 2004, ley general de sociedades mercantiles, México

- c) Dinero: toda empresa necesita cierto efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios urgentes, etc. Pero además, la empresa posee, como presentación del valor de todos los bienes que antes hemos mencionado, un capital constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

HOMBRES:

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

- a) Existen ante todo obreros, o sea, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual: suelen clasificarse en calificados y no calificados, según se requieran tener conocimientos o pericias especiales antes de ingresar a su puesto. Los empleados, o sea, aquellos cuyo trabajo es de categoría más intelectual y de servicio conocido más bien con el nombre de "oficinesco". Pueden ser también calificados o no calificados
- b) Existen además los supervisores, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados: su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- c) Los técnicos, o sea, las personas que, con base en un conjunto de reglas o principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- d) Altos ejecutivos, o sea, aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- e) Directores, cuya función básica es la de 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 estas con aquellas. Pueden decirse que son los bienes inmateriales de la empresa

- a) Existen sistemas de producción, tales como formulas, patentes, métodos, etc.; sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio, o a crédito, etc.; sistemas de finanzas, como por ejemplo las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.
- b) Existen además sistemas de organización y administración, consientes 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.”⁹

Es importante señalar que para que una empresa pueda alcanzar sus fines determinados es muy importante el recurso humano dentro de ella, es recíproco e importante que la empresa cuente también con los elementos necesarios para que el trabajador pueda desarrollar su trabajo y por consiguiente pueda alcanzar los objetivos que tiene planteada la empresa.

Para que la empresa tenga un buen desarrollo debe existir un vínculo estrecho entre las personas que trabajan en una empresa como son; dueños, jefes, trabajadores, etc. Las empresas no solo se constituyen para tener un patrimonio propio, sino que también proporcionan un beneficio para el trabajador ya que ambos buscan cubrir sus necesidades al alcanzar los objetivos propios y colectivos los cuales los logran a la hora de realizar un buen trabajo en equipo obteniendo con esto que se logren los objetivos de la empresa los cuales al momento de cumplirse benefician a ambas partes.

A continuación se hará una relación de todos los elementos antes expuestos con la institución en donde se realizó la presente investigación.

⁹ Reyes, Ponce Agustín administración moderna, Ed. Limusa México 2004 p.p. 153-154

Gasolinera Q S.A. DE C.V. es una empresa de reciente creación en donde se realizara la investigación por lo tanto se debe tener claro que por su situación fiscal, es una empresa S.A. DE C.V. (sociedad anónima de capital variable) ya que tiene diversos socios, los cuales se encargan de tomar las decisiones pertinente en cuanto al funcionamiento que está teniendo esta.

Dentro de su clasificación es una pequeña empresa ya que cuenta con 38 personas de las cuales 6 son parte del personal administrativo y 32 son parte del personal operativo de la empresa, por su origen de capital es una empresa privada ya que pertenece a las personas que forman parte de la S,A. DE C.V. las cuales se encargan no solo de dirigir su funcionamiento, sobre todo se encargan de solventar todos los gastos que requiera dicho establecimiento para su buen funcionamiento ante el mercado laboral.

Por su actividad o giro se encuentra clasificada dentro de las empresas de tipo comercial y de servicios ya que se encarga de comercializar productos que ya están listos para su consumo final y sobre todo donde pueden obtener una ganancia por la venta de estos, y lo más importante que logren satisfacer las necesidades de la población.

1.4 LEY FEDERAL DEL TRABAJO

Como su nombre lo dice esta ley es la encargada de proteger y salvaguardar los derechos y obligaciones que tienen tanto los trabajadores como los patronos dentro del ámbito laboral.

De acuerdo a la ley federal del trabajo los trabajadores tienen derecho a las siguientes prestaciones:

“Artículo 69.- Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro.

Artículo 71.- En los reglamentos de esta Ley se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo.

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.

Artículo 74. Son días de descanso obligatorio:

I. El 1o. de enero;

II. El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero;

III. El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo;

IV. El 1o. de mayo;

V. El 16 de septiembre;

VI. El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre;

VII. El 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo

Federal;

VIII. El 25 de diciembre, y

IX. El que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, Para efectuar la jornada electoral.

Artículo 76.- Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual De vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

Artículo 79.- Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración. Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcional al tiempo de servicios prestados.

Artículo 80.- Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones.

Artículo 81.- Las vacaciones deberán concederse a los trabajadores dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicios. Los patrones entregarán anualmente a sus trabajadores una constancia que contenga su antigüedad y de

acuerdo con ella el período de vacaciones que les corresponda y la fecha en que deberán disfrutarlo.

Artículo 84.- 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.

Artículo 85.- 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 tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo.

En el salario por unidad de obra, la retribución que se pague será tal, que para un trabajo normal, en una jornada de ocho horas, dé por resultado el monto del salario mínimo, por lo menos.

Artículo 87.- 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.

Artículo 117.- 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.”¹⁰

1.5 INCENTIVOS

Para que un trabajador se sienta satisfecho en su área de trabajo y sobre todo para que tenga un mejor rendimiento laboral es necesario que la empresa le brinde los incentivos necesarios para que tenga un mejor desempeño

Por consiguiente un incentivo se entiende como:

¹⁰ Ley federal del trabajo 2011

“Del latín incentivos es aquello que mueve a desear hacer algo puede tratarse algo real como dinero o simbólico la intención de dar u obtener una satisfacción”¹¹

“Es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento”¹²

Retomando las definiciones anteriores se puede concluir que los incentivos son las motivaciones que tiene el trabajador, los cuáles pueden ser de manera personal, ya que por el simple hecho de ser el pilar de su familia los motiva a ser más productivos o los que les puede otorgar la empresa como pueden ser: reconocimiento de su desempeño ante sus compañeros de trabajo, incremento salarial, oportunidades de ascenso entre otras.

1.6 TIPOS DE INCENTIVOS

Es importante considerar que existen diversos tipos de incentivos, por lo tanto es necesario presentar su clasificación:

“Los incentivos pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Dinero:** el dinero es un incentivo en extremo complejo que literalmente significa distintas cosas para diferentes personas. Para el individuo que está en desventaja económica significa proveerse de alimento, abrigo y ropa. Para el acaudalado significa una fuente de poder y prestigio. Debido a los diferentes significados que los individuos pueden dar al dinero, no puede suponerse que un aumento en dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Sin embargo, los sistemas de incentivos de salarios que relacionan de modo directo los salarios con la producción, son especialmente efectivos para estimular a esta si se formulan estándares adecuados y el sistema es administrado con eficacia. El apoyo y la confianza de los empleados son factores de importancia que determinan el éxito de tales sistemas. En igual forma, la participación en las utilidades es efectiva como incentivo para una mayor producción y tiene efectos positivos

¹¹ <http://definicion.de/incentivo/>- 22/08/11

¹² ibidem

sobre las actitudes del empleado. En una sociedad en donde la satisfacción de las necesidades materiales de un individuo depende del dinero proveniente ya sea de salarios o de otras fuentes, el poder del dinero no puede minimizarse. Gellerman afirma que la característica más sutil y de más importancia del dinero es su poder como símbolo. Así, el dinero puede significar lo que el individuo desee.

- **Seguridad:** el anhelo del individuo por la necesidad de seguridad de todos tipos—física, psicológicos y económicos –se ve en todas las organizaciones que tienen empleados. Si bien la necesidad de seguridad varía entre los individuos puede servir con un importante incentivo que induce a muchos individuos a permanecer en una organización y a alcanzar un nivel mínimo satisfactorio de desempeño, para otra persona, la seguridad puede proporcionarle un sentido de libertad e independencia que los estimula a participar más plenamente en el puesto y a trabajar hacia el logro de los objetivos de la negociación. Está en posición de ser libre de dirigir sus energías principalmente hacia las metas de la organización más que para alcanzar su seguridad personal.
- **Afiliación:** la necesidad de pertenecer a grupos y de amor constituye una de las categorías de necesidades en la jerarquía de Maslow. En la terminología de una organización se puede considerar como afiliación. La necesidad de unirse con otros en relaciones que sean mutuamente satisfactorias y de apoyo. Las relaciones que se crean sobre una base satisfactoria y de apoyo. Aun cuando la importancia de estas relaciones no debe minimizarse, los gerentes y supervisores debería hacer todo lo posible para lograr que las relaciones entre quienes interactúan de mutuo acuerdo con la estructura formal de la organización, sean tan atractivas como las que se crean sobre una base informal. Si el clima de la organización provee para el establecimiento y mantenimiento de relaciones mutuamente satisfactorias y de apoyo entre sus miembros nuevos y antiguos, jóvenes y viejos, hombres y mujeres—es más probable que haya mayor productividad y mayor satisfacción entre los empleados.

- **Estima:** la satisfacción de las necesidades de estima puede cumplirse mediante una variedad de incentivos que principalmente implica prestigio y poder. consiste en oportunidades para ejecutar tareas que se consideran de importancia para la organización y para la sociedad y en tener poder sobre personas y recursos. La importancia que tienen los incentivos en esta categoría está muy influida por los varios grupos de la organización y por la sociedad. En la organización suelen ser creadas oportunidades para que algunos grupos de empleados reciban recompensas que proporciona estima, en tanto que otros grupos de empleados son menos favorecidos. En forma similar, en el seno de la sociedad algunos puestos se consideran de más prestigio que otros, según lo revelan los estudios de opinión

En un estudio de National Opinion Research Center, las entrevistas pedían a un corte seccional nacional de estadounidenses (N=2900), que clasificaran 90 ocupaciones distintas en términos de prestigio. Un resumen de los resultados de cómo fueron clasificadas por grupo las ocupaciones se muestra en la Tabla 11-1. Las ocupaciones gubernamentales gozaban de mayor prestigio con una calificación promedio de 90.8; en segundo lugar, las ocupaciones profesionales y semiprofesionales; y así sucesivamente.

La autoridad sobre las personas y los recursos es un fuerte incentivo para el individuo que siente una intensa necesidad de poder. Tales individuos se esfuerzan por alcanzar puestos de supervisión y gerenciales con el fin de satisfacer estas necesidades. Si bien una estructura organizacional tendrá un número limitado de puestos directivos, se pueden proporcionar otras oportunidades para tomar parte en funciones directrices o de poder mediante la participación.

Es reconocido que la participación es uno de los mejores incentivos para estimular la producción del empleado y para proporcionar satisfacción en el trabajo. Además de dar oportunidad al empleado para que participe en juntas y conferencias, en comités o mediante el buzón de sugerencias, puede prestarse mayor atención a la participación en la toma de decisiones acerca

del trabajo en si a las condiciones bajo las cuales se desempeña dentro del grupo de trabajo.

- **Autorrealización:** los incentivos para satisfacer las necesidades en esta categoría general incluyen la oportunidad para lograr una sensación de competencia ocupacional y logro. La competencia ocupacional se refiere a la habilidad de desempeño y al conocimiento por parte del individuo, de lo que es capaz de hacer y no hacer. El motivo de la competencia ocupacional se revela en los adultos como un deseo de dominio del puesto y adelanto profesional. Su efectividad como incentivo requiere que se dé al individuo libertad para desempeñar sus obligaciones según lo desee sin una supervisión estrecha o restrictiva y que se le dé la oportunidad de competir. Un empleado puede competir contra sí mismo con otros empleados o como miembro de un grupo en competencia con otros grupos, al competir contra de sí mismo, como cuando un empleado trata de mejorar su propio recorrer, el individuo puede obtener satisfacción y nadie pierde por no ser el ganador: la competencia entre empleados individuales o grupos de empleados puede ser ventajosa por que estimula una seguridad incrementada, mejores condiciones de limpieza y asistencia mejorada, lo mismo que producción.

La competición entre empleados para aumentar la producción puede ser estimulada mediante graficas de progreso. Sin embargo debe de hacerse notar que las graficas no deben emplearse como base para castigos o reproches: más bien deben emplearse en forma positiva como base de aliento y asistencia. Una autoridad informa que cuando los individuos se encontraron compitiendo contra sus propios records, cualquier cosa que tendiera a disminuir la producción llegaba a ser tan importante para los trabajadores como lo era para el supervisor.”¹³

¹³ Herbert, J. Chruden Administración de personal Editorial continental 1991 México P.P. 268-271

Clasificación	Número de ocupaciones	Calificación promedio
Funcionarios de gobierno	8	90.8
Trabajadores profesionales y semiprofesionales	30	80.6
Propietarios, gerentes y ejecutivos (excepto agrícolas)	11	74.9
Trabajadores de oficina, de ventas y similares	6	68.2
Artesanos, supervisores y similares	7	68.0
Granjeros y administradores de granjas	3	61.3
Trabajadores en servicio de protección	3	58.0
Obreros y similares	8	52.8
Campesinos	1	50.0
Trabajadores de servicio (excepto domésticos y de protección)	7	46.7
Jornaleros (excepto campesinos)	6	45.8

Herbert, J. Chruden Administración de personal Editorial continental 1991 P.P. 270

1.7 INCENTIVOS PARA DISTINTAS CATEGORIAS DE PERSONAL

Es de suma importancia que dentro de una empresa los empleados tengan incentivos de acuerdo a su área, puesto y sobre todo a su desempeño, porque no se puede premiar de la misma manera a un obrero que a un personal administrativo, ya que sus trabajos pero sobre todos sus sueldos son distintos y eso es determinante para asignar el incentivo correspondiente.

“Los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Personal gerencial:** la necesidad de logro es prominente entre los ejecutivos exitosos. Estos individuos por lo general se consideran ellos mismos como personas trabajadoras y de resultados, que deben lograr algo para quedar satisfechos. Los puestos ejecutivos típicamente proporcionan oportunidades de incentivo mediante las cuales pueden satisfacer sus necesidades. De acuerdo McClellan que ha estudiado la motivación del logro en varios grupos

de individuos, el ejecutivo en las organizaciones lucrativas exhibe las características siguientes:

1. Gusta de las situaciones en las que asume la responsabilidad personal de encontrar soluciones a problemas
2. Tiene la tendencia a fijar objetivos de desempeños moderados y a correr riesgos calculados
3. Desea informaciones concretas respecto a lo bien que se está desempeñando

En apariencia el motivo del logro está adquiriendo aun más importancia que en el pasado. El 74% de más de 300 ejecutivos principales de compañías anotadas en Fortune (Directorio Anual de las 500 empresas más importantes de los Estados Unidos) que fueron escrutados respondieron que encontraban la satisfacción en el trabajo una fuerza motivadora más importante hoy que en el pasado

Cuando se les pregunto lo que entendía por satisfacción en el trabajo; para una sustancial mayoría significo la reorganización de la compañía en alguna forma que diera oportunidad a más ejecutivos de demostrar su habilidad. Las formas de cambios organizacionales mencionadas incluían ampliar la base gerencial, la creación de más puestos ejecutivos, permitir mayor participación en la dirección, hacer resaltar el reto del puesto, etc.

En los últimos años muchas organizaciones han padecido proporciones agudamente ascendentes de fricciones entre el personal gerencial joven y el profesional. Este hecho es el resultado no solo de la actividad económica y de la escasez de personal talentoso sino también del tipo de supervisión que reciben. Por lo general los nuevos graduados universitarios están supervisados por los gerentes de primera línea que tienden a ser los menos experimentados y los menos efectivos en la organización. Les suelen faltar conocimientos y habilidad para desarrollar las habilidades productivas de sus subordinados de acuerdo con un experto.

Aun cuando la mayoría de los altos ejecutivos no hayan diagnosticado todavía el problema, el reto más grande a que se enfrentan la industria es desde luego

el subdesarrollo, la subutilización y la torpe administración y uso de sus recursos más valiosos—su talento joven gerencial y profesional.

Lo que necesitan los jóvenes es la supervisión de aquellos que no teman que sus subordinados los opaquen y que tengan la voluntad y capacidad de ayudar a sus subordinados a mejorar su desempeño y sus oportunidades de carrera

- **Personal profesional, científico y técnico:** las organizaciones moderna de todo tipo- desde las de industria pasada hasta las que proporcionan algún tipo de servicio social- utilizan el talento de cierta personal profesional científico o técnico entre estos se encontraran médicos, químicos, geólogos, ingenieros, abogados, contadores, y muchos otros. Estos individuos difieren de la mayoría de los otros empleados de una organización, no solo en el tipo y extensión de su preparación, sino también en su identificación con su grupo profesional. Además los ideales y objetivos de su grupo profesional en ocasiones pueden estar en conflicto con los objetivos y métodos de la organización que los emplea, a menos que la alta gerencia tenga los mismos antecedentes profesionales que los del empleado. El personal profesional y científico está motivado para desempeñarse al máximo si existen oportunidades de obtener logros, reconocimientos y status identificables y si sus asignaciones implican empeños constructivos, están diversificados en naturaleza y conducen el progreso con el fin de que el personal profesional y científico pueda progresar en una organización que está compuesta principalmente de personal de otras categorías, suelen establecerse una jerarquía dual, de manera que la persona profesionalmente orientada pueda avanzar a puestos de mayor autónoma y salario más elevado sin tener que asumir responsabilidades administrativas. Para el personal profesional y científico la promoción a un puesto administrativo suele ser considerada como pérdida de competencia profesional
- **Obreros:** el hecho de que muchos obreros reciban salarios elevados no sirve necesariamente para motivarlos o para proporcionales un elevado nivel de satisfacción en el trabajo. Un número cada vez mayor de estos trabajadores

parecen sentir que se encuentran en puestos estáticos con su autoestima en disminución y desvaneciéndose en el interés de desempeñar bien el puesto por el interés y intrínseco del mismo, muchos empleados han tratado de enriquecer sus puestos del nivel obrero, estos comprenden muchos métodos incluyendo la ampliación del puesto. Los estudios han demostrado que los obreros que tenían responsabilidad de tomar alguna decisión (aunque menor reportaban más interés y menos aburrimiento en su trabajo). De acuerdo con un reporte del departamento de trabajo (EE.UU.) una de las principales causas del descontento de los obreros es la brecha en status y en emolumentos entre los trabajadores de fábrica y los de oficina. Varias empresas incluyendo la IBM. La Hewlett Pacqard y la de Texas instrumnts, han intentado erradicar muchas de las distinciones visibles entre las distintas categorías de miembros de la organización. Otras firmas han discontinuado las denominaciones “cuello azul” (obreros) y “por hora”, y algunas han eliminado el sistemas de pago por hora y han colocado a sus obreros a suelo fijo. El adherirse a un sistema de proporción interna también ha ayudado para impedir que los obreros sientan que están destinados a permanecer en el nivel operativo de la organización. “¹⁴

INCENTIVOS PARA GRUPOS ESPECIALES

“Se clasifican de la siguiente manera:

- **Trabajadores desventajados.** Como resultado de la Mnpower Development and Trainign Act. (ley de desarrollo y entrenamiento de los recursos humanos). De 1962 y de la Economic Oportunity Act. (ley sobre oportunidades económicas), de 1964, los individuos clasificados como desaventajados están siendo entrenados para el mercado de trabajo industrial. Puesto que muchos de estos individuos son nuevos en el escenario industrial. Pocos se conoce acerca de los factores de trabajo que sean de importancia para ellos. En un

¹⁴ Ibidem p.p. 271-273

estudio del Special Training For Economic Progress (STEP) (entrenamiento especial para el progreso económico) sobre los que estaban siendo entrenados en todo el estado de Carolina del Sur demostraron que bien, si bien había diferencias entre subgrupos blancos y negros hombres y mujeres distintas ubicaciones geográficas, existían ciertas características que se aplicaban a todos ellos se encontró que en todos los grupos los factores intrínsecos de trabajo, incluyendo el deseo de hacerlo lo mejor que se pueda y la satisfacción personal, por lo general se clasificaban más alto que los factores extrínsecos tales como paga, alabanza o respeto. En todos los casos el respeto a la alabanza recibida de los superiores era de más importancia que la ganada en los grupos de compañeros. El temor a perder el trabajo o de ser reprendido era muy bajo, indicando que las técnicas de inducir miedo probablemente no sean efectivas con individuos similares a los estudiados.

- **Ciudadanos extranjeros:** las compañías de estados unidos que emplean a los nacionales de los países en los cuales están ubicados sus subsidiarias han aprendido la importancia de entender las subculturas locales debido a que los ambientes sociales, políticos y económicos son distintos en el extranjero, ciertas prácticas motivacionales que tienen éxito en los estados unidos pueden no tener éxito cuando se aplican a los nacionales de otros países. Por ejemplo en Francia y en algunos otros países europeos no es probable que los empleados respondan en forma positiva a la competición como técnica motivacional. Por otra parte, los alemanes prefieren trabajar como individuos y recibir el reconocimiento directo de su supervisor en vez de aquel del grupo de trabajo. Debido a la fuerte influencia que la cultura de cada país, e incluso regiones de un país, tiene sobre las necesidades de su gente y de la efectividad de los varios incentivos, es importante que los gerentes entiendan los antecedentes de sus subordinados y que conozcan los métodos más efectivos de motivación. ¹⁵

¹⁵ Ibidem 273-275

1.8.- PRESTACIONES DE LEY

Dentro de cualquier trabajo desempeñado es de vital importancia que el personal cuente con diversas prestaciones sociales las cuales están estipuladas ante la ley, cabe señalar que estas prestaciones no solamente garantizan una buena remuneración por su jornada de trabajo, sino también una protección ante posibles riesgos que se puedan sufrir a continuación se muestra una detallada definición de cada una de las prestaciones.

1.8.1 “ORIGEN DE LAS PRESTACIONES SOCIALES

La historia de las prestaciones y la seguridad social es reciente y se relaciona con la gradual concientización de la responsabilidad social de la empresa. El origen y el crecimiento de los planes de prestaciones y de seguridad social se deben a los factores siguientes:

1. Actitudes y expectativas de las personas en cuanto a las prestaciones sociales
2. Demandas de los sindicatos
3. Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno
4. Competencia entre las organizaciones en la lucha por atraer y retener a personas talentosas
5. Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado o razón de la competencia de los precios de productos o servicios
6. Impuestos y contribuciones gravados a las empresas, las cuales procuran encontrar y explorar medios lícitos para aplicar deducciones a sus obligaciones tributarias.”¹⁶

1.8.2 DEFINICION DE PRESTACIONES

“Son las adiciones a los sueldos y salarios de los trabajadores, pagadas por los empleadores y pueden ser en dinero o en especie. Incluye: aportaciones a la seguridad social, primas de antigüedad, cajas privadas de pensiones, despensas, ayudas para renta, etc., “¹⁷

¹⁶ Idalberto Chiaveenato. Administración de Recursos Humanos, M. Graw Hill Octava Edición p.p. 319-320

¹⁷ <http://www.definicion.org/prestaciones> 22/08/11

“Estas prestaciones involucran obligatoriedad para patrones y empleados, por lo que no pueden ser renunciables o cambiadas y marcan el mínimo que deberá de cubrir la labor realizada. Las prestaciones son normativas y señaladas en la Ley Federal del Trabajo, donde se estipula su seguimiento por parte de las autoridades del trabajo.”¹⁸

- **Jornada de Trabajo:** Las jornadas de trabajo se refieren al número de horas a laborar por día.
- **Descansos:** Los descansos señalan los periodos de interrupción durante el día y los días de descanso obligatorios
- **Vacaciones:** señalan los días de desarrollo de actividades de esparcimiento familiar
- **Prima Vacacional:** se refiere al apoyo extraordinario que se otorga al trabajador durante los días de vacaciones.
- **Aguinaldo:** se refiere a la prestación de recibir días de apoyo frente a los gastos anuales del trabajador.
- **Capacitaciones:** se refieren a las jornadas de formación didáctica de los trabajadores que les permitan ser más eficientes en su labor cotidiana, así como la obligatoriedad de estas
- **“Salarios:** retribución que debe de pagar el patrón al trabajador por su trabajo desempeñado
- **Utilidades:** los trabajadores participaran en las utilidades de las empresas de conformidad con el porcentaje que determina la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas”¹⁹

“Una de las prestaciones a las que todo trabajador tiene derecho es a recibir una seguridad social, la cual no solo incluye atención medica sino también:

¹⁸ <http://www.mitecnologico.com/Main/PrestacionesDeLey> 22/08/11

¹⁹ Ley Federal del Trabajo 2011

- **Pensiones y subsidios:** se cuenta con lo que son apoyos de pensiones, subsidios, gastos de funeral y matrimonio
- **Guarderías:** espacios apropiados con personal capacitado para el cuidado de los hijos de las madres trabajadoras.
- **Velatorios:** es otorgar servicios funerarios con oportunidad, calidad y eficiencia a los derechohabientes y población en general, a precios competitivos y accesibles.²⁰

Las jornadas de trabajo pueden ser:

- DIURNA (06:00—20:00 HORAS)
- NOCTURNA (20:00—06:00 HORAS)
- MIXTA (ABARQUE AMBOS TURNOS)

El número de horas máximo podrá ser:

- DIURNA en 8 horas
- NOCTURNA en 7 horas
- MIXTA en 7 horas y media

La jornada de trabajo se establece en el momento de la contratación y no podrá modificarse hasta un nuevo contrato. Solo podrá ampliarse en casos de peligro de muerte de los trabajadores, en otros casos, no existe obligación.

DESCANSOS

Durante jornadas continuas de trabajo (ininterrumpidas), se otorga un descanso de media con goce de salario. Por cada seis días de trabajo, el trabajador gozará de un día de descanso obligatorio por lo menos, con goce de salario íntegro.

²⁰ <http://www.imss.gob.mx/prestaciones/Pages/index.aspx> 14/04/12

Conforme a las necesidades del servicio, de común acuerdo el patrón y los trabajadores determinaran el día de descanso semanal obligatorio, procurando que este sea el día domingo. Los trabajadores que presten servicio el día domingo, tendrán derecho a una prima días ordinarios.

DESCANSO OBLIGATORIO EN EL AÑO

- El 1o. de enero;
- El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero;
- El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo;
- El 1o. de mayo;
- El 16 de septiembre;
- El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre;
- El 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal;
- El 25 de diciembre, y
- El que determinen las leyes federales y locales electorales, para efectuar la jornada electoral.

VACACIONES

Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcionada al tiempo de servicios prestados. Las vacaciones deberán concederse a los siguientes al cumplimiento del año de servicios.

PRIMA VACACIONAL

Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones. Las vacaciones y la prima se pagaran en la quincena que se hayan tomado los días, si las vacaciones abarcan dos o más quincenas, se pagaran los días correspondientes en cada quincena.

AGUINALDO

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.

CAPACITACION

La capacitación del trabajador es obligatoria y deberá de realizarse en horario de trabajo, salvo que por necesidades de servicio se modifique. Se le enterará de los días y numero de capacitaciones a las que deberá de acudir, en caso contrario, se entenderá que podrá rescindirse el contrato donde se señala la obligatoriedad de la capacitación del trabajador.

Para que una empresa logre cumplir las expectativas de sus trabajadores, principalmente se debe tener en cuenta que tipo de empresa es y sobre todo que tipo giro comercial tiene, para así mismo saber de qué manera sus empleados pueden lograr cumplir todas sus expectativas laborales. Por que en ocasiones aunque la empresa tenga toda la intensión de cumplirlas no se puede por el tipo de empresa que es.

Aunque de esto muchas veces los trabajadores no son conscientes, ya que en ocasiones solo piensan en sus necesidades y no en las que tiene la empresa, por lo que para evitar entrar en estos conflictos entre patrón y trabajador, la empresa debe

de tener diferentes incentivos para ellos, como son principalmente los que marca la ley, pero también ellos deben darse a la tarea de buscar diferentes incentivos con los que el trabajador se sienta motivado, pero sobre todo que no perjudique la estabilidad del patrón.

1.8.3 “TIPOS DE PRESTACIONES SOCIALES

1. Los planes de prestaciones y de seguridad social tienen por objeto ayudar al empleado en tres campos de su vida:
2. En el ejercicio del puesto (como gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, etc.)
3. Fuera del puesto, pero dentro de la empresa (ocio, cafetería, transporte, etc.)
4. Fuera de la empresa, o sea, en la comunidad (recreación, actividades comunitarias, entre otros.)

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

1.- Respecto a su exigencia

Los planes se pueden clasificar por obligatoriedad legal o espontáneos, lo cual depende de la posibilidad de exigirlos:

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 entre sindicatos, por ejemplo:

- a) Aguinaldo
- b) Vacaciones
- c) Vivienda
- d) Prima de antigüedad
- e) Ayuda para enfermedades
- f) Prima vacacional
- g) Ayuda por maternidad
- h) Horas extras

- i) Prima dominical
- j) Etcétera.

Algunas de estas prestaciones son pagadas por la empresa, mientras que otras son pagadas por las instituciones encargadas de la seguridad social.

B.- Prestaciones espontaneas: son las otorgadas por la generosidad de las empresas, dado que no son exigidas por la ley ni por negociación colectiva. También se conocen como prestaciones adicionales a las de ley e incluyen:

- a) Vales de despensa
- b) Fondo de ahorro
- c) Alimentos
- d) Transporte
- e) Prestamos
- f) Asistencia medico-hospitalaria prestada mediante convenio
- g) Ayuda para jubilación
- h) Entre otros.

2.- Respecto a su naturaleza

Los planes se pueden clasificar como económicos o extra económicos, por ejemplo:

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:

- a) Prima vacacional
- b) Vacaciones
- c) Vivienda
- d) Ayuda para jubilación
- e) Aguinaldo
- f) Planes de crédito
- g) Complemento de salario en caso de ausencias prolongadas por enfermedad
- h) Reembolso o pago de medicinas y medicamentos

B.- Prestaciones extraeconómicas: son las ofrecidas en forma de servicios, ventajas o facilidades para los usuarios, a saber;

- a) Alimentos
- b) Asistencia medico-hospitalaria y odontológica
- c) Servicio social y asesoría
- d) Club o agrupación gremial
- e) Asesoría jurídica
- f) Transporte de casa a la empresa y de la empresa a casa
- g) Horario flexible para la entrada y la salida del personal de oficina
- h) Entre otros.

3.- Respecto a sus objetivos

Los planes se pueden clasificar como asistenciales, recreativos y complementarios.

A.- Planes asistenciales: son las prestaciones que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y ayuda para casos imprevistos y urgencias que muchas veces están fuera de su control o voluntad, incluyen:

- a) Asistencia medico-hospitalaria
- b) Asistencia odontológica
- c) Ayuda económica por medio de prestamos
- d) Seguridad social
- e) Ayuda para jubilación
- f) Complemento salariales en casos de ausencia prolongadas por enfermedad
- g) Fondo de ahorro
- h) Seguro de accidentes personales
- i) Etcétera.

B.- Planes recreativos: son las prestaciones y los servicios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descansos diversión, recreación, higiene mental y ocio constructivo. En algún caso estas prestaciones también se extienden a la familia del empleado incluyen:

- a) Agrupación gremial o club
- b) Áreas determinadas para los momentos de descanso en el trabajo
- c) Música ambiental
- d) Actividades deportivas
- e) Excursiones y paseos programados
- f) Otras

Algunas actividades recreativas están llenas de objetivos sociales, como en el caso de los festejos y reuniones, que buscan fortalecer la organización informal.

C.- Planes complementarios: so las prestaciones y servicios con lo que se busca proporcionar a los empleados facilidades, comodidad y utilidad, a efecto de mejorar su calidad de vida, incluyen:

- a) Transporte o traslado del personal
- b) Comedor en el centro de trabajo
- c) Estacionamiento privado para los empleados
- d) Horario flexible de trabajo
- e) Cooperativa de productos alimenticios
- f) Sucursal bancaria en el centro de trabajo
- g) Entre otros.

Los planes complementarios son las facilidades que el empleado tendría que conseguir por cuenta propia, si la empresa no las ofreciera”²¹

²¹ Ibidem p.p. 320-322

CAPÍTULO II

LA MOTIVACIÓN Y EL FACTOR HUMANO

Dentro de una empresa el factor humano es el más importante ya que gracias a él la institución logra llegar a posicionarse como el número uno dentro del mercado competitivo, y esto no es gracias a las máquinas modernas, sino al trabajador que se encarga de que esas máquinas funcionen de una manera adecuada, por lo que es de suma importancia que tenga una motivación constante que le ayude a desempeñarse de una mejor manera dentro de su área de trabajo.

2.1 LA MOTIVACIÓN

La motivación es un término muy utilizado en diferentes ámbitos, como es a nivel personal, familiar, o bien dentro del mundo laboral, este término tiene la influencia ya sea directa o indirecta en el cumplimiento de metas u objetivos organizacionales. Generar motivación es algo muy complejo ya que dependerá en gran medida de los individuos que tienen características muy particulares unos de otros, por lo cual es necesario aprender a conocer a las personas, analizar ciertas teorías a fin de saber que medios utilizar para motivar a los colaboradores.

La motivación surge en el momento en que existen necesidades insatisfechas y el individuo se recarga de energía para llevar a su cumplimiento dichas necesidades; en ocasiones el propio individuo es capaz de motivarse por sí solo, pero existen veces en que necesita de la ayuda de otras personas para que este pueda motivarse; se puede decir que la motivación puede ser interna, es decir cuando el individuo es capaz de auto motivarse, o bien externa cuando requiere de factores fuera de sí mismo para generar motivación y esta pueda cubrir sus necesidades insatisfechas que le conduzcan al logro de sus objetivos dentro de los diferentes ámbitos,

2.1.2. Definición de Motivación

“Necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo”²²

“La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.” ²³

“La motivación puede definirse como el estado o condición que induce a hacer algo”²⁴

“La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima, además la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo”²⁵

Para que exista la motivación debe existir el factor humano, el cual lo podemos definir como: “los individuos son mucho más que un mero factor de producción en los planes administrativos. Son miembros de sistemas sociales de muchas organizaciones; son consumidores de bienes y servicios, y como tales ejercen vital influencia en la demanda; son miembros de familias, escuelas, iglesias, asociaciones profesionales y partidos políticos”²⁶

La motivación también puede entenderse como el motor que impulsa al ser humano a realizar actividades que resultan benéficas para él, ya que al momento de que realiza estas actividades pueden satisfacer sus necesidades más sentidas.

Analizando las definiciones anteriores se puede concluir que para que una persona tenga un mejor desempeño dentro de su área de trabajo, la empresa debe tener presente las diferentes formas en cómo está motivando al personal que labora ya que al sentir el apoyo por parte del patrón tendrá un mejor desempeño dentro de su

²² Terry Franklin Principios de administración Editorial cecsa 1995, p.p. 375

²³ Harold Koontz, Administration, editorial Mc Graw Hill p.p. 501

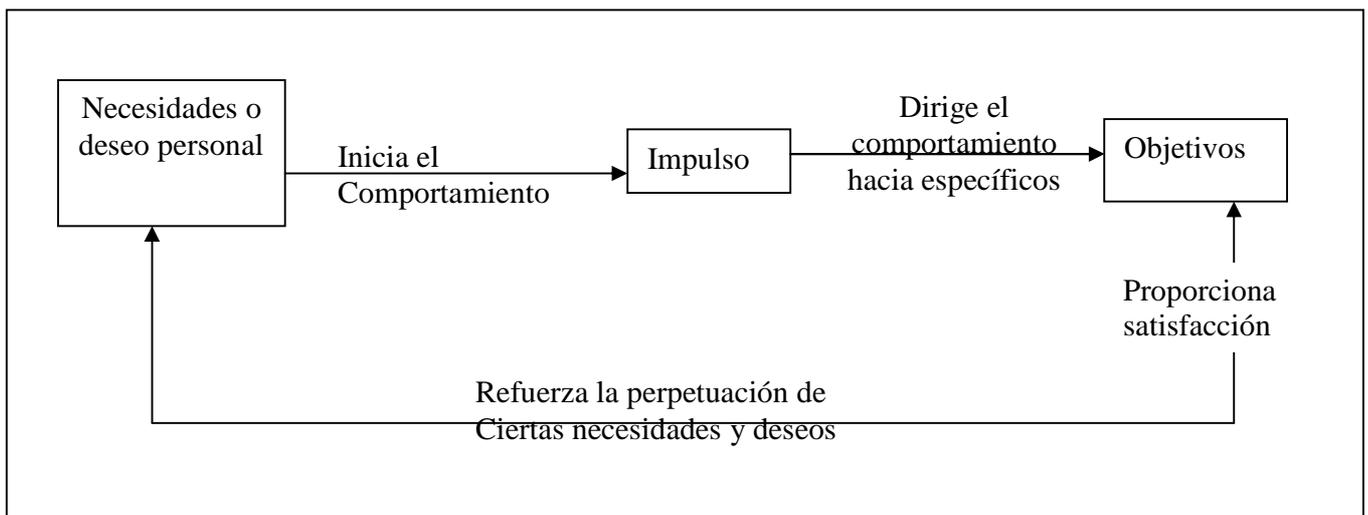
²⁴ Herbert, J. Chruden Administración de personal Editorial continental 1991 P.P. 263

²⁵ Idalberto Chiaveenato. Administración de Recursos Humanos, Mc. Graw Hill Octava Edición p.p. 48

²⁶ Harold Koontz, Administration, editorial Mc Graw Hill p.p. 498

área de trabajo logrando con esto cumplir con los objetivos de la empresa y sobre todo satisfacer sus objetivos personales.

Para que un individuo tenga motivación es importante que también tenga el apoyo de su jefe inmediato ya que es la persona con la que tiene más contacto y es quien esta alentándolo constantemente ya que si el trabajador tiene una buena motivación tendrá por consiguiente un mejor desempeño dentro de su área laboral.



2.1.3.-Teorías motivacionales

Existen muchas teorías que explican la motivación del individuo la cual no llega hacer solo en el ámbito laboral, sino también en lo personal ya que un individuo de acuerdo a su ámbito así mismo logra fluir dentro de su área de trabajo Entre las cuales las más nombradas en relación a la motivación laboral se encuentran las siguientes:

2.1.3.1.- Jerarquía de necesidades (MASLOW)

“Fue desarrollada por Abraham Maslow quien establece cinco niveles básicos o jerarquías de necesidades, estos son: Fisiológicas, de Seguridad, Sociales o de Pertenencia, de Autoestima o Ego y de Autorrealización.

- **Necesidades Fisiológicas:** la persona para vivir necesita de alimento, sexo vestido y descanso por lo cual buscara realizar alguna actividad que permita cubrir esas necesidades

²⁷ Ibidem p.p. 375

- **Necesidades de Seguridad:** es indispensable protegerse de los acontecimientos naturales como la lluvia, el viento y el sol por medio de una vivienda digna, un trabajo retribuido y un país que proteja sus derechos de ciudadano.
- **Necesidades Sociables o de Pertenencia:** El formar parte de un club de amigos, un grupo, una empresa o hasta el propio país, el compartir afecto y amistad y sentirse identificado con los objetivos que persiguen en cada uno de los niveles anteriores lo pueden llevar a realizar un autoanálisis en su persona.
- **Necesidades del Autoestima:** El ser humano requiere valorarse a sí mismo, darse cuenta que es una persona con habilidades, conocimientos, capacidades y debilidades por superar, quien va a buscar en este nivel lograr una confianza en sí mismo, ser independiente y así también lograr el respeto y aprecio de aquellos seres con quienes convive.
- **Necesidades de Autorrealización:** El ser humano ha logrado cubrir todas las necesidades anteriores se encuentra plenamente involucrado con el logro de sus objetivos, no se da por vencido y sigue en la lucha del establecimiento de nuevas y más retadoras metas, es una persona madura y segura de sí mismo.”²⁸

2.1.3.2.- Motivación y mantenimiento (Frederick Herzbeing)

“Frederick Herzbeing realizo estudios a través de dos preguntas que se hicieron a doscientos contadores e ingenieros y que posteriormente fueron aplicados a empleados en todo tipo de ocupaciones y organizaciones con el objetivo de ver como se sentían en su trabajo, las preguntas eran que debían decir aquellas razones por las cuales se sentían extraordinariamente bien y en las que se sentían muy mal con su trabajo.

Los resultados obtenidos en el caso de las situaciones en las que se sentían muy bien con su trabajo se referían a factores intrínsecos como es el logro, el

²⁸ Abraham Maslow motivación y personalidad editorial Díaz de santos S. A. p.p. 25-32

reconocimiento, la naturaleza del trabajo, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento personal e institucional

Herberzg observo que existían fuentes de satisfacción a las cuales los llamo motivaciones ya que eran necesarias para que el colaborador realizara mejor su trabajo.

Así mismo observo que en el caso de cuando los empleados se sentían insatisfechos con su trabajo se referían a factores externos relacionados con el ambiente de trabajo y que fueron llamados factores de higiene o de mantenimiento, los cuales si se dan no motivan pero si no se dan desmotivan.

En la figura 13.3 se muestra los factores que incluyen la motivación y mantenimiento²⁹

Factores de motivación	Factores de mantenimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Dinero y compensación • Vida personal • Condiciones de trabajo • Status • Seguridad en el trabajo • Política y administración de la compañía • Calidad de la supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> • En trabajo en el retador • Responsabilidad aumentada • Oportunidad para avanzar • Reconocimiento de la administración de un buen trabajo • Oportunidad para progreso personal

“13.3 Factores motivación e higiene”³⁰

2.1.2.3.- Teoría X-Y

“Douglas Mc Gregor expone dos teorías, cada una en su forma tiene como objetivo un control en el comportamiento de los individuos en la organización.

²⁹ Terry Franklin Principios de administración Editorial cebsa 1995, p.p. 383-384

³⁰ Ibidem p.p. 384

Dentro de la teoría X se pone la confianza en controles externos del comportamiento humano y considera las siguientes conductas

- La empresa es la encargada de organizar todos los elementos y factores necesarios a fin de lograr su objetivos
- El organizar implicar dirigir esfuerzos, motivar y controlar actos a través de modificaciones en su comportamiento a fin de adecuarlo a las necesidades de la empresa.
- Si no se interviniera administrativamente la gente seria pasiva e incluso se resistiría a cumplir con la organización, por lo que se requiere de la persuasión, las recompensas, los castigos, de modo que se tenga controlada y así poderla encaminar hacia el cumplimiento de los objetivos
- La mayoría de las personas son indolentes por naturaleza, tiene cierto repugnancia al trabajo por lo que lo evitaran prefieren ser dirigidas, les disgustan las responsabilidades, se centran en sí mismos, son indiferentes a las necesidades de los demás se resisten al cambio, son incrédulos y conformistas

La teoría Y confía en la autodirección y el autocontrol considerando los siguientes puntos.

- La administración es responsable toda de la empresa
- Las personas no son por naturaleza ni pasivas ni indolentes a las necesidades de la organización, sino sus actitudes son el resultado de su experiencia en las organizaciones
- La motivación permite asumir responsabilidades y tener disposición para cumplir los objetivos de la empresa
- La tarea esencia de la administración consiste en adecuar las condiciones de la organización y los métodos de operación hacia el cumplimiento de objetivos.”³¹

³¹ Harold Koontz, Administration, editorial Mc Graw Hill p.p. 504-505

2.1.3.4.- Mc cleliand

“David McClellan identifico tres necesidades o impulsos básicos en los individuos de la manera siguiente:

- **Necesidad de logro:** las personas que pasan el tiempo pensando cómo pueden mejorar en su trabajo, que se preguntan cómo podrían lograr algo valioso y que obtienen gran satisfacción al esfuerzo por hacer un buen trabajo se consideran que tienen una alta necesidad de logro. Estos individuos piensan no solo en los objetivos sino también en los obstáculos que pueden encontrar, en la forma de superarlos y en cómo se sentirán si triunfan o fracasan.
- **Necesidad de poder:** las personas que ocupan la mayor parte de su tiempo pensando sobre la influencia y control que tienen sobre otros y como pueden utilizar esta influencia para cambiar el comportamiento de las personas, obtienen autoridad y status y dominan las decisiones, tienen gran necesidad de poder. Se satisfacen sus necesidades manipulando y controlando a otros. Los individuos con esta necesidad por lo general buscan puestos de liderazgo en las organizaciones, son articulados, en ocasiones argumentativos, enérgicos y oxigenes, y no es raro que sean tercicos.
- **Necesidad de afiliación:** muchas personas ocupan la mayor parte de su tiempo pensando en crear relaciones cálidas, amistosas y personales con otros de la organización. tienen una elevada necesidad de afiliación y por lo general son más sensibles a los sentimientos de otros, buscan establecer relaciones amistosas siendo agradables y apoyando ideas, y buscan puestos con un entorno social agradable que conduzca a la interacción personal.”³²

2.1.3.5.- Teoría operante de Skinner

“Skinner afirma que los empleados pueden ser motivados por un ambiente de trabajo propiamente diseñado y por alabanzas respecto al desempeño deseado, de acuerdo con Skinner un reforzador positivo es una recompensa o estímulo que fortalece la

³² Terry Franklin Principios de Administración Editorial cecsa 1995, p.p. 381-382

probabilidad de una respuesta deseada, que a su vez conduce a una consecuencia positiva (para el gerente y los empleados) y tiende a repetirse.”³³

2.1.3.6.- Modelo de expectativa de Porter-Lawler

“Este modelo mostrado en la figura 13.8 incorpora las relaciones entre percepción, esfuerzo, recompensa y satisfacción

Por el modelo vemos que el esfuerzo individual de un empleado (3) depende del valor de la recompensa esperada (1) y de la percepción del esfuerzo involucrado en el desempeño y obtención de la recompensa (2). Entonces el desempeño (6) se convierte en el resultado de un esfuerzo (3), en las habilidades y rasgos de la persona (4), y en una percepción exacta del papel—lo claro que entienda el trabajo (5). El nivel del desempeño produce bien sea recompensas intrínsecas tales como auto estimación o un sentido de logro (7^a), o recompensas extrínsecas tales como un aumento de salario, promoción o elogios de parte del gerente (7b). Todo empleado tiene una idea personal respecto a lo equitativo del total de las recompensas (intrínsecas y extrínsecas) recibidas (8) y comparara psicológicamente eso con las recompensas realmente recibidas (7^a y 7b). Esto dará como resultado la satisfacción del empleado o la motivación (9) e influirá en forma positiva o negativa los valores personales futuros de ciertos tipos de recompensas (línea punteada de 9 a 1).”³⁴

³³ Ibidem p.p. 387-388

³⁴ Ibidem p.p. 394- 395

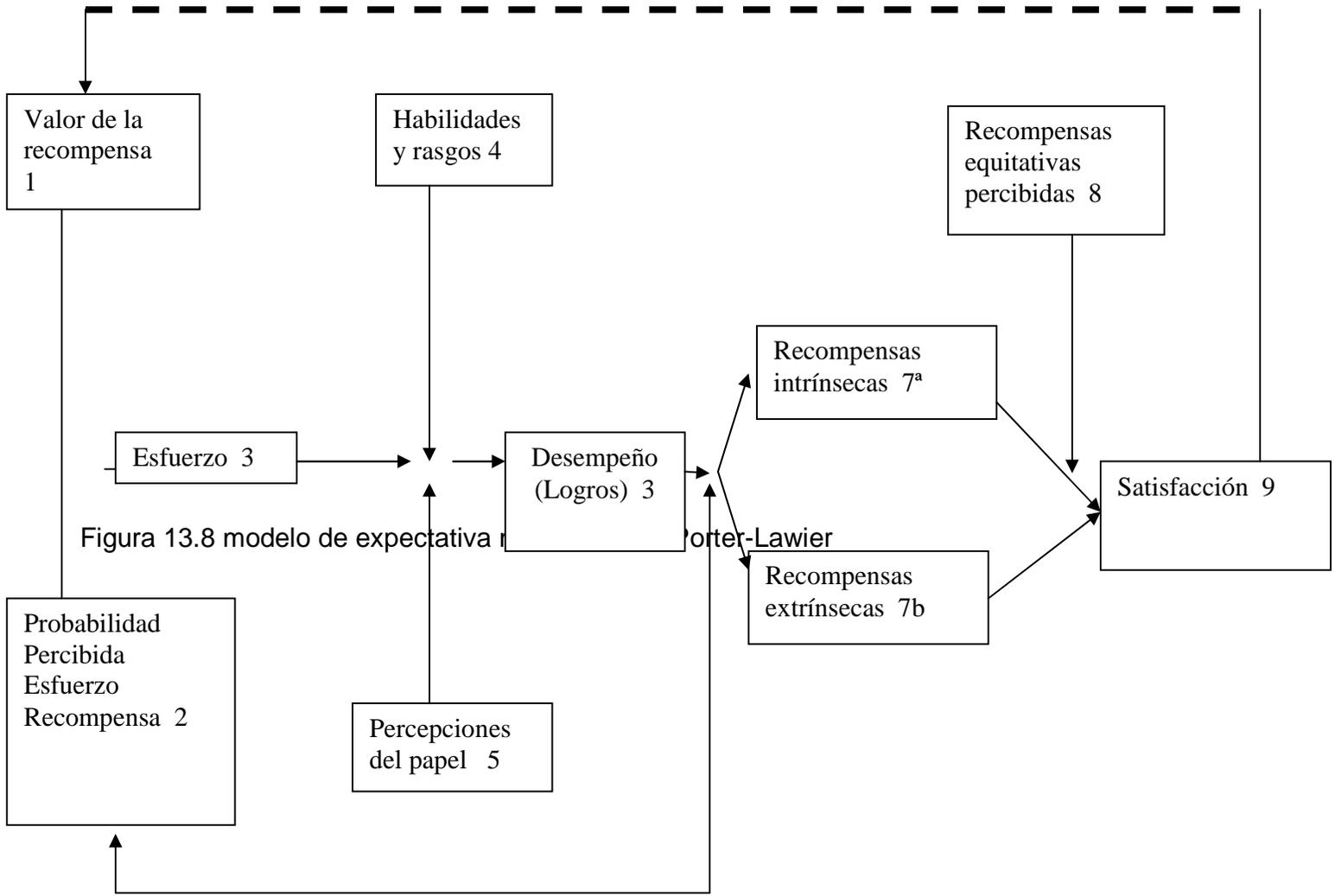
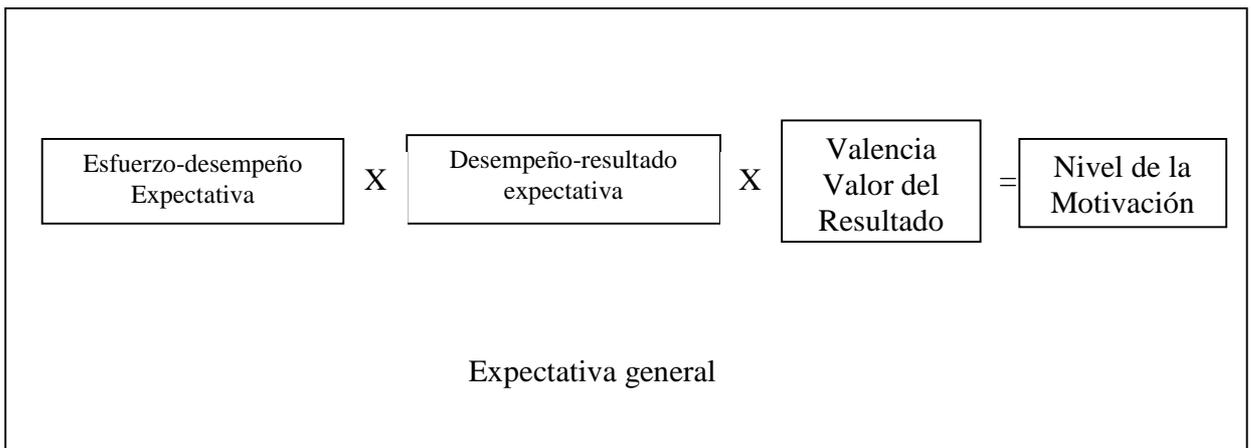


Figura 13.8 modelo de expectativa Porter-Lawler

2.1.3.7.- Modelo de Vroom

“Vroom afirma que la motivación para el trabajo es una función multiplicativa de las esperanzas de los empleados respecto a los resultados futuros por el valor personal que ellos dan a estos resultados. El sostuvo que la gente se sentirá motivada a realizar cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla.



“13.7 formula de la motivación de Vroom” ³⁵

2.1.3.8.-Teoría de la equidad

“Se refiere a los juicios subjetivos de los individuos acerca de lo justo de la recompensa obtenida en relación con los insumos (los que incluyen muchos factores, como esfuerzo, experiencia y nivel de estudios) y en comparación con las recompensas obtenidas por los demás. Los aspectos esenciales de esta teoría pueden describirse de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Resultado de una persona}}{\text{Insumos de una persona}} = \frac{\text{Resultados de otra persona}}{\text{Insumos de otra persona}}$$

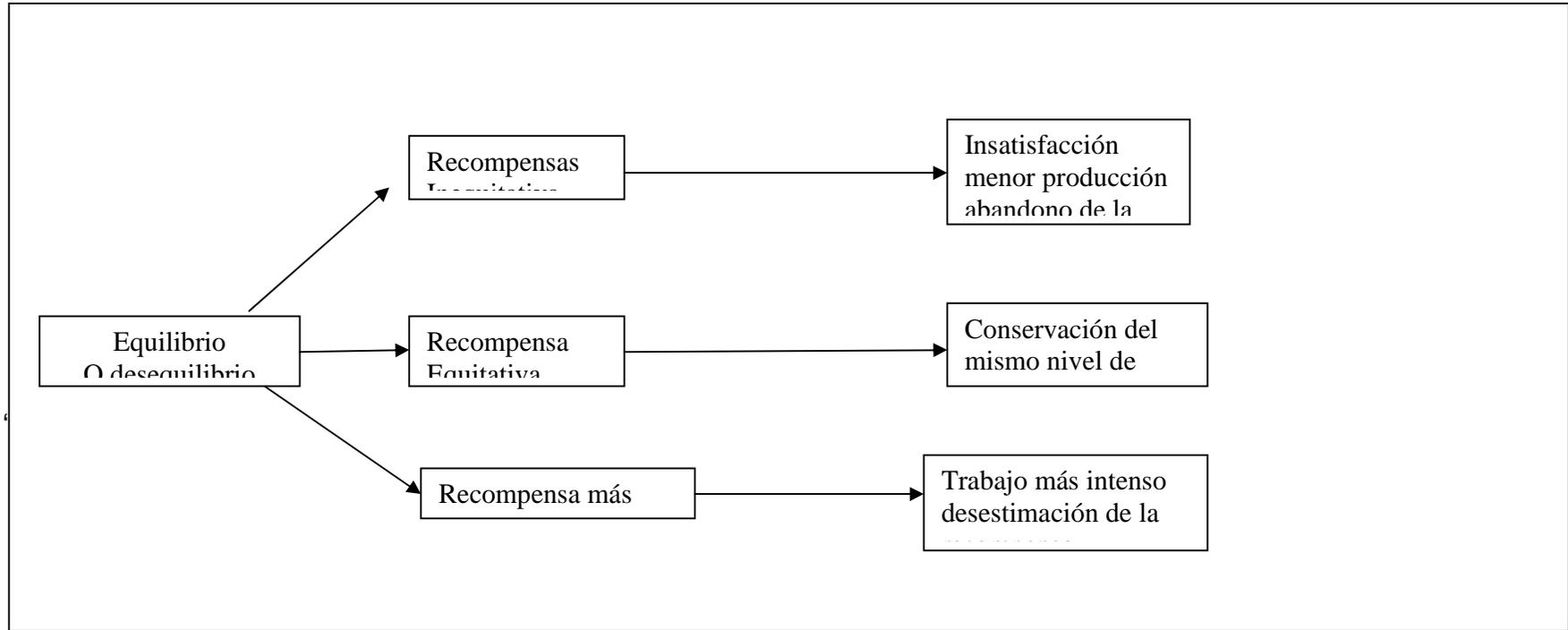
Debe haber relación entre la relación resultados/insumos de una persona y la de otra. Si la gente considera que se le ha recompensando de manera inequitativa, puede sentirse insatisfecha, reducir la cantidad o calidad de su producción o

³⁵ Terry Franklin Principios de Administración Editorial cecsa 1995, p.p. 394

abandonar la organización. Si, en cambio, percibe que las recompensas son justas, es probable que conserve el mismo nivel de producción. Si piensa que las recompensas exceden lo que se considera equitativo quizá trabaje más arduamente, aunque también es posible que las desestime. Estas tres situaciones se ilustran en la figura 14.4

Uno de los problemas que pueden surgir en estas circunstancias es que los individuos sobrestimen las contribuciones propias y las recompensas que reciben los demás, los empleados pueden tolerar por un tiempo ciertas inequidades, pero la persistencia de la sensación de inequidad puede resultar en reacciones desmedidas a sucesos evidentemente menores. “³⁶

³⁶ Harold Koontz, Administration, editorial Mc Graw Hill p.p. 512-513



³⁷ Harold Koontz, Administration, editorial Mc Graw Hill p.p. 513

Para que una empresa tenga un buen funcionamiento es de vital importancia que el factor humano se sienta satisfecho dentro de su área de trabajo, porque aunque en algunas ocasiones se debe de trabajar bajo presión ese no es motivo para que su desempeño se vea afecto, sino todo lo contrario ya que cuando la empresa les pide un esfuerzo adicional debe de tener presente que tiene toda la obligación de motivar e incentivar a su personal para que logre trabajar al ritmo que requiera la institución. Por ese motivo es importante el tener un conocimiento exacto y preciso sobre las diversas maneras en cómo se puede estar motivando a un trabajador, ya que todos por naturaleza tienen diversas necesidades, ya sean propias o colectivas por lo que al sentirse satisfechos en su área de trabajo podrán irse satisfaciendo estas necesidades.

Todo individuo necesita sentir que su trabajo es reconocido y esta es una característica que tienen las teorías antes expuestas en común que aunque estén plasmadas de manera diferentes de acuerdo a los estudios de cada investigador aun así todos logran coincidir en que un trabajador necesita el reconocimiento de su trabajo, no solo de manera económica, sino también ante la institución y con sus compañeros de trabajo.

Al momento de tener cubierta este logro el trabajador no solo logra sentir reconocimiento de su trabajo, sino que también se sienten parte importante del grupo porque saben que son piezas claves de la empresa logrando con esto ser más productivos para la institución porque saben que son parte de un grupo indispensable.

Para que el trabajador sienta cubiertas estas necesidades la institución debe de estar ideando estrategias para motivar e incentivar a su personal porque aunque un trabajador tenga toda la disposición de ser productivo la empresa es la pieza clave para que el trabajador desarrolle sus habilidades porque debe de crear estrategias para que el personal se sienta motivado y que aunque la empresa les exija demasiado dentro de su área tengan la disposición de realizar las actividades.

CAPÍTULO III

GASOLINERA Q S.A.DE.C.V.

En este capítulo se presenta una descripción sobre los datos generales de Gasolinera Q S.A.DE.C.V. En donde se mostrará desde el nombre de la empresa hasta la manera en cómo está organizada, las funciones de su personal administrativo y operativo que la conforman. Estos datos son importantes para el estudio de la presente investigación sobre las expectativas laborales de los trabajadores de dicha empresa para saber si estas expectativas no están fuera del alcance de la institución, porque de acuerdo a su tipo de así mismo pueden cumplir las expectativas de sus trabajadores.

Los siguientes datos que se presentan fueron obtenidos a través de una entrevista con la L.T.S Laura Vianney León Ávila quien funge como responsable del departamento de recursos humanos de dicha empresa.

3.1 Características generales de la institución

En la ciudad de Uruapan, Michoacán se encuentra la empresa denominada Gasolinera Q S.A. DE C.V. Con domicilio en la Calzada Benito Juárez esquina Michoacán Núm. 101 en la colonia Ramón Farías sus teléfonos: 51 9 45 35 y 51 9 45 40 teniendo un horario de atención de 24 horas los 365 días del año;

La institución cuenta con un total de 34 personas de las cuales 5 pertenecen al personal administrativo y 29 al personal operativo el cual incluye personal de bombas, de limpieza, jefes de patio y facturación. A continuación se muestra el horario con el que cuenta el personal:

- **Personal administrativo:** de lunes a jueves de 9:00am a 14:30 pm y de 17:00 pm a 19:30 pm, el día viernes de 9:00 am a 14:30 pm y de 17:30 pm a 18:30pm, los días sábados de 9:00 am a 15:00pm.
- **Personal de bombas:** este personal rola turnos los cuales pueden ser matutino, vespertino, nocturno y mixto. El turnó matutino comprende de 6:00 am a 14:00 pm , el vespertino de 14:00 pm a 22:00 pm, el nocturno de 22:00 pm a 6:00 am y el mixto de 19:00 pm a 2:00 am. Cabe mencionar que

después de su hora de salida deben quedarse media hora después para realizar su corte correspondiente

- **Personal de mantenimiento y jefes de patio:** este personal rola turnos los cuales pueden ser matutino, vespertino y nocturno. El turno matutino comprende de 6:00 am a 14:00 pm , el vespertino de 14:00 pm a 22:00 pm, el nocturno de 22:00 pm a 6:00 am Cabe mencionar que después de su hora de salida únicamente se deben quedar media hora después para realizar su corte correspondiente los jefes de patio.
- **Personal de facturación:** este personal solo trabaja los turnos matutino y vespertino, los cuales son rolados y únicamente trabajan de lunes a sábado

3.2 Antecedentes generales

Gasolinera Q S.A.DE.C.V. Fue inaugurada el 8 de diciembre del 2010 bajo la iniciativa del Sr. Francisco Torres Sánchez propietario de Gasolinera Quirindavara S.A.DE.C.V. Quien vio la necesidad que existía en esta zona de la ciudad de una nueva empresa de este giro comercial, ya que por la ubicación donde se encuentra no había otra empresa como tal que lograra cubrir las necesidades que estaba presentando la población, por lo tanto el principal propósito de esta nueva empresa es servir a los clientes de una manera rápida y eficaz. Para poder satisfacer las necesidades de los pobladores uruapenses.

Desde sus inicios la empresa ha venido trabajando bajo los mismos lineamientos, que han sido tener siempre una buena calidad en el servicio al momento de atender al cliente, esto se ha llevado a cabo porque durante una visita a la Ciudad de León el dueño de la institución llegó a una gasolinera en donde le atendieron con una sonrisa y diciendo el nombre de la empleada que lo iba a atender, en ese momento él decide que en su empresa sus trabajadoras debían llevar a cabo también este lineamiento, el cual fue transmitido al personal de Gasolinera Q de igual manera desde sus inicios han contado con 34 personas dentro de la institución, ya que son los que consideran que de acuerdo al tipo de trabajo y sobre todo a la demanda del mercado son los indicados para dar una buena atención al cliente.

3.3 Objetivo, Misión y Visión

Para que una empresa pueda brindar un buen servicio a sus clientes es de suma importancia que tengan establecida una Misión, Visión y Objetivos, ya que solo de esta manera todos sus trabajadores tendrán muy claro cual es y podrán dar un buen servicio a sus usuarios.

A continuación se muestra cual es la Visión. Misión y Quienes somos de gasolinera Q S.A.DE.C.V.

- **VISIÓN:** Posicionarnos regionalmente como empresa líder del sector gasolinero.
- **MISION:** La misión central de esta empresa es la de ofrecer más y mejores servicios, crecer para ofrecer más fuentes de empleos permanentes. Cambiar el concepto de gasolinera, por el de desarrollo comercial con servicios integrados a la actividad empresarial de los hidrocarburos.
- **QUIENES SOMOS:** Somos una empresa comprometida con la sociedad, con vocación de servicio, que compite con ética y que en sus actividades comerciales, su política es, la legalidad, con espíritu de crecimiento y aspiraciones de líderes en el sector gasolinero.

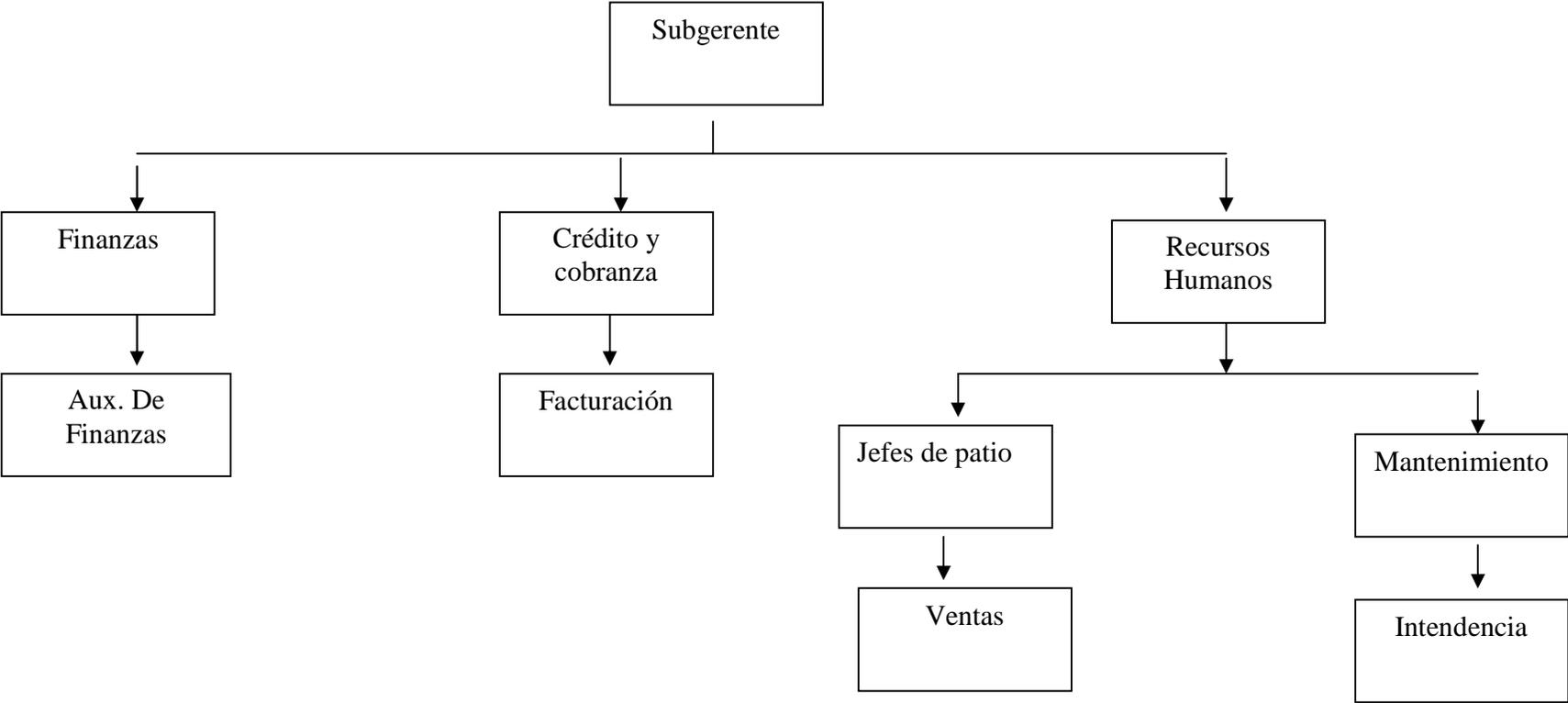
Como se mencionó anteriormente es una empresa de reciente creación, por lo tal aún no cuenta con objetivos establecidos.

3.4. Estructura Organizativa

Dentro de una empresa no solo es importante el tener bien claro la misión y visión de la empresa, sino también es de suma importancia el tener definido el organigrama que rige a la institución, ya que de esta forma se puede evitar que se dupliquen las actividades y sobre todo que se tenga una delegación de funciones dentro de la empresa logrando con esto que el trabajo se agilice, por lo tanto a continuación se muestra el organigrama de la empresa, así mismo como las funciones que tiene cada puesto de este.

Empleados de Gasolinera Q S.A DE C.V.			
cantidad	Departamento	Personal Operativo	Personal Administrativo
1	Subgerencia		X
1	Recursos Humanos		X
1	Crédito y cobranza		X
2	Finanzas		X
4	Mantenimiento	X	
4	Jefes de patio	X	
2	Facturación	X	
19	Personal de bombas	x	

El siguiente organigrama fue elaborado por la P.L.T.S. Lucero Sánchez Lucas



Fuente: L.T.S. Laura Vianney León Ávila encargada del departamento de recursos humanos Febrero 2011

Puesto: Subgerencia

Funciones:

- Verificación de pipas
- Solicitud vía internet
- Vigilar personal administrativo y de ventas
- Checar cotizaciones de material
- Capacitación de crédito y cobranza
- Atender permisos del personal de ventas
- Atención a clientes
- Generación de capacitación
- Estudio de mercado
- Información fiscal
- Corroborar información de clientes
- Conciliaciones bancarias, cada semana y cada cierre mensual
- Verificación de cheques, diariamente
- Solicitud semanal de pipas
- Capacitación para control de inventarios
- Atención a personal sobre solicitud de créditos
- Revisión de tercerías, cada 3 meses
- Elaboración de escritos
- Investigación de información requerida
- Control de material solicitado

PUESTO: Finanzas

FUNCIONES:

- Llevar el control de efectivo
- Ventas de despachadores de aceites y combustible
- Separa las ventas por trabajadora, por turno y capturarlo en los programas correspondientes
- Realizar diario el reporte de entradas y salidas
- Llevar el control del banco y verificar los depósitos

- Checar corresponsalía (revisar terminal de Banamex, terminal de tarjeta de crédito)
- Llevar el control de panamericano
- Control de fichas de deposito
- Control de préstamos a empleados
- Control de faltantes, gastos, chequera de la gasolinera
- Cobro de comisión por cambio de cheques
- Contar dinero
- Reposición de gastos y caja chica
- Hacer el pago de nóminas de efectivo a trabajadoras nuevas.

PUESTO: Crédito y Cobranza

FUNCIONES:

- Capturación y separación de vales de crédito en el programa de IGAS
- Hacer facturas de clientes y enviar por internet o paquetería a clientes foráneos las facturas información
- Auxiliar en las facturadoras que se encuentran en la gasolinera.
- Solución de problemas de clientes que tienen crédito
- Solución de problemas con vales de crédito
- Realizar facturas de fin de mes a clientes en general
- Revisar el concentrado cada mes de facturas de los clientes
- Enviar estados de cuenta
- El volumétrico y checar los depósitos de clientes y transferencias.

PUESTO: Recursos Humanos

FUNCIONES

- Reclutamiento y selección de personal
- Entrega de nominas
- Elaboración de actas administrativas

- Capacitación al personal e indagación al mismo
- Altas de baja del seguro social (Incapacidades, riesgos de trabajo, etc.)
- Solicitudes de permisos de los trabajadores
- Programación de vacaciones correspondientes al personal de la gasolinera
- Evaluación del personal
- Archivo de expedientes
- Control de papelería
- Organización de eventos
- Corresponsalía Banamex (Disposiciones de efectivo)

PUESTO: Ventas

FUNCIONES

- Recibir posición o isla
- Recibir y verificar el contenido en el contador de litros
- Recibir aceites
- Lavar isla en el horario especificado
- Las hojas de aceite deben de estar bien llenas
- Las notas de venta, puntos de venta deberán ser llenadas correctamente.
- Entregar efectivo mediante fichas aproximadamente cada 20 minutos o bien, al momento que el despachador así lo requiera.
- Atender una isla de trabajo (funcionamiento, venta y cobranza)
- Mantener limpio y buen estado el área de trabajo
- Reportar cualquier desperfecto
- Ofrecer los servicios
- Apoyar en limpieza en algunas áreas cuando así se requiera
- Portar el uniforme correctamente (limpio, planchado y zapatos limpios)
- Presentarse maquilladas y bien peinadas
- No separarse de su posición de trabajo sin autorización del jefe de patio en turno

- No portar el celular en su jornada de trabajo
- Entregar corte al finalizar el turno

PUESTO: Jefes De Patio

FUNCIONES

- Asistir al gerente
- Verificación de inventarios
- Funcionamiento de equipos
- Atender y notificar las quejas de clientes
- Cierre de cuentas individuales
- Distribuir a trabajadores y apoyar en horas pico.
- Supervisar el trabajo de las despachadoras
- Atención y calidad en el servicio.
- Realización de fichas de efectivo
- Funcionamiento de equipos
- Recibir el abasto de combustibles
- Portar el uniforme correctamente (limpio, planchado y zapatos limpios)
- Presentarse maquilladas y peinadas y peinados

PUESTO: Facturación

FUNCIONES:

- Entrega de ticket
- Realización de facturas en su turno (con sistema o sin sistema)
- Atención a clientes que soliciten facturas
- Atención y calidad en el servicio.
- Asistir al gerente
- No retirarse de su área de trabajo (a menos que sea a fin de su trabajo)

- Apoyar a jefes de patio a la realización de ficha los días miércoles en el turno matutino.
- Pase de tarjetas (punto de venta, crédito, etc.)
- Realizar el cambio de turno de las trabajadoras
- Entrega de ticket para inicio y termino de las medias horas de comidas.

PUESTO: Intendencia

FUNCIONES:

- Realizar la limpieza de la estación de servicio
- Mantener en perfecto estado la estación de servicio en cuanto a la limpieza de la estación.
- Vigilar suministro de lo necesario en baños
- Mantener en perfecto estado los baños de clientes y personal
- Reportar algún desperfecto de las instalaciones de la estación de servicio
- Abastecer los baños de papel higiénico
- Portar el uniforme correctamente (limpio, planchado y zapatos limpios)
- Presentarse maquilladas y peinadas.
- No tener visitas dentro de su jornada de trabajo
- Permanecer dentro de las instalaciones de la gasolinera durante su jornada de trabajo.
- No permanecer por más de 5 minutos en las islas de despacho de gasolina o diesel.
- Acoplarse a los horarios del rol de actividades.

PUESTO: Mantenimiento

FUNCIONES:

- Mantener en perfectas condiciones las instalaciones de la gasolinera así como la imagen de esta.
- Dar mantenimiento a todo lo referente a los dispensarios, pistolas, etc.

- Auxiliaren los desperfectos que ocurran dentro de la gasolinera.
- Entrega de reportes diarios del mismo funcionamiento de los trabajadores.
- Surtir aceites en los exhibidores de cada una de las islas.
- Realizar el inventario de aceites cada mes.
- Portar el uniforme correctamente (limpio, planchado y zapatos limpios)
- Abastecer material de limpieza a las despachadoras y personal de intendencia
- Supervisar la limpieza en la estación

PUESTO: Aux. Finanzas

FUNCIONES

- Registro de chequeras
- Pago de nominas
- Conteo de efectivo (Monedas)
- Recepción de cortes, turnos, papeles y efectivo
- Verificación y conteo de cortes y efectivo
- Entrega de efectivo a servicio de Panamericano
- Auxilio de conteo en efectivo (Billete)
- Captura de cortes, vales de efectivo, vales de crédito, boushers
- Registro de venta de aceites y aditivos
- Reporte de sobrantes y faltantes de cada uno de los trabajadores del área de ventas
- Atención al personal de ventas (Inconformidades)
- Coordinación con el departamento de R. H. en la elaboración de nóminas
- Transferencias bancarias
- Reporte por denominaciones de dinero
- Llenado de papeleta
- Control financiero
- Control de corresponsalía de Banamex
- Control de pagos de servicio
- Control de salida de dinero

3.5 PRESTACIONES E INCENTIVOS QUE OTORGA LA EMPRESA

Dentro de cualquier empresa están obligados a ofrecer prestaciones a sus trabajadores ya que es algo que por decreta la ley federal del trabajo en donde no solo se protege al trabajador por cualquier riesgo de trabajo, principalmente también para velar por los intereses que tienen los trabajadores, pero también es decisión de cada empresa si les otorga prestaciones e incentivos adicionales que los que esta estipulados dentro de la ley federal del trabajo.

Dentro de esta empresa denominada Gasolinera Q cuentan con algunas de las prestaciones que marca la ley como son:

- Seguro social
- Infonavit (de acuerdo al tiempo que tengan laborando)
- Vacaciones
- Aguinaldo
- Días de descanso
- Prima dominical y vacacional

Pero también la institución cuenta con prestaciones e incentivos que otorga adicionales a las que marca la ley para que sus trabajadores se sientan motivados y sobre todo que se sientan satisfechos dentro su área de trabajo, pero cada una de estas es en base al desempeño que tengan dentro de su área

- **Uniformes:** estos se les da en cuanto al proveedor los entrega, los cuales no tienen costo alguno para ningún trabajadores y se les cambian dos veces por año
- **Préstamos personales:** los cuales de igual forma le son otorgados a todo el personal y se les descuenta por semana lo que cada persona decida
- **Vales de belleza:** al personal administrativos se los dan cada mes por 200.00 y al personal de ventas se les otorga de acuerdo a sus ventas de aceites ya que solo lo puede obtener si venden más de 2,600 al mes y se hace una jerarquía de primer, segundo y tercer lugar y de acuerdo al lugar que obtiene se les da de 500.00, 300.00 y 200.00 de acuerdo al lugar que obtiene.

- **Incentivos económicos.** Estos incentivos se les da a las vendedoras que tienen ventas altas de aceites, ya que como se mencionaba en el incentivo anterior, si venden más de 2,600 al mes se les da un vale de belleza, pero aparte también se les da el 10% en efectivo de su venta.

Para poder entender de una manera más adecuada a una empresa es de suma importancia conocerla desde sus inicios, en donde se pueden rescatar elementos fundamentales para comprender su funcionamiento.

A pesar de entender el funcionamiento y la trayectoria que ha tenido la empresa en los últimos tiempos es de vital importancia el conocer cuáles son las diferentes funciones y actividades que desempeña cada trabajador dentro de su área de trabajo, lo cual ayuda a comprender si se está trabajando de una manera adecuada o si se están duplicando funciones.

También es de vital importancia conocer qué tipo de empresa y sobre todo a que giro comercial pertenece, porque esto da la pauta para saber si las expectativas que tienen los trabajadores pueden llegar a ser cumplidas por parte de la empresa o no, porque por ejemplo la empresa está dentro de las prestaciones de servicio gasolinero, por lo cual debe de trabajar las 24 horas del día los 365 días del año, por lo tal no puede otorgar a sus trabajadores el día domingo como descanso.

Otro factor que también influye es que esta dentro de la clasificación de empresas pequeñas ya que cuenta con menos de cincuenta personas dentro de la plantilla de trabajo, por lo cual la jornada de trabajo debe de ser rolada y en ocasiones si hay escases de personal deben de sacrificar sus días de descanso, aunque se les pagan sus horas extras trabajadas.

Pero de acuerdo a su giro y tipo de empresa aun así su prioridad es preocuparse por la motivación de su personal, que en ocasiones han llegado a considerar que no les dan las motivaciones necesarias para sentir cubiertas sus expectativa, pero están por encima del resto de las demás gasolineras, ya que sus sueldo es mayor que en otras y esto se puede comprobar al momento de que llevan su solicitud de trabajo y cuando manifiestan haber trabajado en otras gasolineras mencionaban que su sueldo es mucho menor al que ofrece esta institución.

De igual forma la empresa se ha preocupado para que mensualmente los trabajadores operativos estén recibiendo capacitación sobre su puesto para que de esta manera puedan tener un mejor desempeño y en cuanto a su personal administrativo se encargan de mandarlos a cursos para que refuercen sus conocimientos para que posteriormente puedan compartirlos con sus demás compañeros de trabajo.

CAPÍTULO IV

TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL

El trabajador social dentro del área empresarial tiene una actividad muy amplia no solo con el personal operativo sino también con el administrativo ya que una de sus funciones principales es ser el intermediario entre ambas áreas de la empresa. Por lo cual a continuación se da a conocer las diferentes características del trabajador social, así como los antecedentes y las principales funciones y actividades dentro del área empresarial.

4.1 PERFIL DE TRABAJO SOCIAL

Para poder tener un panorama más amplio en cuanto al perfil que está teniendo el trabajador social en la actualidad, se retoma el perfil profesional que se presenta en la revista de trabajo social n° 44, que fue resultado de una investigación donde se confrontan los perfiles real e ideal y dio como resultado el perfil profesional.

El trabajador social en el área empresarial es una pieza clave tanto para el desarrollo de la empresa como el desarrollo del trabajador, ya que es el mediador entre ambos en donde el profesionista debe ser neutral ante las situaciones que se presenten dentro de la empresa por que el debe de buscar el mejor beneficio para ambas partes.

“En el área industrial la especificidad de trabajo social debe reconocer una condición dual, por que la relación entre sujetos portadores de satisfactores y los sujetos portadores de carencias y necesidades, se origina a partir del proceso productivo, en donde sus nexos y vinculación se dan en una condición de supeditación y control directo de los primeros sobre los segundos enfrentado a los trabajadores con los trabajadores, a través de la oferta y la demanda laboral

- a) La relación entre capital-trabajo se constituye de diferentes mecanismos ideológicos, control que

- b) aunado a su condición de asalariado, ubican al trabajador social como un agente que auxilia en el proceso de extracción de plusvalía, cuyas contradicciones le determinan el carácter y alcance de su intervención profesional...

De tal manera que:

Los trabajadores caracterizan al sector que porta necesidades y carencias que buscan satisfacer por medio de la venta de su fuerza de trabajo, misma que establece las formas básicas de reproducción de su propia clase y que los lleva a divergencias continuas con los empresarios e industriales; quienes para mantener su propia posición, requieren conservar el control de la interrelación.

b) Las presiones de la empresa y de los obreros sobre el trabajador social, tienen diferente connotación, a pesar de ser coincidentes; a la empresa le interesa que la productividad no decline, mientras que el trabajador reivindica ante aquella—vía trabajadora social—condiciones más fáciles de trabajo.”³⁸

4.1.1 Definición de Trabajo Social Empresarial

“El trabajador social del área industrial desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como a la solución de problemas de carácter social, mediante la utilización racional de los recursos y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos.”³⁹

El desempeño que tiene el profesional de trabajo social, es de suma importancia dentro de la empresa ya que es el encargado de orientar hacia posibles soluciones ante las necesidades presentadas dentro de la empresa ya que su objetivo no es dar la solución, sino dar los elementos necesarios para que tanto el trabajador como la empresa detecten las soluciones que se le pueden dar a su necesidades.

“El trabajador social industrial se define como un conjunto de actividades que tratan de movilizar esfuerzos de la comunidad empresarial, formando por todos los que en ella laboran en el sentido de que esta contribuya de manera efectiva a la opción de condiciones de trabajo que permiten que el hombre tenga en ellas

³⁸ Terán Trujillo Margarita revista de trabajo social Núm. 44 1990 p.p. 33-34

³⁹ *Ibidem*

mayor participación y que puedan realizarse a través de un trabajo productivo y debidamente remunerado”⁴⁰

4.1.2 Antecedentes

De acuerdo a Margarita Terán Trujillo (1990) los antecedentes de trabajo social que ella presenta son los siguientes:

La denominación del área aun es motivo de confusión, indistintamente se le llama industria, empresarial o laboral. Sin entrar en polémica, se harán algunos señalamientos al respecto. Existe un código internacional para la denominación y clasificación de las EMPRESAS como una acción de emprender o comenzar una sociedad mercantil o industrial para llevar a cabo negocios o proyectos de importancia, de tal modo que se habla de empresas industriales, empresarial o empres tiene una connotación más amplia que industria en cuanto que este ultimo solo se refiera a las operaciones materiales para la obtención o transformación de uno o varios productos naturales. .

Por lo anterior y para motivos del presente trabajo se considera que el área debería denominarse empresarial y las subáreas podrían ser; industrial, de servicios, comercial, entre otras, según sea la rama o giro de la empresa.

Así, desde su surgimiento a 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 de América y la Gran Bretaña, los trabajadores sociales ocuparon un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria.

⁴⁰ Pérez; Carbona Jorge Eduardo 2002 Administracion de Recursos Humanos Morelia Mich. 1986 p.p. , 67

En los primeros años de este siglo los primeros trabajadores sociales con la ayuda de fundaciones filantrópicas (que no eran otros que los mismos industriales que asumían el título de filántropos y que con frecuencia aparecían entre los grupos directivos de las agencias de bienestar social), realizan investigaciones sociales sobre las condiciones de trabajo de los obreros y las causas de la pobreza de estos últimos; grupo de este trabajo, la legislación de bienestar social mejoro notablemente y algunas reformas del derecho del trabajo se modificaron.

Cabe señalar que en la primera mitad del siglo XX la industria fabril había crecido considerablemente, tanto en estados unidos de América como en Europa; pero las dos guerras mundiales acaecidas y la gran crisis económica de 1929 en los Estados Unidos de América repercutieron en la estructura socio-económica de los países industrializados. Su impacto repercute en los obreros, manifestándose un número considerable de desempleados, subempleados e indigentes que requerían con urgencia de asistencia inmediata. Ante el surgimiento de esta nueva problemática, los grupos empresariales y el estado requirieron de medidas institucionales a fin de dar respuesta a esta nueva expresión social, lo que provoca un impulso nuevo al trabajador social, ejecutando acciones como:

La creación en Inglaterra, albergues obreros-asilos nocturnos en donde se permitía comer y dormir.

Mary Richmond describe en su libro caso individual la participación del profesional en los “periodos de crisis industrial” en donde describe a groso modo las acciones del trabajador social, del servicio que se ocupa de la higiene mental de los obreros...La indemnización de accidentes de trabajo y la ejecución de tutores cuando los beneficiarios sean niños... la reeducación profesional del herido...su participación en las bolsas publicas de trabajo y en la educación del publico en el campo de las cuestiones industriales.

Es axiomático que la historia del trabajo social está ligada a la actividad productiva; desafortunadamente la bibliografía es escasa en esta área, lo que no permite conocer con certeza el número de trabajadores sociales incorporados en esta. Así como las funciones que estos realizaban. Las experiencias acumuladas

por trabajadores sociales en este ámbito como en otros, no han sido sistematizadas por los sujetos involucrados y por lo tanto transmitidos.

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 conocimiento de la participación del profesional en dos industrias: Cervecería Modelo, S.A DE C.V. y Cementos Cruz Azul de México.

Asimismo, se advierte actualmente su presencia en Pedro Domeq, Mabe, S.A., industrias Vidrieras (Los reyes y Vidrio Plano), Aurrera, S.A., Bancos, Condumex, etcétera.

En la última década el país sufre la crisis económica más aguda de su historia en donde la contracción de la actividad productiva ha prevalecido por lo que las industrias y empresas han tenido que reducir su presupuesto dirigido a la humanización del trabajo, llevando a cabo recortes y ajustes de personal, en especial en esta rama.

Como lo habíamos apuntado anteriormente, el país requiere de rápidas y constantes transformaciones que lógicamente se encuentran suspendidas a las condiciones estructurales del endeudamiento externo de la revitalización de la industria y profundización de las reformas políticas. Esto, en la medida que el país recupere su crecimiento gradualmente, se hará necesario responder a los rezagos de las necesidades sociales de los trabajadores con un equipo multidisciplinario de profesionales especializados en el área trabajo social no debe quedarse al margen

de los nuevos procesos que se generen, por lo que requiere ampliar su conocimiento ya 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.

4.1.3 Objetivos de Trabajo Social Empresarial

Los objetivos de las diferentes profesiones son siempre para dar respuesta a las necesidades por las cuales surgieron, es decir, es hacernos una pregunta de ¿para qué se hace?; por lo tanto la siguiente información fue retomada de la revista UNAM – ENTS N° 44 (1990):

- Objetivo general:

Participar multidisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de recursos humanos de las distintas empresas e industriales; para promover la satisfacción de necesidades socioeconómicas y laborales de los trabajadores, elevando los niveles de vida de este sector

- Objetivos específicos:
 - Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación, así como la seguridad e higiene del trabajo.
 - Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.
 - Identificar las legislaciones políticas de estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan para brindar una orientación exacta y precisa al trabajador.
 - Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés y beneficio para los trabajadores.
 - Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
 - Elaborar estudios económicos-sociales correspondientes a la selección del personal de nuevo ingreso.

4.1.4 Funciones y actividades

“Todas las funciones y actividades de trabajo social en el sector empresarial son variadas pero todas ellas están encaminadas a conocer y enfrentar la problemática social que afecta el factor humano en la organización mencionando las siguientes”

INVESTIGACION

- Diseñar estudio de necesidades y características de los trabajadores para establecer sistemas de estímulo e incentivo
- Realizar el seguimiento de la superación laboral de los distintos grupos de trabajadores con direcciones de superación en su puesto
- Investigar sobre la actualización de sistemas de seguridad y protección en su rama industrial
- Actualizar la información sobre aspectos de seguridad social de los trabajadores
- 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, cohesión grupal, competencia y colaboración, adaptación a cambio

ADMINISTRACIÓN

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades sociales de la población en base a la promoción y el desarrollo

- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento de trabajo social
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales del área de trabajo social
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de trabajo social
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos y relaciones industriales
- Simplificar los trámites que obstaculizan las prestaciones y los servicios de los trabajadores en la empresa.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

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

CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

- Diseñar y organizar en coordinación con las unidades operativas correspondientes programas de capacitación y adiestramiento industrial
- Impartir en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes cursos de actualización al personal profesional

- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento para mejor desempeño de su trabajo
- Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional

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

RELACIONES PÚBLICAS

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

- Sensibilizar y motivar a los trabajadores acerca de los proyectos de estrategias de cambio a implementar para el mejoramiento y desarrollo

EDUCACIÓN

- Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia
- Promover actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo
- Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa
- Fomentar en el trabajador el interés en aumentar su cultura por medio de la orientación y el estímulo para llevar una vida digna
- Realizar pláticas de planificación familiar al trabajador y su pareja
- Realizar pláticas sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental, higiene personal y del hogar

PRESTACIONES DIVERSAS

- Medir entre autoridad empresaria y el personal, así como el sindicato,
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores
- Controlar los programas de ayuda de materiales y en especie para trabajadores
- Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para la lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras
- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador o a su familia en caso de defunción

- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores así mismo de pensiones a jubilados
- Estimular la participación de los trabajadores y sus familias a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones
- Generar proyectos para apoyo social y emocional para el trabajador en proceso de jubilación

COORDINACIÓN

- Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se vendan productos básicos y papelerías a modo de obtener descuentos para los trabajadores
- Mantener coordinación con el sindicato para mediar las relaciones obrero-patronales en caso de conflicto
- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de seguridad social
- Mantener relación con los grupos de alcohólicos anónimos próximos a la empresa para canalizar a trabajadores con esta enfermedad social

ASESORÍA

- Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo
- Orientar al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas y profesionales, incapacidad, despido y jubilación
- Orientar legalmente en aspecto de derecho civil y familiar, en caso de divorcios, problemas sobre viviendas o patria potestad de los hijos
- Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar

DIVULGACIÓN

- Promover información sobre los programas y prestaciones a los trabajadores
- Informar por medio de periódicos murales o carteles los derechos y obligaciones de los trabajadores
- 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

SISTEMATIZACIÓN

- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de capacitación y adiestramiento de educación, etc.
- 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

4.1.5 Conocimientos, Capacidades y Habilidades

Para que el trabajador social tenga un buen desarrollo dentro del área empresarial es muy importante que requiera de una serie de conocimientos, habilidades y capacidades para poder tener un buen desarrollo profesional y sobre todo para poder apoyar de una manera apta y apropiada al personal que lo requiera.

A continuación se mostraran los conocimientos, capacidades y habilidades que debe poseer el Licenciado en Trabajo Social (L.T.S.) dentro del área empresarial.

Los cuales fueron adaptados de acuerdo al plan de estudio 2007-2011

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 POLITICA 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 PSICOLOGÍA PARA

- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo y como comunidad
- Comprender las situaciones problema 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 ADMINISTRACIÓN PARA

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

CONOCIMIENTOS DE ESTADÍSTICAS PARA

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

CAPACIDADES Y HABILIDADES

A niveles directivos (en la toma de decisiones), para:

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

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

- Identificar situaciones y problemas sociales

- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social
- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social
- Establecer diagnósticos sociales
- Analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas y condiciones laborales
- Seleccionar procesos que 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, etcétera).
- Elaborar informes.
- Elaborar programas.

- Elaborar presupuestos.
- Aplicar técnicas de la información.

4.2 Niveles de Intervención

Es muy importante que se tengan muy claros los diversos niveles en los que se puede intervenir dentro de una empresa, ya que todos son de suma importancia y sobre todo, los tres que se mostraran a continuación pueden llegar a ser los más comunes de trabajar a diario.

Trabajo Social de caso:

- Se dice que Trabajo Social de Casos es “Comprender los problemas de cada individuo en la forma más completa posible, investigación escrupulosa, cuidadosa de un individuo y los problemas que presenta:
 - Aumenta la capacidad del individuo para darte la oportunidad de hacer frente a sus problemas
 - Mejorar tensiones existentes en las relaciones familiares
 - Estudia las características individuales, necesidades y antecedentes.”⁴¹
- “Proceso de averiguación y comprensión de los hechos relacionados con la persona y su problema, reflexionar sobre su significado y formas de decidir ante los mismos sin llegar a una acción y perseverar en ella”⁴²
- Dentro del Trabajo Social de Casos se describen tres fases para lograr el proceso:

⁴¹ HAMILTON, Gordon “Teoría y práctica de Trabajo Social de Casos” de MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998 Pág. 7

⁴² ORTEGA y Gasset “Estudio psicológico” de MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998 Pág. 6

- “La investigación
- 1 ra. Fase del estudio social:
- Constituye el aspecto fundamental del estudio social porque de ella dependen las demás técnicas y solo cuando es completa y objetiva puede formularse un análisis acertado que da pauta a una planeación y tratamiento correcto a la atención adecuada de la solución al problema a través de la educación social y de la promoción social como funciones básicas de Trabajo Social.
- Fases:
 - La investigación en su primera etapa exploratoria del problema
 - La investigación en su segunda etapa descriptiva del problema
 - La tercera etapa de la investigación explicativa-predictiva del problema
- El diagnóstico (análisis operativo situacional)
- 2 da. Fase del estudio social:
- El diagnóstico o análisis abarca además de la apreciación de los signos y síntomas producidos por los problemas, un juicio sobre sus posibles significados y un cuidadoso proceso analítico- sintético de los factores que determinan sus causas, incidencias, constantes y variables.
- Del tratamiento social a la promoción social
- 3 ra. Fase del estudio social:
- Esta requiere siempre de una cuidadosa atención por parte del Trabajador Social, como el conocimiento profundo del problema que afecta al sujeto y de los recursos con los que cuenta, además de conocer sus límites profesionales para poder actuar a fin de no invadir áreas que correspondan a otras profesiones.
- Funciones que realiza:
 - Comprensión profesional del problema
 - Clarificación al sujeto (s) de su problema (s)

- Dar terapia social de apoyo para constituir un plan y tratamiento adecuado con la participación del propio sujeto
- Orientación hacia los recursos a su alcance
- Es necesario hacer ver al sujeto si observa las características de persona, responsabilidad, conciencia, libertad y voluntad. “⁴³

Trabajo social con grupos: este es el método de intervención de trabajo social que ayuda a los individuos a mejorar en su funcionamiento social, a través de el conjunto de personas que tienen un objetivo en común en donde se transmite no solo información, sino se pretende una información en donde los individuos aporten sus potencialidades, experiencias y se resuelvan de esta manera eficazmente sus problemas personales y de grupo.

El trabajador social de grupo pretende que cada miembro del grupo obtenga una retroalimentación y que aprenda a servirse del grupo a servir a este a la comunidad, así mismo ofrece la posibilidad de que los individuos vivan experiencias que solo puedan ser logradas a través del grupo.

“Yolanda Contreras distingue dos procesos en el trabajo social de grupos, atendiendo por proceso “la sucesión de etapas durante las cuales se cumple un objetivo”, los cuales son el proceso sociológico y educativo. El proceso sociológico, se refiere a la capacitación del individuo dentro del grupo para su vida social, dicha capacitación del individuo dentro de un grupo para su vida social, dicha capacitación es lo que llamamos el proceso educativo, el cual está presente en cada etapa del individuo, ya que este, en cada etapa tiene la necesidad de aprender según su edad. En ambos aspectos se va a tener en cuenta la conformación biosíquica y las influencias del medio social, que rodea al individuo.”

44

De acuerdo a Yolanda Contreras (1979) las fases por las que atraviesa este nivel son:

⁴³ MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998 Pág. 42 y ss.

⁴⁴ Contreras de Wilbelm Yolanda trabajo social de grupos Ed. Pax México 1980 p.p. 47-|05

- **Formación del grupo:** Es la creación del grupo en esta etapa, el líder profesional (el trabajador social) identifica los intereses comunes de las personas y ayuda a estas a asociarse. A veces, la formación es natural (o sea que la gente se agrupa espontáneamente), mientras que en otras corresponde a un técnico hacerlo.
- **Integración del grupo:** Una vez que el grupo está constituido, el trabajador social iniciara su acción para que cada individuo sea aceptado por los demás y para que este a su vez también acepte al grupo. Es un proceso activo en los dos sentidos, pues representa lo que se ha llamado integración del grupo o la aceptación mutua en el.
- **Organización:** En esta etapa el grupo elabora los sistemas que le permiten desarrollar la capacidad para auto dirigirse o autogobernarse. El trabajador social debe encauzar a grupo hacia su organización delimitando las necesidades de los miembros y los objetivos del método de grupo.
- **Declinación o muerte del grupo:** A pesar del nivel de madurez, en un momento dado el grupo puede caer en un estado de agonía, disminuyendo la asistencia de sus miembros y perdiéndose el interés por el programa

Trabajo social comunitario: “Es el método que se extiende a la comunidad, interviniendo en el desarrollo de la misma a través de la ayuda mutua y la acción conjunta de la población, para lograr un bien común que contribuya al bienestar social de la población.”⁴⁵

Es necesario señalar que tanto en el trabajo social de casos, grupo y comunidad, se requiere implementar una metodología que va a guiar la acción del trabajador social para establecer actividades de acuerdo a las necesidades del individuo, grupo o comunidad. El proceso metodológico de manera general es el siguiente.

- **“Investigación:** es el estudio de la realidad, su problemática, necesidades y recursos en donde se pretende reunir de manera organizada todos los

⁴⁵ Castellanos Marie C. Manual de trabajo social México Prensa Médica Mexicana 1991 p.p. 90

antecedentes que sirven para conocer las situaciones sociales abordadas o estudiadas

- **Diagnostico:** una vez obtenida toda la información e investigación se plantean las necesidades o problemáticas del individuo, las cuales se jerarquiza, a la vez se determinan los recursos existentes con la finalidad de planear y planificar las acciones.
- **Programación:** una vez realizada el diagnostico se determinan las acciones de manera racional en donde se va a establecer un orden especificando la finalidad, los recursos con los cuales se van a realizar, los objetivos, entre otros, enmarcando dichas acciones dentro de los determinados plazos, ya sea corto, mediano o largo plazo.
- **Ejecución:** es cuando se realizan las acciones programadas, es decir, la acción conducida de manera racional para abordar la problemática detectada.
- **Evaluación:** consiste en establecer una medición de los resultados obtenidos, o bien si los objetivos sean cumplido o no. La evaluación debe ser constante, lo que nos dará elementos para corregir acciones o en su caso afianzarlas para obtener mejores resultados.
- **Sistematización:** es la última fase del proceso metodológico, que consiste en describir, ordenar y reflexionar analíticamente el desarrollo de una experiencia práctica ⁴⁶

Para que el L.T.S. logre ganar más campo de acción dentro del área empresarial es importante que primeramente conozca todas las funciones, habilidades y sobre todo actividades que puede desempeñar dentro de este rubro. Para que así posteriormente dé a conocer a las diferentes instituciones todas sus habilidades

⁴⁶ Ibidem: 103

que puede desempeñar para poder llegar a ocupar un lugar dentro de la institución.

Por lo que fue necesario retomar desde los inicios de esta profesión hasta las modificaciones que se han tenido que hacer en cuanto a las habilidades y actividades de acuerdo a las necesidades que se han presentado para tener un mejor desempeño en esta área.

De igual manera se debe tener también presente los diferentes tipos en los que un trabajador social puede intervenir de los cuales puede ser desde manera individual hasta poder atender a una comunidad completa.

CAPÍTULO V

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En este capítulo se abordara la información que se recopilo durante la investigación de campo que se realizó en la Gasolinera Q S.A. DE C.V. en donde se abordo el tema de expectativas laborales a continuación se mostrará el formato que se utilizo para recopilar la información, como también los datos obtenidos.

5.1 Definición del universo

Cabe señalar que la institución donde se realizó la investigación es una pequeña empresa ya que para poder entrar en esta clasificación, debe de tener de 31 a 100 trabajadores y esta empresa consta de 34 empleados, por lo tanto fue necesario que el instrumento se aplicara a todos los trabajadores de la institución, ya que si se sacaba una muestra representativa se limitaría bastante la información recopilada.

Es importante señalar que dentro de estos 34 trabajadores cinco son administrativos y 29 son operativos, entre los que se encuentran; personal de ventas, jefes de patio, personal de mantenimiento e intendencia y personal de facturación.

5.2 Elaboración de instrumentos

A partir de la operacionalización de la hipótesis (ver anexo 1) se elaboró un cuestionario (ver anexo 2), el cual consto de 25 preguntas, de las cuales 3 fueron preguntas de tipo abiertas, quince fueron de opción múltiple y siete fueron de tipo mixta.

En el cual se manejaron preguntas que arrojaron la información relevante a las expectativas laborales y también datos generales que nos daban a conocer características particulares de cada trabajador, como edad, sexo, escolaridad, puesto y antigüedad.

5.3 Recolección de datos.

Para poder tener la información obtenida durante la investigación fue necesaria que las encuestas fueran entregadas a cada uno del personal para que la contestaran durante sus tiempo libres, ya que por sus ocupaciones y por el tipo de servicio que brinda la empresa tanto el personal operativo como el administrativo no podían desatender demasiado su puesto de trabajo

Por lo que también fue necesario asistir después de las 10 de la noche para poder entregar la encuesta al personal del turno mixto y nocturno ya que en otro horario no se podía encontrar a todo el personal, ya que para poder tener ese horario se basan en un rol que brinda la institución, por lo que sus días y horarios de trabajo son variados.

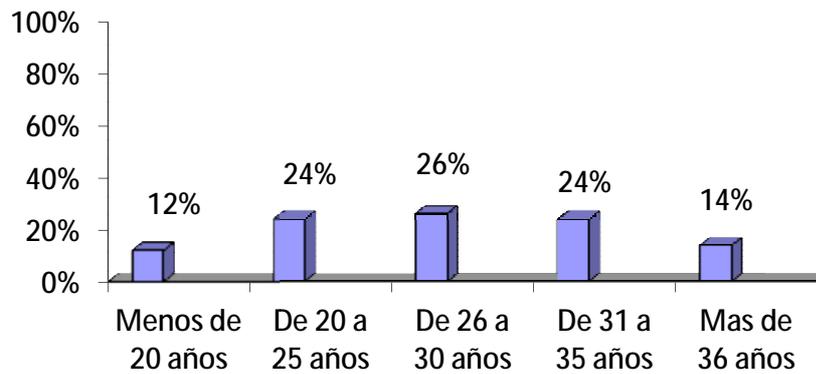
5.4 Presentación de Resultados

A continuación se presentaran los resultados obtenidos durante la encuesta aplicada al personal de Gasolinera Q S.A. DE C.V.

Edad

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 20 años	4	12%
De 20 a 25 años	8	24%
De 26 a 30 años	9	26%
De 31 a 35 años	8	24%
Más de 36 años	5	14%
Total	34	100%

A



Fuente: Encuesta directa 2011

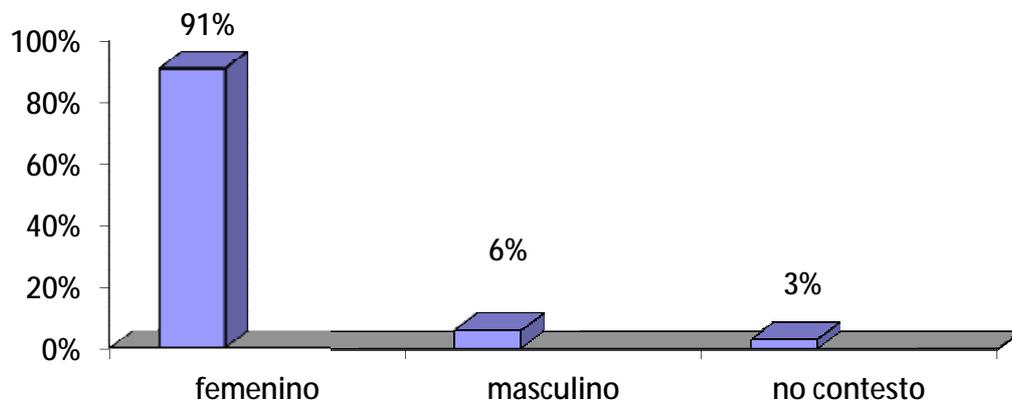
INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en la presente gráfica la mayoría del personal que labora dentro de la empresa denomina Gasolinera Q S.A.DÉ CV. Es gente joven, lo cual da oportunidad a que se incorporen al sector productivo personas con ideales nuevos que favorecen al desarrollo e innovación de la empresa, de igual manera podemos notar que también se sigue dando la oportunidad a la gente un poco mas adulta de seguir trabajando, lo cual en algunas otras empresa no lo permiten.

Sexo

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Femenino	31	91%
Masculino	2	6%
No contesto	1	3%
Total	34	100%

B



Fuente: Encuesta directa 2011

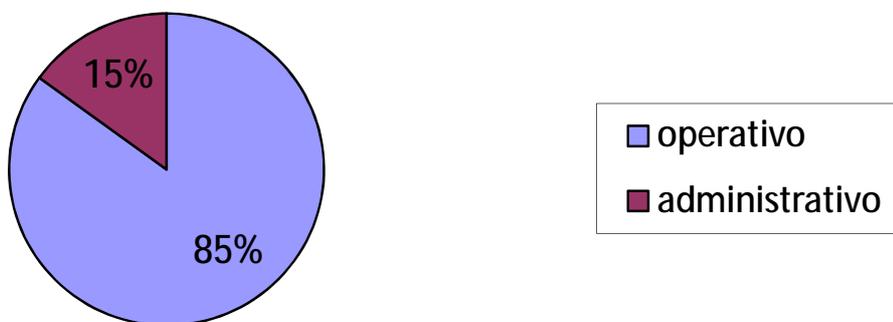
INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar en esta gráfica que la empresa está dando un gran apoyo a que el sector femenino cada día este ganando mas campo de trabajo, ya que anteriormente para poder trabajar en una gasolinera de preferencia se contrataba a hombres, lo cual ha venido cambiando de unos años para acá, ya que cada día la mujer va incursionando en desempeñar actividades que eran exclusivas de los hombres. Cabe destacar que la empresa busca darles la oportunidad a mujeres que son madres solteras con la finalidad de que puedan tener una económica más estable.

Puesto

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Operativo	29	85%
Administrativo	5	15%
Total	34	100%

C



Fuente: Encuesta directa 2011

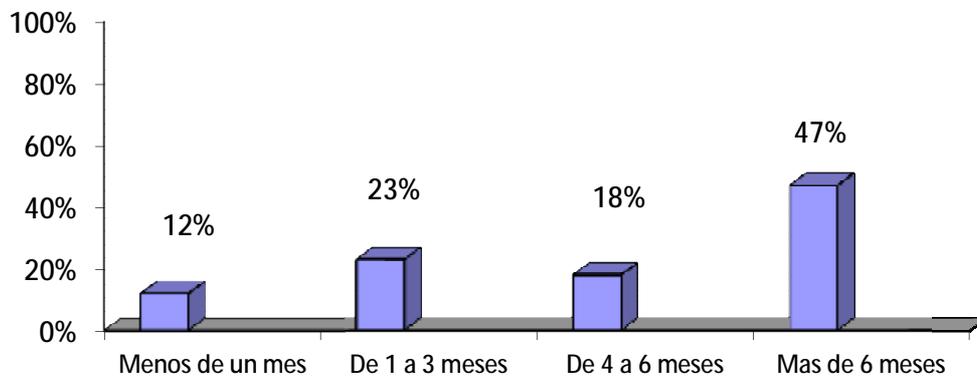
INTERPRETACIÓN

En esta gráfica podemos apreciar que es más personal operativo que administrativo, una de las razones es por el tipo de empresa que es, ya que se necesita mayor cantidad de personal operativo entre los que se encuentran personal de ventas, facturación, jefes de patio, mantenimiento e intendencia y el personal que conforma la parte administrativa son los jefes del departamento de recursos humanos, crédito y cobranza, finanzas y subgerencia

Antigüedad

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de un mes	4	12%
De 1 a 3 meses	8	23%
De 4 a 6 meses	6	18%
Más de 6 meses	16	47%
Total	34	100%

D



Fuente: Encuesta directa 2011

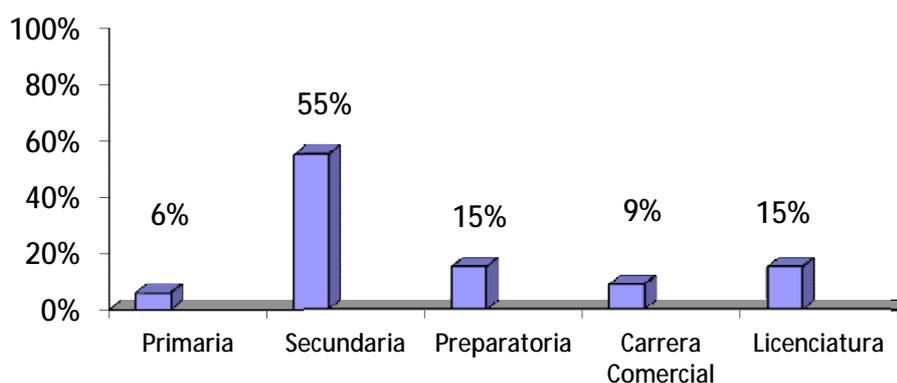
I NTERPRETACIÓN

Primeramente debemos recordar que la empresa es de reciente creación ya que tiene apenas 10 meses, por lo mismo se puede apreciar que la mayor parte del personal que inicio cuando surgió esta empresa aun sigue laborando dentro de ella, lo cual se puede tomar como señal de que tal vez hasta el momento se han sentido a gusto en su área de trabajo.

Escolaridad

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	2	6%
Secundaria	19	55%
Preparatoria	5	15%
Carrera Comercial	3	9%
Licenciatura	5	15%
Total	34	100%

E



Fuente: Encuesta directa 2011

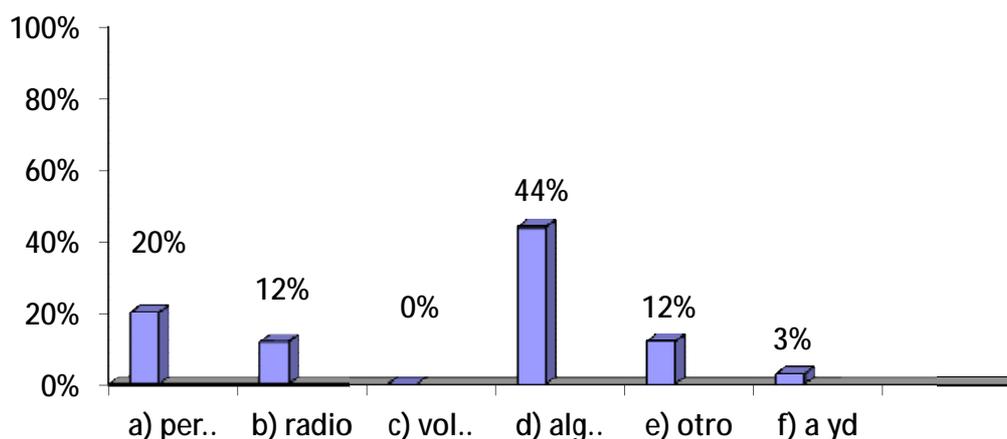
INTERPRETACIÓN

Con esta gráfica nos podemos dar cuenta de que el personal que labora dentro de esta empresa no tiene una preparación académica muy elevada, por lo mismo podemos apreciar y comparar con las siguientes graficas que el tener esta escolaridad ha sido una limitante para poder ascender a mejores puestos dentro de la empresa. Ya que solo busca que el personal que labore logre tener una alta calificación en las pruebas psicométricas que se aplican y sobre todo tener un buen conocimiento en cuanto a operaciones matemáticas. A pesar de que son pruebas sencillas aún así se logra detectar el perfil que tiene cada aspirante al puesto en donde se pueden ver diferentes aspectos como son legalidad, honestidad entre otras, los cuales son indispensables dentro del trabajo desempeñado.

1.- ¿Cómo se entero de este empleo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por el periódico	10	29%
b) Por la radio	4	12%
c) Por volante	0	0%
d) Alguien le comento	15	44%
e) Otro	4	12%
f) A y B	1	3%
Total	34	100%

Gráfica 1



Fuente: Encuesta directa 2011

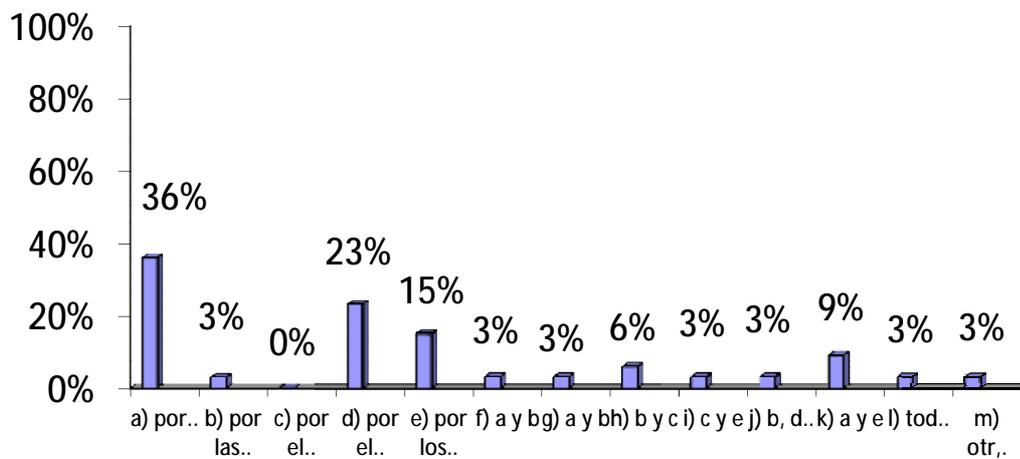
INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar en esta gráfica que la mayor parte del personal que labora dentro de la empresa se entero de este empleo por otra persona que le dijo sobre el trabajo, de las cuales ya laboraban dentro de la empresa, también se enteraron por anuncio que puso la empresa en el periódico. Por lo que se puede apreciar que el personal que labora dentro de la empresa, se siente satisfecho por lo mismo recomienda su área de trabajo a más gente. El hacer difusión para la contratación del personal en los medios de comunicación como el radio y el periódico han sido las fuentes de reclutamiento más funcionales para la empresa

2.- ¿Qué le motivo principalmente a incorporarse a esta empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por su ubicación	9	26%
b) Por las prestaciones que ofrecen	1	3%
c) Por el salario	0	0%
d) Por el tipo de trabajo que se realiza	8	23%
e) Por los horarios	5	15%
f) A, B Y C	1	3%
g) A Y B	1	3%
h) B Y C	2	6%
i) C Y E	1	3%
j) B, D Y E	1	3%
k) A Y E	3	9%
l) todo lo anterior	1	3%
m) Otros	1	3%
Total	34	100%

Gráfica 2



Fuente: Encuesta directa 2011

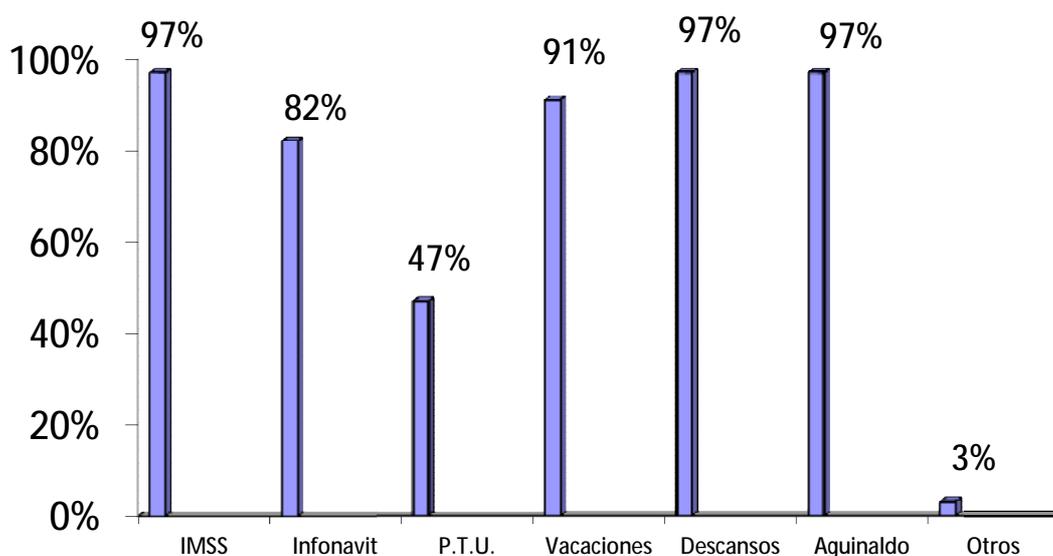
INTERPRETACIÓN

Esta grafica la podemos contrastar con la anterior, en donde aunque la mayor parte del personal que laboran en la empresa se entero por alguien más, también podemos observar que uno de los principales motivos que lo impulso a incorporarse a esta empresa fue por la ubicación que tiene, ya que algunas personas viven muy cerca de la empresa, de igual manera les motivo el ver el tipo de trabajo que se realiza.

3.- De las siguientes prestaciones de ley ¿Señale todas las que le brinda la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) IMSS	33	97%
b) Infonavit	28	82%
c) P.T.U. (reparto de utilidades)	16	47%
d) Vacaciones	31	91%
e) Descansos	33	97%
f) Aguinaldo	33	97%
g) Otros	1	3%

Gráfica 3



Fuente: Encuesta directa 2011

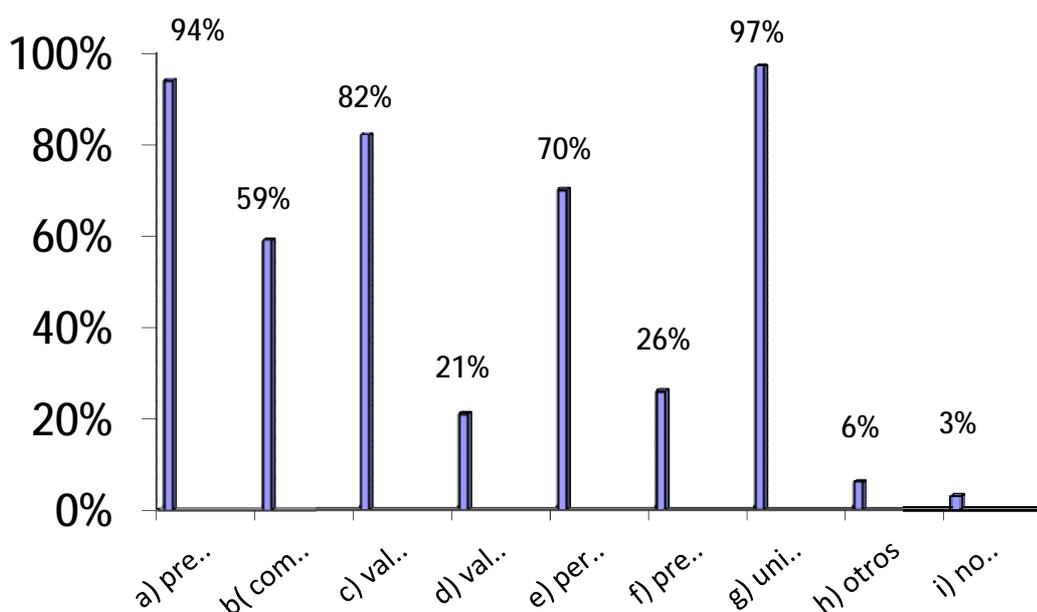
INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar que los empleados cuentan con las prestaciones mínimas que marca la ley, como es la prestación del seguro social, lo cual es de suma importancia ya que el tipo de trabajo que realizan es riesgo para su salud, y es vital tener seguro social para poder atenderse en caso necesario.. También se puede apreciar que algunos trabajadores aún no gozan de todas las prestaciones como son, vacaciones o el P.T.U. Ello debido a que aún no cumplen con la antigüedad requerida para tener derecho a estas, una vez que lo cubran puede llegar a gozar de ellas ya que la empresa brinda todas las expuestas en la gráfica.

4.- ¿Cuáles otras prestaciones le brinda la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Premio de asistencia y puntualidad	32	94%
b) Comisiones de aceites	20	59%
c) Vales de belleza	28	82%
d) Vales de despensa	7	21%
e) Permisos	24	70%
f) Prestamos personales	9	26%
g) Uniformes	33	97%
h)Otros	2	6%
i) No contesto	1	3%

Gráfica 4



Fuente: Encuesta directa 2011

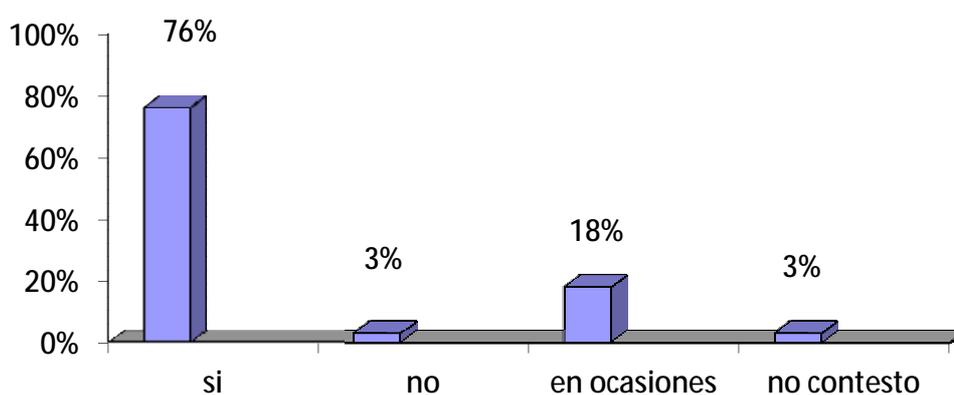
INTERPRETACIÓN

En la presente grafica podemos apreciar y contrastar con la anterior en donde no solo los trabajadores cuentan con las prestaciones que se tienen por ley, sino que también la empresa les da prestaciones adicionales que les favorece su seguridad y sobre todo su economía, como es principalmente el premio de asistencia y puntualidad, así como también gozan de los que son vales de belleza mensuales, los cuales solo obtienen el personal que tiene más ventas de aceites, lo cual motiva al personal a tener un mejor desempeño laboral logrando con esto tener una mejor economía

5.- ¿Considera que la empresa le brinda las prestaciones adecuadas?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	26	76%
b) No	1	3%
c) En ocasiones	6	18%
d) No contesto	1	3%
TOTAL	34	100%

Grafica 5



Fuente: Encuesta directa 2011

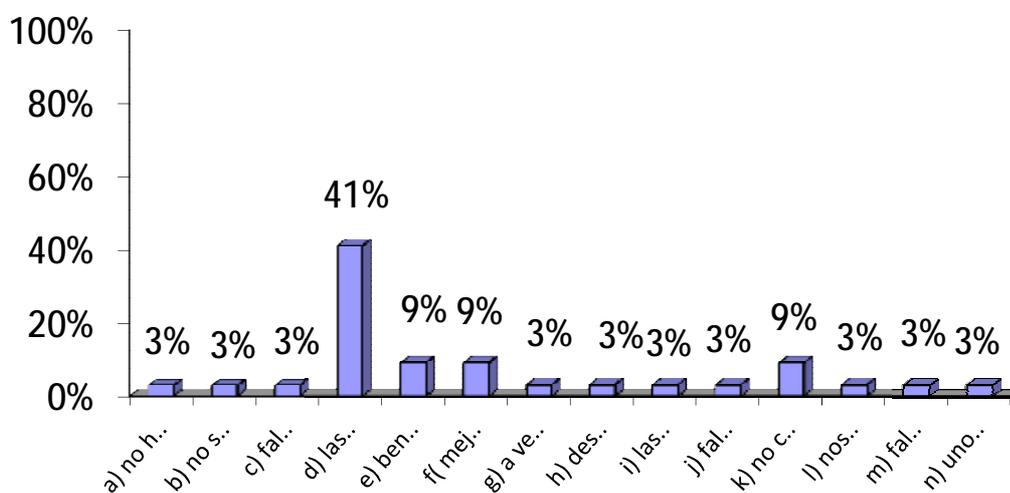
INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar en la presente gráfica que la mayor parte del personal considera tener todas las prestaciones que marca la ley dentro de su área de trabajo, lo cual ha favorecido su permanencia dentro de la empresa, también se puede apreciar que han llegado a sentir que solo en ocasiones la empresa brinda estas prestaciones, esto ha sido porque apenas tienen unos días laborando dentro de la empresa y por lo mismo no han disfrutado de las demás prestaciones que se les da.

¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) No ha ocupado de ellas	1	3%
b) No siempre cumplen	1	3%
c) Faltan vales de despensa	1	3%
d) Las marca la ley	15	43%
e) Beneficios a futuro	3	9%
f) Mejores prestaciones que en otros lados	3	9%
g) A veces no dan permiso	1	3%
h) Descuentan mucho en faltantes	1	3%
i) Las dan cuando las solicitan	1	3%
j) Faltan prestamos	1	3%
k) No contesto	3	9%
l) Nos brinda todo lo antes mencionado	1	3%
m) Faltan mas prestaciones	1	3%
n) Uno se adapta a ellas	1	3%
Total	34	100%

Gráfica 6



Fuente: Encuesta directa 2011

INTERPRETACIÓN

Esta gráfica se puede comparar con la gráfica número cinco en donde sienten que si son motivadoras las prestaciones lo cual es porque las marca principalmente la ley, y también se puede apreciar que lo que ha llegado a desmotivar al personal es porque tienen poco tiempo trabajando y aun no tenido la oportunidad de tener todas las demás prestaciones, también se puede apreciar que los trabajadores señalan prestaciones que ya depende de cada empresa si las da y en caso de que la gasolinera no cuenta con ellas es motivo para que el personal no se sienta motivado

6.- ¿Considera que estas prestaciones le motivan a seguir laborando dentro de la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	27	79%
b) No	2	6%
c) En ocasiones	5	15%
Total	34	100%

Grafica 7



Fuente; Encuesta directa 2011

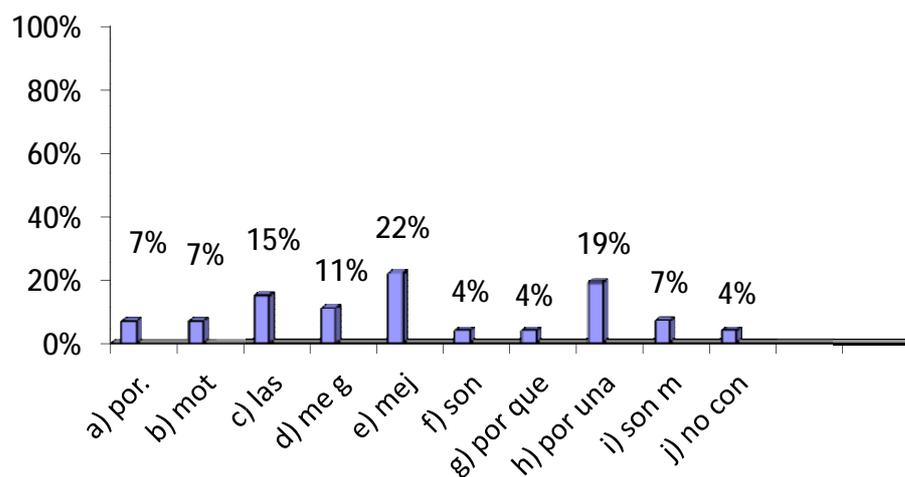
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica contrastada con la anterior se puede apreciar que la empresa si brinda a sus trabajadores todas las prestaciones que marca la ley, lo cual ha favorecido que se sientan motivadas dentro de su área de trabajo, de igual manera el que la empresa no cuenta con prestaciones que el personal desearía tener es motivo para que no se sientan motivados dentro de su área de trabajo

SI ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por que podemos ocuparlas	2	7%
b) Motivación para trabajar mejor	2	7%
c) Las marca la ley	4	15%
d) Me gusta mi trabajo	3	11%
e) Mejores que en otros lados	6	22%
f) Son confiables	1	4%
g) Porque si	1	4%
h) Por una mejor vida	5	19%
i) Son mejores que en otras empresa	2	7%
j) No contesto	1	4%
TOTAL	27	100%

Gráfica 8



Fuente: Encuesta directa 2011

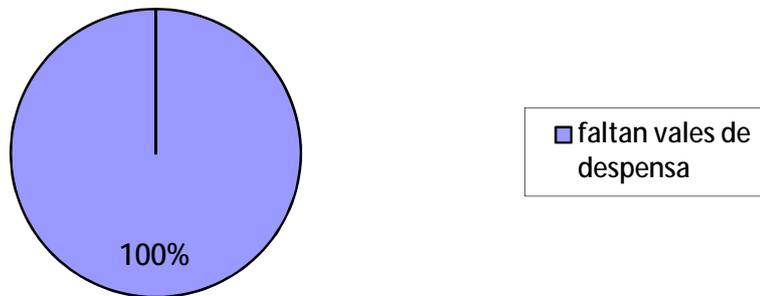
INTERPRETACION

Esta gráfica puede ser comparada con la número siete en donde aunque en ocasiones la empresa no les brinda las prestaciones que ellos deseaban, aun así el Personal manifiesta que son mucho mejor que en otras empresas, porque en esta empresa se les brinda un poco de mas apoyo en cuanto a herramientas de trabajo, como son uniformes y materiales de apoyo.

NO ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Faltan vales de despensa	2	100%
TOTAL	2	100%

Grafica 9



Fuente: Encuesta directa 2011

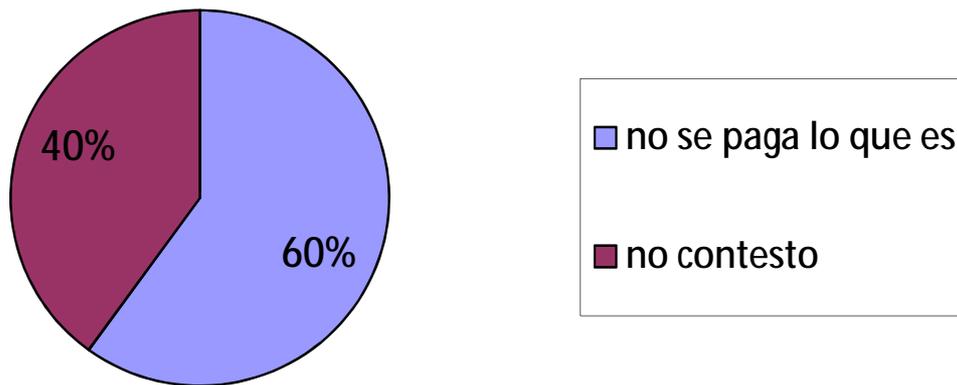
INTERPRETACION

Esta grafica se puede comparar con la número siete en donde se puede apreciar los motivos por los cuales los trabajadores no se sienten del todo motivados de acuerdo a las prestaciones que la empresa les proporciona, en donde consideran que hacen falta los vales de despensa, pero cabe señalar que estos vales no se les da en cupón, sino mas bien se les incrementa en su pago de nomina lo correspondiente a los vales de despensa

En ocasiones ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) No se paga lo que es	3	60%
b) No contesto	2	40%
TOTAL	5	100%

Gráfica 10



Fuente: Encuesta directa 2011

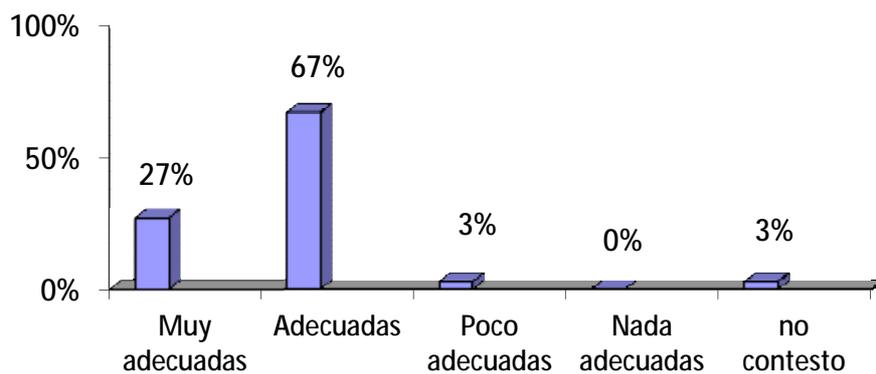
INTERPRETACIÒN

Esta grafica al igual que la anterior la podemos comparar con la número siete en donde se puede apreciar que el motivo por el que en su totalidad no se encuentran satisfechos los trabajadores es porque consideran que no se les paga como es, aunque también se puede apreciar que un porcentaje considerable prefirió omitir su motivo por el cual no se sienten del todo satisfechos

7.- ¿Cómo considera las instalaciones para desempeñar su jornada de trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy adecuadas	9	27%
b) Adecuadas	23	67%
c) Poco adecuadas	1	3%
d) Nada adecuadas	0	0%
e) No contesto	1	3%
Total	34	100%

Gráfica11



Fuente: Encuesta directa 2011

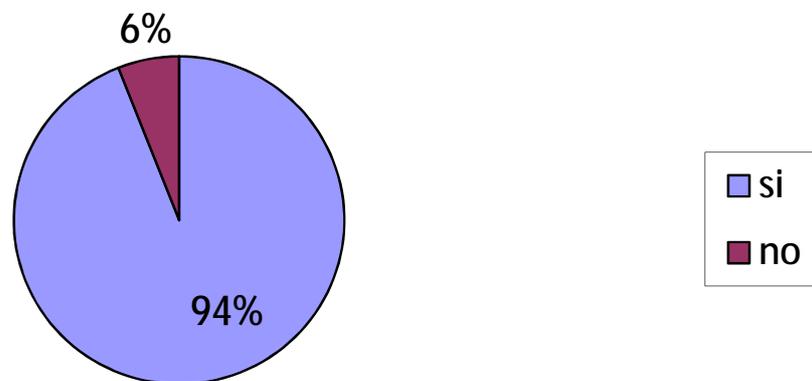
INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar que la mayor parte del personal encuestado considera que las instalaciones que tiene la empresa son adecuadas para su desempeño laboral, lo cual podría ser importante para que se sientan a gusto laborando dentro de la empresa. Lo cual favorece su estancia dentro de la empresa y sobre todo el que desempeñen de una mejor manera su jornada de trabajo

8.- ¿Las instalaciones que tiene la empresa son las que usted deseaba?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	32	94%
b) No	2	6%
Total	34	100%

Gráfica 12



Fuente: Encuesta directa 2011

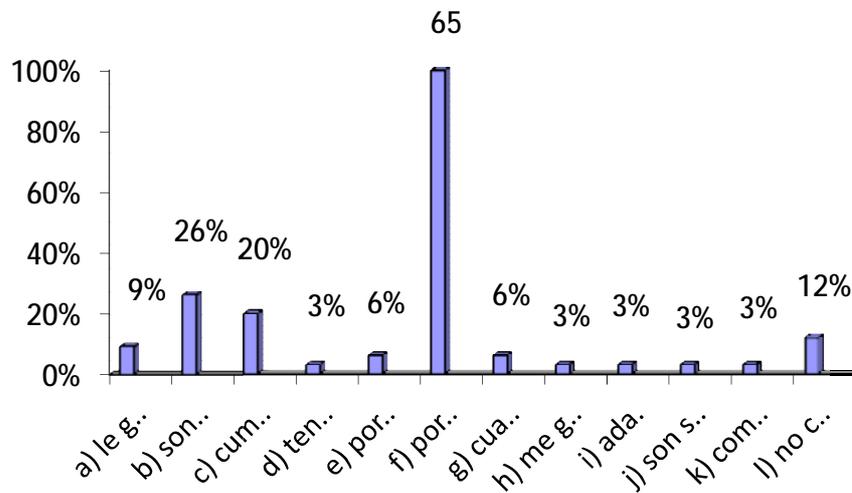
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica la podemos comparar con la número nueve en donde la mayoría del personal considera adecuadas las instalaciones de la empresa, lo cual han cumplido con sus expectativas porque son las que el personal esperaba tener antes de entrar a laborar a la institución, lo cual favorece que el personal se sienta a gusto y sobre todo que cubran con una de sus expectativas laborales

¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) le gustan como están	3	9%
b) son cómodas	9	26%
c) cumplen sus requerimientos	7	20%
d) tenemos todo	1	3%
e) por lo cerca	2	6%
f) por su función	2	6%
g) cuando llueve se mojan	2	6%
h) me gusta mi trabajo	1	3%
i) adaptables	1	3%
j) son seguras	1	3%
k) cómodas	1	3%
l) no contesto	4	12%
Total	34	100%

Gráfica 13



Fuente: Encuesta directa 2011

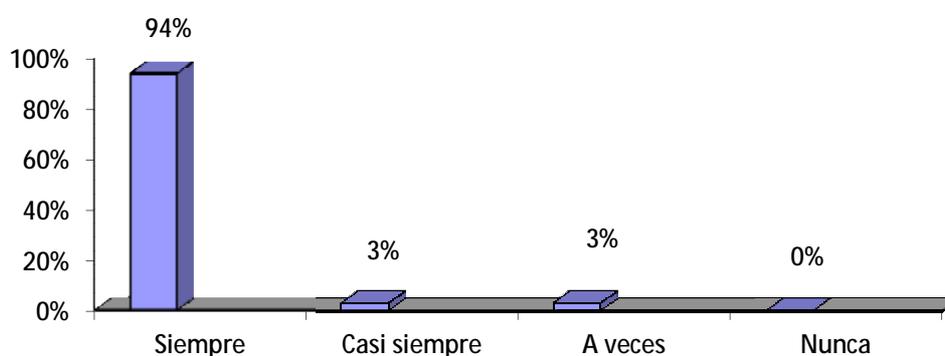
INTERPRETACIÓN

Al comparar los datos de esta gráfica con los de la grafica número nueve y diez se puede denotar que el personal antes de entrar a laborar esperaba contar con las instalaciones que tiene la empresa y sobre todo le han sido muy cómodas para desempeñar su jornada de trabajo, lo cual beneficia para que sea más productivo su desempeño dentro de la empresa. Y sobre todo para que se prolongue más su estancia dentro de la institución.

9.- ¿La empresa le brinda los materiales necesarios para desempeñar su jornada de trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	32	94%
Casi siempre	1	3%
A veces	1	3%
Nunca	0	0%
Total	34	100%

Gráfica 14



Fuente: Encuesta directa 2011

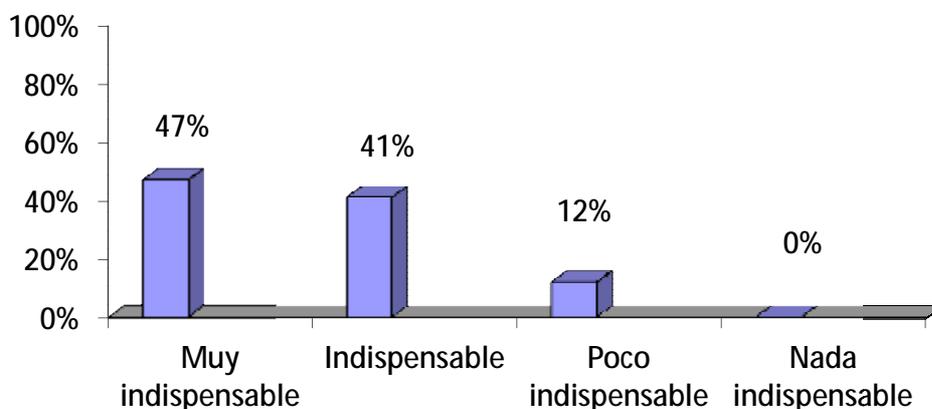
INTERPRETACIÓN

Podemos apreciar que un porcentaje considerable del personal encuestado ha sentido que la empresa le brinda todos los materiales necesario para su jornada de trabajo, lo que favorece sobre todo que se le pueda dar una buena atención al usuario de la empresa y lo más importante que el trabador se sienta a gusto en su lugar de trabajo favoreciendo que se disminuya la rotación del personal de ventas.

10.- ¿Considera que el compañerismo es indispensable para tener una buena jornada de trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy indispensable	16	47%
Indispensable	14	41%
Poco indispensable	4	12%
Nada indispensable	0	0%
Total	34	100%

Gráfica 15



Fuente: Encuesta directa 2011

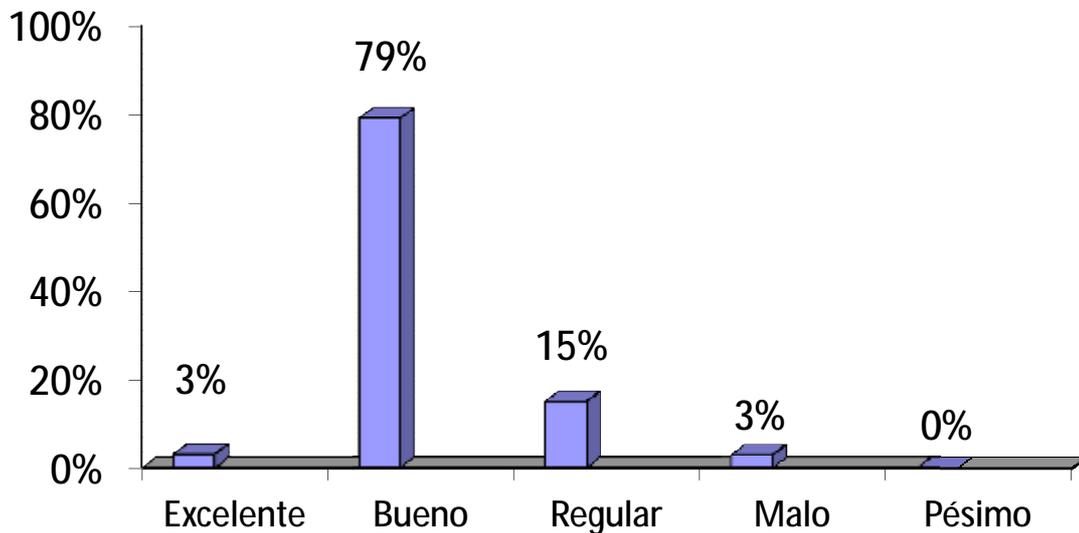
INTERPRETACIÓN

Podemos darnos cuenta que el personal a parte de necesitar que la empresa le brinde las herramientas necesarias para desempeñar mejor su jornada de trabajo, también requiere que se tenga un compañerismo con el personal que comparte su horario de trabajo lo que llega a originar que duran más dentro de la empresa y sobre que todo que sean más productivos y sobre todo que logren que todos se sientan a gusto logrando con esto durar más en su área de trabajo

11.- ¿Cómo considera el compañerismo entre sus colegas de trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	1	3%
Bueno	27	79%
Regular	5	15%
Malo	1	3%
Pésimo	0	0%
Total	34	100%

Gráfica 16



Fuente: Encuesta directa 2011

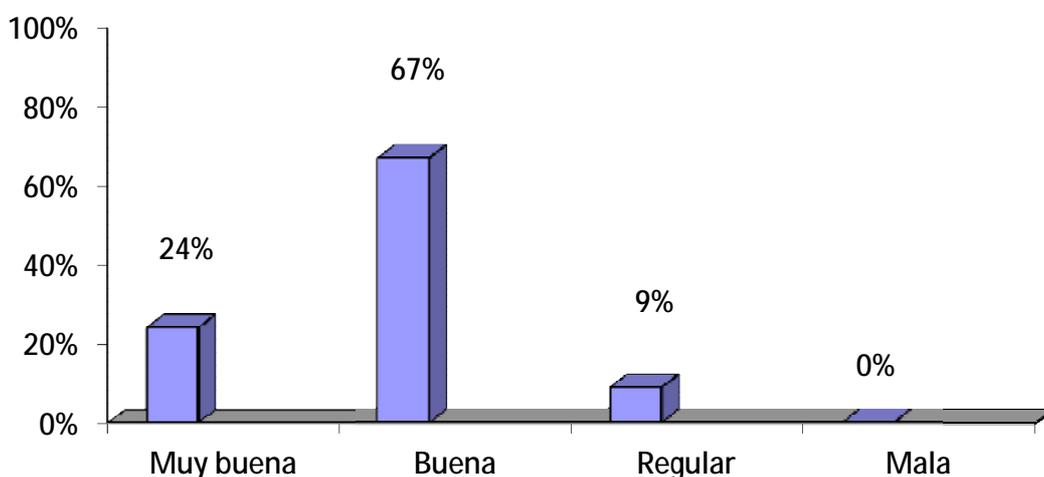
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica la podemos comparar con la número 15 en donde el personal hasta el momento que se tiene una relación de compañerismo entre sus colegas de trabajo, lo que ha originado que lo califique como bueno, lo cual nos puede dar la pauta para darnos cuenta que aún faltan elementos para que consideren que su compañerismo es excelente entre sus compañeros de turno, pero aún así ha logrado que se fortalezcan lazos entre los trabajadores de la empresa. Lo cual es de suma importancia para crear un buen ambiente de trabajo, por que como lo maneja Víctor Vroom en su teoría la motivación es pieza clave para un buen desempeño personal, y no solo deben sentirse motivados por la empresa sino también por los compañeros de trabajo con los que comparten turno. Y como podemos darnos cuenta esto es esencial para tener un buen ambiente laboral

12.- ¿Al momento de entrar a trabajar esperaba que las relaciones con sus compañeros de turno fueran?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy buena	8	24%
Buena	23	67%
Regular	3	9%
Mala	0	0%
Total	34	100%

Gráfica 17



Fuente: Encuesta directa 2011

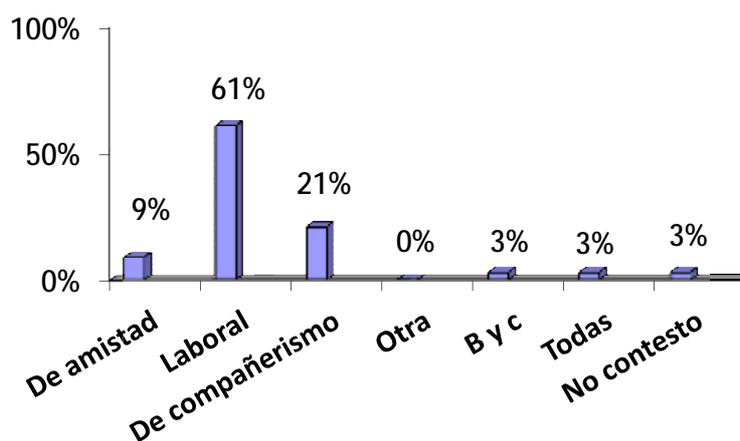
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica se puede analizar y comparar con la número 13 y 14 en donde el compañerismo que tiene los trabajadores era una expectativa que se tenía desde antes de entrar a laborar dentro de la empresa. Lo que al parecer hasta el día de hoy consideran que ha sido cumplida lo cual es importante que hasta el día de hoy sientan que se ha cumplido esa expectativa de compañerismo con sus colegas de trabajo, lo que favorece que su estancia y desempeño dentro de la empresa sea mejor.

13.- ¿Cómo considera que es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)De amistad	3	9%
b)Laboral	21	61%
c)De compañerismo	7	21%
Otra	0	0%
B y c	1	3%
Todas	1	3%
No contesto	1	3%
Total	34	100%

Gráfica 18



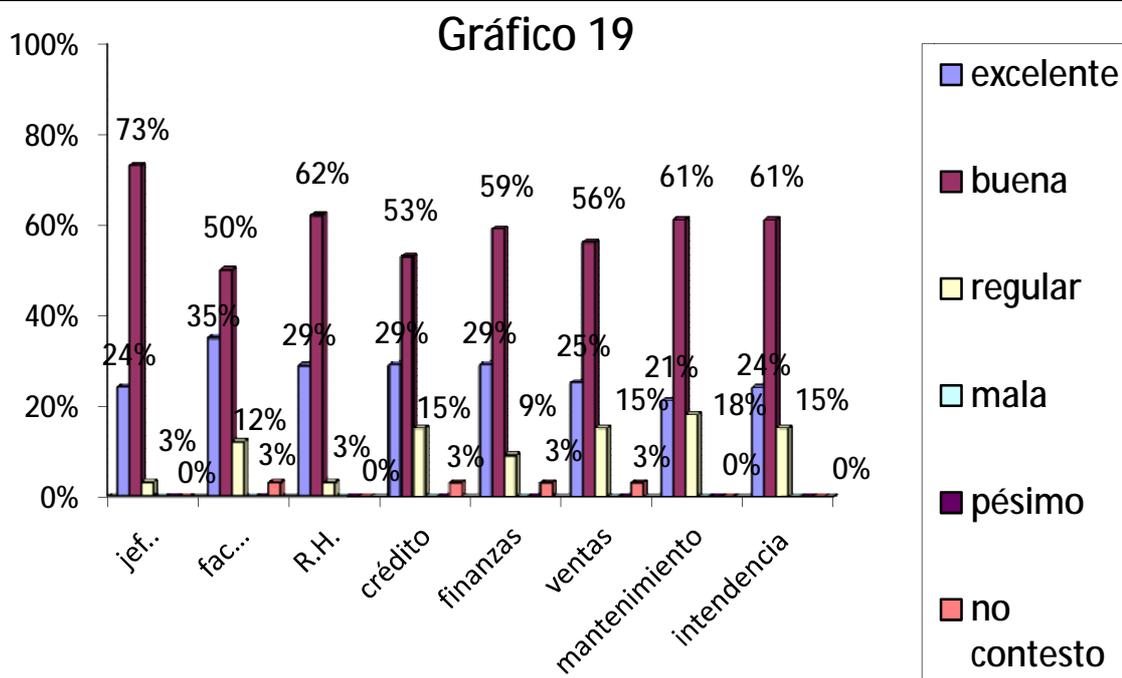
Fuente: Encuesta directa 2011

INTERPRETACIÓN

Se puede observar con esta gráfica que el resultado de las tres anteriores es incierto, ya que en esta nos podemos dar cuenta que el personal realmente siente que su relación con sus compañeros es de tipo laboral, lo que se contradice con las anteriores ya que expresaban que su relación era de compañerismo.

14.- ¿Cómo considera que es su comunicación con el siguiente personal?

Concepto	Jefes de patio		Facturación		Recursos Humanos		Crédito y Cobranza		Finanzas		Personal de ventas		Mantenimiento		Intendencia	
	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R
Excelente	8	24%	12	35%	10	29%	10	29%	10	29%	9	26%	7	21%	8	24%
Buena	25	73%	17	50%	21	62%	18	53%	20	59%	19	56%	21	61%	21	61%
Regular	1	3%	4	12%	1	3%	5	15%	3	9%	5	15%	6	18%	5	15%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Pésimo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No contesto	0	0%	1	3%	2	6%	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%
Total	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%



Fuente: Encuesta directa 2011

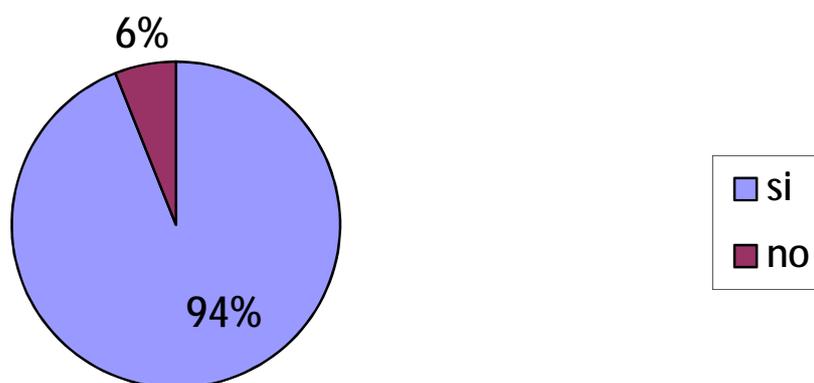
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica nos da bastante información en cuanto al tipo de relación que tienen los trabajadores entre ellos mismos y con las personas que fungen como sus jefes inmediatos, en donde se puede ver que todo el personal que labora dentro de la empresa considera tener una buena se puede apreciar que con todo el personal que labora dentro de la empresa, la mayoría del personal de la gasolinera considera que tiene una buena relación, lo que origina que la dinámica dentro de la empresa propicie que se genere un mejor ambiente de trabajo

15.- ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de poder ascender dentro de la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	32	94%
b) No	2	6%
Total	34	100%

Gráfica 20



Fuente: Encuesta directa 2011

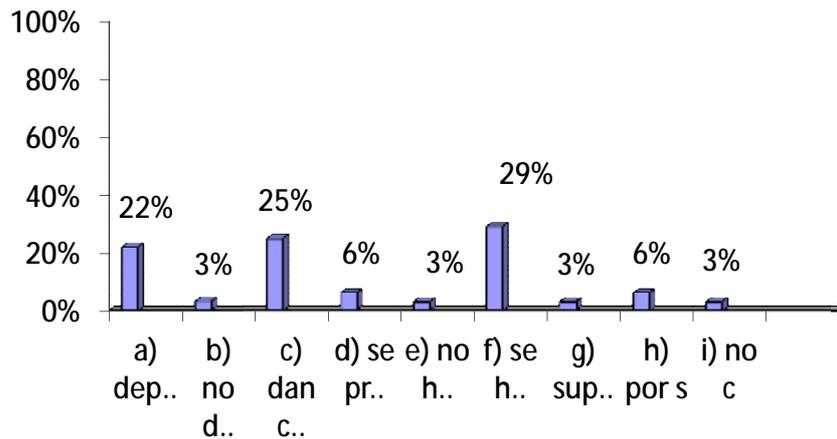
INTERPRETACIÓN

Con esta grafica se puede dar cuenta la perspectiva que tienen los trabajadores sobre las oportunidades de ascensos que brinda la empresa para sus trabajadores, lo cual es vital para que el personal se dé cuenta que con un gran desempeño dentro de su área de trabajo tienen posibilidad para poder tener un mejor puesto y por consiguiente un mejor salario. Cabe señalar que quien tiene un poco de mas posibilidad de ascender es el personal operativo, al momento de que quede vacante en los puestos de jefe de patio o de facturación.

SI ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Depende de la iniciativa	7	22%
b) No dan oportunidad	1	3%
c) Dan cursos	8	25%
d) Se preocupan por el trabajador	2	6%
e) No hay mas puesto por ascender	1	3%
f) Se han visto resultados	9	29%
g) Supone	1	3%
h) Por sus funciones	2	6%
i) No contesto	1	3%
Total	32	100%

Gráfica 21



Fuente: Encuesta directa 2011

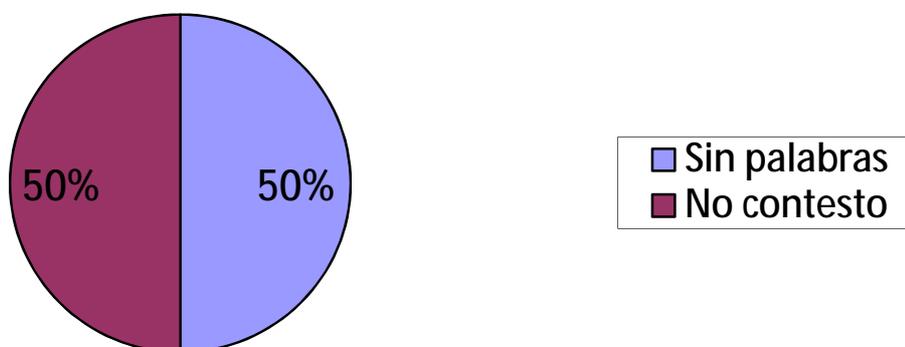
INTERPRETACIÓN

Con esta gráfica podemos darnos cuenta, los motivos por los cuales los trabajadores tienen claro que pueden llegar a tener un mejor ascenso dentro de la empresa, lo cual se puede apreciar que es, por que ellos mismos han visto que sus compañeros de trabajo han tenido la posibilidad de poder ascender dentro de la empresa, lo cual ha llegado hacer motivante para que tengan más desempeño laboral. Con la expectativa de que ellos también puedan llegar a tener esa posibilidad

NO ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sin palabras	1	50%
b) No contesto	1	50%
Total	2	100%

Gráfica 22



Fuente: Encuesta directa 2011

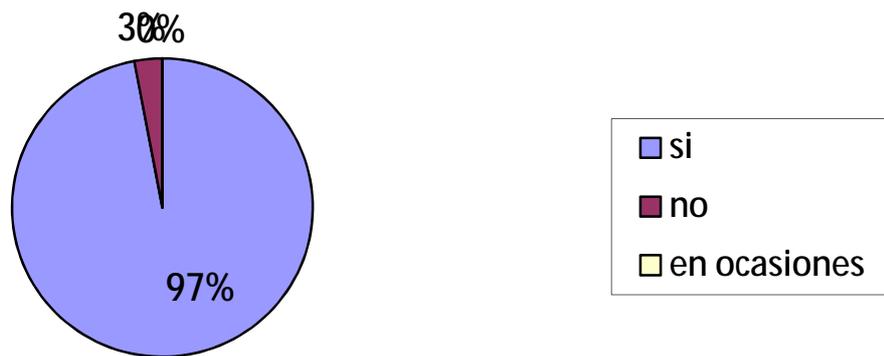
INTERPRETACIÓN

Con esta gráfica se puede comparar la número veinte en donde a pesar de que consideran que la empresa no les brinda la posibilidad de poder ascender dentro de la empresa aun así se limitaron a responder el motivo por el cual lo consideran ya que solo se remitieron a quedarse sin palabras o simplemente a dejar la opción en blanco.

16.- ¿Si la empresa le diera la posibilidad de ascender dentro de la empresa le motivaría?’

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	33	97%
b) No	1	3%
c) En ocasiones	0	0%
Total	34	100%

Gráfica 23



Fuente: Encuesta directa 2011

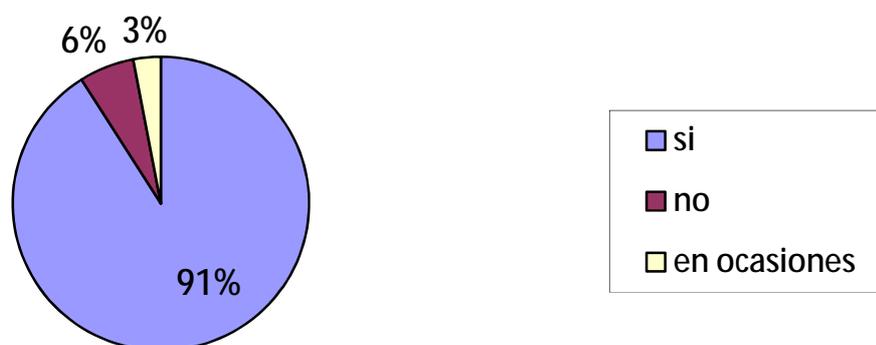
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica la podemos comparar con la anterior, en donde el personal considera que ha sido vital para ellos que la empresa les dé la posibilidad de ascender dentro de la empresa, lo cual ha logrado que se vean cumplidas algunas de sus expectativas laborales al momento de ver que se puede llegar a tener un mejor puesto de trabajo con un arduo desempeño laboral.

17.- ¿La empresa le brinda capacitaciones?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	31	91%
b) No	2	6%
c) No contesto	1	3%
Total	34	100%

Gráfica 24



Fuente: Encuesta directa 2011

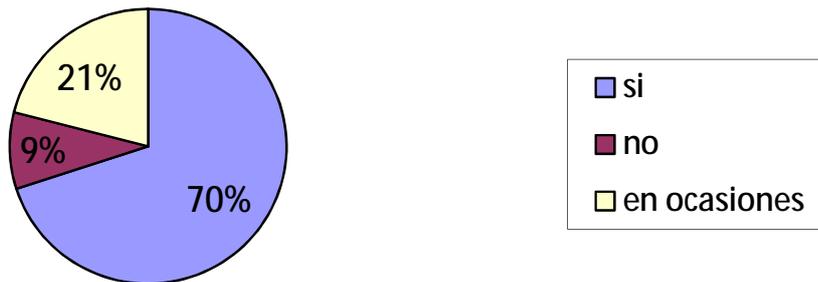
INTERPRETACIÓN

Es importante que para que el trabajador pueda tener un ascenso dentro de la empresa esté ampliamente capacitado en otras áreas con las que no tiene mucha relación, lo cual la empresa se ha preocupado por estar brindando constantes capacitaciones para que el personal tenga todas las herramientas necesarias para cuando la empresa tenga alguna vacante el personal esté capacitado para asumir un nuevo puesto. Cabe señalar que esta capacitación principalmente se le brinda al personal operativo, ya que se busca que a futuro tenga la posibilidad de tener un puesto como jefe de patio o de facturación en caso de que se tenga vacante en el puesto. Las capacitaciones que ofrece la empresa a sus trabajadores son principalmente para que en caso de que sean de nuevo ingreso conozcan muy bien el funcionamiento de cada área y sobre todo para que el personal que tiene tiempo trabajando dentro de la institución reafirme sus conocimientos y no olvide de que manera debe de tratar a cada uno de los clientes.

18.- ¿Considera que las capacitaciones que le brinda la empresa le permiten poder obtener un ascenso dentro de la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	24	70%
b) No	3	9%
c) En ocasiones	7	21%
Total	34	100%

Gráfica 25



Fuente: Encuesta directa 2011

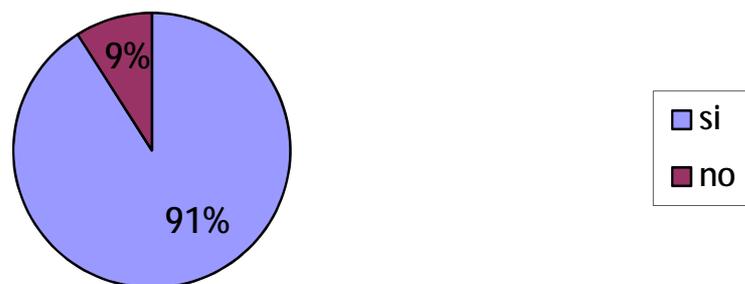
INTERPRETACIÓN

Es de vital importancia conocer cual es el valor que los trabajadores le estén dando a las capacitaciones que la empresa les está proporcionando ya que están pensadas en un mejor desempeño para el trabajador, en donde podemos darnos cuenta que la mayoría considera que estas capacitaciones son importantes para lograr un ascenso, pero también se puede apreciar que un alto porcentaje de la población tiene la perspectiva de que no siempre estas capacitaciones son las adecuadas para aspirar a un mejor puesto.

19.- ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de poder ascender dentro de la empresa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	31	91%
b) No	3	9%
Total	34	100%

Gráfica 26



Fuente: Encuesta directa 2011

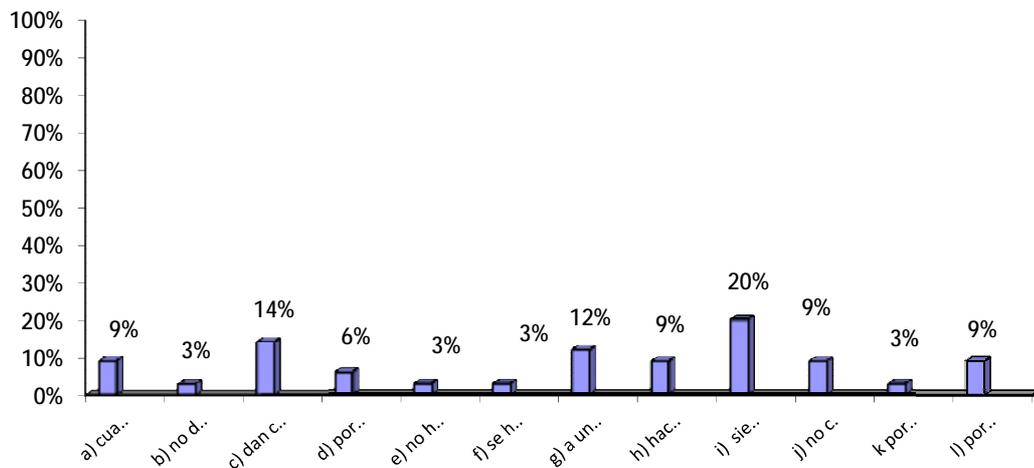
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica se puede apreciar que los trabajadores tienen una alta perspectiva en cuanto a las posibilidades que le brinda la empresa de poder ascender dentro de área de trabajo, lo cual es vital para que tengan un mejor desempeño durante su jornada aspirando a tener un mejor puesto, lo cual es muy motivante para el trabajador. Lo que también beneficia a la empresa ya que se vuelven más productivas.

20- ¿De qué manera?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Cuando falta personal	3	9%
b) No dan oportunidad	1	3%
c) Dan cursos	5	14%
d) Por propuestas	2	6%
e) No hay mas puesto por ascender	1	3%
f) Se han visto resultados	1	3%
g) A un mejor puesto	4	12%
h) Haciendo exámenes	3	9%
i) Siendo más responsables	7	20%
j) No contesto	3	9%
k) Por mis estudios	1	3%
l) Por aptitud	3	9%
Total	34	100%

Gráfica 27



Fuente: Encuesta directa 2011

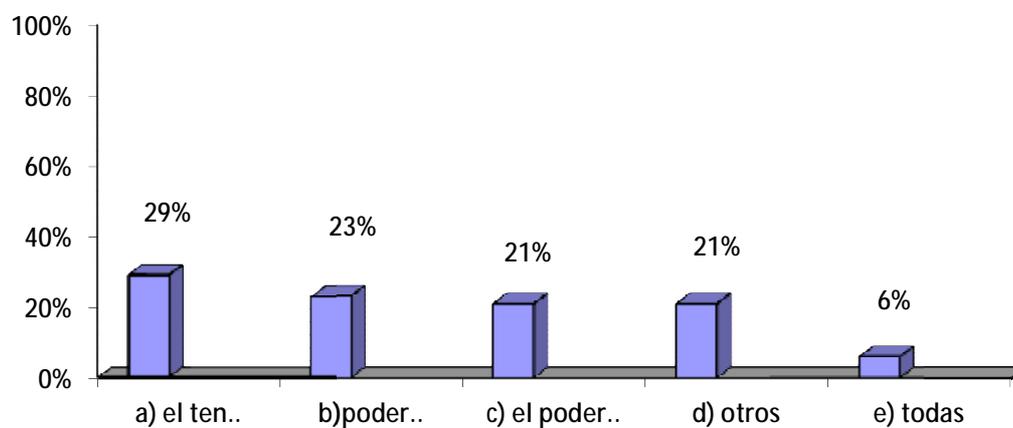
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica la podemos contrastar con la número 24 en donde aunque la empresa brinda la oportunidad de poder ascender aún el personal no se da cuenta de que también deben de tener un buen desempeño para poder obtenerlos, ya que se puede apreciar que la mayoría considera que para poder tener un mejor puesto deben de tener un alto índice de responsabilidad dentro de su área de trabajo para ser candidatos idóneos para un ascenso y también se puede apreciar que consideran que los cursos les brindan las herramientas necesarias para lograrlo.

21.- ¿Cuáles son sus aspiraciones dentro de su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) El tener un mejor sueldo	10	29%
b) Poder tener una casa propia	8	23%
c) El poder tener un ascenso dentro de la empresa	7	21%
d) Todas	2	6%
e) Otras	7	21%
Total	34	100%

Gráfico 28



Fuente: Encuesta directa 2011

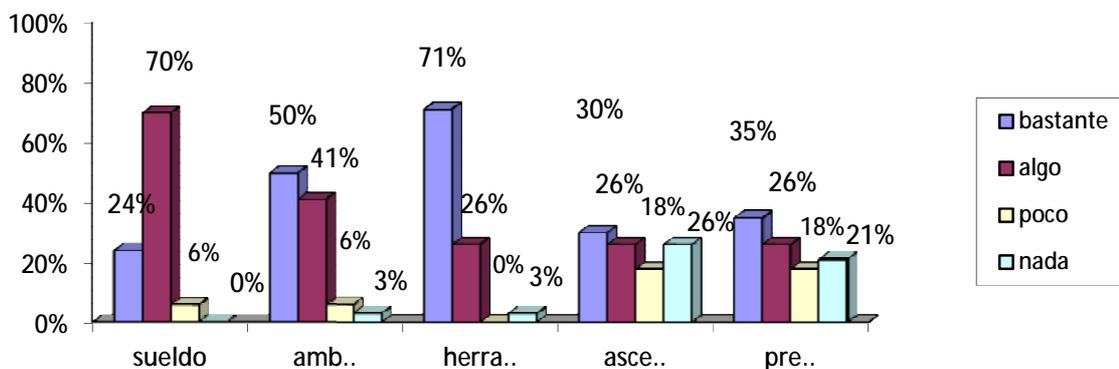
INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar con esta gráfica cuales son las aspiraciones laborales de los trabajadores en donde en su gran mayoría aún no cumplen su expectativa de salario ya que es baja para sus aspiraciones lo cual es vital que se tenga para poder tener un mejor desempeño, ya que si no pueden considerar que no se les valora el trabajo realizado, es de vital importancia retomar los salarios mínimos oficiales que maneja el gobierno federal los cuales oscilan entre los 76.41 y 120.00, de los cuales de acuerdo a su puesto y sobre todo a su escolaridad son determinantes, pero aún así la empresa les da el doble al personal operativo y en cuestión del personal administrativo llegan a ganar hasta tres veces más de lo que les corresponde de acuerdo a la región, también se puede ver que se tienen aspiraciones de ascenso, lo cual se puede apreciar con las graficas anteriores en donde están dando cuenta que la empresa si les está cubriendo esta expectativa que ellos tienen

22.- ¿Hasta el día de hoy se ven cumplidas sus expectativas?

Concepto	Sueldo		Ambiente Laboral		Herramientas de trabajo		Ascensos		Prestaciones	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Bastante	8	24%	17	50%	24	71%	10	30%	12	35%
Algo	24	70%	14	41%	9	26%	9	26%	9	26%
Poco	2	6%	2	6%	0	0%	6	18%	6	18%
Nada	0	0%	1	3%	1	3%	9	26%	7	21%
Total	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%

Gráfico 29



Fuente: Encuesta directa 2011

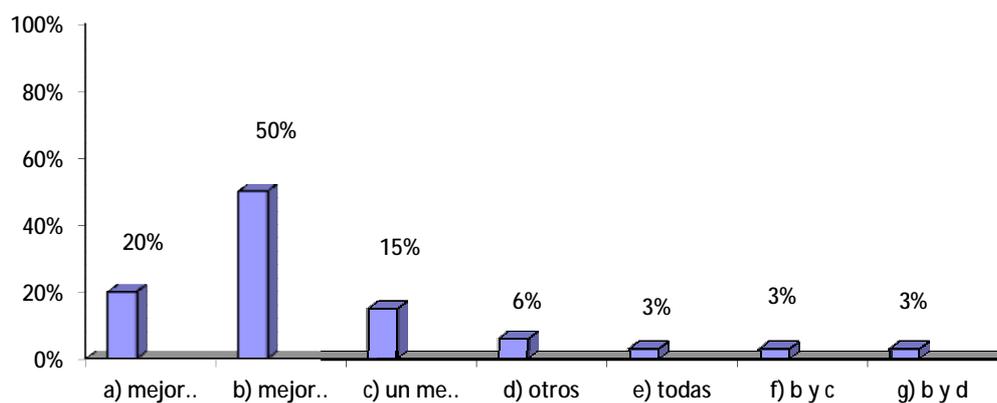
INTERPRETACIÓN

Con esta gráfica podemos darnos cuenta de que la expectativa que hace mas falta cumplir es la de sueldo, ya que considerar que solamente algunas veces se ha visto cubierta, ya que ellos tienen la necesidad de percibir un sueldo más alto, por lo mismo es importante revisar la grafica número 26 en donde se menciona el tipo de sueldo que pueden percibir los trabajadores dentro de la región, en la cual se puede ver que está muy por encima de lo que les corresponde de acuerdo a la zona en donde se encuentran trabajando. También se puede apreciar que la expectativa que se ha visto mas cubierta ha sido el que cuentan con todas las herramientas de trabajo necesarias para poder tener un mejor desempeño dentro de la jornada de trabajo, lo que ha originado que también se vea beneficiada la empresa ya que cuenta con un mejor desempeño laboral.

23.- ¿Qué expectativa le hace falta cumplir?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Mejores condiciones de trabajo	7	20%
b) Mejor sueldo	17	50%
c) Un mejor puesto dentro de la empresa	5	15%
d) Otros	2	6%
e) Todas	1	3%
f) B y c	1	3%
g) B y d	1	3%
h) Total	34	100%

Gráfica 30



Encuesta directa 2011

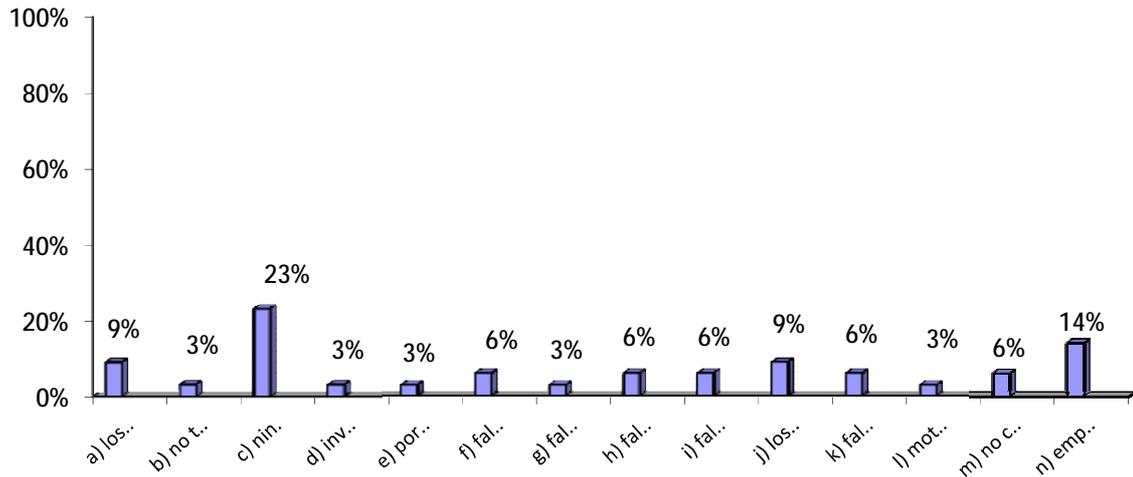
INTERPRETACIÓN

Esta gráfica la podemos contrastar con la número 25 y 27, en donde hasta el día de hoy la empresa no ha podido cubrir la expectativa de la mayoría de los empleados de poder contar un mejor sueldo, lo cual ha limitado que se logren sentir satisfechas en su puesto de trabajo, lo que puede llegar a ocasionar que duren poco dentro de la empresa si no se ve cubierta esta expectativa lo cual como empresa tiene la posibilidad de poder incrementárselo, lo cual sería beneficioso ya que al momento de tener motivados a los trabajadores la empresa tiene mejores resultados.

24- ¿Qué considera usted que ha obstaculizado que sus expectativas no se hayan cumplido?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Los faltantes que se generan	3	9%
b) No toman en cuenta la personal de ventas	1	3%
c) Ninguna	8	23%
d) Inversiones y gastos	1	3%
e) Por situaciones que han pasado	1	3%
f) Falta de trabajo	2	6%
g) Falta de palabra	1	3%
h) Falta de comunicación	2	6%
i) Falta de experiencia	2	6%
j) Los salarios	3	9%
k) Falta de estudios	2	6%
l) Motivación	1	3%
m) No contesto	2	6%
n) Empresa nueva	5	14%
Total	34	100%

Gráfica 31



Fuente: Encuesta directa 2011

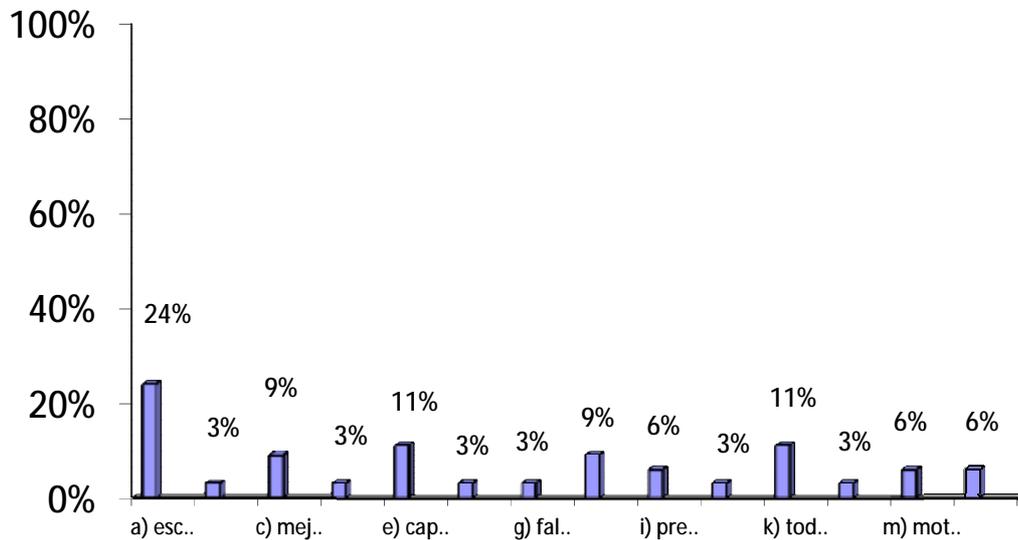
INTERPRETACIÓN

Esta información es muy importante rescatar ya que es la perspectiva que tienen los trabajadores sobre los factores que han originado que la empresa no haya cumplido sus expectativas son los bajos salarios que han ocasionada que los trabajadores no se sientan satisfechos en su área de trabajo, lo cual podría llegar hacer porque es una empresa de reciente creación que aún no tiene el recurso suficiente para poder cubrir unos mejores sueldo. Pero también podemos observar que un gran porcentaje de los empleados considera que no le ha hecho falta nada a la empresa para poder satisfacer sus necesidades.

25-- ¿Qué le sugiere a la empresa para poder cumplir las expectativas de los trabajadores?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)escuchar peticiones de los trabajadores	8	24%
b)dar vales de despensa	1	3%
c)mejorar salarios	3	9%
d)mejorar día a día	1	3%
e)capacitaciones	4	11%
f)mas disciplina	1	3%
g)falta personal	1	3%
h)falta de comunicación entre el personal	3	9%
i)que no rebajen tanto cuando hay faltantes	2	6%
j)préstamos personales	1	3%
k)todo está bien	4	11%
l)incentivos económicos a quien genere menos faltantes	1	3%
m)motivación	2	6%
n)no contesto	2	6%
Total	34	100%

Gráfica 32



Fuente: Encuesta directa 2011

INTERPRETACIÓN

Podemos darnos cuenta con esta gráfica cual es la gran diversidad en que la empresa puede mejorar para cumplir las expectativas de sus trabajadores principalmente el dar atención a todas las peticiones que tienen como obreros, entre las cuales son mejores sueldos, dar vales de despensa, sobre todo ser menos estrictos en cuanto al régimen que maneja la empresa al momento de descontar los faltantes que se tienen, las cuales son en beneficio de los propios trabajadores, pero sobre todo al momento de que se sienten satisfechos pueden tener un mejor rendimiento en su área de trabajo facilitando con esto que la empresa tenga mejores ganancias.

ANÁLISIS

De acuerdo al marco teórico conceptual que se maneja y a los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas se puede rescatar que el tema central de la investigación que fue sobre las expectativas laborales de los trabajadores de Gasolinera Q S.A. DE C.V. aún no han sido cumplidas de acuerdo a lo que esperaban los trabajadores por parte de la empresa. Las cuales van muy a la par con las prestaciones que tienen por ley.

Se puede apreciar que las prestaciones de ley a los que tienen derecho los trabajadores son las mismas que la empresa brinda como son: días de descanso, vacaciones, prima vacacional y dominical. También podemos detectar que la empresa, brinda otras como son: comisiones de aceites y vales de belleza las cuales son de gran ayuda para los trabajadores ya que es un ingreso adicional que pueden obtener siempre y cuando tengan un desempeño destacado mes con mes, ya que este beneficio se da mensualmente de acuerdo a las ventas que obtengan

Dentro del marco teórico conceptual que comprende la presente investigación se puede observar que la motivación es algo más importante dentro del ámbito laboral para que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño, ya que es lo que los alienta a ser mejores trabajadores día a día, por lo que la empresa se ha dado a la tarea de estar dando esta motivación constantemente, mediante los cursos que brinda, la finalidad de estos cursos principalmente es hacerles un recordatorio sobre el valor tan grande que tiene su trabajo dentro de la empresa. Aunque también a la par son para estarlos capacitando constantemente sobre su área de trabajo, logrando con esto estar brindando una mejor atención al cliente; sobre todo es para que el trabajador no olvide que es la pieza clave dentro de la empresa.

Fue de suma importancia el tener un conocimiento sobre la clasificación de empresas que existen, las cuales pueden ser industriales, comerciales o de servicios, pero en este caso la empresa entra dentro de la clasificación de servicio,

ya que día a día a los clientes se les ofrece servicio de combustible, venta de aceite entre otros.

Es una empresa de tipo privada, la cual está constituida bajo el régimen de Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. DE C.V.) la cual es una empresa pequeña ya que cuenta con más de 30 trabajadores, pero no excede a los 100 de los cuales están divididos entre operativos y administrativos. De los cuales 29 son operativos entre los que están personales de ventas, jefes de patio, encargadas del departamento de facturación y personal de mantenimiento e intendencia. De las 5 personas que conforman el departamento administrativo se encuentra la subgerente, las encargadas del departamento de crédito y cobranza, recursos humanos, finanzas y el auxiliar de este último departamento

Después de conocer la manera en cómo se puede conformar la empresa se logro obtener un panorama más amplio sobre cuáles son las prestaciones que podían ofrecerle a sus trabajadores y sobre todo si las expectativas que tienen los empleados no exceden a las que la empresa puede ofrecerles.

De las cuales son las mismas que marca la ley como son vacaciones, día de descanso, aguinaldo, prima dominical y vacacional y seguro. De igual manera ofrece prestaciones adicionales como son: uniformes, vales de belleza, comisiones, permisos y en ocasiones préstamos personales.

Puede considerarse que aunque la empresa brinda las prestaciones adecuadas, aun así los trabajadores desean obtener algunas otras, como es un mejor salario, el cual comparándolo con el establecido por la tabla de salarios, está por encima de lo estipulado por la ley.

Ya que en la tabla de salarios un despachador de gasolina dentro de esta región tiene establecido el ganar 76.40 por día, pero dentro de esta empresa ganan 126 pesos diarios, lo cual es un beneficio para ellos, de acuerdo a los diferentes puestos con los que cuenta el personal administrativo dentro de la tabla de salarios sus sueldos oscilan entre los 97.31 pero dentro de esta institución los salarios administrativos van desde los 150.00 hasta los 250.00 diarios de acuerdo a su puesto de trabajo los cuales están muy por encima de los establecido por la

ley con lo que se puede observar que la empresa hasta el momento les brinda buenos salarios a sus trabajadores.

Ya que de acuerdo al salario mínimo de nuestra región que en este caso es la región C es de 54.47 el cual está muy por debajo de los sueldos que brinda la empresa ya que cabe señalar que entre el personal operativo su escolaridad oscila entre primaria y secundaria lo cual es un factor determinante para que los trabajadores tengan muy pocas posibilidades de ascenso dentro de la empresa, como también de poder obtener un mejor salario.

Ya que dentro de esta área la única posibilidad de ascenso que tienen es llegar a ser jefe de patio o encargada del departamento de facturación, pero solo si llegara a faltar personal en estas áreas

También fue importante tener conocimiento sobre el trabajo social empresarial, ya que es una rama de la profesión que aún no ha sido muy explotada ya que las empresas desconocen cuáles son las actividades y funciones que un Licenciado en Trabajo Social puede desarrollar dentro de la institución, lo cual ha sido desempeñado dentro de esta empresa desde su creación, ya que la empresa considero que un Trabajador Social en el departamento de Recursos Humanos es vital para un buen reclutamiento de personal y sobre todo como capacitador del personal, lo cual ha sido de gran apoyo para detectar de que manera la empresa puede estar cumpliendo con las expectativas que presentan los trabajadores y sobre todo con las que la empresa les está ofreciendo, ya que es el departamento que sirve como intermediario entre trabajador y empresa.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se puede concluir: De acuerdo al objetivo general el cual fue "Identificar las expectativas laborales de los trabajadores de la Gasolinera Q S.A.DE.C.V. Con la finalidad de proponer acciones que favorezcan el alcance de estas en los trabajadores"

De acuerdo al objetivo establecido en el inicio de la investigación se logro rescatar todas las expectativas con las que cuentan los trabajadores, de las cuales han sido cubiertas por la empresa ya sea total o parcialmente, inclusive la empresa les brinda prestaciones adicionales que favorecen su desempeño laboral, así como también gratificaciones que se obtienen de acuerdo a sus desempeño mensual.

Se puede rescatar que aunque la empresa ofrece todas las prestaciones de ley e inclusive algunas adicionales, los trabajadores tienen la perspectiva que aún no han cumplido en su totalidad sus expectativas especialmente la del salario, la cual de acuerdo a la tabla de salarios mínimos en la región está por debajo del sueldo que la empresa está ofreciendo a cada uno de sus trabajadores.

De acuerdo a los objetivos específicos que se plantearon se puede concluir lo siguiente:

En el objetivo de "**Conocer cuáles son los beneficios que brinda la empresa a sus trabajadores**" son diversos como los son las prestaciones adicionales de uniformes, permisos entre otras, de las cuales los trabajadores aún no lo han apreciado o no se han dado cuenta que esas prestaciones no en todas las empresas se manejan de la misma manera. Por lo que consideran que no tienen beneficios.

Detectar que es lo que espera obtener el trabajador al ingresar a laborar a Gasolinera Q S.A.DE.C.V. Con este objetivo se puede rescatar que un trabajadora al momento de ingresar a laborar a una nueva institución tiene muchos anhelos que en ocasiones pueden cumplirse pero también pueden llegar a no hacerlo, lo cual hasta el momento la empresa desconoce cuáles son los anhelos que tienen los trabajadores lo cual ha entorpecido que se puedan ir cumpliendo estas expectativas por que la empresa desconoce en qué puede apoyar a sus trabajadores y sobre todo que esta fuera de su alcance.

Descubrir que beneficios están teniendo los trabajadores que laboran en Gasolinera Q .S.A.DE.C.V. Al momento de realizar la investigación se logro detectar que los trabajadores tienen bastantes beneficios por parte de la empresa, de los cuales no tienen conocimiento total de ellos, por lo que tienen la perspectiva que no son beneficiados al momento de estar trabajando en esta institución. Porque la empresa no se ha dado a la tarea de dárselos a conocer.

Comprobando la hipótesis en donde se estableció que: Las expectativas laborales de los trabajadores de Gasolinera Q S.A.DE.C.V. Son elevadas, la cual **se aprueba** ya que las expectativas de superación que se tienen van por encima de sus posibilidades de sueldo que se tiene, por lo que esperan que la empresa las cubra todas aunque este fuera del alcance de esta. Por qué a pesar de que tienen un sueldo elevado en base a la tabla de salarios establecidos, aun así los trabajadores del área operativa tienen la ilusión de tener un mayor sueldo aunque su puesto y sobre su escolaridad no les permita el aspirar a un mejor salario. Que comparándolos con los de las demás empresas locales están por debajo de los que ofrece esta institución.

Y en cuanto al personal del área administrativa sus expectativas son elevadas, las cuales conforme a su desempeño y sobre todo a su antigüedad pueden llegar a tener mejor salario, lo cual se ha venido reflejando desde el día de su estancia en el mercado.

PROPUESTA

1.- DENOMINACIÓN

“Curso de inducción para personal operativo y administrativo de Gasolinera Q S.A DE C.V.”

2.- DESCRIPCION

El presente proyecto está diseñado para que la empresa denominada Gasolinera Q S.A DE C.V. brinde las herramientas necesarias a su personal tanto operativo como administrativo, a través de un curso de inducción que se deberá implementar no solo con el personal de nuevo ingreso, sino también con el que tiene tiempo laborando dentro de la institución.

Dicho curso será impartido en dos formas diferentes las cuales son especificadas a continuación:

- **Curso para el personal administrativo:** constara de cuatro sesiones de una hora diaria de 11: 00 a.m. a 12: 00 p.m que será impartido por el gerente de la Gasolinera Quirindavara S.A. DE C.V. en donde se les dará a conocer la filosofía de la empresa, de sus funciones y actividades dentro de la institución, como también de las prestaciones sociales a las que tienen derecho y las distintas formas en cómo pueden obtener las prestaciones adicionales que otorga la empresa a sus trabajadores, este curso será impartido en la sala de juntas de la empresa.
- **Curso para el personal operativo:** dicho curso constara de 6 sesiones de una hora diaria el cual será de 11:00 a.m. a 12:00 p.m. en el que las encargadas de los distintos puestos de la empresa que son: Recursos Humanos, Finanzas y Crédito y Cobranza les darán a conocer la forma en cómo deben de llevar a cabo el proceso de venta dentro de la empresa, de igual manera se les dará a conocer la filosofía de la empresa, así como las prestaciones sociales y adicionales que otorga la empresa.

Esto se hará con la finalidad de que no solo los empleados se vuelvan más productivos para la institución, sino para que principalmente se sientan a gusto y

totalmente capaces dentro de su área de trabajo, logrando con esto que se evite la rotación del personal dentro de la empresa.

3.- JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a la investigación realizada sobre las expectativas laborales de los trabajadores de Gasolinera Q S.A. DE C.V. y sobre todo en base a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se considera necesario que la empresa lleve a cabo un curso de inducción permanente para todo el personal que labora dentro de la institución y sobre todo para el personal que llegue de nuevo ingreso en donde se les den a conocer cuáles son las prestaciones de ley a las que tienen derecho como trabajadores, así mismo también cuales son las prestaciones que la empresa les brinda independientemente de las que les corresponde por ley y sobre todo de que manera pueden tener una compensación adicional por su desempeño mensual y como se les entrega esta compensación, de igual manera mencionarles todo lo relacionado con su puesto de trabajo, ya que está destinado para el personal operativo y administrativo de la empresa.

En base a los resultados de la investigación como son: el hecho de que el personal considere que se le paga poco por su trabajo realizado, lo cual se puede evitar si desde que inician a trabajar dentro de la institución les explican la manera en cómo será retribuida su jornada de trabajo, con lo que el personal se dará cuenta que si tiene un buen desempeño dentro de su puesto de trabajo sus ganancias se verán reflejadas al momento de cobrar su sueldo. Por lo que es necesario la elaboración de un curso de inducción con la finalidad de que tanto el personal de nuevo ingreso a sí mismo como el que ya se encuentra laborando dentro de la empresa tenga un vasto conocimiento sobre las prestaciones de ley a las que tienen derecho como trabajadores.

Por lo cual a partir de los resultados es conveniente que se lleve a cabo este curso para que todo el personal que labora dentro de la empresa tenga un conocimiento sobre los beneficios que obtienen al trabajar dentro de esta empresa y sobre todo para que tengan un dominio de las funciones y actividades que deben de realizar dentro de su área de trabajo.

Este curso se impartirá tanto al personal administrativo como al operativo de la empresa, en un horario que sea acorde a sus actividades de trabajo, para que no interfiera con las actividades que tengan planeadas para los días en que se impartirá el curso.

4.- OBJETIVOS

GENERAL

Proporcionar información y orientación al personal operativo y administrativo de Gasolinera Q S.A.DE C.V. sobre las características de la empresa, las funciones y actividades de cada puesto, así como de las obligaciones, derechos y prestaciones sociales y adicionales que otorga la empresa, con la finalidad de fomentar el sentido de pertenencia en cada empleado.

ESPECIFICOS

- Que el personal operativo y administrativo conozca cual es la misión, visión y objetivos que persigue la empresa
- Dar a conocer cuáles son las diversas funciones y actividades, así como las obligaciones y derechos que tiene cada empleado dentro de su puesto de trabajo
- Informar sobre las prestaciones sociales y adicionales a los que tienen derecho dentro de la institución

5.- METAS

- Que el 100% de los trabajadores conozcan cual es la misión, visión y objetivos que persigue la empresa.
- Lograr que el 100% del personal identifique cuales son las funciones y actividades. que tienen dentro de su área de trabajo
- Que el 100% del personal identifique cuáles son sus derechos y obligaciones dentro de su área de trabajo
- Lograr que el 100% del personal obtenga los conocimientos sobre la forma en que pueden obtener las prestaciones adicionales que otorga la empresa

6.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES

FUNCIONES	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • ADMINISTRACION 	---Participar en el presupuesto de los recursos humanos y materiales que se utilizaran ---Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos infra y extra institucionales ---Mantener una constante supervisión y asesoría en el presente proyecto ...Planear, organizar, dirigir y controlar el presente proyecto.
<ul style="list-style-type: none"> • CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL 	---Diseñar y organizar, en coordinación con el personal encargado de cada departamento la realización de cada sesión ---Promover la participación de los trabajadores
<ul style="list-style-type: none"> • COORDINACION 	---Mantener coordinación entre los empleados y encargados del proyecto
<ul style="list-style-type: none"> • DIVULGACION 	---Informar al personal sobre el curso fechas, horario y lugar, a través de carteles y comunicación informal

7.- CARTA DESCRIPTIVA

CURSO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

<u>No. De sesión</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Tema</u>	<u>Subtema</u>	<u>No. De participantes</u>	<u>Horario inicio-termino</u>	<u>Lugar</u>	<u>Nombre y tipo de dinámica</u>	<u>Material de apoyo</u>	<u>ponente</u>
1	Dar a conocer cual es la filosofía que persigue la institución	Misión, visión y quienes somos Mostrar el reglamento de la empresa	Razón social, misión, visión, objetivos y quienes somos Reglamento general de Gasolinera Q S.A. DE C.V.	6	De 11 a.m. a 12 p.m.	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V	Expositiva	Cañón y diapositivas	Gerente de la institución
2	Dar a conocer cuáles son las funciones y actividades a desempeñar dentro de su área de trabajo	Horarios de trabajo Actividades a realizar dentro de su puesto Desempeño dentro de la empresa Herramientas para capacitar y motivar al personal operativo	Horarios de entrada, salida, desayuno, retardos y faltas a laborar Funciones y actividades que deben de realizar para cumplir con sus actividades y para supervisar al personal operativo Forma de evaluar el desempeño Evaluar el avance del personal operativo de acuerdo a las capacitaciones y motivaciones recibidas por parte del personal administrativo	6	De 11 a.m. a 12 p.m.	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V	Expositiva	Cañón y diapositivas	Gerente de la institución
3	Que el personal administrativo de la institución conozca cuales son las prestaciones de ley a las que tiene derecho	IMSS Vacaciones Descanso Permisos Incapacidades Infonavit Aguinaldo Días feriados P.T.U.	desde cuando tienen esta prestación cada cuando les toca Días oficiales de descanso A cuantos tienen derecho durante el mes De qué forma son validas para la empresa A partir de cuándo pueden obtener esta prestación De qué forma y en qué tiempo se les otorgara Cuáles son los días oficiales De qué forma y en qué tiempo podrán gozar de esta prestación	6	De 11 a.m. a 12 p.m	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V		Cañón y diapositivas	Gerente de la institución
4	Que el personal administrativo de la institución conozca cuales son las prestaciones adicionales que les proporciona la empresa	Vales de belleza Uniformes Préstamos personales	Como son acreedores a este beneficio En qué tiempo y de qué manera serán otorgados Cuanto pueden obtener y de qué forma pagarlo	6	De 11 a.m. a 12 p.m	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V		Cañón y diapositivas	Gerente de la institución

CURSO PARA EL PERSONAL OPERATIVO

<u>No. De sesión</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Tema</u>	<u>Subtema</u>	<u>No. De participantes</u>	<u>Horario inicio-termino</u>	<u>lugar</u>	<u>Nombre y tipo de dinámica</u>	<u>Material de apoyo</u>	<u>ponente</u>
1	Dar a conocer cual es la filosofía que persigue la institución	Misión, visión y quienes somos Mostrar el reglamento de la empresa	Razón social, misión, visión, objetivos y quienes somos Reglamento general de Gasolinera Q S.A. DE C.V.	6	De 11 a.m. a 12 p.m.	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V	Expositiva	Cañón y diapositivas	Gerente de la institución
2	Dar a conocer cuáles son las funciones y actividades a desempeñar dentro de su área de trabajo	Horarios de trabajo Actividades a realizar dentro de su puesto Dar a conocer de qué manera se estará evaluando su desempeño dentro de la empresa	Horarios de entrada, salida, y desayuno de acuerdo al puesto que desempeñan retardos inasistencia Funciones y actividades que deben de realizar dentro de su jornada de trabajo, y sobre todo tener un dominio exacto del proceso de venta que deben de seguir con cada cliente Forma en cómo la gerencia va a estar evaluando el desempeño dentro de su área de trabajo.	28	De 11 a.m. a 12 p.m.	Cuarto de corte de gasolinera Q S.A.DE.C.V	Expositiva	Cañón y diapositivas	Encargad a del departam ento de recursos humanos
3	Lograr que el personal de bombas y jefes de patio entiendan la manera en cómo deben de hacer corte de ventas	Cortes parciales Fichas de efectivo Corte final Faltantes	Manera de realizar el corte Como deben entregarlas Horarios para realizarlo Manera de reponerlo	24	De 11 a.m. a 12 p.m.	Cuarto de corte de gasolinera Q S.A.DE.C.V	Expositiva	Cañón y diapositivas	Encargad a del departam ento de finanzas
4	Dar a conocer al personal de bombas y jefes de patio las diversas formas de pago con las que cuenta la	Vales de crédito, de prepago, tarjetas	Las diferentes formas de pago con las que cuenta la empresa, como también la manera en cómo deben de reportar estos ingresos al departamento de finanzas y creidito y cobranza	24	De 11 a.m. a 12 p.m.	Cuarto de corte de gasolinera Q S.A.DE.C.V	Expositiva	Cañón y diapositivas	Encargad a del departam ento de crédito y cobranza

	empresa								
5	Que el personal operativo de la institución conozca cuales son las prestaciones de ley a las que tiene derecho	IMSS Vacaciones Descanso Permisos Incapacidades Infonavit cambios de turno Aguinaldo Días feriados P.T.U.	Desde cuando cuentan con esta prestación A partir de cuándo pueden tenerlas Formas en que lo tomaran Procedimiento para obtenerlos Manera en como los valida la institución A partir de cuándo pueden gozar de esta prestación Procedimiento para realizarlos Tiempo y manera de entregarlo Días oficiales de descanso Tiempo y forma de gozar de esta prestación	28	De 11 a.m. a 12 p.m	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V .	Expositiva	Cañón y diapositivas	Encargad a del departam ento de recursos humanos
6	Que el personal operativo de la institución conozca cuales son las prestaciones adicionales que les proporciona la empresa	Vales de belleza Comisiones por venta de aceite Uniformes	Forma de obtenerlos Manera en cómo se les entrega Periodo y procedimiento para el cambio	28	De 11 a.m. a 12 p.m	Sala de juntas de gasolinera Q S.A.DE.C.V .	Expositiva	Cañón y diapositivas	Encargad a del departam ento de recursos humanos

8.- ESPECIFICACIONES DE RECURSOS

RECURSOS HUMANOS

Para la ejecución del presente proyecto se contara con la participación del gerente de la institución para impartir el curso al personal administrativo, así como de cada uno de los encargados de los diversos departamentos de la empresa que son Recursos Humanos, Finanzas y Crédito y Cobranza para el curso del personal operativo

RECURSOS TECNICOS

- Cañón
- Computadora
- Sala de juntas
- Papelería (lapiceros, hojas blancas)

9.- INDICADORES DE EVALUACIÓN

Para la evaluación del presente proyecto se consideraran los siguientes indicadores:

- **Número de asistentes al taller:** se llevara a cabo el pase de lista al iniciar cada una de las sesiones y al final de cada una se realizara un breve cuestionario, el cual permitirá identificar la permanencia en dicha sesión, así mismo detectar si se cumplieron los objetivos planteados.
- **Compresión del tema:** al finalizar cada uno de los temas se dará un espacio para que los participantes externen sus dudas y con ello lograr una mejor compresión de los temas que se impartieran, así mismo se consideraran las respuestas de los cuestionarios que se impartirán al finalizar cada sesión y con ello detectar si se llevaron algún conocimiento
- **Opinion sobre el tema expuesto:** al finalizar cada tema se dará un espacio para dudas o comentarios y con ello identificar aquellos aspectos que sea deficientes y así mismo mejorarlos en la siguiente sesión.

BIBLIOGRAFÍA

- Agenda Mercantil 2004, ley general de sociedades mercantiles, México
- Campillo Cuatli Héctor, Diccionario ilustrado y enciclopedia regional del estado de Michoacán editorial árbol México
- Castellanos Marie C. Manual de trabajo social México Prensa Médica Mexicana 1991
- Contreras de Wilbelm Yolanda trabajo social de grupos Ed. Pax México 1980
- Fisco agenda 2011 Ley del ISR Editorial ISEF,
- Guzmán Valdivia Isaac La ciencia de la administración; la dirección de los grupos humanos editorial Limusa México 1966
- HAMILTON, Gordon “Teoría y práctica de Trabajo Social de Casos” de MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998
- Herbert, J. Chruden Administración de personal Editorial continental 1991 México
- Idalberto Chiaveenato. Administración de Recursos Humanos, M. Graw Hill Octava Edición
- Ley federal del trabajo 2011
- MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998
- Méndez Monge Ana Migdelina introducción la administración básica Ed. Universidad de Guadalajara, Guadalajara 1990
- Méndez Morales José Silvestre la economía en la empresa, Ed. Mc Graw Hill. México
- ORTEGA y Gasset “Estudio psicológico” de MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998
- Pérez; Carbona Jorge Eduardo 2002 Administracion de Recursos Humanos Morelia Mich. 1986

Reyes, Ponce Agustín administración moderna, Ed. Limusa México 2004

Terán Trujillo Margarita revista de trabajo social Núm. 44 1990

PAGINAS WEB

tutorial-administracion.blogspot.com 25/05/11

<http://definicion.de/incentivo/>- 22/08/11

<http://www.definicion.org/prestaciones> 22/08/11

<http://www.mitecnologico.com/Main/PrestacionesDeLey> 22/08/11

ANEXOS

ANEXO N°1

Las expectativas laborales de los trabajadores de Gasolinera Q S.A.DE.C.V. Son elevadas

Variables	indicadores	índices	Sujetos/ objetos	Técnicas e instrume ntos	Preguntas
<p><u>Teóricas</u></p> <p>Expectativas: estar en espera fundada en promesa o probabilidad</p> <p>Laborales: adjetivo del trabajo o relativo a él, sobre todo en lo que concierne a sus aspectos jurídicos y económicos</p> <p>Trabajador: persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no</p> <p>Elevadas: mejorar a una persona en su puesto, cargo o condición.</p> <p><u>Operacional</u></p> <p>Son las añoranzas que</p>	<p>Prestaciones</p>	<p>Seguro social Infonavit P.T.U. Vacaciones Prima dominical Días festivos Día de descanso Préstamos personales Permisos Gratificaciones Premio puntualidad y asistencia Vale de Despensa Comisiones</p>	<p>Empleados</p>	<p>Encuesta</p>	<p>¿Cómo se entero de este empleo? ¿Qué le motivo principalmente a incorporarse a esta empresa? De las siguientes prestaciones de ley ¿Cuáles le brinda la empresa? ¿Cuáles otras prestaciones te brinda la empresa? ¿Considera que la empresa le brinda las prestaciones adecuadas? ¿Considera que estas prestaciones le motivan a seguir laborando dentro de la empresa? ¿Estas expectativas eran las esperadas por usted? ¿Hasta el día de hoy se ven cumplidas sus expectativas? ¿Qué expectativa le hace falta cumplir?</p>

<p>tiene el trabajador dentro de su área de trabajo para poder tener una mejor remuneración o un mejor puesto.</p>	<p>Ambiente laboral</p>	<p>Infraestructura Materiales Compañerismo Comunicación Confianza</p>	<p>Empleados</p>	<p>Encuesta</p>	<p>¿Cómo considera las instalaciones para desempeñar su jornada de trabajo? ¿Las instalaciones que tiene la empresa son las que usted deseaba? ¿La empresa le brinda los materiales necesarios para desempeñar su jornada de trabajo? ¿Considera que el compañerismo es indispensable para tener una buena jornada de trabajo? ¿Cómo considera el compañerismo entre sus colegas de trabajo? ¿Al momento de entrar a trabajar esperaba tener buenas relaciones con sus compañeros de turno? ¿Cómo considera que es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo? ¿Cómo considera que es su comunicación con el siguiente personal?</p>
--	-------------------------	---	------------------	-----------------	--

	Oportunidades de superación	Ascensos Capacitaciones	Empleados	encuesta	<p>¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de poder ascender dentro de la empresa?</p> <p>¿Si la empresa le diera la posibilidad de ascender dentro de la empresa le motivaría?</p> <p>¿La empresa le brinda capacitaciones?</p> <p>¿Considera que las capacitaciones que le brinda la empresa le permiten poder obtener un ascenso dentro de la empresa?</p> <p>¿Cuáles son sus aspiraciones dentro de su área de trabajo?</p> <p>¿La empresa le brinda la oportunidad de seguirse preparando?</p>
--	-----------------------------	----------------------------	-----------	----------	--

ANEXO N°2



UNIVERSIDAD
DON VASCO A.C.

Encuesta dirigida al personal operativo y administrativo de Gasolinera Q S.A.DE C.V.

OBJETIVO: Conocer cuáles son las expectativas laborales del personal operativo y administrativo de Gasolinera Q S.A.DE C.V.

Instrucciones: Lea y subraye la(s) respuesta(s) de acuerdo a lo que considere conveniente

DATOS GENERALES

Edad----- Sexo----- Puesto----- Antigüedad-----
Escolaridad -----

1.- ¿Cómo se enteró de este empleo?

- a) Por el periódico
- b) Por la radio
- c) Por volante
- d) Alguien le comentó
- e) Otro **cuál** _____

b) Comisiones de aceites

c) Vales de belleza

d) Vales de despensa

e) Permisos

f) Préstamos personales

g) Uniformes

h) Otros

2.- ¿Qué le motivó principalmente a incorporarse a esta empresa?

- a) Por su ubicación
- b) Por las prestaciones que ofrecen
- c) Por el salario
- d) Por el tipo de trabajo que se realiza
- e) Por los horarios
- f) Otros **cuál** _____

5.- ¿Considera que la empresa le brinda las prestaciones adecuadas?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones

Porqué _____

3.- De las siguientes prestaciones de ley ¿Señale todas las que le brinda la empresa?

- a) IMSS
- b) Infonavit
- c) P.T.U.(reparto de utilidades)
- d) Vacaciones
- e) Descansos
- f) Aguinaldo
- g) Otros **cuales** _____

6.- ¿Considera que estas prestaciones le motivan a seguir laborando dentro de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones

Porqué _____

4.- ¿Cuáles otras prestaciones le brinda la empresa?

- a) Premio de asistencia y puntualidad

7.- ¿Cómo considera las instalaciones para desempeñar su jornada de trabajo?

- a) Muy adecuadas
- b) Adecuadas
- c) Poco adecuadas
- d) Nada adecuadas

8.- ¿Las instalaciones que tiene la empresa son las que usted deseaba?

- a) Si
- b) No

Por qué_____

9.- ¿La empresa le brinda los materiales necesarios para desempeñar su jornada de trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

10.- ¿Considera que el compañerismo es indispensable para tener una buena jornada de trabajo?

- a) Muy indispensable
- b) Indispensable
- c) Poco indispensable
- d) Nada indispensable

11.- ¿Cómo considera el compañerismo entre sus colegas de trabajo?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo

12.- ¿Al momento de entrar a trabajar esperaba que las relaciones con sus compañeros de turno fueran?

- a) Muy buenas
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) malas

13.- ¿Cómo considera que es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

- a) De amistad
- b) Laboral
- c) De compañerismo

d) otra

14.- ¿Cómo considera que es su comunicación con el siguiente personal?

Jefes de patio	excelente	bueno	regular	malo	Pésimo
Facturación					
Recursos Humanos					
Crédito y Cobranza					
Finanzas					
Personal de ventas					
Mantenimiento					
Intendencia					

15.- ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de poder ascender dentro de la empresa?

- a) Si
- b) No

Por que_____

16.- ¿si la empresa le diera la posibilidad de ascender dentro de la empresa le motivaría?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones

17.- ¿La empresa le brinda capacitaciones?

- a) Si
- b) No

18.- ¿Considera que las capacitaciones que le brinda la empresa le permiten poder obtener un ascenso dentro de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones

19.- ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de poder ascender dentro de la empresa?

- a) si
- b) no

20- ¿De qué manera
? _____

21.- ¿Cuáles son sus aspiraciones
dentro de su área de trabajo?

- a) El tener un mejor sueldo
- b) Poder tener una casa propia
- c) El poder tener un ascenso dentro
de la empresa
- d) Otros

Cuáles _____

22.- ¿Hasta el día de hoy se ven
cumplidas sus expectativas?

Sueldo	bastante	algo	Poco	Nada
Ambiente laboral				
Herramien tas de trabajo				
Ascensos				
Prestacion es				

23.- ¿Qué expectativa le hace falta
cumplir?

- a) Mejores condiciones de trabajo
- b) Mejor sueldo
- c) Un mejor puesto dentro de la
empresa
- d) Otros

Cuál _____

24- ¿Qué considera usted que ha
obstaculizado que sus expectativas
no se hayan cumplido?

25-- ¿Qué le sugiere a la empresa
para poder cumplir las expectativas
de los trabajadores?