



**Universidad Autónoma del Estado de México**

---

**Facultad de Ciencias de la Conducta**



**ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA PROFESIONAL  
DEL TRABAJO SOCIAL EN EMPRESAS DEL PARQUE INDUSTRIAL  
TOLUCA 2000**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA  
HUGO EDUARDO SANTANA MARTÍNEZ  
NÚMERO DE CUENTA: 1222732**

**ASESOR  
DRA. DIANA FRANCO ALEJANDRE**

TOLUCA, MÉXICO, OCTUBRE DE 2018

## ÍNDICE

RESUMEN	8
PRESENTACIÓN	9
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PERCEPCIÓN Y TRABAJO SOCIAL	13
1.1 Percepción	13
1.1.1 Concepto	13
1.1.2 Percepción Social	14
1.2 Trabajo Social Empresarial (TSE)	14
1.2.1 Trabajo Social	14
1.2.2 Evolución Histórica del TSE	15
1.2.2.1 Informe de las Naciones Unidas de 1961	15
1.2.2.2 Servicio Social en la Empresa de Madeleine Bernard	16
1.2.2.3 Servicio Social de Empresa de Brasil Grupo Meta	16
1.2.3 Concepto de TSE (Trabajo Social Empresarial)	18
1.2.4 Concepto de la Imagen Social para el TSE	19
1.2.5 Prestigio Social para el TSE	20
1.2.6 Relación de la Percepción con el TSE	20
1.3 Ubicación del TSE en las Áreas de Intervención	21
1.3.1 Criterios para determinar las Áreas de Intervención del TSE	21
1.3.2 ¿Cuáles son las Áreas de Intervención?	22
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LAS EMPRESAS PERTENECIENTES AL UNIVERSO DE ESTUDIO	29
2.1 Metropolización de la zona Metropolitana Valle de Toluca	29
2.2 Parques Industriales de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca	30
2.3 Contexto Histórico del Parque Industrial Toluca 2000	32
2.3.1 Chupa Chups Industrial Mexicana S.A. de C.V.	32
2.3.2 Cesvi México S.A. de C.V.	33

2.3.3 Trelleborg Vibracoustic S.A. de C.V.	34
2.3.4 Pastas Alimenticias Laziali S.A. de C.V.	35
2.3.5 AdeA México S.A. de C.V. Centro de Investigación Documental	36
2.3.6 Itálíka S.A. de C.V.	37
2.3.7 SC Jhonson and Son S.A. de C.V.	37
<b>CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS SECUNDARIOS DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL</b>	<b>41</b>
3.1 Los Métodos Secundarios del Trabajo Social	41
3.2 La Investigación y el Trabajo Social	41
3.3 La Administración y el Trabajo Social	43
3.4 La Supervisión y el Trabajo Social	45
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>49</b>
4.1 Planteamiento del Problema y Pregunta de Investigación	49
4.2 Tipo de Estudio o Investigación	52
4.3 Objetivo General	52
4.3.1 Objetivos Específicos	53
4.4 Categorías de Análisis	53
4.5 Universo de Estudio	54
4.5.1 Definición de la Muestra (Participantes)	54
4.6 Técnicas o Herramientas de Recolección de Información	55
4.7 Procedimiento de Obtención y Análisis de la Información	55
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>56</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>100</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>102</b>
<b>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</b>	<b>103</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>116</b>
<b>FUENTES ELECTRÓNICAS</b>	<b>118</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>122</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funciones profesionales del trabajador social en el ámbito empresarial	24
Tabla 2 Desarrollos industriales en el Valle de Toluca	31
Tabla 3 Programas de Acción de SC Jhonson and Son	39
Tabla 4 Ciclo vital de la relación laboral	47
Tabla 5 Contexto Organizacional de la Empresa	57
Tabla 6 Estructura y forma de operación de los diferentes departamentos de la empresa	63
Tabla 7 Necesidades dentro de las organizaciones y forma de intervención por parte de las empresas	68
Tabla 8 Problemáticas Sociales en la Relación Organización-Epleado y Forma de Intervención por parte de la Empresa.	73
Tabla 9 Productividad de la Empresa y Satisfacción de los Empleados	79
Tabla 10 Generalidades y Conocimientos del Jefe de Recursos Humanos de la Empresa con respecto a Trabajo Social.	82
Tabla 11 Trabajo Social Empresarial y otras Disciplinas Afines.	87
Tabla 12 Competitividad e Importancia del Trabajo Social Empresarial en la Dinámica Laboral de la Empresa	92
Tabla 13 Respuesta ante la Inserción del Trabajo Social Empresarial en la Organización.	96
Tabla 14 Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial.	104

## RESUMEN

La presente investigación hace uso de la metodología cualitativa a través del método descriptivo-transversal, teniendo como objetivo conocer la percepción que tiene el área de recursos humanos sobre la importancia profesional del Trabajo Social en siete empresas que forman parte del parque industrial Toluca 2000, utilizando una guía de entrevista estructurada, encontrando los siguientes hallazgos:

En relación a las empresas objeto de estudio, se observa que estas se encuentran estructuralmente organizadas, contando cada una con misión, visión, objetivos, valores y principios compartidos por accionistas, ejecutivos, trabajadores y grupos de la sociedad vinculados con la empresa; considerando el clima organizacional y las estrategias de intervención para evitar problemas de salud laboral en sus empleados figurando esto como un hecho de vital importancia para su productividad.

En lo que respecta a la disciplina de Trabajo Social, las empresas la identifican como una actividad asistencialista que se relaciona con un trabajo altruista sin gratificación, es decir, brindar ayuda a los demás mediante un trabajo voluntario en relación a la problemática o necesidad social de un sujeto, grupo o comunidad. Asimismo, la reconocen como una ayuda que se le proporciona a una segunda o tercera persona para mejorar su bienestar social, es decir, que tienen una visión tradicional-asistencialista del Trabajo Social, pero destacando interés y utilidad por el Trabajo Social Empresarial dentro de los procesos de sus organizaciones, sobre todo en recursos humanos.

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación aborda la temática sobre la percepción que tiene el área de recursos humanos de siete empresas que integran el Parque Industrial Toluca 2000, acerca de la disciplina de Trabajo Social, así como del profesionista.

En las siguientes líneas se expone como es que la percepción es una herramienta fundamental para que las empresas decidan contratar a un trabajador social y que este a su vez sea productivo y beneficioso a sus organizaciones y a sus colaboradores.

Por lo tanto, el trabajo queda integrado de la siguiente forma:

El capítulo I, hace referencia al tema de la percepción en relación con la imagen y prestigio social vinculados al Trabajo Social, abordando de la misma forma el contexto histórico y conceptual de dicha disciplina. También se describen los aportes teóricos, conceptuales y metodológicos relacionados con el área empresarial como ámbito de intervención.

El capítulo II, aborda la metropolización de la zona del Valle de Toluca, así como una conceptualización de las empresas objeto de estudio describiendo razón social, organización y características de cada una de las empresas que forman parte de la investigación, las cuales son: Chupa Chups Industrial Mexicana, Cesvi México, Trelleborg Vibracoustic, AdeA México, SC Jhonson and Son, Pastas Laziali e Itálíka, todas con nominación social S. A. de C.V.

El capítulo III, hace mención de la importancia de la percepción en el ámbito empresarial de los métodos secundarios de Trabajo Social, que son: investigación, administración y supervisión y que sustentan el hacer profesional del trabajador social en el ámbito empresarial.

El capítulo IV, presenta el proceso metodológico utilizado en el proyecto de investigación: como es el objetivo general, objetivos específicos, planteamiento del problema,

descripción de categorías, universo de estudio, forma de captura, análisis e interpretación de la información obtenida, así como las técnicas e instrumentos utilizados.

Por último, se presentan los hallazgos encontrados en la investigación, a través del análisis, síntesis e interpretación de la información, así como conclusiones, sugerencias y una propuesta de intervención que figura como producto de la investigación realizada.

## INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social como disciplina científica de las ciencias sociales, tiene como objetivo la intervención con sujetos, grupos y comunidades para dar respuestas a sus problemáticas y necesidades sociales. Es una disciplina que adquiere su carácter científico con el movimiento de la Revolución Industrial del siglo XVIII, dándose así, la organización de empresas del sector público, privado y social. El impacto de dichas organizaciones se ha visto reflejado en los ámbitos de la intervención profesional del trabajador social.

El presente proyecto de investigación de ubica en un contexto estatal, destacando las organizaciones privadas y específicamente en el ámbito empresarial, siendo un área de intervención del Trabajo Social que, de acuerdo con Herrera (2004) tiene como objetivo identificar, diagnosticar, contextualizar problemas y necesidades dentro de la organización de la empresa , así como de sus empleados, desde una perspectiva integral considerando aspectos de índole económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad.

Para Roldan (2014) El Trabajo Social empresarial [...] tiene su base en la satisfacción de las necesidades que genera el propio sistema y cuyo objetivo es alcanzar un funcionamiento y desarrollo óptimo de la persona y de la organización.

En relación al sector privado, es importante mencionar que, de acuerdo con la investigación documental realizada, se reafirma que el área empresarial, ha sido un ámbito de intervención poco explorado por el profesional de Trabajo Social.

En el Estado de México no es la excepción, a pesar de que se encuentra el Parque Industrial Toluca 2000, el cual figura como un aglomerado empresarial de relevancia para la capital del Estado y se ubica en un contexto industrial de gran dimensión, la presencia de un trabajador social es nula.

Por lo tanto, caben resaltar los aportes de Caparrós & Raya (2013) donde argumentan que ante la nueva situación económico-social que enfrenta la sociedad, es necesario, retomar las áreas de intervención de Trabajo Social, siendo una de estas el ámbito empresarial, lo cual permite su desarrollo, así como nuevas vías laborales y de expansión; en este sentido el trabajador social es un emprendedor social, debido a que posee los conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos de la disciplina, lo cual permitirá a las empresas obtener beneficios para la organización en cuanto al diagnóstico, selección y capacitación de su personal.

# CAPÍTULO I: PERCEPCIÓN Y TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

## 1.1 PERCEPCIÓN

### 1.1.1 *Concepto*

Para Vargas (1995) existen dos formas de como describir la percepción. La primera hace referencia al proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización; la segunda, a la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos. A través de la vivencia, la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos, construidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad.

Por otra parte, Moreno, Nava & Rodríguez (2011), describen que la percepción es entendida como: la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir e interpretar la información proveniente de su entorno, y elaborar la imagen social respecto a los objetos (como las sensaciones, los sentimientos, las pasiones o los pensamientos) y las experiencias mismas (actos propios de percepción, pensamiento, sentimiento o voluntad).

Una última definición la proporciona Abric (2001), cuando comenta que la percepción es el conjunto de informaciones, creencias, opiniones y actitudes al propósito de un objeto dado.

### *1.1.2 Percepción Social*

Correa, Lupiáñez y Tudela (2006), mencionan que la percepción social es un proceso que implica organizar la información de las personas y atribuirles propiedades, en ella influyen: las emociones, motivaciones, experiencias y las características generales del perceptor y el contexto donde se da este proceso.

## 1.2 TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL (TSE)

### *1.2.1 Trabajo Social*

La dinámica actual del Trabajo Social aparece como fruto de una eclosión profesional; hoy perviven, intrincadamente, múltiples formas de ser, de conocer y de hacer en Trabajo Social, alimentadas por enfoques teóricos, conceptuales y epistemológicos, los cuales se han gestado por áreas específicas de intervención que han dado lugar a avances en torno a espacios particulares de la praxis profesional (Chaparro & López, 2006).

El Trabajo Social, como disciplina científica ha evolucionado en gran medida desde la incipiente etapa pre técnica de la asistencia social, ligada por supuesto, ala transformante y totalizante revolución industrial.

Desde aquel tiempo, las necesidades de la población, atendidas por el Trabajo Social, no fueron únicamente derivadas por un solo factor como serían de ejemplo la salud, la educación, los servicios públicos, la impartición de justicia o el medio ambiente; sino más bien del eje del cual ellos dependían para subsistir que básicamente era su empleo.

En relación a esta división del Trabajo Social en cuanto a la atención de problemáticas y necesidades, es cómo surge una de las áreas que han acompañado de forma paralela a esta disciplina científica, se trata del Trabajo Social Empresarial (de aquí en adelante TSE).

## 1.2.2 Evolución Histórica del TSE

En relación al análisis de la investigación documental a través de medios impresos y electrónicos, se constató que existe información relacionada con el origen y desarrollo del TSE, por ejemplo:

### 1.2.2.1 *El Informe de las Naciones Unidas de 1961*

Se trata de un documento titulado *El Servicio Social de Empresa* retomado por Grupo Meta (1976), que mostraba los resultados y conclusiones de un seminario realizado en Bélgica sobre TSE, el cual, fue promovido y patrocinado por la Organización Internacional del Trabajo (OITS), por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Federación Internacional de Asistentes Sociales, (FIAA), la Unión Católica Internacional de Servicio Social (UCISS), y la Comunidad Económica Europea, abordando los siguientes cuestionamientos:

1. Los aspectos económicos, sociales y culturales de la sociedad Industrial Europea occidental.
2. Repercusiones de la evolución de la legislación y de las ciencias sociales sobre los servicios en la empresa y el servicio social de empresa propiamente dicho.
3. Objetivos del servicio social de empresa.
4. Función del servicio social de empresa.
5. Puesto de la asistente social y cooperación al interior de la empresa.
6. Formación complementaria de la asistente social de empresa; en las escuelas de servicio social y en el empleo.

Dicha información muestra el desarrollo, interés e importancia de la labor que realizan los profesionales en este ámbito de intervención profesional, debido a que el TSE ya era analizado como parte del éxito en el sector empresarial. Otro aspecto destacado fueron los hallazgos mostrados sobre los beneficios que recibió la población en relación a sus problemáticas y necesidades sociales que presentaban.

### *1.2.2.2 Servicio Social en la Empresa de Madeleine Bernard*

Bernard (1967) en su libro titulado *el Servicio Social en la Empresa*, presenta una descripción sobre las problemáticas que enfrentaba el TSE a nivel mundial en ese tiempo, y a través de sus aportes teóricos, propone direccionar el reconocimiento a través de la fusión de su hacer profesional. Lo importante de dicho documento, es que más allá de mencionar lo imprescindible que resulta el TSE en cualquier organización y de los elementos de los que se puede valer; conlleva a la reflexión del avance y desarrollo que había tenido en ese momento, mostrando que ya hacia presencia en Europa y América principalmente.

### *1.2.2.3 Servicio Social de Empresa de Brasil Grupo Meta*

Grupo Meta (1976) muestra a nivel regional la historia del TSE, en su libro titulado *Servicio Social de Empresa en Brasil*. En dicha publicación el grupo refiere que existió una preocupación por parte de Europa y Estados Unidos de Norte América para remediar los efectos originados por la Revolución Industrial, siendo estos: crecimiento económico, tecnológico y científico.

Gracias a esto surge así, la propuesta de los países como España, Francia y Bélgica de utilizar los servicios profesionales de un asistente social empresarial dando pauta a la intervención del sector público y privado, a través de la creación de consejos sociales de trabajo teniendo como objetivo el estudio de las relaciones de laborales, consultas y orientaciones a los empleados, asistencia, creación de instituciones y obras, encaminamientos, actividades recreativas, educativas y formación de asociaciones.

Debido a que el surgimiento del TSE en América Latina fue tardío, en Chile las primeras actividades datan de 1927 al fundarse la primera escuela de servicio social en ese país, por lo que, una vez llegada la industrialización, el TSE intervino inmediatamente. En Perú, también la historia del TSE se encuentra ligada a la primera escuela de servicio social en 1937, tomando en cuenta en su ley de creación, medidas para todos los centros

industriales con más de 300 trabajadores, en donde especificaba que era obligatoria la presencia de un asistente social.

Por su parte Marcuello (2006), describe tres momentos históricos del TSE, refiriendo que siempre fue un asunto destacado y presente hasta mediados de la década de los 90, tanto en la reflexión como en la praxis, tanto así que las personas implicadas en el desarrollo mostraron un interés en definir, aquilatar, acotar y promover su área de especialización durante la década de los 70's y 80's, como a continuación se describen:

1. Primer momento: se relaciona con las reflexiones acerca del rol de esta forma de hacer Trabajo Social y de los asistentes sociales en las empresas del momento debido a que eran tiempos en los cuales el Estado carecía de unas estructuras básicas de bienestar, delegando a las empresas el claro rol de desarrollar “obras sociales” con las que atender a las demandas de atención social de sus trabajadores, a lo que las empresas se vieron con la plena necesidad de buscar alternativas que les pudieran brindar un mejoramiento en la producción sin que las problemáticas físicas, psicológicas y sociales de sus trabajadores afectaran en tal propósito.
2. Segundo momento: que aborda aspectos relacionados con la esencia del TSE, es decir, se quería saber cómo actuar ante la aparición de la transformación del Estado, ahora con elementos claros de bienestar y protección social que iban reconfigurando radicalmente las características del TSE. Existía una confusión ante la asistencia proporcionada por la empresa privada en cumplimiento de su propia búsqueda de bienestar y equilibrio y entre las que el Estado ofrecía.
3. Tercer momento: que corresponde a la primera mitad de los años 90's en donde los trabajos tienden a presentar al TSE en un papel fundamental en la conquista de estándares de bienestar social, pero que ha pasado a un segundo plano al ser las administraciones públicas las nuevas promotoras y principales actores en materia de servicios sociales y en el desarrollo de las acciones anteriormente delegadas en

las empresas. Es a partir de este momento que el Trabajo Social va desapareciendo de los temas de análisis e investigación por parte de sus mismos profesionales, problema que ha llegado hasta nuestros días.

### 1.2.3 *Concepto de TSE (Trabajo Social Empresarial)*

Herrera (2004) define al TSE, como una especialidad que identifica, diagnóstica y contextualiza problemas y necesidades en la empresa en relación a su organización y el desempeño de empleados, desde una perspectiva integral tomando en cuenta aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de identificar las relaciones productivas y humanas que permitan el aumento de la productividad, a través de un ambiente cordial y agradable.

Bernard (1967), quien es considerada pionera en este ámbito de intervención profesional, refiere que el TSE, es una actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa; objetivo que se logra mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo hagan frente a las necesidades y resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y que mejoren sus condiciones económicas y sociales.

Para Chaparro & López (2006), el TSE es un ámbito profesional, que centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y de relaciones productivas y humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio.

Por lo tanto, entendemos que el TSE es un área de intervención que se fundamenta en una disciplina científica, que tiene como objetivo de intervención la relación multidimensional que se suscita entre empleado-empresario así como entre compañeros (sobre todo cuando se realizan análisis del clima laboral), implicando algunos aspectos

como son: satisfacción de las necesidades del empleado, una ganancia en el rendimiento de la producción por parte del empresario, así como fomentar un ambiente cordial y aceptable que permita aminorar las problemáticas sociales que puedan llegar a suscitarse entre ambos entes sociales.

#### *1.2.4 Concepto de la Imagen Social para el TSE*

Retomando a Moreno, Nava & Rodríguez (2011), la imagen social es considerada como:

Una creación icónica, simplificada y estereotipada que, a través de una serie de atributos representa una parte o el discurso social de un determinado entorno sociocultural con respecto a una realidad social. Se construye desde los medios de comunicación de masas y de la realidad cotidiana. En el primer caso, a través de creaciones de imágenes e ilustraciones; en el segundo, desde experiencias o vivencias personales.

Para Hernández (2010), la imagen social se construye en relación a las bases imaginarias y simbólicas en la memoria colectiva ampliamente compartida de un hecho o fenómeno social ya sea mítico o material, a través de esa relación del sujeto con otros sujetos, el sujeto con su entorno y el sujeto con las instituciones.

Por lo tanto, es posible deducir que la imagen social es resultado de un conjunto multisistémico de factores que determinan que el trabajador social empresarial sea valioso o no en la empresa. Estos factores, son precedentes de los resultados que les puedan proporcionar los profesionales a los directivos y todo el personal humano que labora junto a ellos. Por esto es que, si se le considera al trabajador social empresarial como un profesional con poco prestigio social y poco valor para el beneficio de la empresa, es poco probable que se le pueda contratar en un futuro, o que simplemente se pueda mantener en la organización. En cambio, si este prestigio social, derivado del pragmatismo de la profesión es altamente probable que se considere esencial tenerle

dentro de la empresa y que sus funciones y acciones sean destinadas únicamente de acuerdo a su perfil.

#### *1.2.5 Prestigio Social para el TSE*

Según Salas (1992) el prestigio social es considerado como el hecho de que una profesión tenga crédito, estimación, fama y reputación dentro de la sociedad. El prestigio social de las ocupaciones puede ser ubicado dentro de una escala jerárquica, el cual se adquiere de acuerdo a criterios y opiniones populares, no es permanente ya que varía en relación con la época y país que se trate, es decir, que se considera poco probable que los profesionales por si solos puedan establecer de la noche a la mañana tal prestigio social. Se trata de un producto transversal que a través de los años se va obteniendo. Si consideramos que el contexto actual de esta profesión tiene un prestigio muy ambiguo, nos vamos percatando que nuestra realidad no está muy alejada a lo que sostienen los aportes teóricos.

#### *1.2.6 Relación de la Percepción con el TSE*

Para Lewkow (2014), el contexto sociocultural político y económico influye de manera decisiva en la percepción en donde el mundo externo es una construcción propia del cerebro, que es tratada por la conciencia perceptiva como si fuera una realidad, por lo tanto, el contexto en el que se envuelve la profesión del TSE va a determinar si se considera importante su hacer profesional, en relación a la opinión de los sujetos de intervención.

Ejemplo de ello, es el caso de las prestaciones laborales por parte de la empresa, que se enfocan más a actividades de carácter administrativo y asistencial, las cuales pueden ser realizadas por otros profesionales con formación afín, pero si dichas prestaciones laborales requieren de seguimiento y supervisión en relación a las condiciones generales de trabajo, es aquí donde surge la figura del profesional de Trabajo Social.

En relación a estos dos aspectos, se puede identificar que la percepción que la sociedad tiene sobre el profesional de TSE no es considerada relevante debido a la escasa difusión de la disciplina y a la falta de inserción laboral de dicho profesional en este ámbito de intervención.

### 1.3 UBICACIÓN DEL TSE EN LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Desde este punto, vale la pena retomar a Corvalán (1996) cuando menciona que la intervención de Trabajo Social se puede entender como una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integrando supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, y propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de una problemática social que identifica actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano, reconociendo diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes y que se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y efectos, teniendo como resultado un saber especializado.

#### *1.3.1 Criterios para determinar las Áreas de Intervención del TSE*

1. En primer lugar, el objeto de intervención y/o de estudio está determinado por las relaciones sociales que establece el hombre para su supervivencia y desarrollo, lo que ha generado en la historia de la humanidad un trauma social con complejas interrelaciones como desigualdad, pobreza, necesidades y demandas que requieren determinadas prácticas sociales, entre las que se encuentra la disciplina del Trabajo Social.
2. En segundo lugar, del objeto de intervención que es de carácter multidimensional, en cuanto a que la problemática social es pluricausal y presenta una variedad de factores que se involucran en su práctica, desarrollo y manifestación lo que exige una práctica profesional integral y multidisciplinaria. En esta perspectiva la intervención aborda la problemática social en toda su complejidad y no solo desde una dimensión.

3. En tercer lugar, del contacto directo y estrecho que el profesional establece con la realidad social, lo que exige una intervención y una respuesta para su modificación y transformación. Esta característica propicia que el quehacer profesional no se reduzca sólo al conocimiento de la problemática que se aborda, sino que este momento de indagación y explicación de los fenómenos sociales presenta como finalidades básicas el funcionamiento para la atención e intervención en la problemática social, por lo que la práctica es una instancia objetiva, en donde se concretiza el binomio teoría-práctica.

### 1.3.2 *¿Cuáles son las Áreas de Intervención?*

- Áreas tradicionales: Se centra en la atención de necesidades esenciales para el hombre, mediante el manejo de manera predominante de referentes conceptuales y metodología tradicional (caso, grupo y comunidad) y en algunas instituciones con contenidos empíricos (Salud, Asistencia Social, Educación).
- Áreas potenciales, se abocan a problemas sociales que han estado latentes, sin embargo, no se han abordado en toda su magnitud, lo que limita la trascendencia de la participación profesional (Empresarial, Promoción Social y Jurídico-Penitenciario).
- Áreas emergentes: Se ubican en problemas y grupos sociales cuya manifestación y repercusión no se tienen previstas, son efervescentes, urgentes y trascendentes para la dinámica social. (Protección Civil y Medio Ambiente)

Por lo tanto, el quehacer profesional del Trabajo Social se realiza en diversas áreas de la realidad social, es decir, que su campo está delimitado a partir de las necesidades básicas de los individuos y su actuación se centra en instituciones/organizaciones que impulsan el desarrollo social, la atención de necesidades y demandas sociales o prestan o gestionan servicios. Entre estas encontramos aquellos organismos gubernamentales como las instituciones públicas centralizadas y descentralizadas, así como las organizaciones no gubernamentales, organizaciones privadas, instituciones de asistencia privada (IAP), asociaciones civiles, A.C. y organizaciones populares.

En relación al TSE se retoman los aportes de Galeana de la O (2004) y Chaparro& López (2006), quienes refieren con diferente terminología pero con planteamientos similares, que el objetivo del TSE atiende problemas sociales que han estado latentes; sin embargo, no se han abordado en toda su magnitud, lo que limita la trascendencia de la participación profesional.

A continuación, se presenta la sistematización de las funciones y acciones del profesional de Trabajo Social en este ámbito de intervención bajo los aportes anteriormente mencionados:

**Tabla 1. Funciones profesionales del trabajador social en el ámbito empresarial**

---

Investigación	<p>Elaborar estudios sobre factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos.</p> <p>Diseñar perfiles sociales sobre diversos grupos que conforman la empresa.</p> <p>Formular estudios situacionales y evaluaciones diagnósticas sobre ambiente laboral y de seguridad social.</p> <p>Detección de demandas y requerimientos del personal y de los trabajadores.</p> <p>Estudios sobre estructura organizacional que permitan la potencialización de recursos humanos.</p> <p>Realizar las visitas domiciliarias y su respectivo informe de las personas que se encuentren en proceso de selección con el fin de complementar los datos sociales y familiares de cada trabajador.</p>
Administración	<p>Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar programas de bienestar social en relación a la capacitación y salud ocupacional con la finalidad de promover el desarrollo integral.</p> <p>Gestionar la afiliación del personal a la seguridad social.</p> <p>Realizar las inducciones generales a todas las personas que ingresen a la empresa.</p> <p>Elaborar informes socioeconómicos y registros sobre el bienestar del personal.</p> <p>Participar en el proceso de elaboración de la nómina (vacaciones, incapacidades y registros)</p> <p>Elaborar el presupuesto fijo de Trabajo Social de acuerdo con las normas y las políticas establecidas.</p>

---

Continuación de la tabla 1. Funciones profesionales del trabajador social en el ámbito empresarial

---

Responsabilidad social de la empresa	<p>Participar en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la empresa.</p> <p>Buscar alianzas estratégicas entre sectores económicos de la sociedad.</p> <p>Participar en programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa.</p> <p>Apoyar proyectos de infraestructura para mejorar caminos y parques de la comunidad; mejorar la escuela de la zona apoyando con libros y materiales; proteger el medio ambiente; apoyar proyectos comunitarios e inclusive poner a disposición de las organizaciones comunitarias su capacidad de gestión.</p>
Bienestar laboral	<p>Promover la unidad familiar a través de espacios normativos y recreativos con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.</p> <p>Trabajar el área recreativa, lúdica y artística con los hijos de los empleados que faciliten su desarrollo y acercamiento con la empresa.</p> <p>Planear, dirigir y coordinar las actividades sociales, artísticas, deportivas y culturales para los empleados y su familia.</p> <p>Promoción de acciones que propician la convivencia familiar y laboral.</p> <p>Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia.</p> <p>Realizar junto con el área de psicología, talleres y círculos de prevención de salud mental.</p>

---

Continuación de la tabla 1. Funciones profesionales del trabajador social en el ámbito empresarial

---

Salud ocupacional	<p>Coordinar el levantamiento del panorama de riesgos y el diseño del programa de salud ocupacional.</p> <p>Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales.</p> <p>Participar en la coordinación de las actividades relacionadas con: seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo, así como del comité de emergencias.</p> <p>Atender los casos de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.</p>
Selección y reclutamiento	<p>Evaluar y proponer las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, control y desarrollo del personal en la entidad.</p>
Capacitación	<p>Coordinar jornadas de capacitación para dar a conocer los servicios de la caja de compensación familiar.</p> <p>Coordinar la programación de las capacidades dirigidas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.</p> <p>Realizar junto con el área de psicología, talleres y círculos de prevención de salud mental.</p> <p>Coordinar sesiones de promoción y prevención en salud.</p>

---

Continuación de la tabla 1. Funciones profesionales del trabajador social en el ámbito empresarial

---

Asesoría individual	<p>Brindar orientación profesional frente a situaciones de dificultad como: crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos etc.</p> <p>Hacer seguimiento a los empleados de la empresa en lo relacionado a situaciones laborales o personales.</p> <p>Atender en forma personal y telefónica los requerimientos e inquietudes del pensionado y resolver en forma ágil y oportuna.</p> <p>Intervenir a nivel caso, familia y grupo los problemas identificados.</p>
Seguridad social y Prestaciones	<p>Participar en el proceso de elaboración de la nómina (vacaciones, incapacidades y registros)</p> <p>Elaborar el presupuesto fijo de Trabajo Social de acuerdo con las normas y las políticas establecidas.</p> <p>Gestión de recursos y apoyos que contribuyan al desarrollo personal y laboral del trabajador.</p> <p>Desarrollar programas de apoyo social y asistencial para el trabajador y su familia.</p> <p>Realizar la remisión de los casos que no son de la competencia profesional a las instancias pertinentes</p>

---

Fuente: elaboración propia con información obtenida de (Galeana de la O, 2006; Chaparro & López, 2006)

Como resultado del análisis teórico-documental es importante mencionar que el TSE, ofrece oportunidades en las cuales el sector público, privado y social, pueden desarrollarse; creando un ambiente cordial en el que la producción puede incrementar, de tal manera, que las ganancias a nivel personal, profesional, económico, social y hasta ambiental pueden elevarse considerablemente.

Otros aspectos que deberá tomarse en cuenta por el ámbito empresarial y por el profesional de Trabajo Social, es el tema de la responsabilidad social que en palabras de Cajiga& Juan (2017):

Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común [...] reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos que explican su presencia en toda actividad de la empresa. Éstos a su vez incluyen sus respectivos subtemas, que pueden variar de un país, de un sector o de una empresa a otra [...] estos son: ética y gobernabilidad empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo, cuidado y preservación del medioambiente.

Es decir, el TSE tiene novedad y vanguardia de acuerdo con el mundo globalizado y competitivo del mercado, por lo que el profesional en estas áreas se vuelve un elemento importante que participa mediante acciones en pro de la sociedad. Es precisamente aquí donde obtiene una mayor presencia del ámbito empresarial reconocida por las organizaciones.

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LAS EMPRESAS PERTENECIENTES AL UNIVERSO DE ESTUDIO**

En relación al análisis del capítulo anterior, el impacto de la intervención de un trabajador social empresarial se encuentra interrelacionado con la dimensión del contexto en el que se encuentre, dando como consecuencia un cambio variable en la percepción (prestigio social) que los sujetos tengan sobre la profesión, sobre todo si se trata de empresas y agrupaciones identificables y/o reconocidas nacional o internacionalmente.

Es por ello necesario abordar el auge empresarial que se ha dado en la ciudad de Toluca marcando la importancia que tiene el Parque Industrial Toluca 2000 y, de forma particular, las organizaciones que forman nuestro universo de estudio.

### **2.1 METROPOLIZACIÓN DE LA ZONA METROPOLITANA VALLE DE TOLUCA**

El contexto de aplicación del proyecto de investigación se ubica en la zona metropolitana del valle de Toluca, que de acuerdo con Arteaga (2005) ha vivido un proceso acelerado de metropolización debido a la industrialización de la zona y ha marcado dicho proceso a partir de la década de los cincuenta y el crecimiento reciente del sector terciario en los años ochenta.

Según la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Estado de México (2012) en el Programa para Mejorar la Calidad del Aire en el Valle de Toluca (2012-2017) establece que la actual Zona Metropolitana del Valle de Toluca (ZMVT) está conformada por 22 municipios, que son Almoloya de Juárez, Almoloya del Río, Atizapán, Calimaya, Capulhuac, Chapultepec, Lerma, Metepec, Mexicaltzingo, Ocoyoacac, Otzolotepec, Rayón, San Antonio la Isla, San Mateo Atenco, Temoaya, Tenango del Valle, Texcalyacac, Tianguistenco, Toluca, Xalatlaco, Xonacatlán y Zinacantepec.

La mayor parte de este asentamiento industrial se concentra básicamente en el municipio de Toluca, en donde existen alrededor de 3 mil 464 unidades económicas, lo que representa el 30.49% de la planta industrial de esta metrópoli.

## 2.2 PARQUES INDUSTRIALES DE LA ZONA METROPOLITANA DEL VALLE DE TOLUCA

El empuje al sector privado ha ocasionado que en dicha Zona Metropolitana se hayan instaurado diversos parques industriales, los cuales forman un conjunto de industrias que, por ende, necesita de mano de obra y que han contratado a mucha de la población aledaña.

Entrando más a detalle, según datos del Sistema de Información Estratégico para la Inversión de Negocios en el Sector Industrial del Estado de México (2016), existen en total 24 parques industriales en la Zona Metropolitana del Valle de Toluca, los cuales son:

**Tabla 2. Desarrollos industriales en el Valle de Toluca**

Municipio	Desarrollo Industrial	Número de Empresas
Capulhuac	Parque Industrial PYME Capulhuac	5
Capulhuac	Parque Industrial San Nicolás Tlazala	7
Lerma	Corredor Industrial Lerma	22
Lerma	Micro parque Industrial O'Donnell Logistic	5
Lerma	Parque Industrial Cerrillo I	21
Lerma	Parque Industrial Cerrillo II	22
Lerma	Parque Industrial Frisa (Doña Rosa)	8
Lerma	Parque Industrial Lerma	355
Lerma	Prologis Park Toluca	1
Ocoyoacac	Parque Industrial Ocoyoacac	5
Ocoyoacac	Zona Industrial Ocoyoacac (Alto Lerma)	20
San Antonio La Isla	Parque Agroindustrial San Antonio La Isla	8
Tenango del Valle	Parque Industrial Tenango del Valle	12
Tianguistenco	Parque Industrial Santiago Tianguistenco I y II	21
Toluca	Parque Industrial El Coecillo	16
Toluca	Parque Industrial Exportec I	7
Toluca	Parque Industrial Exportec II	29
Toluca	Parque Industrial Inn	1
Toluca	Parque Industrial San Antonio Buenavista	6
Toluca	Parque Industrial San Cayetano	11
Toluca	Parque Industrial Toluca	16
Toluca	Parque Industrial Toluca 2000	83
Toluca	Parque Industrial Vesta Park Toluca	5
Toluca	Zona Industrial Toluca	25

Fuente: elaboración propia con información obtenida de (AMPIP, 2016).

La gran diversidad de empresas que se encuentran ubicadas en la Zona Metropolitana del Valle de Toluca hace que sea una de las más industrializadas del país. Esto es debido a la participación gobierno del Estado, así como a la participación del sector privado, quienes han conjuntado esfuerzo para el crecimiento y desarrollo del sector empresarial.

## 2.3 CONTEXTO HISTÓRICO DEL PARQUE INDUSTRIAL TOLUCA 2000

De acuerdo con García (2010) el funcionamiento del Parque Industrial Toluca 2000 fue autorizado el 12 de agosto de 1991, publicado en la Gaceta oficial del Gobierno del Estado de México, encontrándose ubicado en el km 52.8 de la carretera Toluca-Naucalpan, teniendo una extensión total de 300 hectáreas, contando con un reglamento interno y administración permanente. Actualmente genera alrededor de 40,000 empleos anuales, contando con 130 empresas con los siguientes giros industriales: alimenticio, químico, farmacéutico, metalmecánico, textil, automotriz, inyección de plástico, eléctrico, maquinaria y equipo, papel, impresión y foto impresión, reciclado, petroquímico, construcción, guarda y administración, salud y belleza, comercio y servicios entre otros. Las empresas seleccionadas para la presente investigación pertenecen a distintas ramas de la industria y son las siguientes:

### *2.3.1 Chupa Chups Industrial Mexicana S. A de C.V.*

Según Perfetti Van Melle México (2016), Chupa Chups Industrial Mexicana S.A. de C.V. es una empresa española que fue establecida en 1958 en Vilamayor (Asturias). Desde su creación se ha dedicado a la fabricación y venta de caramelos con palo y desde el 2006 pertenece al grupo italiano multinacional Perfetti Van Melle. Su cultura organizacional se basa en los siguientes principios:

Visión: mejorar nuestro liderazgo mundial en productos de confitería mediante la creación de valor para las personas a través de productos deliciosos e imaginativos de alta calidad.

Misión: desarrollar, fabricar y comercializar productos de innovadores de alta calidad, a través del uso eficiente de los recursos en colaboración con sus socios comerciales.

Crear un ambiente de trabajo satisfactorio para nuestros empleados (aproximadamente más de 100,000) a través de la confianza, el respeto mutuo y el reconocimiento de su diversidad, exhortando a los empleados a realizar las actividades establecidas con un compromiso social y natural, través de la rentabilidad y el crecimiento hacia fuera.

Valores: integridad, excelencia, dedicación al consumidor, cuidado por nuestra gente, responsabilidad social y ambiental, así como independencia.

Entre otras actividades promueve entre sus empleados el cuidado y protección al medio ambiente, característica que la convierte en una empresa altamente responsable en lo social. Tiene presencia en Norte (tres países) y Centroamérica (ocho países) así como en el Caribe (24 países) y se encuentra estructurada bajo divisiones regionales en cada una de estas zonas.

### *2.3.2 Cesvi México S. A. de C.V.*

Según Cesvi México S.A. de C.V. (2017) es una empresa automotriz, que sus siglas significan Centro de Experimentación y Seguridad Vial México, que trabaja en la prevención de accidentes de tránsito, a través de la formación de recursos humanos para ofrecer una atención personal, profesional y humana en el sitio del siniestro; y concluir el proceso con la reparación del vehículo.

Consideran la seguridad vial como un factor fundamental ya que, aparte de que es su objeto de mercado, representa una buena forma de educación y, por lo tanto, desarrollo para el país en general. Cesvi México muestra como esta idea resulta claramente sustentada y reflejada en su misión y visión:

Visión: ser referente para el desarrollo de conocimiento a través de la innovación e investigación en movilidad segura”.

Misión: ser un centro de investigación, experimentación y divulgación para optimizar la cadena de valor del vehículo, minimizar las consecuencias de los accidentes viales y fomentar una movilidad segura”.

Política de Calidad: es una empresa comprometida en proporcionar productos y servicios de calidad a través de la mejora continua con fundamento en sus procedimientos de operación, para lograr la satisfacción de sus clientes.

Política de Seguridad Vial: mitigar y eliminar los riesgos asociados en el sistema vial de las operaciones, cumpliendo los requisitos y expectativas de las partes interesadas, mediante la mejora continua y promover una cultura de convivencia vial, empresa con alto sentido humano que promueve el bienestar social mediante la promoción de la seguridad vial.

### *2.3.3 Trelleborg Vibracoustic S. A. de C.V.*

Según Vibracoustic S.A. de C.V. (2017) es una empresa líder del mercado en el campo de la tecnología de control de vibración automotriz. La compañía que fue instituida en 2012 como una empresa conjunta entre Freudenberg SE y Trelleborg AB suministra cojinetes, soportes, muelles, aisladores y amortiguadores de masa que reducen el ruido y las vibraciones causadas no solo por trenes de potencia, sino también por condiciones adversas de los vehículos.

La mirada de intervención, al igual que como muchas empresas, se basa en la centralización del cliente y de la calidad. Su cultura organizacional se presenta como:

Visión: ser líder mundial en la provisión de soluciones de control de vibración innovadoras y rentables para la industria automotriz.

Misión: impulsado por el enfoque al cliente, la excelencia en la calidad y la mejora continua, lograremos un crecimiento sostenible y rentable. Ofrecemos a nuestros

empleados excepcionalmente comprometidos la oportunidad de desarrollo personal y un excelente ambiente de trabajo.

Esta empresa tiene por valores organizacionales: el valor de atención al cliente, valor de pensamiento global, valor de emprendimiento, valor de innovación, valor de la responsabilidad ambiental y el valor de la integridad.

Con base en esto, las características de la organización van en su mayoría centradas en el crecimiento de la empresa y en el logro de las metas y desarrollo continuo. Al parecer, el éxito comercial es puesto como el objetivo principal de la organización, mas no menciona nada acerca del valor humano ni de la importancia de la atención a sus colaboradores; aunque cabe señalar que si infiere en la importancia del trabajo de estos para que la empresa prospere. Con esto, podemos relacionar los principios del TSE, ya que este entiende al valor del colaborador, así como del gerente o jefe en forma de grupo, más no individual, a pesar de que la jerarquía continúe existiendo.

#### *2.3.4 Pastas Alimenticias Laziali S.A. de C.V.*

Según Pastas Alimenticias Laziali, S.A. de C.V. (2016) la cuarta empresa de nuestro estudio se trata de una organización mexicana del giro alimenticio que se dedica a la elaboración y comercialización de pastas de trigo. Podemos rescatar la misión y los valores institucionales de los cuales se guían:

Pastas Laziali siempre buscará ocupar un lugar preponderante dentro del mercado, brindando continuamente a nuestros clientes el mejor servicio y atención para dar la mayor satisfacción, ofreciendo productos saludables y de calidad superior y con los más altos estándares en inocuidad.

Misión: Ser una compañía firme en el mercado de pastas, con marcas que superen ampliamente las expectativas de calidad de nuestros consumidores y socios, desarrollando a nuestra gente, contribuyendo con la sociedad y medio ambiente de forma responsable.

Valores: Honestidad y respeto, fomentar el trabajo en equipo, creatividad de innovación y excelencia en el servicio.

Es una empresa competitiva que resulta ser importante para la economía del país, extranjera y sin lugar a dudas de las familias mexicanas que laboran para ella.

### *2.3.5 AdeA México S.A. de C.V. Centro De Tratamiento Documental*

Según AdeA México S.A. de C.V. Centro de Tratamiento Documental (2017) es una empresa perteneciente al giro de la administración y custodia de información. En sí, se dedica al manejo de la información documental de diferentes instituciones, organismos y organizaciones que así lo requieran para procurar el resguardo y cuidado de la misma. Sus valores son la seguridad, la confidencialidad, la eficiencia y el personal de la empresa mientras que la misión y visión de la empresa son las siguientes:

Misión AdeA México: Brindar soluciones integrales de administración documental en el mercado nacional que agreguen valor y estén alineadas al desarrollo estratégico de nuestros clientes, basándonos en la comprensión del negocio e identificación del fondo documental, integrando las mejores opciones de establecer una relación creciente y a largo plazo.

Visión AdeA México: Viendo un mercado potencial en la administración documental, la innovación de un servicio integral es la que destaca AdeA México para llegar a ser una empresa de prestigio.

La filosofía general de la empresa es importante destacarla en sentido de que da a conocer sus propósitos organizacionales en función de su objeto de mercado, aunque, por otra parte, en sus valores es posible destacar su forma de administración humana, sobre todo, en el valor del personal de la empresa, el cual, tiene una enorme relación con el TSE. Es este valor fundamental de la empresa el que, de acuerdo a la esencia de la intervención profesional de la disciplina, muestra una valoración de su capital humano así

como la inclusión, el trabajo en equipo, y la promoción del bienestar y el respeto de todos los integrantes.

### *2.3.6 Itálíka S.A. de C.V.*

Según Itálíka (2016) nuestra sexta empresa es perteneciente al giro automotriz que tiene por objetivo ensamblar y comercializar Itálíkas (Motos), con presencia en Costa Rica, Brasil, Perú, Panamá, Honduras, Guatemala y México. Su misión es:

Dar acceso a nuestros clientes para tener un medio de transporte propio, que les permita ser más eficientes en sus actividades diarias de una forma cómoda, confiable y divertida.

Se considera como una empresa altamente consciente de los procesos de calidad ya que está certificada como socialmente responsable.

### *2.3.7 SC Jhonson And Son S.A de C.V.*

La séptima y última empresa es fabricante de diferentes productos de limpieza, cuidado personal y del hogar, control de plagas etc. SC Jhonson and Son(2017)se trata de la empresa estadounidense que tiene como visión ser líder en México y Centroamérica en la comercialización de marcas de productos especializados para el hogar evidenciado por un crecimiento rentable [...] en participación de mercado, ofreciendo condiciones altamente motivantes para su gente.

La empresa tiene un arraigo muy marcado de valores familiares a los que se apega fielmente y que han sido de base para su operar en el cumplimiento de su misión. Esto se destaca en su filosofía al tener responsabilidades con sus empleados, consumidores, etc.

Tal parece ser que el posicionarse como una empresa líder en el mercado con un objetivo meramente económico no es su único propósito, sino que también el cumplir con su filosofía de inclusión y de proyección con el resto de la sociedad fomentando el bienestar social, enfatizado a educación, asistencia y medio ambiente.

La empresa (dependiendo del caso) maneja, coopera y apoya diversas acciones, programas de atención, y a una variedad de organizaciones que a continuación, se mencionan:

**Tabla 3. Programas de Acción de SC Jhonson and Son**

Giro de Educación	Giro de Bienestar Social	Giro de Medio Ambiente
UNETE cuyo proyecto es llevar la tecnología a los programas de aprendizaje de los niños de escuelas públicas para que tengan mejores oportunidades educativas.	Programa "Tú Puedes Ayudar" (Ayuda y Solidaridad con niñas de la calle)	Programa "Adopta una Escuela" para los programas educativos ambientales de Xochitla Reserva Ecológica del Edo. De México.
UCIEP a través del Centro cuyo objetivo es motivar a la lectura y el aprendizaje de sus derechos de niños cuyas madres trabajan.	Hogar Nuestra Buena Madre	Proyecto para la recuperación de los Humedales en Lerma, Estado de México.
Apoyo a comunidades Mazahuas para programas de alfabetización.	Fundación "Dibujando un mañana"	Programa de sustitución de materias primas identificadas como riesgos para el medio ambiente.
Fundación Mexicana para el Desarrollo Rural, apoyando a nuestros agricultores con el objeto de que puedan obtener mejores resultados de sus siembras y la comercialización de las mismas.	Casa Hogar "Alegría" de Toluca, Estado de México	Programa de reducción de emisiones contaminantes al aire
	Casa Hogar San Vicente	Protección de 4 hectáreas de bosque en Sierra Morelos, Toluca, Estado de México para
	Casa Hogar para Madres Solteras A.C.	Planta de tratamiento de aguas residuales
	Programa de Voluntariado con Hábitat: "El reto SC Johnson, jóvenes construyendo más que casas" en la Comunidad de Cerritos, Silao, Guanajuato.	Programa Reducir, Reusar, Reciclar.

Fuente: SC Jhonson and Son (2017)

Con base en lo anterior, nos podemos dar cuenta, cómo es que la empresa tiene un alto compromiso con el bienestar social por lo que ejerce plenamente la responsabilidad social empresarial. Al emplear estos programas, apoyar a las organizaciones, así como emprender acciones para el bien común es como esta empresa se ha posicionado dentro de las mejores organizaciones socialmente responsables. Su atención se centra no solamente en un área, sino que abarca la educación, la asistencia y el medio ambiente.

## **CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS SECUNDARIOS DEL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL**

### **3.1 LOS MÉTODOS SECUNDARIOS DEL TRABAJO SOCIAL**

De acuerdo a Fernández y Paniagua (2003) los métodos secundarios son procedimientos estrechamente ligados [...] a los orígenes y desarrollo del Trabajo Social profesionalizado, figurando como métodos auxiliares, técnicas indirectas o métodos habilitantes, entre los que se encuentran la supervisión, la investigación y la administración.

Este conjunto de elementos (métodos, metodologías, instrumentos y técnicas) permiten denotar que existe una determinada pauta de intervención en la que el Trabajo Social se guía para poder dar una solución a las problemáticas sociales, sin embargo, es importante mencionar que se encuentran acompañados de algunos otros métodos, los cuales, han sido conocidos como “métodos secundarios”, y que son aplicables en todas las áreas de intervención del Trabajo Social y de forma especial para el TSE.

Para Fernández y Paniagua (2003) no cabe imaginarse la evolución inmediata de nuestra disciplina sin el papel protagonista de estos métodos, que son sin duda herramientas imprescindibles para la adaptación del Trabajo Social a los retos del siglo XXI.

### **3.2 LA INVESTIGACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL**

Para Urosa (1993) la investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad.

Como práctica profesional, el Trabajo Social (y en consecuencia también el TSE) se ha volcado más hacia el hacer que hacia el pensar, a desarrollar lo instrumental más que a construir conceptos y quizá la urgencia en la búsqueda de remedios, puede explicar el

que todo esto ocurriera así, por ello, el TSE no ha llegado a impactar dentro de las organizaciones. Es muy poca la teorización que se ha hecho al respecto y dentro de estas se cierra aún más la posibilidad de existencia de investigación.

Mientras tanto Di Carlo (1997) menciona que las instituciones no conceden mucho espacio a la investigación y ésta poco a poco, va cayendo en desuso. Es por esta razón que vemos peligrar el desarrollo eficiente del Trabajo Social y puede llegar a ejercerse en rutinas basadas en el sentido común.

Por tal motivo y retomando a este autor, la investigación ha quedado muy abandonada desde las áreas donde debe de ser impulsada. Muchas de las universidades de Trabajo Social impulsan muy poco la investigación en sentido de que no se sensibiliza sobre las ventajas de esta modalidad, llegando a ser incluso hasta temida. Por eso mismo, es imposible que en un momento dado los profesionistas egresados se interesen por publicar o investigar. Las razones también se ven implicadas en el proceso de duración y en los costos económicos y anímicos que puede traer consigo.

Sin lugar a dudas existen ventajas de la realización de la investigación fuera y dentro de las empresas, que son sus principales motivos de elaboración, aunque entre ellos destaca la gran ganancia teórico-metodológica obtenida, así como la difusión de la experiencia de los diferentes sectores. Grassi & Falla (2011) describen algunas de estas ventajas, entre las cuales destacan el esfuerzo para mejorar la práctica profesional con la finalidad de resolver problemas derivados de las interrelaciones entre el individuo y su medio; otorgar credibilidad y sustento a la profesión que permitan desarrollar y expandir modelos teórico-prácticos lo cual supone un aprendizaje continuo en el aumento de la eficacia y la efectividad de los servicios asegurando la calidad de las intervenciones sociales; la incorporación de la investigación en el campo de actuación profesional; comprender que no existe ejercicio profesional sin un nivel de interpretación y comprensión; sistematizar la praxis profesional porque la reflexión sobre su quehacer profesional facilita la configuración de un saber científico y reflexionar en torno a temas

relacionados con la identidad y especificidad profesional con el fin contribuir a la discusión epistemológica.

### 3.3 LA ADMINISTRACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL

Entendiendo a Menéndez (2006) la administración es un proceso que busca llegar al cumplimiento de ciertas metas y objetivos con eficiencia y eficacia en la aplicación de políticas, planteando las funciones de cada individuo y coordinando los recursos para alcanzar el beneficio social.

Su vinculación con el TSE es a través de los instrumentos técnicos, sistemas y elementos que permitan la capacitación con la finalidad de realizar una actividad desde un enfoque interdisciplinario, es decir, que se puede considerar como una herramienta para fortalecer el servicio y apoyo a la sociedad, a través de la organización, gestión, integración y control que permitan la ejecución de recursos de diferente índole, al momento de atender las problemáticas y necesidades sociales.

Otro planteamiento a retomar de este método es el que hace De la Portilla (2006) cuando refiere que la administración es desde el punto de vista del Trabajo Social, un proceso que busca coordinar las técnicas y recursos de un organismo social que puede ser una familia, un grupo o una comunidad para lograr el bienestar social.

Dentro de este método, es preciso hablar de una segunda opción fuera de las instituciones o de la empresa privada. Es importante rescatar la contribución brindada por Caparrós & Raya (2013), quienes mencionan la posibilidad de optar por el desarrollo de Consultarías y Gabinetes. Esta aportación se encuentra estrechamente ligada al TSE de una manera innovadora. La razón, se trata de una nueva opción de intervención en la cual la empresa se centra en ella misma y puede representar, en medida de lo posible, una posibilidad de aumentar el acercamiento de las empresas, el mercado económico y la sociedad en general. Las autoras mencionan ejemplos como el caso de la creación de

la Red de Consultoría Social, o la creación de empresas consultoras como Firma Quattro Trabajo Social o JMR Trabajo Social y Criminología, localizadas en España.

Ante esto ¿Por qué muchos de los trabajadores sociales no se interesan por esta derivación del área empresarial? La respuesta la da Hernández (2005) cuando menciona que la actividad empresarial no es entendida, unos profesionales por considerar que dicha actividad se enfrenta de lleno a los principios rectores de Trabajo Social, otros porque no acaban de “creerse” que son capaces de constituir una empresa, y otros sencillamente porque no saben cómo “hacerlo”.

Los planteamientos brindados por Caparrós & Raya (2013), evidencian la siguiente distinción entre Consultorías y Gabinetes. Estas autoras mencionan que ambas son altamente viables para el TSE, pero ofrecen diferentes servicios. La principal incompatibilidad entre estos dos elementos es que las primeras orientan sus servicios hacia clientes corporativos (empresas) o grupales, mientras que los segundos se dirigen hacia clientes particulares.

Los programas y servicios que ofrecen las Consultorías en Trabajo Social son la realización de estudios de necesidades; asesoramiento en la gestión, tramitación de programas, proyectos; elaboración, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos integrales/sectoriales; estudios de satisfacción, preparación y formación continua de profesionales, edición de materiales, así como documentos especializados. Los clientes que pueden entrar en este tipo de servicio resulta ser la Administración Pública en sus diferentes dependencias gubernamentales, así como también las empresas privadas desarrollando en forma externalizada los servicios que en las grandes corporaciones cumple el TSE.

Por otra parte, encontramos los servicios de gabinete en Trabajo Social, en los cuales, sus principales clientes resultan ser profesionales de la misma disciplina científica así como sujetos tradicionales de intervención social, tales como: familias, particulares etc. Por lo tanto, sus servicios se engloban en la supervisión, coaching, formación,

asesoramiento, información y orientación; mediación familiar; resolución de conflictos; peritaje social; consultoría de programas y proyectos; gestión de servicios, programas; etc.

La implementación de estos nuevos escenarios de la disciplina en el área empresarial, permite tener en cuenta que pueden ser alternativas para demostrar el carácter pragmático de nuestra profesión frente a las empresas pudiendo así dar a conocer nuestra praxis y aporte a las organizaciones, ya sea trabajando dentro de ellas o brindando servicios especiales desde el exterior.

### 3.4 LA SUPERVISIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL

Para Fernández y Paniagua (2003) la supervisión es un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación de carácter administrativo y educativo que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios.

Asimismo, concuerdan en que la supervisión es un proceso sistemático, de transmisión de información y conocimientos en el contexto de una relación dinámica y positiva [...], en el que el supervisor es una figura de autoridad, que ejerce funciones administrativas, educativas y de apoyo a los supervisados.

Por ello, la supervisión figura como un método de ordenación y dirección en el cual se asesoran, orientan y dirigen acciones (en muchos de los casos ya planteadas) provenientes de un objetivo en común, en donde el principal motor es encaminar dichas acciones en el logro del mismo.

La supervisión significa estar plenamente en relación con lo esperado. En ella se observa la dinámica de las acciones planteadas, así como de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros que se encuentran involucrados.

Es así como el TSE es una de las formas más claras de supervisión. Tal es el caso de la metodología clásica, en donde sea cual sea al método siempre habrá dos etapas importantes definidas como “tratamiento” o “ejecución” y “evaluación”, las cuales exponen la importancia de la supervisión y su forma de operación para el Trabajo Social.

Según Ortega (2004) los objetivos de la supervisión son proporcionar un servicio adecuado, oportuno y contribuir al desarrollo profesional. El trabajador social podrá hacer uso de este método en las organizaciones dirigiendo con seguridad a su personal en la realización de los objetivos de la empresa; orientar con fuerza; estimular y lograr la participación del personal al establecer reglamentos e interpretar necesidades y conocimientos; contribuir con los colaboradores al dominio de los mecanismos del servicio e incrementar por medio de una dirección dinámica los conocimientos y competencia del personal etc.

La supervisión debe de comprenderse desde un plano meramente direccional que opera desde una mirada meramente característica, en donde la verdadera guía de intervención está compuesta, según Arteaga (1995) desde bases autocráticas (supervisión arbitraria), paternalistas (supervisión protectora) o democráticas (supervisión horizontal).

Las características de cada una de las modalidades derivan en diferentes efectos en el personal. Los empleados (supervisados) necesitan una atención y/o supervisión determinada hacia ellos. El trabajador social debe de efectuar un intercambio entre estos roles para poder llegar a concluir sus objetivos de forma exitosa.

Las funciones del supervisor se relacionan muy íntimamente con el proceso administrativo, por lo que en las fases de planeación, organización, integración, dirección y control, la supervisión se limita a orientar y vigilar el cumplimiento de las acciones, estableciendo una comunicación basada en el manejo de conflictos, toma de decisiones, asertividad e inteligencia emocional.

El trabajador social tendrá que sensibilizar y motivar al empleado (así como a la empresa) respecto a la situación socio-laboral que atraviese al igual que a su micro sistema (individuo) y meso sistema social (familia y redes sociales próximas) para que así participe de manera autogestora y el trabajador social sea el coordinador del proceso. Tal hecho de supervisión laboral queda definido así:

**Tabla 4. Ciclo vital de la relación laboral**

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

Fuente: Elaboración propia en base a Caparrós, N., Raya, E. (2013).

Representada en el anterior cuadro, la supervisión como método secundario da origen a este ciclo vital de la vida laboral que se desarrolla y cumple con cualquier trabajador desde su ingreso hasta su salida de la empresa. El trabajador social en cada una de estas etapas cumple un deber determinado, por lo que, en búsqueda de su propósito, debe de tener la capacidad para motivar y liderar (en determinado caso) a los empleados, ajustando su intervención de acuerdo a este ciclo.

La supervisión se vuelve de básica operación al momento de hacer el acompañamiento de cada uno de los empleados. El trabajador social empresarial, debe de ajustar su intervención demostrando todas las capacidades que tiene como profesionalista y los beneficios que tendrá el ejercicio de esta supervisión, siendo un factor clave para el reconocimiento del TSE para las empresas elevando percepción positiva de su prestigio social, especialmente, para el sector privado.

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

El TSE es entendido dentro de las ciencias sociales como un área de especialización de la disciplina del Trabajo Social, en donde la intervención del profesional se caracteriza por el continuo enlace y beneficio en pro de la relación laboral entre el empleado y el empresario.

Actualmente, esta área de intervención tiene una presencia divergente en cuanto a la zona geográfica que se tome de referencia. Por ello, comparando la trayectoria y el auge que el TSE tenía en los años 60's y 70's en el mundo, principalmente en Latinoamérica y España, es irremediable el estudio de los cambios acontecidos para que este contexto se diera.

En Europa, según la Universidad de las Palmas de Gran Canaria (2011), en España la inserción de los estudiantes de Trabajo Social a las empresas es fructífera; quedando contratados rápidamente. Entre sus funciones destacan las de servicios o prestaciones sociales, administrativos, sanitarias y de higiene laboral. Son principalmente las pequeñas y medianas empresas las que se muestran interesadas. De los profesionales en ejercicio de empresa, se encuentran 18,92% en microempresas, 27.03% en pequeñas empresas, 24.32% en medianas empresas y un 29.73% en grandes corporativos. Por otro lado, en Francia, según Pascal (1988) el TSE fue instaurado por ley desde 1942 para empresas con más de 250 empleados, siempre y cuando fueran del giro textil, de cerámica o de procesamiento de metales por lo que en 1954 ya se contaban con 2,125 asistentes sociales en esta área de intervención. Asimismo, las empresas imparten a los profesionales un curso especializado de derecho laboral en beneficio del ejercicio en su empresa.

En contraste, en Canadá, los trabajadores sociales se muestran activamente en diferentes áreas según el HR Council for the Nonprofit Sector (2013), sin embargo,

continúa prevaleciendo el ejercicio profesional en las áreas tradicionales de la salud, la asistencia y la educación; reduciendo su presencia en el sector industrial. Sin embargo, en EEUU, Juan (2014) sostiene que el TSE se encuentra en prevalencia y como una vía alternativa para las empresas al notar las consecuencias positivas de su labor tanto para la población en general, sus empleados y sus industrias.

En América Latina, la situación continúa divergente. Según Jiménez (2012), tan sólo en la ciudad de Medellín, en Colombia, se encuentran establecidas 92 empresas con trabajadores sociales laborando en el área de Recursos Humanos, teniendo un 35% cargos de coordinadores de bienestar laboral, gestión humana y desarrollo humano y social; un 25.5% de directores de diversas áreas como desarrollo humano organizacional; un 18% son jefes en Recursos Humanos; un 11% son analistas y el 10.5 % ejercen cargos de asistentes o gerentes. Esto muestra la importancia y presencia que el trabajador social empresarial tiene en el país, tan solo por mencionar una ciudad. Asimismo, en Costa Rica según Alvarado (2003), de un total de 1375 trabajadores sociales, 1286 labora dentro del sector público y 89 profesionales pertenecen a la empresa privada u organizaciones no gubernamentales. Esto demuestra que se ha abierto espacio paulatinamente, ya que en décadas anteriores ese número era casi nulo, y algunos de los que se encuentran en el ámbito privado laboran en áreas de Recursos Humanos, destacando como un espacio novedoso que en el pasado era inexistente para profesionales de la disciplina. En Perú, el TSE también ha tenido una gran presencia, en especial desde la creación en 1967 de la Asociación de Asistentes Sociales de Empresas (2015), siendo las primeras empresas en integrar un trabajador social empresarial a sus filas Coca-Cola, Tejidos la Unión, Textil Universal y Frigorífico Nacional. Hasta la fecha brinda formación a colegas de corte empresarial que deseen actualizarse en pro de su quehacer profesional y realiza diversos estudios, así como encuentros nacionales e internacionales beneficiando a la disciplina.

No obstante, en México la situación es diferente, ya que según Granillo & Moya (2010) mencionan que en la Universidad de Sonora el 47% de los egresados de Trabajo Social se ubica en áreas de intervención tradicionales, excluyendo al área empresarial. Con mucha similitud, en base a un estudio realizado por Arroyo et al. (2010) en la Universidad

de Minatitlán Veracruz, del 35% de sus egresados tan solo el 6.6% se encuentran insertos en el sector empresarial lo que evidencia la misma situación. De la misma manera, según González & Herrera (2010) en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo tan solo el 19.12% trabaja para el sector privado siendo en su mayoría del giro extractivo o de la construcción. Cabe señalar además que el sector empresarial en México ha sido descuidado por la falta de estudios o bibliografía acerca de su contexto actual, lo que limita en gran medida su abordaje.

En base en la encuesta nacional de ocupación y empleo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015), la población económicamente activa en relación al sector económico en el que labora, se encuentra estructurada en 6.8 millones de personas (13.4% del total) que trabajan en el sector primario, 12.4 millones (24.7%) en el secundario o industrial y 30.9 millones (61.3%) están en el terciario o de los servicios.

En lo que respecta al Estado de México, INEGI (2014) menciona que la población económicamente activa y formal dentro de las diversas actividades económicas conforma un total de 7, 332, 820 personas, casi la mitad de la población total del Estado. Ello tan solo evidencia la importancia que tiene la presencia de la atención e intervención social del TSE. Esto representa una importante razón por la cual voltear al sector productivo; ya que una gran parte de la población se encuentra laborando para alguna empresa o institución.

De esta manera se comprende que las relaciones laborales son indiscutibles, y que, por lo tanto, existen contextos diversos de corte económico, social, productivo, cultural, psicológico y hasta legal en el que se gesta la misma productividad. Ante esta realidad, el profesional en Trabajo Social tiene una entrada inminente hacia otra área de intervención que necesita la atención de este sector de la población. También, se clarifica como las relaciones que se presentan en la relación empleado-empresario demandan mayor competitividad y por ende, mayor especificación de la profesión.

En la ciudad de Toluca se encuentran diversas industrias, así como corredores industriales, entre los cuales se encuentran el Parque Industrial Exportec I y II; el Parque Industrial San Cayetano y el Parque Industrial Toluca 2000. El gran auge de empresas en la región implica la gran posibilidad de la inserción de trabajadores sociales en los diferentes giros, por lo que se abre como una importante opción para estudiantes y profesionistas, estableciendo espacios de provecho. Sin embargo, la falta de interés y participación (lo que deriva en la existencia de poca bibliografía e información de consulta) por parte de los mismos ha ocasionado que los empresarios no puedan identificar al TSE. De esta manera se comprende que ante la poca noción que tienen los mismos se impide la inserción de los trabajadores sociales en el ámbito industrial, además que representa para los trabajadores sociales una gran pérdida de inserción laboral no solo hoy en día, sino también para los futuros profesionistas de la disciplina. Dentro de este contexto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Será posible modificar la percepción de los empresarios acerca de la importancia de contratar trabajadores sociales en las empresas tras la difusión del perfil profesional?

#### 4.2 TIPO DE ESTUDIO O INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de corte cualitativo sustentado en un tipo de estudio descriptivo-transversal. Para la recolección de la información se usó como instrumento la entrevista a profundidad, la cual se aplicó de forma individual a cada uno de los jefes del departamento en una sola ocasión.

#### 4.3 OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción que tiene el área de recursos humanos sobre la importancia profesional del Trabajo Social en siete empresas que forman parte del parque industrial Toluca 2000.

#### 4.3.1 *Objetivos Específicos*

1. Analizarla percepción que tienen los jefes del área de recursos humanos sobre del trabajador social empresarial del parque industrial Toluca 2000 y que influye en su reconocimiento y prestigio social.
2. Describir la estructura, dinámica interna y cultura organizacional de las empresas que influye en la percepción que tienen los jefes del área de recursos humanos sobre la importancia del TSE.
3. Realizar propuesta de intervención desde el punto de vista de Trabajo Social con el propósito de dar a conocer las funciones del trabajador asocial en este ámbito de intervención.

#### 4.4 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

De acuerdo a López (2002) una categoría de análisis es cada uno de los elementos o dimensiones de las variables investigadas y que van a servir para clasificar o agrupar según ellas las diversas unidades. Las categorías de análisis para la presente investigación son:

- Contexto Organizacional de la Empresa
- Estructura y Forma de Operación de los diferentes departamentos
- Necesidades dentro de las Organizaciones y Forma de Intervención por parte de la Empresa.
- Problemáticas Sociales en la Relación Organización-Empleado y Forma de Intervención por parte de la Empresa.
- Productividad de la Empresa y Satisfacción de los Empleados
- Generalidades y Conocimientos del Jefe de Recursos Humanos de la Empresa con respecto a Trabajo Social.
- Trabajo Social Empresarial y otras Disciplinas Afines.
- Competitividad e Importancia del Trabajo Social Empresarial en la Dinámica Laboral de la Empresa.

- Respuesta ante la Inserción del Trabajo Social Empresarial en la Organización.

#### 4.5 UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo de estudio es definido por Hernández, Fernández & Baptista (2010) como el conjunto de todos los casos en estudio que concuerdan con determinadas especificaciones de una investigación en curso. Por ello, se comprende que el universo de estudio es el conjunto de entidades o elementos en torno a los que gira la pregunta de investigación, por lo que para el caso de la presente investigación queda integrado por los jefes del departamento de recursos humanos de siete empresas que forman parte del Parque Industrial Toluca 2000.

##### *4.5.1 Definición De La Muestra (Participantes)*

De la misma manera la muestra es definida por Hernández, Fernández & Baptista (2010) como el subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población. Menciona también a la muestra no probabilística como el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características y/o interés de la investigación.

En base en lo anterior, la muestra que se utilizó para el presente proyecto de investigación es no probabilística, siendo esta un conjunto de siete jefes de departamento de Recursos Humanos (departamento que se encarga de la administración general del personal) de siete empresas del Parque Industrial Toluca 2000 que aceptaron la invitación a participar en el proyecto, las cuales son: AdeA México S.A. de C.V.; Trelleborg Vibracoustic S.A. de C.V.; Cesvi México S.A. de C.V.; Pastas Alimenticias Laziali S.A. de C.V.; ITALIKA Motos S.A. de C.V.; SC Johnson and Son y Chupa Chups S.A. de C.V.

#### 4.6 TÉCNICAS O HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La técnica utilizada para la recolección de información fue la entrevista estructurada a profundidad acompañada de su respectiva guía conformada por las categorías de análisis y que de acuerdo Bogdan y Taylor (1992), resulta ser una técnica en donde el entrevistador es un instrumento más de análisis, explora, detalla y rastrea por medio de preguntas, cuál es la información más relevante para los intereses de la investigación. Por medio de ellas se conoce a la gente lo suficiente para comprender qué quieren decir, y con ello, crear una atmósfera en la cual es probable que se expresen libremente.

#### 4.7 PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para obtener la captura de la información se realizó la entrevista estructurada a profundidad en las instalaciones de la empresa a la que pertenecía el entrevistado en fecha y hora según su elección con una duración de una hora a una hora y media procediendo al análisis de la información recabada por medio de los programas Microsoft Office Word y Atlas ti, tomando como referencia las categorías que integraron la guía de entrevista.

## **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para dar respuesta al objetivo específico número uno se presenta el análisis de las redes (tablas) conceptuales creadas a partir de la codificación del programa para análisis de información cualitativa Atlas ti y ordenadas e interpretadas de acuerdo a las categorías establecidas para la entrevista estructurada a profundidad.

**Tabla 5. Contexto Organizacional de la Empresa**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Instalaciones únicas ubicadas en la ciudad de Toluca de origen mexicano dedicada a la elaboración de pastas alimenticias.</p> <p>2.- La empresa tiene alrededor de 20-25 años iniciando como un proyecto de molienda.</p> <p>3.- Valores manejamos cuatro esenciales, lo que es el trabajo en equipo, la comunicación, la innovación y el respeto.</p> <p>4.- Como misión menciona que a través del trabajo en equipo busca producir pasta <b>seca</b> y con calidad e</p>	<p>1.- Instalaciones en la República Mexicana y parte de Sudamérica dedicada a ensamblar motocicletas.</p> <p>2.- La empresa de origen mexicano tiene alrededor de 10 años iniciando como un proyecto de grupo salinas trayendo motos ensambladas de China.</p> <p>3.- El objetivo es llegar a un crecimiento mayor bajo valores de trabajo en equipo y perseverancia.</p> <p>4.- La misión la traduce en un medio para brindar un medio de transporte a</p>	<p>1.- Es una empresa estadounidense que se dedica a la fabricación de productos del hogar. Inicio como de Ceras Jhonson, hoy en día es una maquiladora.</p> <p>2.- Presencia en Estados Unidos, México (Toluca) desde hace 70 años, Venezuela y Costa Rica. Inició como un proyecto nace como un negocio familiar en 1899 por Edward Jhonson en Wisconsin.</p> <p>3.- Valores son 100% familiares, que se preocupa mucho por el aspecto del empleado y su familia</p> <p>4.- Se encuentra certificada en el Great Place to Work gracias</p>	<p>1.- Es una empresa confitera española que desarrolla, fabrica y comercializa productos innovadores de alta calidad.</p> <p>2.- Presencia en más de 50 países de Europa, Asia y América. En esta última están en EEUU, en Brasil y en México (Toluca). Se fundó por Enric Bernat en 1950, colocando palillos al caramelo. En 2006 se unió con grupo Perfetti Van Melle.</p> <p>3.- Los valores a trabajar son la integridad, la excelencia, dedicación al consumidor, cuidado del personal y responsabilidad social y ambiental.</p> <p>4.- Tiene una misión basada en 6 puntos</p>	<p>1.- Es una empresa argentina que se dedica al giro automotriz que brinda capacitación en seguridad vial, talleres de hojalatería y mecánica, cotizaciones de seguros humanos y piezas. Se funda con motivo de dar respuesta a una alternativa de seguridad en el auto.</p> <p>2.- Con más de 10 años en el mercado está presente en Argentina, México (Toluca) y Brasil. La planta de Toluca es la única de todo el país.</p> <p>3.- No externa la centralización de su trabajo sobre valores organizacionales.</p> <p>4.- Tiene la misión de minimizar la</p>	<p>1.- Es una empresa argentina dedicada al giro de administración y custodia de información.</p> <p>2.- Tiene presencia desde hace 14 años en 8 plantas en el mundo en países como México (Toluca), Polonia, Colombia, España y Argentina. Inició como proyecto tras la publicación de la Ley de Información en Posesión de Particulares.</p> <p>3.- Los valores que maneja son, la seguridad, la confidencialidad y la eficiencia son sus valores esenciales por los cuales se rige el accionar diario de la organización.</p> <p>4.- Su misión está orientada hacia la digitalización y captura de información, así como</p>	<p>1.- Es una empresa alemana del ramo automotriz especialista en control de vibración de grupo Freudenberg.</p> <p>2.- Tiene presencia en Alemania, México (Toluca y Querétaro) y EEUU. Inició como un proyecto de innovación de autos y llego a México desde hace 5 años.</p> <p>3.- Sus valores son la honestidad, la globalidad, la no discriminación y el nulo trabajo infantil.</p>

Continuación de la tabla 5. Contexto Organizacional de la Empresa

<p>inocuidad, cuestión que está ligada hacia su visión que tiene un enfoque hacia ser la empresa número mediante la cuestión de la gestión de calidad de sus productos.</p>	<p>las personas para que sea un medio eficaz más económico. Tiene una visión de empatía con el medio ambiente y con la competitividad económica para ser de las mejores empresas en su sector ofreciendo productos de calidad. .</p>	<p>a que si misión y visión se centra en ser el líder en México y Centroamérica en la comercialización de marcas de productos especializados para el hogar evidenciado por un crecimiento rentable [...] en participación de mercado, ofreciendo condiciones altamente motivantes para nuestra gente</p>	<p>estratégicos de crear un entorno de trabajo satisfactorio basado en la confianza, el respeto mutuo y el reconocimiento de su diversidad donde el desarrollo personal y profesional garantizan ser una de las mejores compañías además de valorar el entorno social y ambiental generando valor económico y rentabilidad. Mientras que tiene una visión de mejorar su liderazgo internacional basado en el sector del dulce mediante la creación del valor para nuestro consumidor por medio de productos de alta calidad, innovadores y gratificantes.</p>	<p>prevalencia de accidentes viales mientras que tiene una visión específica de ser referente de la prevención de accidentes viales a través de la innovación segura</p>	<p>al desarrollo de software especializados mientras que su visión es dar soluciones integrales respecto a la seguridad de la información centrada en las necesidades del cliente.</p>	<p>4.- Su misión y visión está orientada hacia el ser líder la innovación de la satisfacción y comodidad de ruido en los automóviles a través del trabajo continuo e impulsado por el enfoque al cliente, la excelencia en la calidad y la mejora continua. Se encuentra certificada en el Great Place to Work.</p>
---	--	--	---	--	--	---

Fuente: elaboración propia (2018)

Con el fin de dar respuesta al objetivo específico número dos se exponen las empresas que participaron en el presente estudio, las cuales son las siguientes: Chupa Chups Industrial Mexicana, S.A. de C.V.; Cesvi México, S.A. de C.V.; Trelleborg Vibracoustic, S.A. de C.V.; Pastas Laziali, S.A. de C.V.; AdeA México S.A. de C.V. Centro de Tratamiento Documental; ITALIKA® S.A. de C.V.; S.C. Jhonson and Son S.A. de C.V.

Las empresas objeto de estudio tienen una estructura organizacional integrada por la misión, visión y los valores de cada organización. Según lo propuesto por De la Portilla (2006), la administración (que viene de la cultura organizacional) es clave fundamental para llegar al bienestar social de las organizaciones. Ante esto, las empresas con excepción de Cesvi México, Pastas Laziali, Vibracoustic y AdeA México consideran en sus misiones organizacionales, el hecho de tomar al capital humano como parte fundamental para el logro de sus objetivos.

Con respecto a las visiones de trabajo, las empresas tienen algo en común en su contenido, ya que, se disputan por ser las mejores en el liderazgo del giro comercial al que forman parte, por lo que buscan a toda cosa posicionarse como “el número uno” en el mercado y así tener un desarrollo óptimo de su organización.

Desde este punto de vista, es rescatable considerar que la primera impresión que dan la misión y la visión de las siete empresas suele ser muy importante para que tanto los clientes, los empleados y el público en general se den una idea de si su organización es unilateral y con enfoque a resultados numéricos sin importar el recurso humano, o en caso contrario, piensen que se trata de una empresa con una administración humana capaz de lograr los objetivos con una ideología centrada en el valor de sus empleados.

Esta percepción, es sumamente importante, ya que, van a influir en gran medida en la forma de actuar de los empleados con respecto a su entorno laboral así como en el interés que las empresas tengan por contratar ciertos perfiles de profesionistas, siendo positivo o negativo, dependiendo el caso. En este sentido, empresas como Vibracoustic y CS Jhonson al estar certificadas en Great Place to Work evidencian la visión humana

de sus organizaciones. Otras más como Pastas Laziali, y Chupa Chups comparten aspectos a considerar en sus misiones y visiones como el cuidado de su clima laboral y del medio ambiente, mientras que Cesvi México y AdeA se centran más en sus razones de producción.

Por otra parte, los valores organizacionales son fundamentales, ya que resultan ser pilar en la forma en la cual la empresa direcciona su actuar en cumplimiento de su misión. Las empresas pertenecientes al estudio mencionaron en este apartado, con excepción de Cesvi México, que sus valores variaban entre ser respetuosos, tener cuidado con su personal o fomentar la responsabilidad con sus empleados, es decir, siempre procurar a su capital humano como un eslabón primordial de su estrategia comercial. Lo propuesto por De la Portilla (2006), y por las autoras Chaparro & López (2006) en su definición de TSE, cuando mencionan que las relaciones humanas y productivas acrecientan el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional satisfactorio, no parece tan alejada de la realidad, ya que, las empresas demuestran, por medio de los elementos de su cultura organizacional (misión, visión y valores), que actualmente tienden hacia una atención y valoración primordial que los empleados hacen a las organizaciones, esto implica, que no hacen de menos la aportación de sus empleados como sucedió en un principio con la Revolución Industrial, sino que ahora, son representados como un motor de importancia infinita que merecen un trato especial por el hecho de lo que contribuyen a la empresa. Lo anterior, se ve reforzado con la certificación del Great Place to Work que tienen SC Jhonson and Son y Trelleborg Vibracoustic como empresas socialmente responsables y dedicadas a promocionar un mejor ambiente laboral.

Las empresas son diversas en cuanto a su origen, ya que, los entrevistados pudieron exponer que eran de nacionalidad mexicana (Itálíka y Pastas Laziali) así como extranjeras. En el caso de las empresas extranjeras, según a lo que aludieron los entrevistados, tienen presencia internacional como es el caso de Vibracoustic de origen alemán, AdeA de origen argentino, Cesvi argentino, SC Jhonson and Son estadounidense y Chupa Chups español.

Los entrevistados mencionaron que la duración que tenían sus empresas en el mercado era representativa en cuanto a su sostenibilidad en el mercado quedando de la siguiente manera:

1. Chupa Chups Industrial Mexicana, S.A. de C.V. (Más de 50 años)
2. Cesvi México, S.A. de C.V. (Más de 10 años)
3. Trelleborg Vibracoustic, S.A. de C.V. (Más de 5 años)
4. Pastas Laziali, S.A. de C.V. (Entre 20 y 25 años)
5. AdeA México S.A. de C.V. Centro de Tratamiento Documental (14 años)
6. ITALIKA ® S.A. de C.V. (10 años)
7. S.C. Jhonson and Son S.A. de C.V. (70 años)

Lo anterior, demuestra que se tratan de empresas con una trayectoria laboral diversa que oscila entre los diez y los setenta años de servicio en el mercado, con presencia a nivel internacional y nacional. Se trata de siete empresas de origen nacional e internacional que pertenecen a los giros de la confitería, automotriz, alimenticio, resguardo de información y productos para el hogar que a pesar de que tienen intereses en el mercado diferentes en cuanto al producto que ofertan siempre buscan obtener los mejores resultados.

Otro aspecto importante a destacar es el en el alcance de estos resultados es el funcionamiento, desarrollo y crecimiento, que estas empresas han tenido en cuanto a su forma de trabajo y que fomenta en sus empleados, a través de los valores y la responsabilidad, sobre todo en el caso de (CS Jhonson and Son) y que no son exclusivos únicamente a la parte laboral, sino que también se integra a la familia, lo que les permite mantenerse en el mundo capitalista globalizado. A pesar de que este aspecto es de relevancia no es mencionado por todas las empresas ya que Cesvi México y AdeA no la incluyen.

Las siete empresas concordaron en que la planta que tenían en la ciudad de Toluca se representaba como la más importante a nivel nacional siendo éstas sus plantas matrices.

Esto implica que, el crecimiento metropolitano de la ciudad de Toluca ha ido en amplio crecimiento desde la última década, por lo que muchas empresas como las que forman parte de nuestro objeto de estudio, han llegado a la ciudad de forma estratégica. Se trata de empresas cuyo desempeño comercial y presencia en el mercado económico las ha colocado ya como representativas y con una figura reconocida.

La percepción que tienen acerca del área empresarial del Trabajo Social es básica para poder comprender que a pesar de que tienen una idea de administración humanista para el desarrollo integral común de sus organizaciones, no se encuentran muy familiarizados con la disciplina como tal.

**Tabla 6. Estructura y forma de operación de los diferentes departamentos de la empresa**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Su estructura está constituida por una dirección general y bajo esta el área de contraloría, el área de cadena de suministro, distribución, de producción y la parte venta. Asimismo, se desprenden el área de calidad y como apoyo el área de recursos humanos por dedicarse a actividades de administración de personal.</p> <p>2.- Tiene una plantilla de 130 empleados.</p> <p>3.- La relación entre las áreas es muy abierta, una o dos veces por semana</p>	<p>1.- Su estructura está constituida por una dirección y bajo ella de forma paralela las áreas de calidad, distribución, finanzas, ingeniería, control interno, finanzas, seguridad vial, de materiales, compras y planeación, producción, seguridad interna y recursos humanos.</p> <p>2.- Tiene una plantilla de 1,100 empleados.</p> <p>3.- La relación entre las áreas se basa en la comunicación. Ésta última es muy abierta y</p>	<p>1.- Su estructura está constituida por una dirección general y a su cargo las áreas de ventas, marketing, finanzas, calidad, producción, almacén de producto terminado y recursos humanos.</p> <p>2.- Tiene una plantilla de 800 empleados.</p> <p>3.- La relación entre las áreas es muy cordial además de que todas se encuentran ligadas y trabajando por un fin común. Todas las áreas operan de la mano fomentando un clima de respeto y sana convivencia laboral.</p>	<p>1.- Su estructura está constituida por una dirección general y debajo se encuentran las áreas de ventas, compras, recursos humanos, desarrollo de nuevos productos, producción,</p> <p>2.- Tiene una plantilla de 493 empleados.</p> <p>3.- La relación entre las áreas es basada en el enfoque con trabajo en equipo. Desde la perspectiva de la entrevistada no había visto una empresa que tuviera una colaboración de esta manera además de que siempre hay actividades de integración, siempre se busca la mejora continua en todas las áreas.</p>	<p>1.- Su estructura está constituida por un área de contabilidad; tesorería y cobranza, ventas de la empresa, mecánica y evaluación, recursos humanos, seguridad vial electromecánica, talleres de impacto, actos y equipo pesado; ventas dirección general y el área de consultoría de talleres.</p> <p>2.- Tiene una plantilla de 171 empleados.</p> <p>3.- La relación entre todas las áreas es muy cercana porque se encuentran interrelacionadas. La forma en la que se opera es siempre en trabajo en equipo con importante coordinación y búsqueda de cumplimiento de objetivo y metas.</p>	<p>1.- Su estructura está constituida por una dirección general; finanzas, sistemas, mantenimiento, soporte técnico, departamento comercial, seguridad e higiene, recursos humanos y por último atención al cliente.</p> <p>2.- Tiene una plantilla de 200 empleados.</p> <p>3.- La relación entre las áreas está basada en el trabajo en equipo ya que es gracias a esto que el objetivo en común se cumple para satisfacer la demanda del cliente y tener una ganancia económica para la empresa, aunque de forma específica el departamento de recursos humanos en ocasiones es considerado con menos</p>	<p>1.- Su estructura está constituida por una dirección general y debajo de ella las áreas de nuevos lanzamientos, finanzas, ingeniería, operaciones, suministro, calidad, procesos, mantenimiento, seguridad, compras y recursos humanos.</p> <p>2.- Tiene una plantilla total de 310 empleados.</p> <p>3.- La relación entre todas las áreas es positiva debido a que las interacciones que se manejan</p>



Con el fin de dar respuesta al objetivo específico número dos se encuentra que las empresas que forman parte de nuestro objeto de estudio en esta sección resultan estar organizadas de forma similar.

Como lo podemos observar, se trata de una administración interna muy similar, ya que, las empresas tienen un interés primordial en el hecho de atender tres elementos importantes: la estabilidad y competitividad económica y comercial, la dirección y organización, así como la atención del capital humano. Se trata de una administración que, al repetirse en más de una ocasión, se interpreta como un pensamiento de utilidad que muestra claramente que si un trabajador social puede entrar dentro de esta misma organización de trabajo puede llegar a ser tomado en cuenta puesto que la visión pragmática de sus respectivos fines como empresas se ligan con la percepción del TSE.

Con respecto a las diferencias podemos destacar, que de acuerdo al giro al que pertenezcan se establecerán los departamentos de especialización como es el caso de Itálíka y Vibracoustic que cuentan con un área de ingeniería y mantenimiento dedicada a la seguridad industrial, como es el caso de AdeA México que cuenta con un departamento especial de atención al cliente así como el caso de SC Jhonson and Son y Trelleborg Vibracoustic que cuentan con un departamento especial dedicado a la innovación de los productos nuevos. Dentro de estas empresas la plantilla de empleados oscila entre la menor cantidad de Pastas Laziali con 130 empleados y la mayor cantidad de SC Jhonson and Son con 1100 empleados. La razón de la diferencia radica en que se trata de empresas con diferentes giros comerciales y diferentes dimensiones de tamaño, distribución e impacto comercial.

Aquí otra modificación de la percepción porque lo anterior, muestra que se trata de empresas con diversa cantidad de empleados que si bien, debido a esto se organizan de una manera determinada según sea el caso, el trabajador social puede intervenir y dar resultados. La cantidad de empleados es pieza clave para mostrar la utilidad del TSE ya que entre mayor sea esta mayor será la cantidad de atención y necesidades que deben de tomarse en cuenta.

Según lo comentado por la mayoría de los entrevistados, con excepción de Cesvi México, sus empresas tienen una relación eficaz entre sus respectivos departamentos basadas en la operación del equipo de trabajo. La entrevistada de Cesvi México mencionó que a pesar de que la idea de trabajo en equipo es pieza clave para ejecución de sus tareas, los departamentos tienen una relación hostil, ya que, la comunicación no es efectiva, sumando las condiciones de un clima laboral ciertamente poco favorable en prestaciones y condiciones de trabajo para los empleados. Este hecho hace necesario que nos remitamos a lo planteado por Ortega (2004) acerca de su idea de que una de las piezas claves y fundamentales para una empresa es la supervisión que tiene, entre sus tantos objetivos, el detectar cualquier tipo de limitación o problemática que no permita que los empleados lleguen al logro de sus metas. Esta figura no solo como una capacidad que el TSE tiene en esta área sino también como una oportunidad de modificación en la percepción de su rol profesional gracias a que puede intervenir para modificar esa realidad social.

Es sumamente importante que un trabajador social empresarial pueda hacer uso tanto de la supervisión, como de la investigación, para detectar las barreras que están impidiendo que se labore en un clima propicio de ambiente laboral y así, logrando como objetivo indirecto modificar positivamente la percepción que tienen las organizaciones de su rol profesional.

Algo muy peculiar resulta en este apartado, ya que, el departamento de recursos humanos es desde el punto de vista de los entrevistados de Pastas Laziali y AdeA México, muy poco reconocido en comparación de lo que debería de ser por el hecho de atender de forma directa el capital humano. En el caso de Pastas Laziali resulta interesante que sea considerado recursos humanos únicamente como un departamento de apoyo, más no, como uno de los pilares de la empresa de figura representativa distinguida, mientras que en el caso de AdeA, el entrevistado menciona que a pesar de que su empresa tiene una visión mayormente humana de administración, el departamento en ocasiones es considerado por la dirección y los demás departamentos

como inferior o sin actividad representativa, por lo que llega a tener poco impacto en las decisiones altamente relevantes de la organización. Este hecho debe someterse a discusión porque a pesar de que las organizaciones en su cultura empresarial manejan un eje fundamental de atención y procuración de sus trabajadores se traduce como poco coherente con los planteamientos de su visión y misión. Esto en medida puede afectar a la percepción del TSE, debido a que, si no se tienen bien definidos y puestos en práctica el valor del capital humano se ejecuta una administración operativa muy alejada de lo que busca esta profesión.

Es válido, repensar si nunca se da una valoración primordial y central en cuanto a las funciones y acciones que tiene el departamento de recursos humanos, también puede ser debido a que sus profesionistas no han demostrado mediante su intervención en el contexto laboral que son efectivamente importantes y esenciales en la empresa. Es necesario que, mediante su labor, el departamento o área que figura como mediador entre la empresa y el trabajador sea reconocido. Mediante la demostración de lo que el departamento puede lograr, basado en el logro de los objetivos planteados, esta situación puede revertirse propiciamente a favor del mismo departamento y de sus usuarios, es decir, los trabajadores. Un trabajador social empresarial en esta situación, caracterizado por su praxis profesional de su perfil profesional puede sin lugar a dudas hacer uso de la investigación conseguir.

En casos como estos, las organizaciones apegadas a la eficacia y eficiencia en sus procesos, debe de basarse en la percepción e imagen social que emiten interna y externamente, ya que, es la idea grupal que transmiten hacia sus empleados que, sin lugar a dudas, son el primer contacto de percepción cercana en este sentido por el simple hecho de laborar dentro de la organización.

**Tabla 7. Necesidades dentro de las organizaciones y forma de intervención por parte de las empresas**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Director muy cercano a los colaboradores por lo que están al pendiente de las necesidades de la gente dando seguimiento frecuente y diario.</p> <p>2.- El sindicato CTM se encuentra dentro de la empresa.</p> <p>3.- Anteriormente se daba más alusión a la cuestión familiar, pero por incremento en la producción se suspendió. Se realizan solo las reuniones de fin de año, del día del niño y la madre.</p> <p>4.- Se dan prestaciones superiores tales como el IMSS, siete</p>	<p>1.- Director con poco contacto con los colaboradores manejando él solo un buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>2.- Cuentan con un sindicato interno formado por el personal.</p> <p>3.- Tienen un programa llamado “bienestar” donde se dan apoyos, estímulos y convivencias a las familias de los trabajadores.</p> <p>4.- Prestaciones de Ley que van incrementado de manera proporcional de acuerdo a antigüedad. Cuentan con</p>	<p>1.- Director con relación cordial y frecuencia en conversación en los pasillos.</p> <p>2.- No cuentan con formación de sindicato.</p> <p>3.- Atención al personal y su familia siempre por ejercicio de los valores familiares además de hacen un estudio anual de necesidades y satisfacción del personal.</p> <p>4.- Prestaciones superiores debido a que piensan que si el empleado está contento en la empresa puede tener un mejor desempeño, además de ejercicio de programas de ayuda por defunción, ayudas dentales, áreas de</p>	<p>1.- Director general supervisa los procesos muy de cerca y participa activamente, camina por los pasillos y hay apertura con todo el personal.</p> <p>2.- Tienen sindicato interno representado por el personal directamente.</p> <p>3.- La atención al personal y su familia es básica porque si el empleado tiene problemáticas familiares bajará su rendimiento y no estará contento. La familia debe entender que la participación del empleado es indispensable para la organización. Siempre se hacen convivencias familiares por el ejercicio de los valores familiares de la empresa.</p>	<p>1.- Director no se encuentra presente en la planta, sin embargo, hace visitas periódicas cada mes y únicamente para temas de producción del personal.</p> <p>2.- No cuentan con sindicato.</p> <p>3.- La atención a la familia del personal es nula ya que no se lleva a cabo ningún tipo de convivencia con el sistema familiar de los empleados con el área de trabajo de estos. Sin atención al personal en cuanto a sus</p>	<p>1.- Director tiene mala relación con los empleados ya que existe muy poco contacto además de que rara vez puede reunirse el personal con él. El personal recurre más al apoyo de sus jefes de área.</p> <p>2.- No cuentan con sindicato.</p> <p>3.- La atención con la familia del personal se limita de forma eventual a convivencias con alta participación familiar.</p> <p>4.- Prestaciones limitadas a la ley de 25% de prima vacacional, 15 días de aguinaldo y 6 días de vacaciones por año cumplido además de becas para la familia, transporte, subsidio para alimentos,</p>	<p>1.- Director tiene un liderazgo muy cercano al personal; le agrada platicar con la gente, saber cuáles son sus necesidades frecuentemente.</p> <p>2.- No cuentan con sindicato.</p> <p>3.- La atención con la familia del personal es desde un enfoque más humano basado en el trabajo con convivencias frecuentes ya que se piensa que otorgando reforzadores positivos la producción se elevará. Se hacen estudios situacionales anuales.</p> <p>4.- Prestaciones superiores a las de</p>

Continuación de la tabla 7. Necesidades dentro de las organizaciones y forma de intervención por parte de las empresas

días de vacaciones, 17 días de aguinaldo y 30% de prima vacacional, transporte, vales de despensa, se les da de nuestro producto y bono de puntualidad.	vales de despensa sobre los 580 al mes, premio de puntualidad de 50 pesos por semana, fondo de ahorro del 2 %, servicio, transporte, comedor con un costo de \$7 uniformes, y rifa de Itálikas anual,	recreación, becas escolares, 100% de prima vacacional, 11 días de vacaciones, 30 días de aguinaldo, transporte, vales de despensa, y fondo de ahorro pagado al 13% por ley y caja de ahorro.	4.- Prestaciones de ley con vacaciones, prima vacacional y aguinaldo pero superiores en cuanto a seguro de vida, clases de inglés, becas, comedor, transporte, fondo de ahorro, vales de despensa y adelantos de nómina.	necesidades biopsicosociales. 4.- Prestaciones limitadas a la ley de 25% de prima vacacional, 15 días de aguinaldo y 6 días de vacaciones por año cumplido.	facilidades para viajes y adelantos de nómina. 5.- Servicio médico para atención del personal por instrucción de ley. 6.- Salario promedio de \$1,000 semanales. 7.- Jornada de trabajo de un solo turno de L-V de 08-18:00 horas.	ley (no quiso especificar los porcentajes exactos) más aparte se les brinda fondo de ahorro, vales de despensa, transporte, seguro de vida, becas, premios por asistencias, y contratación sin outsourcing. 5.- Servicio médico abierto a las familias de los empleados cuando se requiera además de brindar seguro de gastos médicos mayores. 6.- Sueldo semanal promedio de \$1,000. 7.- Jornada de L-V de primer turno de 6:00-14:00 horas, segundo de 14:00-22:00 horas.
5.- Hay un departamento de salud ocupacional que realiza campañas de salud.	5.- Departamento de salud integral.	5.- Hay un departamento de salud ocupacional que junto con Recursos Humanos brinda apoyo dental y seguro de gastos médicos mayores.	5.- Hay un departamento de salud en donde se hacen jornadas de salud y un lugar para ejercitarse y tomar clases de danza.	5.- Servicio médico para atención del personal por instrucción de ley.	de un solo turno de L-V de 08-18:00 horas.	asistencias, y contratación sin outsourcing.
6.- Salario promedio entre \$1000 y \$1100 semanales.	6.- Salario promedio de \$1,100 semanales.	6.- Salario promedio de \$1,100.semanales.	6.- Salario promedio de \$900 semanales.	6.- Salario promedio de \$1,000 semanales	de un solo turno de L-V de 08-18:00 horas.	5.- Servicio médico abierto a las familias de los empleados cuando se requiera además de brindar seguro de gastos médicos mayores.
7.- La jornada promedio es de L-J con duración de 12 horas.	7.- Jornada de L-S 06:00-15:30 horas para el primer turno y de 15:45 a 00:45 horas para el segundo turno	7.- Jornada de L-S de primer turno de 6:00-14:00 horas, segundo de 14:00-22:00 horas y el tercero de 22:00-06:00 horas.	7.- Jornada de L-V de un solo turno de 8 horas de trabajo de 9:00-18:00 horas con una hora de comida.	7.- Jornada de trabajo en un solo turno de 08:00-17:00 horas de L-S.	de un solo turno de L-V de 08-18:00 horas.	5.- Servicio médico abierto a las familias de los empleados cuando se requiera además de brindar seguro de gastos médicos mayores.

Fuente: elaboración propia (2018)

Para dar respuesta al objetivo específico número dos, así como, tras lo revisado en el capítulo tres en las definiciones de la administración; el trabajador social tiene un fuerte compromiso con su intervención en la empresa no solo con el crecimiento y desarrollo de la empresa en donde labora, sino también, con respecto al bienestar social que puede resultar de la relación de los empleados con respecto a su permanencia en la empresa. Esta idea, se ve reforzada con lo señalado por Galeana de la O (2004) cuando nos menciona que una de las funciones del trabajador social en esta área es precisamente la de seguridad y prestaciones laborales que, junto con las condiciones generales del empleo, mejoran la calidad de vida de los empleados, haciéndoles sentir identificación y exclusividad y así el trabajador social evidencie los beneficios de su labor.

Por una parte, tenemos que resaltar la supervisión constante que empresas como Pastas Laziali, Itálíka, SC Jhonson and Son, Trelleborg Vibracoustic y Chupa Chups tienen con sus empleados, ya que son estrategias que fomentan la eficiente comunicación y el buen entorno laboral de sus empresas al eliminar factores de riesgo como lo son, la división por departamento o por jerarquías de injerencia en la empresa.

El uso de buzones, recorridos de área y pláticas informales, son factores de riesgo que minimizan las problemáticas, ocasionando que todos los empleados se sientan mayormente identificados con la cultura organizacional. Mientras que, por otro lado, Cesvi México y AdeA México resultan estar por debajo del nivel esperado, ya que, al no contar con estrategias de acercamiento a sus empleados, o más bien, hacerlas tan burocráticas y limitadas puede llegar a ocasionar una inconformidad mayor por parte de los empleados al no tener la posibilidad de expresar sus ideas o sentirse dirigidos bajo una supervisión autocrática, despótica y autoritaria por parte de sus jefes directos e indirectos. El trabajador social, en este caso con sus habilidades de conciliación y de sus funciones de seguridad y prestaciones, asesoría individual, bienestar social y administración, puede proporcionar los conocimientos necesarios para que esta realidad cambie y pueda evitarse cualquier consecuencia negativa que propicie el clima laboral hostil, por ende, la rotación del personal. La misma fuente de acción del trabajador social siempre va a ser el empuje a actividades de un ambiente laboral amigable para todos los niveles.

La relación con la familia es una de las actividades básicas que, como lo mencionaron los entrevistados de AdeA México, Itálíka, SC Jhonson, Chupa Chups y Trelleborg Vibracoustic propicia el incremento de la productividad de los empleados, debido a que ellos pueden notar como su ente más importante satisface sus necesidades a partir de la fuente de empleo que tiene por parte de la organización, por lo que identificarán a la empresa como una parte importante para su vida dedicándole más empeño con mayor motivación, notándose los resultados en la productividad diaria. Tanto Pastas Laziali como Cesvi México en este sentido se ven desfavorecidos, ya que no tienen alguna estrategia de acción para incrementar la posibilidad de lo anteriormente mencionado.

Con respecto a las características del empleo, en cuestión del salario a pesar de que todas las empresas se encuentran en un rango casi igualitario, las que ofrecen una mayor compensación en este sentido son Itálíka y Pastas Laziali con \$1,100.00 semanales mientras que la que ofrece una menor cantidad es Chupa Chups con \$900.00 a la semana. La jornada laboral con más peso es la de AdeA México con 6 días laborados por 10 horas de permanencia en planta mientras que la que tiene menor peso es Pastas Laziali con 3 días de descanso. La empresa con mayor prestación en este sentido resultó ser SC Jhonson and Son con una elevación mayor en días de aguinaldo, prima vacacional, además de todas las prestaciones adicionales de bonos, fondo de ahorro etc., mientras que la que menos ofrece a sus empleados resultó ser Cesvi México al prestar únicamente los mínimos requeridos por ley. El crecimiento dentro de la empresa es posible en todas las empresas con excepción de Cesvi México. Este hecho, posiciona al trabajador social haciendo uso del método secundario de la investigación como un profesional capaz de brindar a la empresa un estudio acerca de clima laboral que brinde propuestas basadas en el objetivo de posicionar a la empresa con mayor competitividad en el sector económico que atraiga a mayor y mejor talento humano a su empresa debido a sus condiciones de trabajo.

El seguimiento al personal resulta otro tema peculiar, esto es porque, todos los entrevistados mencionaron que sus empresas lo hacían, aunque con enfoques diferentes. Mientras que, por ejemplo, SC Jhonson y Trelleborg Vibracoustic recurren al

uso de encuestas de satisfacción, otras como Pastas Laziali, Chupa Chups e Itálíka lo hacen mediante el uso de recorridos de área y de diálogos informales. El caso de Cesvi México destaca al dar un seguimiento a sus empleados única y exclusivamente por cuestiones de rendimiento sin mayor profundización en los demás sistemas del empleado que pueden afectar su desempeño tales como el sector familiar, el de la salud o el económico. Por otra parte, AdeA México da un seguimiento a sus empleados de una forma burocrática y muy poco táctil toda vez que el entrevistado mencionó que toda la comunicación y la supervisión se daban por medio de los jefes directos de área más no por el área responsable de recursos humanos. La formación de sindicatos destaca en este sector, ya que los derechos de los empleados se ven protegidos en las plantas Chupa Chups, Pastas Laziali e Itálíka, mientras que las demás carecen de una organización obrera como la mencionada.

Ante este contexto, el trabajador social tiene la posibilidad de modificar el desconocimiento que tienen los entrevistados al lograr hacer uso de la supervisión para dar un efectivo control acerca del cumplimiento de las metas planteadas. La supervisión inicia desde el momento en que el empleado comienza a laborar para la empresa, hasta el momento en que sale de ella de acuerdo al ciclo vital de la vida laboral.

El trabajador social, representa uno de los más sobresalientes profesionales por sus conocimientos sobre la realidad social y habilidad de tacto humano. El hecho de que existan sindicatos fortalece mucho el desarrollo de ambos (empresa y empleado), debido a que estos velan por los derechos, pero también por las obligaciones de los empleados.

Todo el abordaje anterior es muy útil, ya que se trata de funciones y acciones que el trabajador social desempeña y en los cuales tiene una gran repercusión positiva tras su intervención.

**Tabla 8. Problemáticas Sociales en la Relación Organización-Empleado y Forma de Intervención por parte de la Empresa**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Rotación del 30% con tendencia a crecimiento</p> <p>2.- Las relaciones laborales son cercanas y basadas en el apoyo y trabajo en equipo. Creen que el personal es “sus ojos y oídos” de lo que pasa dentro de la organización. En caso de que haya problemas internos o externos (individuales de cada empleado) se recurre a la conciliación y a la investigación por parte de recursos humanos y en caso de que no se solucione se da de baja al personal.</p> <p>3.- Mediante el departamento de seguridad e higiene</p>	<p>1.- Rotación media basada en la percepción de recursos humanos</p> <p>2.- Las relaciones laborales son mayormente positivas y, en caso de problemática se concilia para evitar la rotación con las personas involucradas. En los temas externos se brinda apoyo con el departamento de recursos humanos y de Trabajo Social (ocupado por una psicóloga) ya que se piensa que afecta a su rendimiento. Consideran al estrés como un factor de riesgo que</p>	<p>1.- Baja rotación basada en la percepción de recursos humanos.</p> <p>2.- Las relaciones laborales son basadas en el apoyo de la empresa para cada empleado que así lo necesite con las medidas que sean necesarias y viables, es por esto que el entrevistado considera que el personal está contento. Se busca dar solución prontamente a problemas evitando la rotación. Salud ocupacional es quien se encarga de la prevención del estrés.</p> <p>3.- A través del departamento de seguridad e higiene</p>	<p>1.- Rotación media basada en la percepción de recursos humanos</p> <p>2.- Las relaciones laborales son basadas en un código de conducta que es supervisado constantemente por recursos humanos en conformidad. Se apoya al empleado en medida de lo posible tanto interna como externamente de la empresa siempre y cuando no se rompa con la línea del respeto de privacidad.</p> <p>3.- Mediante los departamentos de recursos humanos y de seguridad de brinda el equipo de protección personal además de que constantemente se dan sesiones informativas sobre riesgos de trabajo.</p>	<p>1.- Rotación media basada en la percepción de recursos humanos.</p> <p>2.- Las relaciones laborales son basadas en el logro de metas y objetivos de trabajo. En caso de problemática no se atiende a menos de que tenga repercusiones en el trabajo y puede ocasionar la baja del personal aunque normalmente se da la baja por renuncia. La salud biopsicosocial no es atendida.</p>	<p>1.- Rotación media basada en la percepción de recursos humanos.</p> <p>2.- Las relaciones laborales son basadas en el trabajo cotidiano aunque constantemente tienen roces los empleados del mismo cargo y suelen desencadenar en problemáticas. No se realizan estudios de clima laboral. No hay ningún servicio de atención a problemáticas de trabajo por lo que no se da la atención necesaria y, en caso de que afecte a la producción, se busca un sustituto para la vacante.</p> <p>3.- La seguridad es atendida en todo</p>	<p>1.- Baja rotación basada en la percepción de recursos humanos.</p> <p>2.- Las relaciones laborales son basadas en el respeto mutuo, la no discriminación y la eficiencia del trabajo en equipo. Se cree que si se atienden las problemáticas a tiempo los indicadores de eficiencia suben. Aplican estudios socioeconómicos al ingreso del personal. S realizan dos estudios de clima laboral al año. En caso de problemática externa se apoya con atención psicológica. La empresa está</p>

Continuación de la tabla 8. Necesidades dentro de las organizaciones y forma de intervención por parte de las empresas

<p>todo el equipo de protección personal necesario teniendo baja cantidad de accidentes. Revisión general 5 minutos antes de la entrada. 4.- La inducción y la capacitación son frecuentes para adherir al personal a la empresa y desde el inicio se proporciona un periodo de supervisión de cinco días con el jefe directo. 5.- Siempre se busca un crecimiento interno con el personal de tiempo por rentabilidad y rapidez.</p>	<p>las "pausas activas" 3.- Mediante el departamento de seguridad se dan sesiones de seguridad e higiene y material de equipo de protección personal aunque todas las semanas hay accidentes. 4.- La inducción solo de da al inicio de la relación laboral con duración de 3 días y la capacitación se da solo cuando el jefe de área lo solicita. 5.- Hay posibilidad de crecimiento sin especificación especial.</p>	<p>prevención de accidentes, se proporciona equipo de protección personal bajo la política de que la seguridad no es negociable. 4.- La inducción se da durante dos semanas a la par que la capacitación del área con el encargado. Posteriores capacitaciones deben ser solicitadas por este último. 5.- Hay posibilidad de crecimiento porque se intenta mostrar superación en la empresa, aunque no menciona especificación alguna</p>	<p>ISO 14001. De la misma forma se conforman brigadistas en donde servicio médico también participa. Se realizan constantemente estudios de clima laboral. También se hacen diariamente actividades anti estrés a medio día. 4.- La inducción y la capacitación es llevada a cabo por una persona de recursos humanos y se brinda al inicio de la relación laboral únicamente. 5.- Están certificados por revista expansión que integra a las empresas con mejores áreas y condiciones de trabajo.</p>	<p>higiene es atendida por recursos humanos mediante la entrega del equipo de protección personal y la sesión informativa solo una vez. 4.- La inducción y la capacitación es proporcionada grupalmente cuando ya se tiene una cantidad de nuevos ingresos representativo. 5.- El crecimiento en la empresa es posible aunque no se ha dado en un tiempo considerable.</p>	<p>inicio aunque no con riesgos físicos porque el giro de la empresa no lo requiere salvo los temas de ergonomía. Todo el personal debe de aprobar un curso de seguridad. Se busca que se cumplan con los requerimientos básicos de primeros auxilios. 4.- La inducción se da únicamente al momento de la contratación y la capacitación por requerimientos de ley. 5.- El crecimiento en la empresa es difícil a menos de que se cumpla con estudios académicos y tiempo laborado en la empresa.</p>	<p>Expansión. 3.- Mediante el departamento de seguridad se da la prevención de riesgos y en caso de accidente la empresa paga el servicio privado aunque la tasa de es baja. Se proporcionan sesiones informativas constantes y entrega de equipo de protección personal. 4.- La inducción aplica el estudio social y tras el ingreso se aplica un examen técnico del área a ingresar. 5.- El crecimiento en la empresa es posible con esfuerzo del personal.</p>
--	--	---	--	--	---	---

Fuente: elaboración propia (2018)

Dando respuesta al objetivo específico número dos en este apartado, resulta que el trabajador social busca la promoción y el establecimiento del bienestar social común para que de esta manera sea posible propiciar el alza en la producción y la eficiencia de los procesos. Esto representa otra oportunidad en el cambio de percepción del Trabajo Social ya que, este profesionista, en esta área usa la investigación y supervisión, procura la salud ocupacional minimizando cualquier efecto negativo para los empleados.

El clima laboral es de suma importancia para poder generar una estabilidad en la empresa en temas de rotación de personal, así como también, al ahorro de costos ya que, como lo mencionaron casi todos los entrevistados con excepción de AdeA, resulta mucho más fácil apoyarse del capital humano existente para crecimiento interno. El trabajador social empresarial en el caso de las empresas AdeA México y Cesvi México puede hacer uso de técnicas de prevención del mobbing, intervenir dentro de códigos de conducta, así como de desarrollo organizacional en intervención de grupos y/o dar seguimiento constante a los empleados de forma individual orientados al ejercicio del trabajo bajo, el esquema de equipo y cooperación mutua para llegar al éxito; siendo evidente el clima hostil que viven sus empleados en comparación con las demás organizaciones.

En lo que refiere a la función de seguridad e higiene y salud ocupacional, el trabajador social cuida que las tres áreas (física, psicológica y social) de la salud estén cubiertas y el personal sea productivo, cuestión que interesa a toda empresa. Esto lo pude realizar mediante la gestión, la administración, la supervisión y la investigación con repercusión a nivel gerencial dentro de la organización. En este punto, todos los entrevistados mencionaron que sus empleados se encuentran expuestos a diferentes factores de riesgo más allá de los cotidianos como caídas, cortes, lesiones esquelético-musculares entre otras, por ejemplo, en el caso de Pastas Laziali, al pertenecer al giro alimenticio los empleados pueden estar expuestos a estrés térmico por altas temperaturas o golpes de calor aunque su índice de accidentes en el trabajo es mínimo. El hecho de que los supervisores de planta, como lo menciona el entrevistado, supervise 5 minutos antes de la entrada al personal para verificar que no vengan estresados muestra que la empresa se encuentra fielmente comprometida con la salud ocupacional; la entrevistada de Itálíka

mencionó que la mayor parte de accidentes que llegan a ocurrir en la empresa es por el mal uso del equipo de protección personal. También argumentó que se manejan las “pausas activas”, las cuales se basan en 15 minutos de relajación entre la jornada laboral; en SC Jhonson and Son el entrevistado mencionó que la seguridad dentro de la empresa no es negociable por lo que se brinda un curso de seguridad por área de trabajo; Chupa Chups cuenta con la certificación de la norma ISO 14001 que vigila el cumplimiento del uso de equipo de protección personal por lo que la frecuencia con la que ocurren accidentes también es muy baja; en Cesvi México y AdeA México los entrevistados argumentaron que solo dan los cursos básicos una vez, aunque el entrevistado de esta última mencionó que a diferencia de otras empresas ellos no se encuentran con un riesgo constante de accidentes laborales, ya que, como su giro es meramente documental no se exponen a químicos, altas temperaturas o trabajo en alturas por lo que su atención se basa en la atención ergonómica. Trelleborg Vibracoustic también argumentó que el equipo de protección se les es entregado al momento de su ingreso y que es de uso obligatorio y diario al momento de realizar sus respectivas actividades. La entrevistada mencionó que la tasa de accidentes es muy baja también y que eso es gracias a la focalización de la atención en la prevención así como el uso del equipo de protección.

Los servicios de salud mental en las empresas dependen mucho de la importancia que le den, esto significa que a pesar de que los empleados mencionaron que la atención en salud ocupacional es integral y multi-esférica, Vibracoustic es la única que lo hace. Itálíka que mediante el área de trabajo social acerca este servicio a los empleados (de hecho quien está a cargo de esta área en la empresa es una profesionalista en psicología y no en trabajo social) y SC Jhonson and Son que lo hace mediante sus programas de bienestar social. Tal y como lo refirió la entrevistada de Trelleborg Vibracoustic, el entrevistado siempre va a ser más productivo cuando se encuentra satisfecho y cubierto en sus necesidades integrales.

Un comentario concurrente por parte de los entrevistados también fue el hecho de que todos los entrevistados mencionaron hacer la entrega de EPP (Equipo de protección personal) cuestión que debe de resultar rentable a largo plazo para las empresas. En este caso, el trabajador social tiene una injerencia importante al hacer uso de su función

administrativa, de gestión y supervisión para asegurarse de que los empleados utilicen el EPP de forma correcta, así como, que no van a abandonar el empleo de forma próxima demostrando de nueva cuenta la intervención emprendedora que puede tener.

En el punto del reclutamiento y selección de personal de los entrevistados solo el de Trelleborg Vibracoustic externó implementarlo. Si el objetivo del trabajador social es mostrarse útil frente a las empresas, con la ejecución de esta función lo puede lograr elaborando estudios sociales (socio-laborales) a sus candidatos, ya sean de gabinete o ambientales de acuerdo al tipo de vacante a cubrir, emitiendo un diagnóstico socio-laboral del candidato determinando su viabilidad o no para la vacante. La gran ventaja de estos estudios es el hecho de que se pueden detectar aquellos aspectos sociales que pueden interferir con la permanencia del candidato en la empresa y reducir costos.

En este punto, la rotación del personal es variable en todas las empresas y esto es debido a las condiciones de trabajo que en cada una se den. En el caso de AdeA y Cesvi es claro que al no brindar apoyo ni respaldo al personal este tiende a irse aunque los entrevistados comentaron que la tasa rotativa era mediana a comparación de Pastas Laziali que expuso con confianza la tendencia al crecimiento. Puede que esto se deba a las jornadas diarias de 12 horas que, aunque en compensación por tres días de descanso a cambio, no todos los candidatos son compatibles. Una evaluación social en este sentido resulta muy beneficiosa al evaluar aspectos familiares, económicos, sociales, educativos, de salud, culturales y hasta recreativos del candidato. Beneficiando a sus empleados y a sus procesos evitando tanto la rotación como el gasto mayor de tiempos y dinero.

El tema de la inducción y la capacitación del personal en las empresas, se trata de una pieza fundamental para interiorizar la cultura organizacional de las empresas a los candidatos garantizando que cumplan su código de conducta y se alineen a los lineamientos y pautas con los que esta trabaja. En este caso en particular el entrevistado de Pastas Laziali sostuvo que uno de los objetivos principales para su empresa es poder incentivar en los empleados la lealtad e identificación con la empresa generando estabilidad haciendo uso de la inducción y capacitación correspondiente teniendo un

periodo de prueba de 5 días. En el caso de Itálíka con un periodo de entrada a la empresa de 3 días; en el caso de SC Jhonson se da una capacitación de 2 semanas; con respecto a Chupa Chups, AdeA México y en Cesvi tras la aceptación se da la inducción formal de un día; en Trelleborg Vibracoustic la empresa aplica el estudio social y tras el ingreso se aplica una inducción área a ingresar.

El trabajador social haciendo uso de su habilidad de palabra así como de las diversas técnicas de grupo (integración, confrontación, trabajo en equipo etc.) puede lograr tal cometido. En el tema de la capacitación el trabajador social puede hacer en este caso el uso de encuestas y de gestión de expertos para poder proporcionar a las áreas la respectiva información que solicitan aunque puede también capacitarse para proporcionar tales temas específicos.

**Tabla 9. Productividad de la Empresa y Satisfacción de los Empleados**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- No existe presión improvisada ya que siempre se ponen metas y objetivos antes del inicio de cada turno. Solo se presentan contratiempos cuando falta personal o se hacen pedidos improvisados por lo que se hace uso del tiempo extra hasta 16 horas semanales.</p> <p>2.- Considera que la presión y el estrés no es relevante.</p> <p>3.- En caso de que no se logren los objetivos es responsabilidad colectiva.</p> <p>4.- No ha habido casos de crisis por el seguimiento dado.</p>	<p>1.- Existe presión en cadena ya que la exigencia por el cumplimiento de las metas planteadas. No hay posibilidad de tiempo extra.</p> <p>2.- Considera que el estrés que hay es normal aunque puede aumentar cuando la productividad sube.</p> <p>3.- Los nuevos ingresos llegan a tener crisis de estrés por lo que servicio médico y la psicóloga responsable del área de Trabajo Social intervienen en la contención del caso.</p>	<p>1.- Ha habido un alza en la producción en los últimos años, por lo que cuentan con plan de acción basada en la conciliación, sin embargo, nunca por se ha obligado al personal más esfuerzo o tiempo del requerido según su jornada ya que es voluntario.</p> <p>2.- El tiempo extra siempre está disponible y lo pueden hacer hasta 20 horas semanales.</p> <p>3.- Considera que los programas y procesos han ido evolucionando por lo que su eficacia por lo que el estrés no es problema para su empresa.</p>	<p>1.- El logro de los objetivos es una cadena que de no seguirse deviene en resultados no óptimos para empresa.</p> <p>2.- El tiempo extra es voluntario con apoyo del sindicato y no es utilizado normalmente ya que la producción siempre se hace con planeación, aunque llega a haber pequeñas excepciones cuando se abre nueva línea o no hay personal disponible haciendo hasta 20 horas semanales.</p> <p>3.- No ha habido crisis por presión laboral recientemente aunque cuentan un plan de acción.</p>	<p>1.- La presión y exigencia por parte de la empresa siempre está presente ya que es una producción muy dinámica. La disposición del tiempo extra o siempre es posible y es voluntaria no pasando de las 8 horas semanales.</p> <p>2.- Nunca ha habido casos de crisis ni se piensa que sea un factor de riesgo el estrés por lo que no se cuenta con un plan de acción.</p>	<p>1.- La presión, exigencia y estrés dentro de la empresa es normal debido a que es utilizado como incentivo para que desarrollen de mejor medida su trabajo los empleados en cuanto a resultados numéricos.</p> <p>2.- Adaptabilidad hacia la adicción al trabajo en cuanto que resulta beneficiosa a la empresa.</p> <p>3.- No ha habido crisis ni hay plan de acción. Se busca contratar gente con pasión que tenga gusto por su trabajo y que no le pese hacerlo. En caso de no lograr objetivos es culpa de determinada área.</p>	<p>1.- No se vive estrés ni presión al implementarse el “Work Balance”. Es una empresa flexible y puede haber casos de horas extras voluntarias de hasta 16 horas semanales procurando que no haya accidentes.</p> <p>2.- Para los administrativos se puede manejar el “Home Office”, el cual es parte de su plan de acción cuestión que no es aplicable para los operativos.</p> <p>3.- No ha habido casos de crisis y se procura evitar el estrés a toda costa.</p>

Fuente: elaboración propia (2018)

Con el fin de dar respuesta al objetivo específico número dos en este apartado, se encuentra que la salud ocupacional aplicada por el trabajador social en cuanto a prevención del estrés y riesgos psicosociales en las empresas es una función más que intrínseca, obligatoria al área de intervención, ya que, mediante su implementación, tiene una repercusión muy profunda en el contexto próximo del empleado. Es a su vez, otra oportunidad para mostrar el quehacer profesional del trabajo social y que también resulta ser muy útil para las empresas al estar estrechamente ligado con el hecho de la productividad en la empresa.

En este rubro, los entrevistados expusieron puntos de vista muy similares con respecto al manejo del estrés en el trabajo y al impacto que tiene este en la salud integral del trabajador.

Entre las diferentes medidas de combate al estrés y a la presión en el trabajo como la conciliación que expuso el entrevistado de SC Jhonson, de responsabilidad de grupo que expuso el entrevistado de Pastas Laziali, o de intervención profesional de la entrevistada de Itálika, sobresale el de la entrevistada de Trelleborg Vibracoustic quien comentó que ante esta situación se han establecido medidas alternativas de trabajo en equipo y la técnica del Home Office que consiste en que el trabajador realice sus funciones desde su hogar así como la del Work Balance que consiste en la mediación entre los sistemas familiares, de vida personal, de recreación etc., con las actividades de trabajo de modo que ninguna interfiera con la otra y no repercuta de forma negativa en la vida del trabajador. La medida anti estrés de Cesvi México también resulta llamativa, ya que, no representa un gasto para la empresa, solo la compensación de todo aquel tiempo laborado por el trabajador que resulte extraordinario con tiempo libre posterior. La medida de todas las empresas con respecto al tiempo extra es el apego de horas extras, pero sea cual sea la medida alternativa siempre es a petición del empleado. Con esto, los entrevistados consideran que los empleados se encuentran plenamente satisfechos con la atención integral y sistémica que la empresa les brinda por lo que puede decir que su bienestar está a niveles positivos.

Cabe señalar que para todas las empresas el hecho de que exista presión de estrés por productividad es un efecto negativo en su clima organizacional por lo que hacen uso de distintas medidas de las cuales Trelleborg Vibracoustic se representa como la empresa con más opciones de solución al mismo tiempo que novedosas y muy poco conocidas.

Mientras tanto, la empresa que resulta ser la menos eficaz para enfrentar los efectos del estrés es la misma AdeA México ya que en lugar de hacer frente a la situación propiciando el mejor ambiente laboral para sus empleados lo hace de forma negativa al utilizar el mismo factor de riesgo psicosocial a su favor por lo que discierne mucho de valor organizacional de procuración del personal, así como de la idea de la administración humana de la cual ya hemos estado poniendo en mesa. No se trata sinceramente de una opción viable el tolerar el estrés en una organización a menos que, en la medida de lo posible, este sea utilizado como empuje de motivación para los empleados delimitando los alcances.

Resulta de interés que los empleados tengan un nivel de satisfacción de la procuración de su bienestar tal y como lo argumentan los entrevistados, solo en los casos de Trelleborg Vibracoustic y SC Jhonson and Son es de las tres áreas de la salud. Tal parece que para los entrevistados, los empleados de sus empresas se encuentran plenamente felices sin importar que aspectos como su salud psicológica o social no sea considerada.

Un reto muy importante para el trabajador social en esta rama es procurar que la salud biopsicosocial de los empleados se encuentre en verdad respaldada haciendo un énfasis claro en su praxis acerca de que no es posible anteponer los intereses económicos con los intereses humanos. Eso para la empresa significa un acto representativo, por lo que el trabajador social empresarial es pieza fundamental al momento de la elaboración de un plan de intervención en salud ocupacional. El trabajador social, mediante el uso de técnicas e instrumentos podrá deducir las mejores vías de solución siempre en pro de la empresa como del capital humano.

**Tabla 10. Generalidades y Conocimientos del Jefe de Recursos Humanos de la Empresa con respecto a Trabajo Social**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es que es una labor por y para la sociedad o, en su defecto, un estudio que se hace de la dinámica social de las personas.</p> <p>2.- Relaciono los estudios socioeconómicos con el TSE.</p> <p>3.- Con TSE relaciono una investigación social de todo lo que rodea al empleado previo a que entre a laborar a la empresa.</p>	<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es el apoyo a una tercera persona.</p> <p>2.- Con TSE entiendo al departamento que ya tenemos y es toda la parte de bienestar laboral. Es una psicóloga quien está a cargo del departamento de Trabajo Social aunque ya conociendo todas las funciones no realiza todas ellas.</p> <p>3.- No hay un manual determinado sobre las acciones del departamento sino que más bien se van dando. El departamento nace por instrucción del director que traía una visión de EEUU.</p>	<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es un apoyo a los demás.</p> <p>2.- Con respecto al TSE antes de escuchar las funciones me costaba delimitarlo lo encajono más al área de la responsabilidad social empresarial en donde un grupo de empresarios apoyan a la sociedad sin nada a cambio. Tal y como nosotros los hacemos con nuestros programas de ayuda a casas Hogar, reforestación etc.</p> <p>3.- Relaciono los estudios socioeconómicos que compra su empresa a otras más.</p>	<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es mi mamá ya que ella es trabajadora social.</p> <p>2.- Se dedica a hacer peritajes entonces con el TSE pienso que hacen evaluaciones de sus características sociales, su trabajo, economía etc. Conozco los familiogramas y el análisis social que hacen. También el TSE ayuda al trabajador a la reducción de problemas y mejora de desempeño.</p> <p>3.- Tuve dos compañeras TSE en mis anteriores empleos y hacían nóminas y reclutamiento.</p>	<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es una labor altruista con gratificación noble, humana y sin discriminación a la sociedad.</p> <p>2.- Con TSE entendía al principio a un profesionista que asistía al momento y no daría retribución a la empresa.</p> <p>3.- Después de escuchar las funciones ligo más a la parte de los consultores que investigan los problemas sociolaborales.</p>	<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es todo aquel conocimiento de las personas a profundidad en su forma individual, su percepción de la realidad así como su evolución y conducta mediante un análisis social o comunitario.</p> <p>2.- El TSE se basa más en su conocimiento empírico y al no laborar con ninguno, a pesar de escuchar las funciones, le es difícil creer que puede laborar en la industria.</p>	<p>1.- Lo primero que se me viene a la mente con Trabajo Social es una labor que se hace en pro y para ayudar a la gente en cualquier ámbito sobre todo a los más necesitados aunque mi lógica me indica que es algo más allá.</p> <p>2.- Con TSE entiendo la parte del “Wellness” que es procurar que la gente esté bien y se siente contenta integralmente.</p> <p>3.- Tras escuchar sus funciones resalto la parte de las relaciones personales, el reclutamiento y la selección de persona</p>

Fuente: elaboración propia (2018)

Dando respuesta al objetivo específico número uno, cabe abordar que al principio de la investigación manejamos como es que la percepción es un proceso mediante el cual una persona se formula de ideas y sensaciones a través de lo que sus sentidos pueden captar. Con base a esta premisa es como la importancia de la percepción toma parte, debido a que se derivará en una respectiva imagen y un prestigio social sobre el trabajador social empresarial.

Para lograr formular una respectiva idea acerca del trabajador social empresarial es importante conocerlo y, tal y como lo plantean Moreno, Nava & Rodríguez (2011), recibir e interpretar la información proveniente del entorno.

En primer lugar, se les preguntó a los entrevistados lo que sabían con anterioridad acerca del Trabajo Social y posteriormente se les explicó las nociones generales de la disciplina acerca de la definición de Trabajo Social, sus áreas de intervención, funciones y acciones, antesala histórica etc.

Comenzando con el entrevistado de Pastas Laziali, tiene de la disciplina y la noción de que nosotros como profesionistas realizamos la investigación del contexto social destacando que el trabajador social en el área empresarial es identificable por la elaboración de los estudios socioeconómicos en la función de reclutamiento y selección de personal. En relación a esto, también indicó que estos estudios son esenciales para que posteriormente se le pueda dar un seguimiento de forma individual a cada empleado porque toma de referencia su condición social actual para predecir futuras eventualidades que impacten en el trabajo. También comentó que aunque el trabajador social tenga la capacidad de cambiar la visión tradicionalista esta sigue permeando en las organizaciones, debido a que posicionan al rol administrativo como primordial.

El entrevistado refirió que todas y cada una de las funciones que tiene el trabajador social en la empresa son importantes, ya que, cada una de ellas promueve un efecto de promoción de la salud biopsicosocial que resulta ser básico para poder comprender el comportamiento y operatividad de los empleados, además de que prevé la rotación, las necesidades de seguridad y de capacitación, así como la reducción de costos.

Continuando, la entrevistada de Itálíka alude una definición de trabajo social que denota una imagen social que proviene desde la limitación de un “apoyos” para el personal. Comentó que los empleados buscan el departamento de trabajo social que ya existe para poder expresarse e implementar un eficaz canal de comunicación entre los empleados y la empresa.

La entrevistada argumentó que en el departamento de trabajo social se encuentra solo una persona responsable y esta tiene la formación universitaria en psicología con funciones únicamente de gestión de recursos y administración de programas de bienestar a empleados, así como a la atención ante cualquier problema laboral que pudiera surgir. La entrevistada mencionó que ante la falta de un manual específico en el departamento de trabaja de manera empírica además de que admitió que su intervención se ve limitada al no cumplir con el perfil de trabajadora social. El hecho de que en esta empresa exista un departamento único de trabajo social y que sea por órdenes provenientes de la dirección cuyo profesionista se formó en EEUU denota que basándonos en su antesala histórica el profesionista en trabajo social en el extranjero tiene una importante repercusión en el desarrollo y evolución de las organizaciones sobre todo Europa y Norteamérica y que hasta en nuestros días este hecho sigue significando representativamente.

En la empresa SC Jhonson and Son el entrevistado mencionó en la empresa el trabajador social puede ser muy representativo, debido a que, sus funciones “dan para mucho” sobre todo en el caso del reclutamiento y la selección del personal, ya que su empresa recurre a contratar los servicios externos de organizaciones para poder tener una opinión social de la viabilidad de un determinado candidato por lo que el TSE tiene una visión rentable y emprendedora.

Con respecto a Chupa Chups la entrevistada indicó que ya tenía una noción mucho más cercana a la disciplina ya fuera por su ámbito familiar próximo y también por la experiencia que tuvo en sus empleos anteriores dando a demostrar que la experiencia es base para la formulación de opiniones e ideas acerca del TSE. Asimismo, se hace la mención de

que a la disciplina le hace mucha falta el poder darse a conocer en esta área de intervención. La entrevistada hace referencia con una expresión su expresión “les dieron la vuelta” al hecho de que en el tiempo en que el TSE dejó de impactar en las organizaciones otro tipo de profesiones comenzaron a ganar terreno, hecho del cual, la disciplina no ha podido recuperarse.

Lo compartido por la entrevistada de Cesvi México fue que la visión tradicional del trabajo social de dar asistencia en lugar de promocionar la acción emprendedora, era en definitivamente imposible de cambiar a causa de que siempre la asistencia de algún tipo a los empleados acarrea un gasto extraordinario que debe de ser evitado a toda costa, aunque está dispuesta a darse la oportunidad de trabajar con uno y tener una opinión mucho más empírica. En relación a la importancia de las funciones del trabajo social de acuerdo al criterio de la empresa, la entrevistada argumentó que todas sus funciones son importantes, ya que hay aspectos de la salud ocupacional que no son atendidos hasta que resulta un problema para la empresa. A lo largo de este rubro, la entrevistada se mostró muy asertiva con la información que recibía, esto debido a que como fue expuesto en los puntos anteriores, su empresa tiene una seria problemática de clima laboral que es necesaria de atención, trayendo resultados poco favorecedores para los empleados, ya que, hay rencillas constantes y poca atención a las relaciones laborales.

El sexto y penúltimo entrevistado de AdeA México, mencionó dudaba el hecho de que el trabajador social pudiera desempeñar las funciones de la industria, la única que aceptó en la que podría llegar a aprovecharse al máximo sus funciones fue la función de la responsabilidad social empresarial, esto porque, mediante su investigación social impactaría en el mercado de forma positiva y en el medio ambiente promocionando bienestar social en general. También el entrevistado señaló que el trabajador social en una empresa jamás podría dejar su visión tradicional, ya que, por herencia histórica siempre se ha dedicado a asistir mas no a emprender y empoderar a los empleados para mover el mercado. El entrevistado aludió que nunca ha laborado a la par con un trabajador social empresarial, por lo que tendría que hacerlo para poder emitir un juicio de valor.

Por último, la entrevistada de la empresa Trelleborg Vibracoustic refirió que no creía posible que una visión tradicional fuera eliminada de forma tan rápida debido a que es compartida por la sociedad al tener al trabajador social como un agente asistencial por uno que promueve la competitividad es difícil. Como es posible notar, la entrevistada reflejó claramente que la idea compartida de una imagen social acerca de este profesional le daba una idea acerca de lo difícil que es romper con un estigma social que no se actualiza ni va al día con respecto al nuevo conocimiento que surge en la disciplina.

Todos los entrevistados reaccionaron positivamente a la plática y con mucho interés, sin embargo, el hecho de poder eliminar la visión tradicional-asistencialista que el trabajador social se ha ganado con el tiempo hace dudar a los entrevistados si en verdad es conveniente en su ingreso. Hasta este punto, ninguno de los entrevistados aseguró que las funciones (una vez explicadas) no cuadraran en su departamento de recursos humanos, lo que sí es real, es que en el caso de AdeA México, Trelleborg Vibracoustic y Cesvi México, el hecho de basarse más en su conocimiento empírico que en documental que se les estaba dando en el momento, dificultó mucho el hecho de poder comprender mejor la teoría, sin embargo, esto no fue factor para que alguno de ellos se cerrara a la posibilidad de interactuar laboralmente con uno algún día.

Suma a esto el hecho de que todos los entrevistados coincidieron en que existe muy poca información acerca de lo que realiza el trabajador social en esta área, tal y como lo abordamos, su prestigio social va a decaer no por una valoración negativa a su quehacer profesional sino más bien por el desconocimiento del mismo. Los entrevistados mostraron la percepción social que tenía basándose en su experiencia, la cuales nula al nunca haber tenido la posibilidad de que este acercamiento se dé.

**Tabla 11. Trabajo Social Empresarial y otras Disciplinas Afines**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Es mucho más rentable un enfoque administrativo donde la empresa solo invierte en un solo profesionalista que realice las mayores funciones posibles. Por ello a veces nosotros psicólogos queremos dominar todas las áreas ya que la misma empresa nos orilla a eso.</p> <p>2.- Los principales considerados para las vacantes son los administradores y los ingenieros. Nunca he laborado con abogados.</p> <p>3.- Todos los profesionistas tienen una visión</p>	<p>1.- La rentabilidad de las empresas va a depender de la eficacia de sus empleados.</p> <p>2.- Las funciones de un trabajador social pueden confundirse fácilmente tal y como yo me lo hice al principio ya que nunca había tenido un abordaje como el de esta entrevista. A primera vista está muy apegada a las de la psicología, aunque finalmente puede ser una persona mediadora en la resolución de conflictos.</p> <p>3.- Soy administradora de formación, aunque hay incluso ingenieros laborando</p>	<p>1.- Las empresas siempre van a buscar que una sola persona realice múltiples funciones.</p> <p>2.- Tras la entrevista puedo argumentar que el trabajador social puede representar un puente muy importante entre el personal y sus jefes directos. Puede que un administrador que puede estar en diversos departamentos, pero no con la profundidad como un trabajador social. Aunque este debe de dar a conocer más sus funciones para que se vea su utilidad.</p> <p>3.- Un trabajador social tiene que ser muy competente para ganar terreno frente a un</p>	<p>1.- El sector privado contrata al más capacitado para la vacante que oferta.</p> <p>2.- El trabajador social hace una labor parecida a cualquier otra profesión social. El hecho que va a cambiar en el impacto de su ejercicio profesional va a ser la calidad con la que presente su trabajo. El trabajador social tiene la ventaja de enfocar más su labro en el aspecto humano del individuo. Tal vez en cuestiones legales puedan enfocarse un poco más en la orientación en</p>	<p>1.- La empresa contrata siempre al que tenga más habilidades que los demás. No es rentable pagar un sueldo doble cuando puede ser pagado solo por uno.</p> <p>2.- Gracias a la entrevista puedo decir que las funciones de un trabajador social son acordes a las necesidades y estructura de una empresa. La diferencia principal con otras profesiones radica en el hecho de que están enfocadas en lo social, en la interacción humana.</p> <p>3.- Nunca he laborado con un trabajador social, pero tienen terreno ganado frente a abogados que solo</p>	<p>1.- La empresa libera vacantes para contratar la menor cantidad posible de personas a menor costo.</p> <p>2.- Tras la entrevista puedo argumentar que el trabajador social realiza su trabajo con mayor eficacia en temas de responsabilidad social empresarial con menor impacto en las demás funciones de recursos humanos ya que no analizan la conducta para mejorar la producción.</p> <p>3.- Con otras profesiones la diferencia se encuentra en el diagnóstico que hacen de lo social del</p>	<p>1.- La empresa siempre va a buscar gastar lo menos imposible en la contratación de personal por lo que el que contrate debe de ser multifuncional.</p> <p>2.- El trabajador social puede ser diferenciado de otros profesionistas por su preocupación, aunque debe de estar reforzado en temas de contabilidad. Tiene una importante área en el desarrollo organizacional que debe de explotar más.</p> <p>3.- Me gustaría revisar con mucha profundidad el plan de estudios de la licenciatura para compararla con las demás ya que ahí radica la verdadera diferencia. Yo soy</p>

Continuación de la tabla 11. Contexto Organizacional de la Empresa

<p>enriquecedor. Yo como psicólogo veo a la parte de la persona, pero un trabajador social evalúa todo su contexto, aunque anteriormente desconocía esto ya que hay muy poca información del tema. Un enfoque multidisciplinario ayudaría en gran medida a la empresa.</p>	<p>Abogados solo laboran en el corporativo e intervienen cuando es necesario. 4.- La diversidad de profesiones, incluyendo al trabajador social, forman un conjunto de ideas que desencadenan resultados exitosos.</p>	<p>o un administrador (con laboro) por el hecho de que ellos ya están posicionados en el mercado. 4.- Soy contador de formación y he podido trabajar con las anteriores profesiones, pero jamás con un trabajador social porque me llamaría la atención. La diversidad de profesiones enriquece cuando cada uno hace su trabajo en su respectiva área.</p>	<p>debe dar a conocer más que llevan materias laborales en su plan de estudios. 3.- Soy psicóloga de formación y gracias a que he podido laborar con trabajadoras sociales considero que son totalmente aptas para esta área. 4.- La multidisciplinariedad siempre es benéfica en recursos humanos.</p>	<p>legales o administradores que tienen una relación más dura con los demás. Puede confundirse con un psicólogo (mi profesión) ya que ambas se ocupan del factor humano. 4.- Los equipos multidisciplinarios son eficaces, pero menos rentables económicamente por mayor cantidad de sueldos.</p>	<p>cuesta aún notar la rentabilidad de este análisis. Los aportes de un administrador o un psicólogo (mi formación) son más fácilmente perceptibles para la empresa por lo que han sabido ganar terreno. Un abogado solo es útil en casos legales. 4.- Los equipos multidisciplinarios son útiles en cuanto así lo exija el objetivo o meta planteada. Todas las disciplinas sociales pueden aportar útilmente a una empresa.</p>	<p>un TSE se ha postulado, siempre lo hacen administradores y contadores y mucho menos sabía de sus funciones anteriormente. Las funciones con estas profesiones son parecidas ya que apoyan en todo lo que hacemos nosotros en recursos humanos. 4.- Los equipos multidisciplinarios aportan mucho para la empresa ya que dan diversidad y diferentes puntos de vista.</p>
--	--	--	---	---	---	---

Fuente: elaboración propia (2018)

Para dar respuesta al objetivo específico número uno, en este apartado los entrevistados mostraron su percepción acerca del prestigio social que tenía la disciplina en comparación con las demás, por lo cual, se necesitó hacer una correlación determinada sobre las funciones y acciones que realiza el profesional de Trabajo Social en esta área, así como, las que otras profesiones que comúnmente ocupan un lugar en el área de recursos humanos tales como la psicología, la administración y el derecho. Para este punto cabe resaltar la aportación de Salas (1992) cuando comenta que el prestigio social va a ser un determinante para que una profesión sea considerada jerárquicamente mayor que otra, teniendo un cambio significativo en la percepción que tengan de ella.

Comenzando, con respecto a las empresas Trelleborg Vibracoustic, Pastas Laziali, Itálíka, Chupa Chups y SC Jhonson sus entrevistados mencionaron que en su opinión el trabajador social empresarial tenía una importante y muy estrecha relación con recursos humanos, ya que, tiene actividades que son cotidianas a cualquier departamento de recursos humanos tales como el reclutamiento y la selección del personal o también la seguridad y la higiene dentro de la planta. Gracias a esto puede deducirse que la percepción de los entrevistados fue positiva en cuanto al sentido pragmático de la licenciatura, esto porque veían que la integración de un profesionalista así traía ventajas considerables para sus organizaciones. Esto se ve respaldado por el hecho de que todos los entrevistados coincidieron en el hecho de que teniendo equipos multidisciplinarios sus empresas se verían mucho más beneficiadas. De esta manera, incluyendo a un trabajador social evaluarían el contexto social próximo de sus empleados por lo que sería de gran utilidad dando la posibilidad de prevenir cualquier tipo de aspecto que pudiera intervenir en su asistencia o permanencia en el puesto. Haciendo uso de estos comentarios se muestra la oportunidad para que el trabajador social empresarial pueda demostrar sus capacidades y formar parte de sus equipos de trabajo.

Como lo podemos observar, el prestigio derivado de la percepción social que tienen los entrevistados es sumamente influyente para que estos decidan incorporar a un trabajador social a sus filas o no.

A pesar de que hubo casos como fue el de Cesvi México en que a la entrevistada le resultó complicado poder establecer una relación completamente identificable y clara del trabajo social con recursos humanos, de Trelleborg Vibracoustic que mencionó el deseo de revisar con detalle el plan de estudios o la de AdeA México que limitó la intervención del trabajador social en su empresa, los entrevistados aceptaron, una vez conociendo el perfil profesional del trabajador social, que este profesionista es útil en el departamento y puede ofrecer una perspectiva de intervención social enfocada a los empleados con la organización. Cabe señalar que el entrevistado de AdeA México se basa mucho en el hecho de poder notar con su propia experiencia las habilidades de las profesiones que contrata por lo que resulta muy importante el que un trabajador social labore con él.

Viéndolo de esta manera, el trabajador social empresarial tiene efectivamente un reto enorme, ya que, en más de una ocasión los entrevistados de SC Jhonson and Son, Cesvi México, AdeA México y Trelleborg Vibracoustic, manifestaron que es necesario dar a conocer públicamente y de forma más efectiva cuales son las funciones y acciones que tiene el trabajador social en la empresa ya que como lo mencionó la entrevistada de Itálíka, todos tienen la oportunidad de laborar para la empresa, diferenciándose de acuerdo a su objeto de estudio, sin embargo, como lo mencionaron todos los entrevistados de las empresas siempre van a tomar al mejor candidato de acuerdo (entre otras cosas) a su preparación individual y también de la impresión que tengan de su formación académica. El trabajador social debe de demostrar en este aspecto que también puede ser útil en procesos administrativos, además de ser reducir costos de rotación de personal por lo que motiva al personal a quedarse en la planta creando mejores condiciones psicosociales de trabajo que aumenten la productividad. Solo así es como demostrará su rentabilidad ante las empresas.

Al hacer la comparación con las demás áreas afines todos los entrevistados tiene complicación de diferenciar la Psicología con el Trabajo Social. Esto se debe a que ambas licenciaturas tienen un acercamiento con la problemática social del individuo, aunque mencionan que a primera instancia les cuesta ver la diferencia al nunca haber escuchado del Trabajo Social con anterioridad. Debemos entender en este punto que es gracias a la

metodología y a las diversas propuestas de técnicas e instrumentos lo que delimita la diferencia con respecto a otras áreas del conocimiento.

La entrevistada de Cesvi mencionó que la administración tiene una forma de hacer mucho más frívola y poco táctil para el crecimiento humano mientras que la psicología al ser muy parecida con el trabajo social en cuanto a su intervención humana y centrada en el individuo como persona, tiende a confundirse en gran medida. El entrevistado de Pastas Laziali y también el de AdeA México expresaron que la mayor peculiaridad del trabajo social en esta área es su visión holística alrededor del empleado por lo que la formación de un equipo multidisciplinario tiende a ser benéfico.

Una vez más son comprobables los planteamientos de la imagen social, siendo esto porque las disciplinas son sujetas a la percepción que tengan los reclutadores de recursos humanos para poder decidir su entrada a la empresa.

El prestigio social figura como un elemento muy importante, ya que como lo manifestaron los entrevistados, se basan principalmente en lo que le aporten a su organización, por lo que, podemos inferir que si el trabajador social desea incorporarse a cualquier organización de este sector debe de ser competente y darse a conocer para que comience otra vez a tener un impacto relevante en esta área como lo era en el siglo pasado.

**Tabla 12. Competitividad e Importancia del Trabajo Social Empresarial en la Dinámica Laboral de la Empresa**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Considero que el TSE es bastante útil y novedoso para la empresa por la capacidad de intervención y estudio de lo social.</p> <p>2.- Es beneficiosos saber que existen más disciplinas que pueden aportar a la industria a pesar de que se trata de un mercado laboral competitivo. Sugiero mayor difusión.</p> <p>3.- EL TSE puede tener desventaja en el manejo de nóminas, pero una gran ventaja en la elaboración de estudios socioeconómicos de una manera humana.</p>	<p>1.- Los TSE pueden hacer mucho ya que se preocupan por los empleados para que se encuentren bien en el trabajo.</p> <p>2.- La limitación tradicional de las empresas no permite la integración tal fácil del TSE por lo que es un esquema de be de romperse. Al tener un departamento de TSE tenemos la ventaja de ver sus beneficios.</p> <p>3.- Los trabajadores sociales están muy viciados en las áreas tradicionales y dejan perder oportunidades como lo es la industria.</p>	<p>1.- El beneficio principal del TSE es para los trabajadores sin dejar de hacer hincapié en las ganancias en cuanto a relaciones laborales para la empresa ya que de lo contrario no se rompería la visión tradicional de asistencia.</p> <p>2.- En definitivo creo que la incorporación de un TSE es útil por lo que debe de ser dado a conocer.</p> <p>3.- Se debe dejar este aprendizaje que hoy yo tengo a más industrias para así empezar el cambio.</p>	<p>1.- A mi parecer el TSE puede apoyar mucho a las empresas porque estas siempre buscan mejoras innovadoras.</p> <p>2.- El TSE nos apoyaría al control administrativo y atención sociolaboral al personal permitiendo que estén bien evitando la rotación.</p> <p>3.- El aprendizaje que me deja la entrevista es que el TSE puede hacer investigación en la industria además de otras áreas de intervención fuera de lo tradicional</p>	<p>1.- El TSE es único en cuanto a habilidades y técnicas de intervención porque son aplicables para muchos fines en las empresas.</p> <p>2.- El campo de acción del TSE es importante al lograr una las expectativas que toda empresa tiene.</p> <p>3.- Si se diera a conocer más el trabajo del TSE sería un hecho que contaría con más posibilidades de entrar a laborar en las empresas sin mayor complicación.</p>	<p>1.- El TSE puede llegar a ser muy útil en responsabilidad social empresarial fomentando un crecimiento humano y amigable con los seres humanos y el medio ambiente.</p> <p>2.- Considero que una renovación de su plan de estudios junto con el sector privado puede ser benéfico y acorde a los retos actuales.</p> <p>3.- En toda mi experiencia jamás había visto ni oído del TSE Dándose a conocer en el mercado laboral se tendría un impacto en la competitividad.</p>	<p>1.- A partir de ahora el TSE tiene la misma competencia para mí en una oferta de trabajo para recursos humanos por los beneficios en desarrollo organizacional que me traerían.</p> <p>2.- Es enriquecedor para mí como reclutadora porque puedo traer talento humano innovador a la empresa. En el área de seguridad e higiene solo pondría por encima a los ingenieros por su dominio en riesgos físicos.</p> <p>3.- Se necesita ofertar la licenciatura en más escuelas y promocionar su utilidad</p>

Fuente: elaboración propia (2018)

Con el fin de dar respuesta al objetivo específico número uno, en este apartado, los entrevistados manifestaron su opinión acerca de que, si ellos consideraban importante la competitividad del trabajo social como profesión en el mercado laboral y, si estas a su vez, podrían beneficiar a su empresa identificando la forma de intervención en la cual, dependiendo el caso, lo harían. Para esto, fue necesario que el entrevistador diera parte a una explicación acerca de la metodología clásica aplicada en el ámbito empresarial además de dar a conocer la alternativa de la práctica del trabajo social de forma independiente como consultorías y gabinetes, así como de la responsabilidad social empresarial.

Una vez conociendo gracias a la entrevista las funciones y acciones que tiene el trabajador social en la empresa, el entrevistado externó que de forma personal el valora mucho lo que un profesionalista de TSE puede aportar a cualquier organización pero a su vez tiene una desventaja en cuanto a su formación ya que no tiene la capacidad de análisis de “paquetes contables” que cualquier licenciatura que incurse en recursos humanos debe de tener por lo que una mayor profundización en esta área le beneficiaría mucho, sobre todo en lo que respecta a la administración de sueldos y salarios. Dentro de estas áreas de oportunidad también rescata la aportación de AdeA México y de Trelleborg Vibracoustic cuando mencionan que no están plenamente convencidos de que el trabajo social puede aportar a la seguridad e higiene de la empresa al no tener dominio de los riesgos físicos y solamente en los psicosociales.

Esta área de oportunidad puede ocasionar que la disciplina siga siendo desplazada del mercado laboral, ya que, esta función es una actividad básica en recursos humanos y si el trabajador social no cuenta con ella, inmediatamente será un punto menos a su favor por el hecho de la reducción de costos de la empresa, así como en el intento de modificación positiva de su percepción.

Los entrevistados de Pastas Laziali, Trelleborg Vibracoustic, SC Jhonson, Chupa Chups e Itálíka al comentar que el TSE figura como una posición innovadora en cuanto a relaciones laborales, desarrollo organizacional e investigación social dejan expuesto que

entre los múltiples aportes y beneficios que traería consigo la adhesión al departamento de un trabajador social sería el descubrir a una rama del conocimiento que no ha sido antes explorada en la empresa debido a que se han regido a lo largo del tiempo en un esquema muy tradicional, en contraste, el trabajador social podría llegar a representar una muy buena manera de romper con estos esquemas establecidos propiciando al crecimiento. La forma de intervención individual, grupal, de investigación, en consultorías privadas o en responsabilidad social empresarial también destaca como un proyecto novedoso para poder “probar” sus funciones mediante el servicio o las prácticas profesionales.

También se rescata el hecho de que gracias a la entrevista pudieron conocer a detalle las funciones y acciones que tiene el trabajador social en el área empresarial por lo que después de analizarlas consideran que, si es posible que tenga unicidad en su práctica profesional, sin embargo, tiene que trabajar en la promoción de su utilidad en las empresas y en la competencia en el mercado con otras disciplinas.

Es representativo el aporte de la entrevistada de Chupa Chups debido a que rescata su dominio tanto en lo administrativo como en lo operativo además de que le da la seguridad y certeza a la empresa de que su capital humano de forma integral y biopsicosocial, por lo que va a estar procurado tendiendo en ellos a la satisfacción transformando a la empresa en una organización competente. La incorporación de un trabajador social siempre tendrá seguimiento asegurado al personal y acercaría significativamente a recursos humanos para con los empleados. También el aporte de Trelleborg y AdeA México al desear participar en un proceso de mejora de la currícula para dar mayor competencia en el mercado denota que existe un interés especial por la licenciatura al verla con utilidad para sus organizaciones.

El análisis anterior, destaca en el sentido de que la percepción que tienen ellos como personal de recursos humanos si es una determinante para la adhesión de un trabajador social a sus empresas.

Destaca también el hecho de que todas las empresas antes de la entrevista expresaron que no tenían idea alguna de lo que los trabajadores sociales empresariales hacen en las organizaciones, por lo que esto resulta aún más complicado en el hecho de que la percepción que tenían anteriormente era nula, ni positiva ni negativa, y si bien es sabido no puedes juzgar algo antes de conocerlo por lo que si no se hubiera dado la oportunidad de que los entrevistados realizaran esta entrevista jamás se hubieran enterado de lo que hace en una empresa un trabajador social. Gracias a esta oportunidad, ellos mencionan que pueden identificar lo que hace un trabajador social empresarial y que ahora consideran que su quehacer profesional es muy importante para el crecimiento de las organizaciones.

También en este punto destaca la unicidad de la disciplina traducido a la capacidad que tienen ellos por reconocer al trabajo social como diferente de las demás áreas del conocimiento. En este aspecto los entrevistados manifestaron que es fácil ubicar la labor de un trabajador social en la empresa. Debemos entender en este punto que es gracias a la metodología y a las diversas propuestas de técnicas e instrumentos lo que delimita la diferencia con respecto a otras áreas del conocimiento.

Gracias a todo lo anterior, el trabajador social se ve como un profesionalista capaz de intervenir en la presentes empresas de forma competente pero sigue sin poder hacer frente a su más grande obstáculo para crecer en el área empresarial: el desconocimiento mismo de la disciplina y la nula percepción que lejos de beneficiar perjudica más a una profesión porque nunca es tomada en cuenta, no porque sea poco rentable, sino porque es desconocida y lo que no se conoce ni siquiera es tomado en cuenta.

**Tabla 13. Respuesta ante la Inserción del Trabajo Social Empresarial en la Organización**

Pastas Laziali	Italika	SC Jhonson	Chupa Chups	Cesvi México	AdeA México	T. Vibracoustic
<p>1.- Nuestra empresa está en crecimiento y está en búsqueda de crecer con nuevas ideas firmes.</p> <p>2.- Hay TSE en grandes empresas por lo que puede también sernos útil.</p> <p>3.- Sin lugar a dudas apoyaría la inserción del TSE en la empresa ya fuera para laborar, para servicio social y/o prácticas profesionales y presentar un proyecto innovador para recursos humanos ante la dirección para obtener un si</p>	<p>.1.- Nuestra empresa busca la adhesión de nuevos profesionistas, por ello procuramos que el 80% de nuestros becarios sean contratados por la empresa.</p> <p>2.- Se puede presentar un proyecto para presentar ante dirección general para que el TSE entre a laborar o iniciar prácticas profesionales y servicio social. Con este proyecto también se estaría reformando el perfil que requiere el departamento de Trabajo Social.</p>	<p>1.- Nuestra empresa estaría contenta de integral a laborar a un trabajador social o para que haga servicio o prácticas profesionales porque se preocupa por los trabajadores y sus familias.</p> <p>2.- Debería de haber en todas las empresas un trabajador social de forma obligatoria por su capacidad de respuesta y resultados que puede obtener por lo que debe de ser muy hábil para saberse “vender” en el mercado que cada día es más competitivo.</p>	<p>1.- Nuestra empresa tiene interés por implementar métodos alternativos e innovadores para cada departamento.</p> <p>2.- Tras esta entrevista puedo conocer más a fondo al TSE y sostener que tienen la capacidad como profesionistas para desempeñarse en la industria.</p> <p>3.- El TSE puede integrarse sin problema a laborar o hacer estancia o servicio sobre todo por la investigación que hacen dentro de las empresas.</p>	<p>1.- No es fácil integrar a un nuevo puesto y/o trabajador ya que el capital monetario no es fácilmente autorizado hasta que es irremediamente necesario.</p> <p>2.- La integración de un trabajador social como practicante o como empleado es viable así como innovador; gracias a esto sería posible notar los resultados que puede lograr su intervención.</p> <p>3.- La integración de un trabajador social sería dentro de las vacantes que ya tenemos ofertadas y no para una nueva.</p>	<p>. 1.- La integración de un trabajador social a la empresa sería difícil pues dependería del perfil que estemos buscando en ese momento, además de ver si tiene las herramientas y formación necesaria para cubrir las expectativas de la empresa. Tendríamos que ver los resultados sin costo para nosotros y vivirlos de forma presencial ya que un lugar específico para un trabajador social no se podría abrir hasta que los resultados fueran certeros.</p>	<p>1.- La empresa está en busca de alternativas que permitan un crecimiento no solo para los empresarios sino también para su capital humano.</p> <p>2.- Establecer un convenio entre la empresa y la escuela e integrar a los alumnos como “trainees” (practicantes) sería una oportunidad valiosa de ver los beneficios de incorporar a un trabajador social en la empresa.</p> <p>3.- Integrar a un trabajador social para laborar sería viable en una de las vacantes que ya tenemos</p>

Fuente: elaboración propia (2018)

Para dar respuesta al objetivo específico número uno, cabe resaltar que en los puntos anteriores los entrevistados pudieron acercarse a las funciones y acciones que realiza el trabajador social en el área empresarial para que, de forma indirecta, pudieran ir conociendo al perfil profesional del TSE.

Primeramente, se resalta el hecho de que todos los entrevistados (con excepción de AdeA México quien continuó sosteniendo el hecho de necesitar laborar con un trabajador social para poder aceptar la integración de este a la empresa) tras tener acercamiento al perfil del trabajador social empresarial aceptaron incorporar a un trabajador social como empleado o como practicante/becario en sus organizaciones.

La percepción sobre la importancia profesional del Trabajo Social influye definitiva e irremediamente en el ámbito laboral de las empresas del parque industrial Toluca 2000 toda vez que durante el desarrollo de la entrevista se explicó detalladamente cada función y acción que los trabajadores sociales empresariales llevan a cabo en el área y, tras esto, todos ellos fueron haciendo una reflexión sobre el tema aceptando la integración de este profesionalista en sus espacios.

A la par que la entrevista avanzaba, comprendían que en sus respectivas organizaciones ya se llevaban a cabo tareas de reclutamiento y selección, de responsabilidad social empresarial, de seguridad e higiene, de administración, de investigación, de bienestar social entre otras; y que por lo tanto llegaban a la conclusión de que un trabajador social empresarial estaba muy ligado e involucrado en tales cuestiones por lo que tenía las suficientes herramientas y conocimientos para desempeñar tal labor profesional.

La percepción de cada profesionalista depende del tipo de imagen social que este tenga frente al mercado competitivo debido a que si bien es cierto en el caso de Chupa Chups o de Pastas Laziali los entrevistados ya tenían información de que un trabajador social se desempeña en otras áreas tradicionales, ninguno tenía la noción de que podía intervenir en una organización privada, por lo que su percepción se limitaba a no aceptar y ni siquiera contemplar a este profesionalista en el área empresarial. Esto se traduce a

que históricamente las áreas tradicionales se han convertido en más que una opción, una obligación para cualquier profesionista de trabajo social, cuestión que la sociedad en general ha instaurado muy fuertemente. Un acercamiento hacia la profesión fue como el que se tuvo gracias a la entrevista elaborada, lo cual, podría ocasionar que la imagen y el prestigio social que tienen los trabajadores sociales cambie para que esta opción de intervención profesional sea aceptada en beneficio de las organizaciones, sus representantes, sus empleados y por supuesto la disciplina en sí. Esto fue plenamente comprobado en el momento en que a todos los empleados se les hacía del conocimiento a los entrevistados el perfil profesional, ya que, cambiaban la forma en la cual lo tenían conceptualizado.

El ámbito laboral del trabajador social empresarial se ve influenciado por la percepción que tienen los entrevistados debido a que todos los entrevistados están de acuerdo en la anexión de este profesionista en el rol de becarios o como empleados formales basándose también en el hecho de que desean tener la experiencia de compartir labores. Con excepción de la empresa AdeA México, todos los entrevistados estuvieron de acuerdo con que tal hecho se diera además de que se vieron plenamente interesados.

Todos los entrevistados mencionaron que tal vez la ausencia de TSE en las empresas se debía a que el perfil no se había dado a conocer en el mercado, quizá porque no había esa oferta de estudios o que nuestro interés estaba muy alejado de esta área de intervención. Con esto damos evidencia de que la falta de acervo documental científico por parte de nuestra disciplina, es un factor muy importante para que tal desconocimiento se geste y, sobre todo, tenga consecuencias negativas que impactan en que no nos consideren como una opción competitiva de empleo.

La percepción se modificó positivamente porque de pasar al completo desinterés de la carrera, pasaron a tener inquietud y curiosidad. Además, cabe señalar que en este apartado todos los entrevistados mencionaron que agradecían el hecho de que tuvieran el acercamiento a la carrera porque lo veían como un “aprendizaje” y como una nueva

opción que les permitiría dar mayores y mejores opciones de desarrollo para sus organizaciones.

El TSE, al menos en el Parque Industrial Toluca 2000, no se encuentra con presencia. Si bien factores como el desconocimiento o el desinterés de los reclutadores, y demás personal de recursos humanos de las diferentes organizaciones han ocasionado que esta área de intervención sea muy poco reconocida también se debe de admitir que de nuestra parte esta responsabilidad es mayor porque no hemos dado el suficiente aporte teórico práctico que defienda y de un soporte evidente de nuestro rol profesional.

A esta problemática se suma el poco acervo documental que hay sobre el tema y que, en caso de encontrarse, ya tiene muchos años de haberse publicado por lo que no da una cuenta real de lo que las organizaciones necesitan. Términos como la responsabilidad social empresarial, el desarrollo organizacional así como la salud ocupacional son temas de los cuales todo trabajador social de la industria debe de conocer (aunque no son los únicos) para que respondamos a un mercado estrictamente exigente y demandador que nos obliga a estar en constante actualización.

La poca apertura para ocupar espacios de las áreas tradicionales hacen que el TSE se vuelva en más que una opción de trabajo, sino en un área de intervención, que debe de ser atendida en todo lugar donde haya presencia del sector privado porque históricamente también representa un espacio bastante oportuno en donde desempeñar nuestra valiosa praxis profesional.

## CONCLUSIONES

Con base a la realización de la presente investigación se contesta la pregunta de investigación como afirmativa, ya que, las y los entrevistados, tras conocer el perfil laboral del trabajador social empresarial, coincidieron en que este profesionista puede aportar, mediante la ejecución de sus funciones y acciones, una importante colaboración dentro de sus empresas por lo que ante el cambio de percepción que tuvieron del tema aceptaron integrar a un trabajador social. Los puntos rescatables son los siguientes:

1. El desconocimiento que tiene el personal de recursos humanos de las empresas del Parque Industrial Toluca 2000, en relación a la profesión de las funciones y acciones que puede realizar el profesional de esta disciplina influye en la contratación de trabajadores sociales.
2. En relación al análisis teórico, conceptual y metodológico realizado se concluye que el profesional de Trabajo Social posee los conocimientos necesarios para poder responder efectivamente a la promoción del bienestar integral general de los empleados.
3. Como resultado de la investigación es evidente mencionar que cualquier profesional puede ocupar uno de los espacios y/o vacantes en el área empresarial, pero no cualquiera posee las competencias y habilidades del profesional de Trabajo Social, debido a que este último se caracteriza por ser emprendedor, lo cual facilitara obtener beneficios a favor de su producción y en pro de su población.
4. Se tendrá que trabajar en pro del Trabajo Social, a través de medios de eventos académicos, campañas de difusión, prestadores de servicio social y realización de estancias profesionales de estudiantes, en este sector con la finalidad de lograr reconocimiento y empoderamiento de la profesión.
5. El emprendimiento moderno de la disciplina a través de la implementación de consultorías y gabinetes especializados hace notar que nuestro accionar ha ido cambiando conforme a los años y que estamos en constante innovación.
6. Es muy importante que sectores como el educativo de actualización y/o formación complementaria se reformen, con la finalidad de dotar a los estudiantes de Trabajo

Social de las herramientas y conocimientos necesarios en esta área de intervención, en relación a temas de reclutamiento y selección, de seguridad e higiene de administración e investigación, de normatividad, de salud ocupacional, de responsabilidad social empresarial y de capacitación de personal. Si esto ocurre, motivará y orientará hacia un cambio en la percepción que tienen las organizaciones sobre la disciplina.

7. La imagen y el prestigio social del Trabajo Social en el momento que sean motivados a cambio por nosotros mismos orientará a que las aportaciones de Chaparro & López así como de Galeana de la O (quienes fueron retomadas en esta investigación) no sean hechas en vano sino que tengan una continuidad que motive a la transformación de nuestra licenciatura.
8. Se comprobó objetivamente que mientras los contratistas o reclutadores de las organizaciones no cambien la imagen que tienen del profesional en Trabajo Social, menores oportunidades de empleo habrá para dicho profesional.

## SUGERENCIAS

A través de los resultados obtenidos se consideran pertinentes las siguientes acciones con el objetivo de continuar incentivando la reflexión del tema y fomentar un cambio ante la situación de la percepción tradicional que tiene el sector privado sobre el área.

- a) Incentivar una mayor y mejor producción de conocimiento en el tema para dotar al Trabajo Social Empresarial de acervo documental, metodológico y teórico que respalde su intervención y este actualizado de acuerdo a los desafíos y retos que actualmente presenta el mercado competitivo.
- b) Reformar los planes de estudio de licenciatura y de formación complementaria (maestrías, doctorados, diplomados, especialidades) para incluir unidades de aprendizaje relacionadas al área empresarial, específicamente, con respecto a las funciones y acciones que se desempeñan en esta área de intervención.
- c) Dar una mayor promoción de la intervención en el área empresarial estableciendo convenios académicos de prácticas profesionales o servicio social entre organizaciones privadas y organismos académicos que permitan dar a conocer el perfil del trabajador social empresarial.
- d) Mejorar la imagen y prestigio social que tiene nuestra licenciatura en términos de respuesta más allá de las áreas tradicionales evitando encasillar al Trabajo Social a ciertas áreas limitadas cuando en realidad tiene un espacio de intervención mucho más provechoso.

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

Con el fin de respuesta al objetivo específico número tres, y en relación a los hallazgos encontrados durante la investigación sobre la percepción que tiene el ámbito empresarial del profesional de Trabajo Social, a continuación, se presenta propuesta de intervención, tomando en cuenta los métodos tradicionales como: caso, grupo y comunidad, así como el ciclo vital laboral. Asimismo, se presenta forma detallada la adecuación de la propuesta a los métodos secundarios del Trabajo Social.

**Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial**

<i>Función</i>	<i>Acción</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Fase del ciclo vital laboral</i>
<b>Investigación (Desarrollo Organizacional)</b>	Elaboración de estudios de la estructura y la cultura organizacional.	Diseño de los principios y filosofía de operación de la empresa.	Observación Entrevista Investigación documental y de fuentes colaterales (referencias)	Fichas de registro Documentos oficiales Estudio de clima laboral	Incorporación
	Realización de estudios situacionales y sobre clima laboral, bienestar social, salud ocupacional, desarrollo y talento humano y seguridad social	Generación de conocimiento sobre la empresa para posterior intervención y beneficio del personal.	Visita domiciliaria Análisis FODA Síntesis Interpretación	Tablas de descripción e interpretación. Medición y evaluación interna de calidad	
<b>Administración</b>	Realización del alta, baja del IMSS, pago de SUA etc.	Afiliación del personal a la seguridad social	Control Verificación Capacitación Supervisión	Bitácora de supervisión Plan de trabajo interno	Desarrollo de la actividad laboral
	Organización y coordinación de incapacidades, vacaciones, accidentes laborales, registros etc.	Control del proceso de incidencias del personal	Afiliación	Plan organizacional de desarrollo Formatos STPS, SSA, IMSS, etc. Actas de amonestación	
	Supervisión de descuentos de entero,	Planeación, coordinación y			

Continuación de la Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial

suspensión y retención del INFONAVIT, sentencia de pensión alimenticia.	y seguimiento a las aportaciones del personal a su fondeo de vivienda y/o sentencia de pensión alimenticia.	Cartas Patronales, aclaratorias, de trabajo etc. Expediente
Custodia y manejo de expediente de cada empleado.	Resguardo y consulta de información privada de cada colaborador.	
Elaboración de documentos sanción constancia laboral, recomendación y demás solicitudes de la empresa y los empleados.	Acompañamiento al personal y aplicación de la cultura organizacional.	
Control de asistencia.	Administración de horas de trabajo y cumplimiento y seguimiento al empleado.	
Realización de actividades de registro	Seguimiento y al empleado y conversión de horas de trabajo para el	

Continuación de la Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial

	incidencias, pre-pago de los nómina y nómina empleados de acuerdo Ley Federal del Trabajo.					
	Atención a dudas y resolución de dudas sobre el pago de en cuanto al pago de nómina con respecto su nómina. a percepciones y deducciones incluidas.	Atención al empleado				
<b>Responsabilidad social de la empresa</b>	Implementación de Integración y actividades que reconocimiento de la favorezcan al organización en bienestar integral y beneficio de la desarrollo de la sociedad. sociedad		Historias de vida Estudios de caso Gestión Promoción	Estudios organizacionales (situacionales, cotidianeidad y cartográficos)	Desarrollo de la actividad laboral	
	Realización de Fomento de un actividades de entorno favorable asistencia y para el crecimiento e empoderamiento a imagen positiva de la sectores vulnerables empresa. de la sociedad y de protección con el medio ambiente.					
	Acreditación de Reconocimiento de la reconocimientos marca de la					

Continuación de la Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial

	nacionales e internacionales compromiso social.	organización de empresa socialmente responsable.	como			
<b>Bienestar laboral</b>	Difusión, implementación, gestión y seguimiento sobre las prestaciones laborales para el trabajador y su familia Desarrollo de programas integrales y proyectos de convivencia familiar	Orientación sobre las prestaciones y beneficios que la organización le ofrece al empleado. Fomento a la unión del sistema familiar y laboral del empleado.	Técnicas grupales de intervención Control individualizado Orientación Gestión Seguimiento On Boarding	de	Cronograma de supervisión Expediente Informes y bitácoras de control Formatos STPS, SSA, IMSS etc.	
	Promoción de acciones que promuevan un clima laboral positivo y eficiente.	Procuración de un clima laboral que posibilite el bienestar y el incremento de la productividad.				
	Seguimiento y atención oportuna de orientación profesional frente a situaciones de dificultad de tipo socio-familiar.	Intervención ante situaciones que influyen en el desempeño laboral.				
<b>Salud ocupacional (Seguridad e Higiene)</b>	Elaboración, diseño, organización,	Estructuración de un plan de prevención de	Técnicas grupales de intervención	de	Símbolos y señales de	Desarrollo de la actividad laboral

Continuación de la Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial

<p>ejecución y control multidisciplinaria de estudios encaminados a la salud ocupacional en base a factores psicosociales de riesgo.</p>	<p>factores psicosociales que afecten la salud integral del personal.</p>	<p>Gestión Canalización Prevención</p>	<p>seguridad industrial Crónicas de taller grupal Cartas descriptivas Sociogramas Adiestramiento en seguridad e higiene (EPP) Análisis de riesgos psicosociales</p>	
<p>Gestión de campañas de salud en el trabajo orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales en coordinación con servicio médico.</p>	<p>Estímulo al ejercicio de una salud integral responsable.</p>			
<p>Atender los casos de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.</p>	<p>Intervención ante problemáticas de salud en el trabajo que impide la productividad del empleado.</p>			
<p><b>Selección y reclutamiento de personal</b></p>	<p>Diseño y elaboración de perfiles de puesto y procesos de calidad.</p>	<p>Definición de las características y limitación de las funciones de cada puesto en pro de la eficacia y eficiencia.</p>	<p>Observación Entrevista Investigación documental y de fuentes colaterales (referencias) Visita domiciliaria</p>	<p>Estudio socio-laboral Diario de Campo Expediente Familiograma Eco-mapas Incorporación</p>

Continuación de la Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial

Elaboración de actividades de reclutamiento personal, contacto y atracción para las diferentes vacantes que oferta la empresa.	de Obtención y atracción de talento humano para las vacantes de la empresa.	Análisis FODA Recorridos de área Análisis Síntesis Interpretación Contratación	Multimedia Documentos oficiales Manuales y registros de inducción Perfiles de puesto
Realización de entrevistas de primera vez y estudios sociolaborales de gabinete o ambientales	Recopilación y bosquejo de datos sistémicos que influyen en el contexto laboral y determinar viabilidad de ingreso.		
Evaluación interdisciplinaria de viabilidad de ingreso de los candidatos	Valoración social de los candidatos comparando su compatibilidad social con la vacante		
Evaluaciones diagnósticas sobre clima laboral, bienestar social, salud ocupacional, desarrollo y talento humano y seguridad social.	Valoración social del contexto interno de la organización.		

Continuación de la Tabla 14. Funciones profesionales para el profesional de Trabajo Social en el Ámbito Empresarial

<b>Capacitación y adiestramiento</b>	Implementación de medidas básicas de seguridad industrial, señalización de colores.	Orientación y capacitación del equipo de protección personal y de protección civil.	Supervisión de uso de Control	Sociogramas Plan anual/mensual de capacitación Fichas de registro	Desarrollo de la actividad laboral
	Elaboración, diseño, organización, ejecución y control de planes de capacitación.	Promoción de habilidades interpersonales, organización y desarrollo humano según el área y/o departamento.			
<b>Asesoría individual</b>	Atención a dudas sobre el pago de nómina con respecto a percepciones y deducciones incluidas.	Finalización de la relación contractual empleado-organización	Entrevista Orientación Cierre	Expediente Finiquito	Fin de la relación laboral
	Acompañamiento en el proceso de salida de la empresa del trabajador. Seguimiento y acompañamiento en el proceso de jubilación y/o pensión.	Asesoramiento para la adquisición de derechos laborales.			

Fuente: elaboración propia con información obtenida de (Galeana de la O, 2006; Caparrós, N., Rava, E. 2013; Chaparro & López, 2006)

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### *Adiestramiento en seguridad e higiene (EPP)*

Es la acción de proporcionar y vigilar de forma inmediata y constante el uso del equipo de protección personal de cada empleado para proteger su salud integral y seguridad en la empresa garantizando una reducción en las probabilidades de riesgos.

### *Actas de amonestación*

Constan de todas aquellas cartas compromiso, actas administrativas, llamadas de atención y demás documentos que den evidencia de cualquier tipo de rencilla o problema de algún empleado.

### *Afiliación*

Busca la incorporación del personal al sindicato y a la seguridad social que le compete para promoción de bienestar social.

### *Análisis*

Realización de un examen detallado del contexto social del candidato o de la problemática social que el empleado presente en la empresa tras obtener los datos correspondientes para destacando sus características o cualidades y considerando por separado las partes que la constituyen.

### *Análisis de riesgos*

Busca establecer información detallada y real acerca de protección civil, seguridad y salud ocupacional de la planta buscando aminorar la exposición de riesgos de trabajo.

### *Análisis FODA*

Consiste en la realización un análisis minucioso acerca de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que rodean al candidato o empleado acerca y que, por lo tanto, incrementan o disminuyen su salud social.

### *Bitácora de supervisión*

Consiste en un documento a libre formato que permita organizar en mayor medida las eventualidades que puedan llegar a surgir en la relación laboral.

### *Capacitación*

Consiste en todo el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

### *Cartas descriptivas*

Son todos aquellos documentos en donde se indica con la mayor precisión posible, las etapas básicas de todo proceso sistematizado a ejecutarse:

### *Cierre*

Sesión individual con cada empleado que sale de la empresa en la cual la empresa externa como fue el paso del empleado por su equipo de trabajo destacando sus logros y haciéndole notar por crecimiento personal y profesional sus fortalezas y áreas de oportunidad.

### *Crónica de taller grupal*

Se trata de todo aquel documento que recoja la información obtenida de alguna junta, reunión o actividad en especial con fines variables.

### *Cronograma de supervisión*

Es cualquier tipo documento que permita el ordenar y administrar el seguimiento del personal de forma particular.

### *Contratación*

Se refiere a llevar a cabo la celebración oficial de la relación laboral entre el empleado y patrón bajo los términos legales correspondientes.

### *Control individualizado*

Se trata de promocionar en todo momento la capacidad de competitividad en los empleados para motivar hacia la producción mediante el incentivo de la proactividad.

### *Diario de Campo*

Instrumento que va recabando toda la información día a día sobre el desempeño o proceso de integración de un empleado o candidato y que permite dar a ser fuente de consulta posterior.

### *Eco-mapas*

Instrumento que permite detectar el apoyo de redes sociales y demás meso sistemas de una persona y/o familia.

### *Entrevista*

Hace referencia a la ejecución de una conversación, en este caso entre dos personas (trabajador social y candidato), con el fin de averiguar más sobre su contexto biopsicosocial, educativo, laboral, económico etc.

### *Estudio socio-laboral:*

Instrumento complejo que analiza a profundidad el contexto social del empleado o candidato de una manera holística incluyendo rubros como su historial educativo, laboral, de salud ocupacional, económica, familiar, lúdico y de cualquier otro que sea de interés para la vacante a la que postula.

Puede ser ambiental (aplicado con visita domiciliaria) o de gabinete.

### *Expediente*

Es el conjunto de documentos oficiales necesarios que sirven para la identificación y consulta de información de un empleado o candidato.

### *Familiograma*

Instrumento de atención familiar, que permite identificar, por medio de una gráfica, los miembros y estructura de una familia así como las relaciones que existen entre ellos.

### *Finiquito*

Se trata del último documento que valida la salida del empleado de la empresa en la que se hace el último pago correspondiente a días trabajados y parte proporcional de prestaciones laborales de ley.

### *Formatos STPS, SSA, IMSS*

Son todos aquellos formatos que son necesarios de presentar en caso de accidente de trabajo, incapacidad, alta o baja del IMSS, formatos DC-3 de capacitación etc.

### *Gestión*

Realización acciones que le faciliten en cierta medida al empleado atender alguna necesidad dentro de la organización mediante la obtención *de algún recurso, servicio o elemento en particular.*

### *Informes y bitácoras de control*

Son todos aquellos instrumentos que permiten tener una evidencia de la competitividad de cada empleado.

### *Inducción*

Se refiere a proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades, características del trabajo y cultura organizacional para que de esta manera se desempeñen de forma satisfactoria

### *Interpretación*

Hace referencia a explicar y exponer las consecuencias, causas, limitantes y cualquier otro tipo de característica relevante de la situación en particular.

### *Investigación documental y de fuentes colaterales (referencias):*

Consta en hacer el bosquejo de documentos oficiales que identifiquen o validen los datos recabados así como la comprobación de los mismos mediante la consulta de estos con las referencias personales o laborales que el candidato proporcione.

### *Medición y evaluación interna de calidad*

Realización de un bosquejo científico sobre clima laboral, análisis situacional y procesos de calidad que propicien el desarrollo organizacional de la empresa.

### *Observación*

Se refiere a hacer uso de la inspección visual que el lenguaje verbal y no verbal puede transmitir en una persona, así como del ambiente al que pertenece.

### *On Boarding*

Es el ejercicio de un acompañamiento y seguimiento intensivos de cada empleado con el fin de integrarlo a sus labores específicas garantizando la retención de talento y la resolución de conflictos.

### *Orientación*

Es la expresión opiniones profesionales, dar explicaciones, educar, persuadir, sugerir o hacer recomendaciones al cliente en el manejo de situaciones o sentimientos específicos.

### *Plan organizacional de desarrollo*

Se trata de la elaboración del plan anual especializado de trabajo que integre metas y objetivos a alcanzar por la empresa en su conjunto.

### *Programa de trabajo interno*

Es la elaboración del programa especializado de trabajo que integre metas y objetivos a alcanzar por departamento.

### *Recorridos de área*

Consiste en mostrar al empleado cada una de las áreas en las que se encuentra dividida la planta para promocionar su reconocimiento y mayor adaptabilidad a esta.

### *Síntesis*

Exposición de forma breve compleja los elementos sociales de la problemática o de candidatura del postulante para después organizarlos y relacionándolos entre sí.

### *Sociogramas*

Esquema gráfico que permite detectar la dinámica social de algún departamento y que sirve de soporte para la mediación en la intervención por mediación de conflictos.

### *Supervisión*

Se trata de realizar el acompañamiento y la vigilancia pertinente para del empleado con el fin de darle un seguimiento oportuno y recabar toda la información posible sobre el mismo.

### *Técnicas grupales de intervención*

Son todas aquellas actividades de mediación de conflictos, motivación de trabajo, liderazgo etc., y que, por lo general, siempre son aplicadas en grupo.

### *Visita domiciliaria*

Es una técnica que consiste en acudir al domicilio particular del candidato para realizar la verificación de los datos proporcionados en la entrevista de trabajo y acercarse más al contexto próximo real del candidato.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abric, J. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Ediciones Coyoacán.
- Arteaga, C. (1995). Supervisión. Manual básico para trabajadores sociales de áreas institucionales.
- Bernard, M. (1967). *El Servicio Social en la Empresa*. Francia: Editions du Centurion.
- Bogdan, R. & Taylor, S. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós.
- Correa, Lupiáñez y Tudela (2006). La percepción del tiempo: una revisión desde la Neurociencia Cognitiva. Granada: Oxford.
- Corvalán, J. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. Chile: CIDE.
- De la Portilla, M. (2006). Administración y Trabajo Social. México, DF: Escuela Nacional de Trabajo Social UNAM.
- Di Carlo E., et al. (1997). Trabajo social profesional: el método de la comunicación racional. Buenos Aires: Humanitas
- González, N. & Herrera, C. (2010). *Resultados del Estudio de Egresados de la Licenciatura en Trabajo Social*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Galeana de la O, S. (2004). *Campos de Acción del Trabajo Social*. En: Sánchez, R. (comp.) (2004). *Manual de Trabajo Social*. México: UNAM.
- Hernández, A. (2005). *Introducción al ejercicio libre profesional y empresarial de los trabajadores sociales*. España: Libros Certeza.
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, A. (2004). *Trabajo Social en Empresa*. En: Sánchez, R. (comp.) (2004). *Manual de Trabajo Social*. México: UNAM.
- HR Council for the Nonprofit Sector. (2013). *A Profile of Community and Social Service Workers*. Canadá: HR Council for the Nonprofit Sector.

- Jiménez, M. (2012). La práctica de Trabajo Social Laborares en las empresas privadas de la Ciudad de Medellín, y su área metropolitana, Departamento de Antioquía, Colombia [versión electrónica]. *Plaza Pública* (5-7), 190-213 pp.
- Moreno E., Nava G. & Rodríguez A. (2011). Percepción de la imagen social que tiene el equipo interdisciplinario y los enfermos del profesional de enfermería en el INNN. México: INNN.
- Ortega, L. (2004). *La supervisión como proceso de enseñanza-aprendizaje*. En: Sánchez, R. (comp.) (2004). *Manual de Trabajo Social*. México: UNAM.
- Pascal, Henry. (1988). *Algunas notas sobre la evolución de la metodología del Servicio Social en Francia*. En: De Robertis, C. (comp.) (1988). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Argentina: El Ateneo Editorial.
- Roldan (2014) *El Trabajo Social reformista en tiempos de cambio*. España: UCM.
- Vargas, L. (1995). *Los colores lacandones: un estudio sobre percepción visual*. México: Escuela Nacional de Antropología e Historia

## FUENTES ELECTRONICAS

- AdeA México S.A. de C.V. Centro de Tratamiento Documental (2017). Recuperado de:  
<https://www.adea.com.mx/adea-nvo/>
- Alvarado, M. (2003). *Un nuevo campo de aplicación profesional de Trabajo Social: El Área de Recursos Humanos. El caso de Costa Rica*. Recuperado de:  
<http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v31n70/art4.pdf>
- Arteaga, B. (2005). Los estudios sobre la zona metropolitana del Valle de Toluca. Aproximaciones estructurales y centradas en los actores [versión electrónica]. *Colegio de Sonora* (Nº 33), 71 pp. Obtenido de Colegio de Sonora/ ISSN0188-7408. Recuperado de: <http://lanic.utexas.edu/project/etext/colson/33/3botello.pdf>
- Arroyo, E.; García, R.; Hidalgo, A.; Peña, I.; Pineda, S.; Velázquez, K. & Vergara, E. (2012). *Funciones Laborales del Trabajador Social*. México: Universidad Veracruzana.
- Asociación de Asistentes Sociales de Empresas (2015). *Historia*. Recuperado de:  
[www.asem.org.pe/](http://www.asem.org.pe/)
- Asociación Mexicana de Parques Industriales (AMPIP) (2016). *Directorio de Parques Industriales*. Recuperado de: <https://ampip.org.mx/en/>
- Cajiga, C., Juan, F. (2017). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado de:  
[https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Caparrós, N., Raya, E. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento [versión electrónica]. *Documentos de Trabajo Social* (15), 338-356 pp. Obtenido de Dialnet/ISSN1133-6552. Recuperado de:  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703443>
- Cesvi México S.A. de C.V. (2017) ¿Quiénes somos? Recuperado de:  
<http://www.cesvimexico.com.mx/experiencia-conoce-cesvi-mexico.html>
- Chaparro, M. & López, E. (2006). Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral [versión electrónica]. *Tabula Rasa* (5), 261-293 pp. Obtenido de LATINDEX /ISSN1749-2489. Recuperado de:

<http://www.latindex.ppl.unam.mx/index.php/browse/browseBySet/24547?sortOrderId=1&recordsPage=6>

Chupa Chups Industrial Mexicana S.A. de C.V. (2010). *La marca*. Recuperado de: <http://www.chupachups.es/>

Domenech, Y., Gómez, J. (2008). Una alternativa del trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada [versión electrónica]. *Alternativas, Cuadernos de Trabajo Social* (3), 187-198 pp. Obtenido de RUA/ISSN1133-0473. Recuperado de: [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5855/1/ALT\\_03\\_13.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5855/1/ALT_03_13.pdf)

Falla, U. (2009). Reflexiones sobre la investigación social y el trabajo social. [versión electrónica]. *Tabula Rasa* (10), 309-325 pp. Obtenido de Redalyc /ISSN1794-2489. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/396/39612022011.pdf>

Fernández, L. & Paniagua R. (2003). *Los métodos secundarios. La supervisión. La investigación. La administración*. En: Alemán, M. (comp.), Fernández, T. (comp.) (2003). *Introducción al Trabajo Social*. 439-465 pp. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=6764>

Gobierno del Estado de México (2012). Acuerdo por el que se autoriza a la empresa “Terrenos Industriales de Toluca”, S.A. de C.V., la extinción parcial por renuncia a la autorización del fraccionamiento de tipo industrial denominado “Parque Industrial Toluca 2000”, ubicado en el municipio de Toluca, Estado de México. [Versión electrónica]. *Gaceta de Gobierno del Estado de México* (Nº 31), 2 pp. Recuperado de: <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2012/ago161.PDF>

Granillo & Moya (2010). Seguimiento de egresados de la licenciatura en Trabajo Social y ubicación en el mercado laboral. Recuperado de: [www.trabajosocial.uson.mx/pdf/savia8.pdf](http://www.trabajosocial.uson.mx/pdf/savia8.pdf)

Grassi, E. & Falla, E. (2011). La producción en investigación social y la actitud investigativa en el trabajo social. [versión electrónica]. *Debate Público Reflexión de Trabajo Social*. (1), 127-139 pp. ISSN 1853-6654. Recuperado de: [http://www.trabajosocial.fsoc.uba.ar/web\\_revista/home.html](http://www.trabajosocial.fsoc.uba.ar/web_revista/home.html)

- García, B. (2010). *Los Parques Industriales y su Impacto Económico en el Estado de México*. Recuperado de: [http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_EcoReg/Danae\\_Duana/parques.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_EcoReg/Danae_Duana/parques.pdf)
- Grupo Meta. (1976). *Servicio Social de empresa en el Brasil*. Recuperado de: <http://trabajosocialenempresa.com/2014/06/pdf-libro-servicio-social-de-empresa-en-brasil/>
- Hernández, S. (2010). *Factores que intervienen en la formación de la imagen social de la escuela secundaria*. Recuperado de: <http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EVALUACION/R1742Her.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2015*. Recuperado de: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/hogares/regulares/enoe/>
- Itálíka S.A. de C.V. (2016) *¿Quiénes Somos?* Recuperado de: <http://www.italika.mx/Pagina/QuienesSomos/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014). *México en Cifras: Estado de México*. Recuperado de: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=15>
- Juan, J. (6 de octubre de 2014). Why private companies are taking on social workers. *The Guardian*. Recuperado de: <http://www.theguardian.com/social-care-network/2014/oct/06/private-companies-social-workers>
- Lewkow, L. (2014). Aspectos sociológicos del concepto de percepción en la teoría de sistemas sociales [versión electrónica]. *Revista Mad* (31), 29-45 pp. Obtenido de Redalyc. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/3112/311231757003/>
- López, F. (2002). *El análisis de contenido como método de investigación*. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequen>
- Marcuello, C. (2006). Una revisión del trabajo social en el mundo de la empresa [versión electrónica]. *Acciones e investigaciones sociales* (Nº Extra 1), 457 pp. Obtenido de

Dialnet/ISSN1133-192X.

Recuperado

de:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002463>

Menéndez, A. (2006). *Introducción a la administración social*. México, DF: ENTS – UNAM,

Salas, G. (1992). Prestigio social y elección de carrera [versión electrónica]. *Educación y Ciencia*, 37-40 pp. Obtenido de Educación y Ciencia. Recuperado de: <file:///C:/Users/HYS2/Downloads/50-151-1-PB.pdf>

Secretaría de Medio Ambiente del Estado de México. (2012). Programa para Mejorar la Calidad del Aire en el Valle de Toluca (2012-2017). Recuperado de: <http://www.semarnat.gob.mx/archivosanteriores/temas/gestionambiental/calidaddelaire/Documents/ProAire%20Valle%20de%20Toluca.pdf>

Perfetti Van Melle México (2016). Sales Territory. Recuperado de: <http://www.perfettivanmelle.mx/index.php?app=contents&content=territorialstructure>

Pastas Alimenticias Laziali, S.A. de C.V. (2016) ¿Quiénes Somos? Recuperado de: <http://www.laziali.com.mx/es/laziali>

SC Jhonson and Son S.A. de C.V. (2017). *Home*. Recuperado de: [http](http://)

Sistema de Información Estratégico para la Inversión de Negocios en el Sector Industrial del Estado de México (2016). Fideicomiso para el Desarrollo de Parques y Zonas Industriales en el Estado de México. Recuperado de: <http://201.131.40.59/fideipar/>

Urosa, B. (1993). *Problemas para la investigación en trabajo social*. En: Juárez, M. (comp.), (1993). Trabajo Social e Investigación. 50-51 pp. Recuperado de: <https://books.google.com.mx/books?id=KamXJdr4wSMC&pg=PA50&lpg=PA50&dq=friedlander+trabajo+social+metodos+auxiliares&source=bl&ots=iz-9agm4F-&sig=cp-1sM7TugOaGalMwY14LB8IBvM&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0xreLtOHLAhUEnIMKHQNRDIIQ6AEIGjAA#v=onepage&q=friedlander%20trabajo%20social%20metodos%20auxiliares&f=false>

Universidad de las Palmas de Gran Canaria ULPGC (2011). Informe de empleabilidad de los titulados universitarios del grado en trabajo social finalizados entre 2006 y 2008 de la ULPGC. Recuperado de: [www.observatoriodeempleo.ulpgc.es](http://www.observatoriodeempleo.ulpgc.es)

Vibracoustic S.A. de C.V. (2017). *Home*. Recuperado de: <https://www.vibracoustic.com/>

# ANEXOS

## **Anexo 1 Guía para Entrevista a Profundidad (Versión 1)**

Temas:

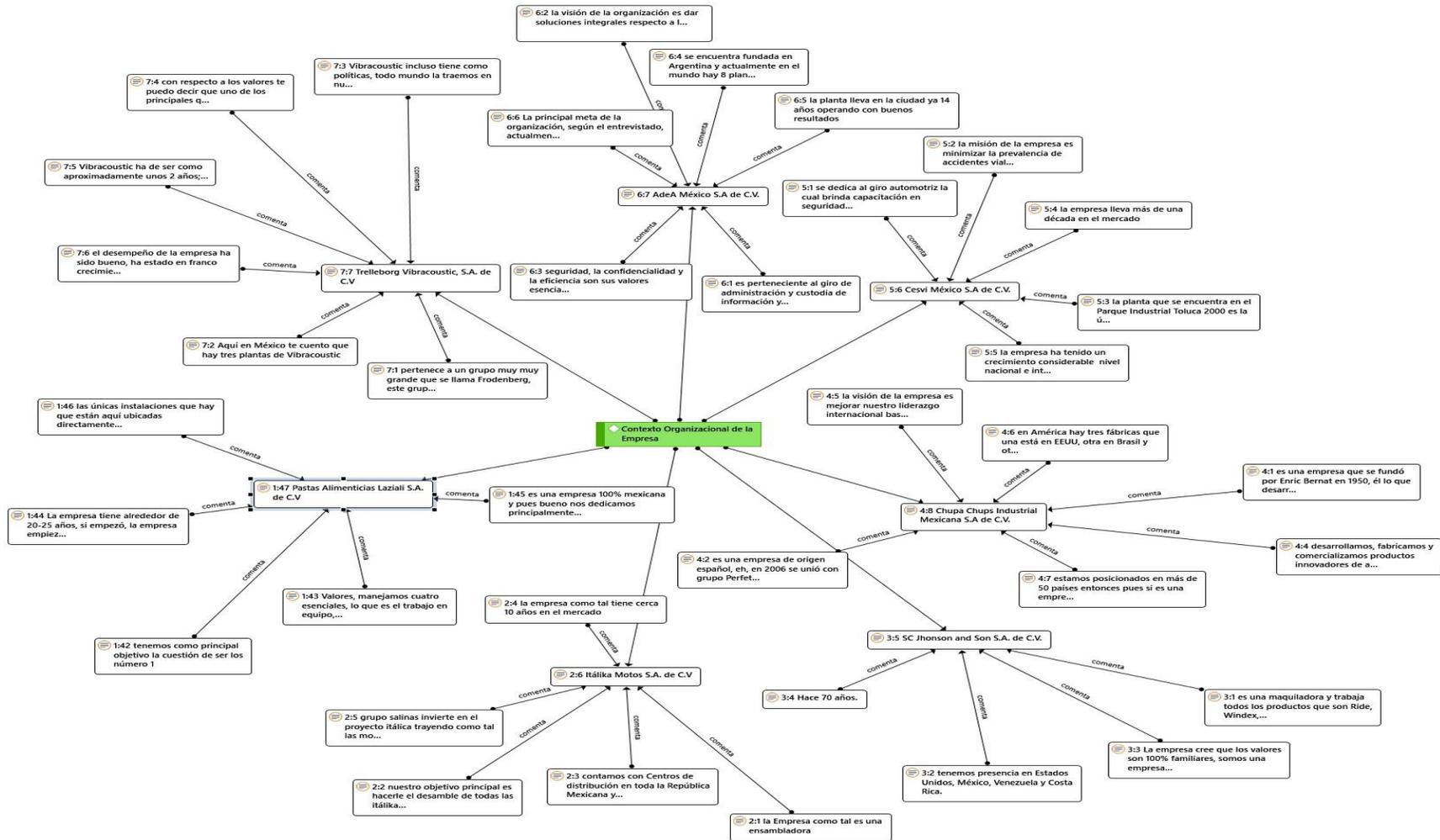
1. Contexto organizacional de la empresa.
  - 1.1 Razón social, misión, visión, cultura organizacional, valores etc.
  - 1.2 Presencia en las diferentes partes de México y del mundo
  - 1.3 Historia de la planta al parque industrial Toluca 2000
  - 1.4 Principales metas de la organización
  - 1.5 Desempeño comercial y presencia en el mercado económico globalizado
2. Estructura y forma de operación de los diferentes departamentos de la empresa, así como funciones de cada profesional en su respectivo departamento.
  - 2.1 División de la empresa por departamentos
  - 2.2 Funciones de los departamentos e importancia de estos a la empresa
  - 2.3 Número total de empleados en cada departamento
  - 2.4 Relación laboral entre los departamentos de la empresa
3. Necesidades dentro de las organizaciones y forma de intervención por parte de la empresa.
  - 3.1 Relación empresario-empleado en la empresa
  - 3.2 Relación empresario-familia en la empresa
  - 3.3 Prestaciones laborales, sueldo, tipo de contrataciones y servicios dirigidos a los empleados
  - 3.4 Forma de atención a las necesidades de los empleados
  - 3.5 Seguimiento al empleado y permanencia en la empresa
4. Problemáticas sociales en la relación organización-empleado y su forma de intervención en la empresa.
  - 4.1 Relaciones laborales, clima laboral, relación producción-empleado etc.
  - 4.2 Seguridad e Higiene en el trabajo
  - 4.3 Inducción y capacitación al empleo
  - 4.4 Factores psicosociales y de riesgo, impacto en la empresa y forma de intervención por parte de la misma
  - 4.5 Importancia de la salud biopsicosocial de los empleados desde la percepción de la empresa

5. Productividad de la empresa y satisfacción de los empleados
  - 5.1 Exigencia y nivel de presión por productividad
  - 5.2 Consideración del nivel de satisfacción biopsicosocial y laboral de los empleados
  - 5.3 Relación producción y bienestar social de los empleados
  - 5.4 Procuración del bienestar social y laboral por parte de la empresa.
6. Generalidades y Conocimientos del Jefe de Recursos Humanos de la Empresa con respecto a Trabajo Social.
  - 6.1 Nociones generales sobre Trabajo Social
  - 6.2 Nociones generales sobre Trabajo Social Empresarial
  - 6.3 Funciones y acciones del Trabajo Social Empresarial en las organizaciones realizadas por parte de la empresa
  - 6.4 Comparación de las visiones y abordajes tradicional-asistencialista y accionista-empresarial
  - 6.5 Importancia y valoración de la realización de estas funciones de acuerdo al criterio de la empresa
7. Trabajo Social y otras disciplinas afines.
  - 7.1 Relación estrecha del Trabajo Social Empresarial y Recursos Humanos
  - 7.2 Diferencias y similitudes en la relación del Trabajo Social Empresarial y la Administración
  - 7.3 Diferencias y similitudes en la relación del Trabajo Social Empresarial y la Psicología Organizacional
  - 7.4 Diferencias y similitudes en la relación del Trabajo Social Empresarial y el Derecho Laboral
8. Competitividad e Importancia del Trabajo Social Empresarial en la Dinámica Laboral de la Empresa.
  - 8.1 Unicidad del Trabajo Social Empresarial
  - 8.2 Importancia y valoración de la realización de estas funciones de acuerdo al criterio de la empresa
  - 8.3 Aportes y beneficios para el empleado, el empresario y la empresa en su crecimiento y desarrollo organizacional

9. Respuesta ante la Inserción del Trabajo Social Empresarial en la Organización.

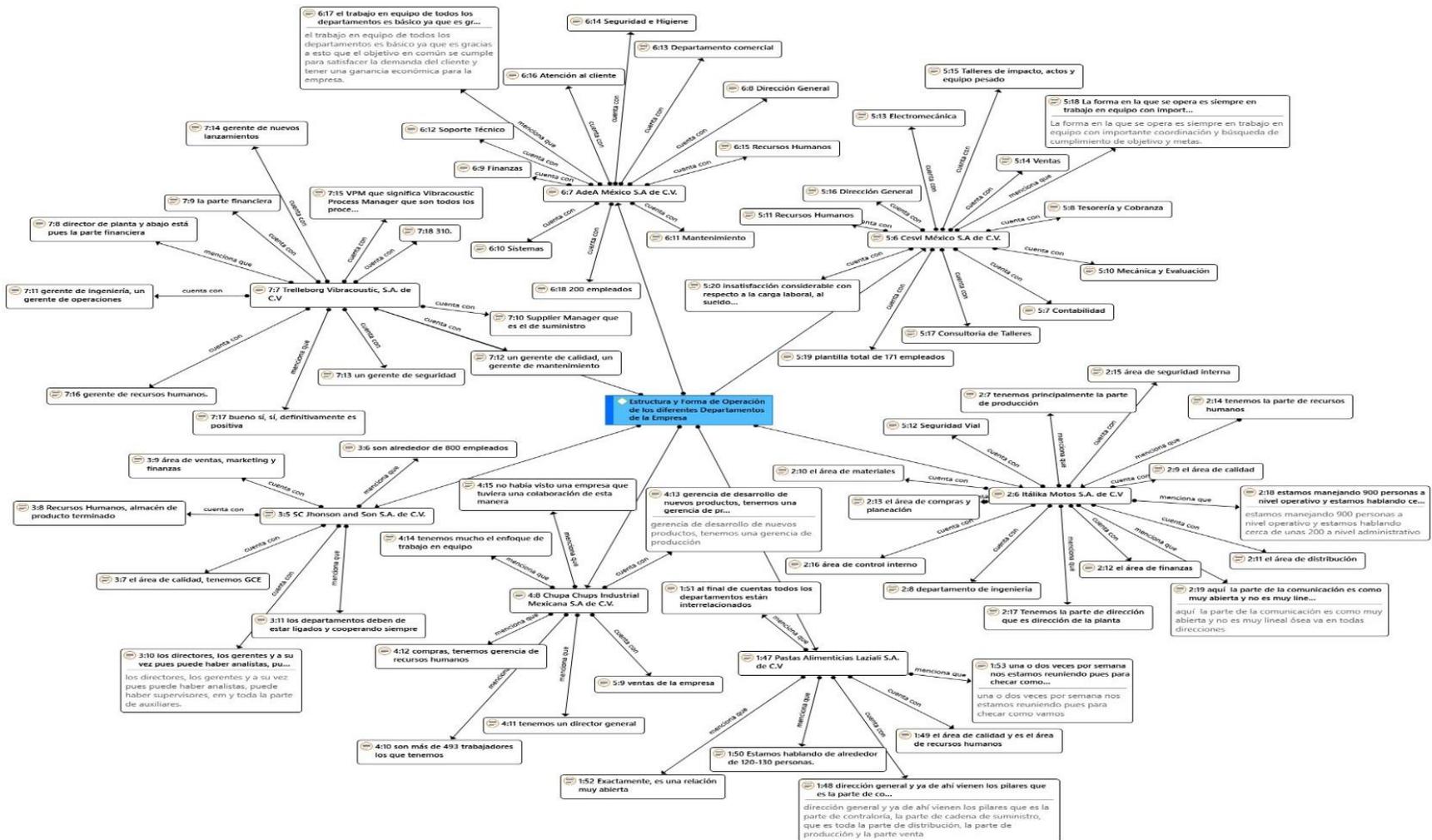
## Anexo 2 Gráficos del análisis de información de las categorías

Figura 1. Contexto Organizacional de las Empresas



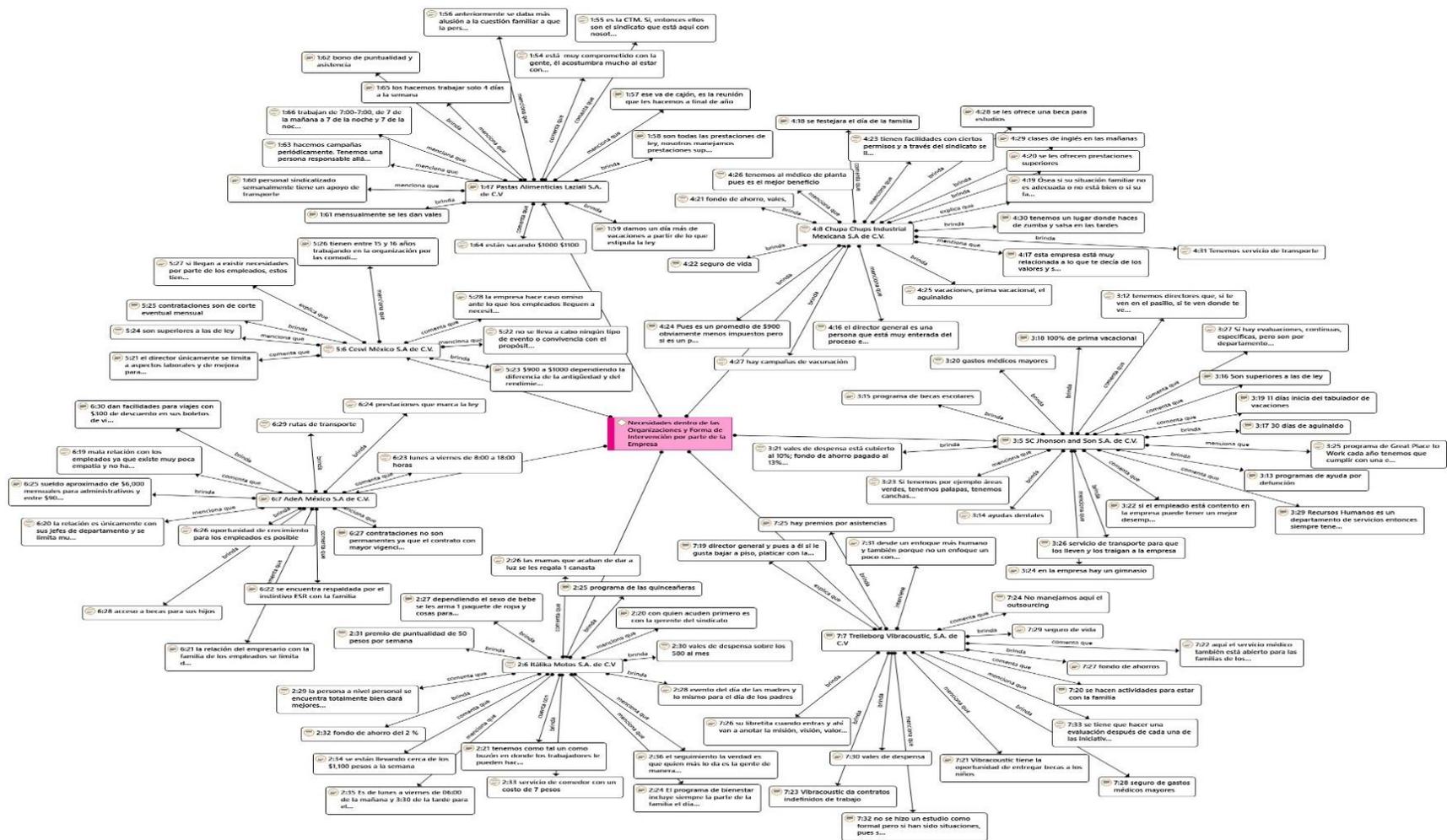
Fuente: elaboración propia (2018)

Figura 2. Estructura y forma de operación de los diferentes departamentos de la empresa



Fuente: elaboración propia (2018)

Figura 3. Necesidades dentro de las organizaciones y forma de intervención por parte de las empresas



Fuente: elaboración propia (2018)

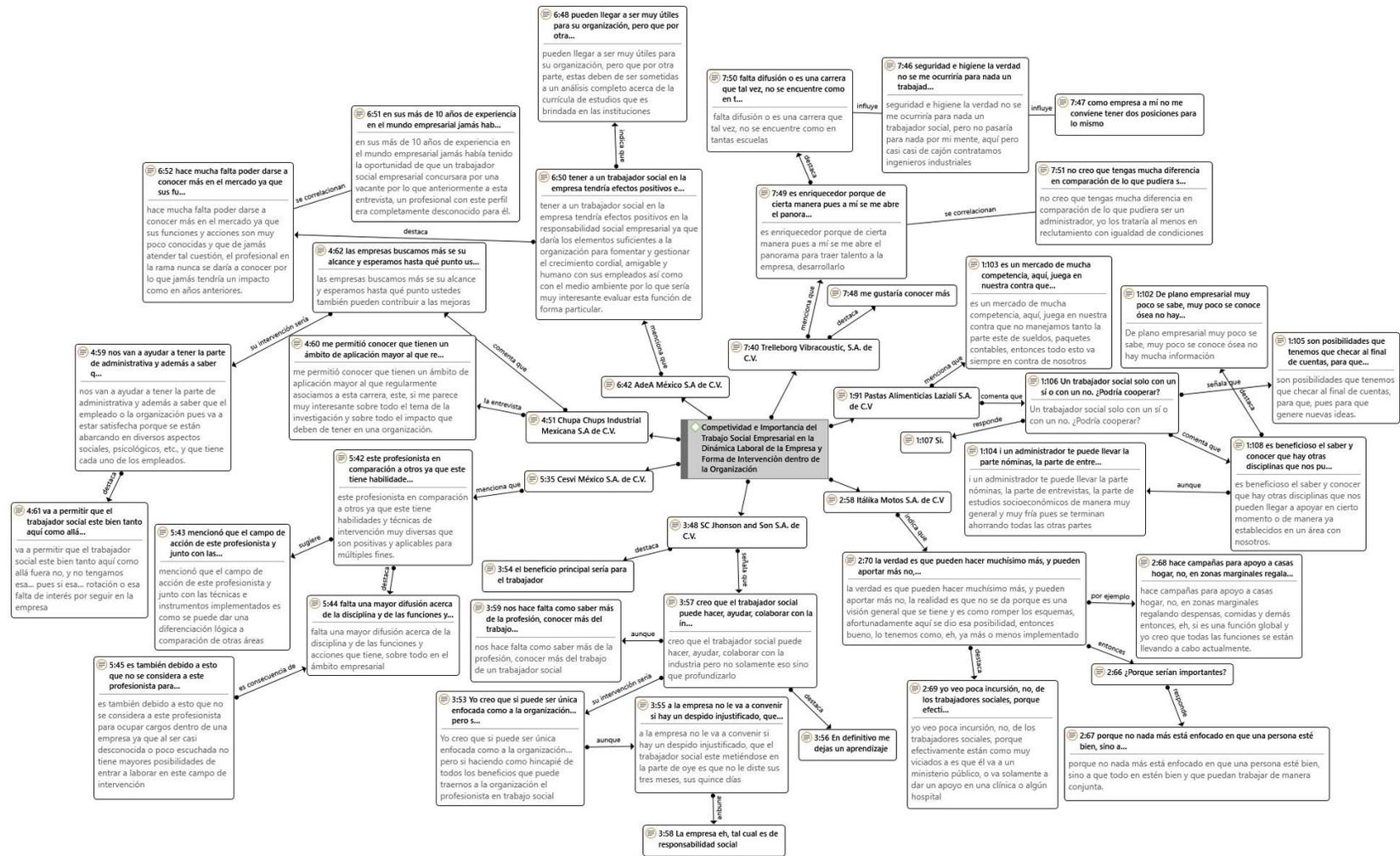








Figura 8. Competitividad e Importancia del Trabajo Social Empresarial



Fuente: elaboración propia (2018)

