

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

POSGRADO DE PSICOLOGÍA



MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y
ORGANIZACIONAL

DIAGNÓSTICO DE UN PROCESO DE SOCIALIZACIÓN DE PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍA SITUADA EN
MONTERREY, NUEVO LEÓN

PROYECTO FINAL DE CAMPO

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA

POR

LIC. JULIA GUADALUPE ACOSTA LÓPEZ

DIRECTOR:

DR. RUBÉN TREVIÑO GÁMEZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN

MAYO, 2013

Diagnóstico de un proceso de socialización de personal administrativo en una empresa de
tecnología situada en Monterrey, Nuevo León

Dr. Rubén Treviño Gámez

Director

Mtro. Carlos Alberto Sánchez Carreño

Sinodal

Mtro. Sergio Hernández Tamez

Sinodal

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, el Dr. Efraín Acosta Díaz y a la maestra María Santos López Valero, por inculcarme el valor que la educación tiene para un ser humano, por enseñarme que el esfuerzo no se construye de la noche a la mañana y que para conseguir lo que deseamos tenemos que desvelarnos y trabajar día con día. Y por todo su amor incondicional.

A mi director de Tesis, el Dr. Treviño por la paciencia durante este viaje, sus consejos, enseñanzas y tiempo.

A la compañía que me permitió realizar una investigación de carácter académico y a las personas que participaron en ambas encuestas.

A Duss, Monna y Perseo.

ABSTRACT

This investigation is related to the process of socialization in a company located in Monterrey, Nuevo León, México in which is found the three steps of Palací's Socialization Model, and also from other authors. To determinate how the socialization of administrative employees was done, it was applied a survey in which where included questions about their hiring process, training, partnerships, challenges and difficulties in their job.

Also the employees answer a sociogram that helped to find the people who could help the organization to improve the socialization process, and find the persons who do not have a good partnership and find how this could affect the organization.

We can find some author that contributed to the sociology and the socialization, the process that many authors tells us, and how to apply the model for each company.

Índice

AGRADECIMIENTOS	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Inicio, Historia y Concepto de Sociología	9
2.1.1. <i>Augusto Comté (1798-1857)</i>	11
2.1.2. <i>Karl Heinrich Marx (1818-1883)</i>	11
2.1.3. <i>Friedrich Engels (1820-1895)</i>	12
2.1.4. <i>Herbert Spencer (1820-1903)</i>	12
2.1.5. <i>Lester Frank Ward (1841-1913)</i>	13
2.1.6. <i>Gabriel Tarde (1843-1904)</i>	13
2.1.7. <i>Ferdinand Tönnies (1855-1936)</i>	13
2.1.8. <i>Émile Durkheim (1858-1917)</i>	14
2.1.9. <i>Jorge Simmel (1858-1918)</i>	15
2.1.10. <i>Maximilian Carl Emil Weber (1864-1920)</i>	15
2.1.11. <i>Leopold Max Walther von Wiese (1876-1969)</i>	16
2.1.12. <i>Karl Mannheim (1893-1947)</i>	16
2.1.13. <i>Talcott Parsons (1902-1979)</i>	16
2.1.14. <i>Robert King Merton (1910-2003)</i>	17
2.2. Ramas de la Sociología	18
2.3. Campos temáticos fundamentales de la Sociología	20
2.3.1. <i>Cultura</i>	20

2.3.2. <i>Socialización</i>	20
2.3.3. <i>Estratificación social, clases y desigualdad</i>	21
2.3.4. <i>Control Social, normas y desviación</i>	22
2.3.5. <i>Interacción social y grupos sociales</i>	22
2.4 Socialización	24
2.4.1. <i>Definición</i>	24
2.5. Proceso de Socialización.....	27
2.5.1. <i>Según Don Hellriegel & John W. Slocum, Jr.</i>	27
2.5.2. <i>Según Francisco José Palací Descals</i>	28
2.5.3. <i>Según Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge</i>	30
2.6. Agentes de socialización.....	33
2.7. Tácticas y opciones de Socialización.....	36
2.8. Beneficios de la Socialización Laboral.....	38
2.9. Dificultades de la Socialización Laboral.....	41
CAPÍTULO 3. MÉTODO.....	43
3.1. Planteamiento del problema.....	43
3.1.1. <i>Preguntas y objetivos de investigación</i>	44
3.1.2. <i>Justificación</i>	45
3.1.3. <i>Hipótesis</i>	45
3.2 Método de la investigación	47
3.2.1. <i>Participantes</i>	47
3.2.2. <i>Escenario</i>	47
3.2.3. <i>Diseño de la investigación</i>	48
3.2.4. <i>Procedimiento</i>	48

3.2.5. <i>Análisis de datos</i>	49
3.2.6. <i>Instrumentos</i>	49
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	51
4.1. Resultados de Encuesta de Proceso de Socialización Laboral.....	51
4.2. Resultados del Sociograma	65
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS.....	73
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	75
ANEXOS	77
<i>Anexo A: Encuesta de Proceso de Socialización Laboral.</i>	78
<i>Anexo B: Sociograma</i>	80
CURRÍCULUM VITAE.....	81

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo es acerca de la socialización laboral, empezando por la Sociología y su definición, también con la evolución del término a lo largo de los años, así como también sus diversas ramas, como paso a ser Sociología Industrial hasta llegar a la socialización laboral.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es comprender la importancia de la socialización de los empleados de una organización y las repercusiones que recaen en la administración de personal, especialmente en recursos humanos y en los jefes de equipos de trabajo.

La investigación de socialización laboral se basa en las tres etapas de la socialización que comenta Palací (2005), lo cual se describirá a lo largo del trabajo, así como las dificultades para lograr una socialización adecuada.

Dicha investigación se realizó en una compañía que se localiza en Monterrey, Nuevo León, que a la vez cuenta con instalaciones en la ciudad de Guadalajara y Aguascalientes.

Se tiene como fin indagar en el proceso de socialización de las personas del área administrativa de la compañía, principalmente en la locación de Monterrey, la cual presenta un mayor grado de descontento e insatisfacción laboral.

Una limitante de este trabajo de campo es que la investigación se basa en personal administrativo exclusivamente, excluyendo al resto del personal.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Inicio, Historia y Concepto de Sociología

El hombre siempre ha reflexionado sobre aspectos de su vida social, podemos encontrar evidencias desde tiempos de Platón y Aristóteles, Maquiavelo en los siglos XV y XVI, Montesquieu y Rousseau en el siglo XVII (Aguilar, 2010).

Las Ciencias Sociales son aquellas que estudian la sociedad humana, entendiendo por ésta al conjunto o conglomerado de individuos o grupos en interrelación (Gomezjara, 2010).

Aunque la Sociología como disciplina científica apareció hasta el transcurso del siglo XIX, precedida por diversas corrientes de pensamiento que buscaban explicaciones y soluciones a los problemas que surgieron debido a las transformaciones sociales en la sociedad europea a finales del siglo XVIII, con el fin de fomentar una ciencia basada en lo social.

El origen de la Sociología no tiene una fecha concreta, sin embargo el término fue inventado por A. Comte en 1839, al unir las palabras *socius* (sociedad en latín) y *logía* (ciencia en griego), en el cual la Sociología aspiraba a estudiar los fenómenos sociales y estudiar la sociedad en un nivel elevado.

Podemos destacar diversas ciencias sociales que en la actualidad tienen un gran desarrollo, como: la Sociología y Economía; la Sociología e Historia; Sociología y Derecho; Sociología y Estética; Sociología y Antropología Cultural; y la Sociología y Psicología Social (Gomezjara, 2010).

La Sociología relacionada con la Psicología Social estudia la naturaleza social de la conciencia social en su conjunto.

A continuación veremos la evolución y cambio al concepto dado de Socialización a través de distintos personajes desde antes de 1800 hasta 2003 después de Cristo (ver figura 1).

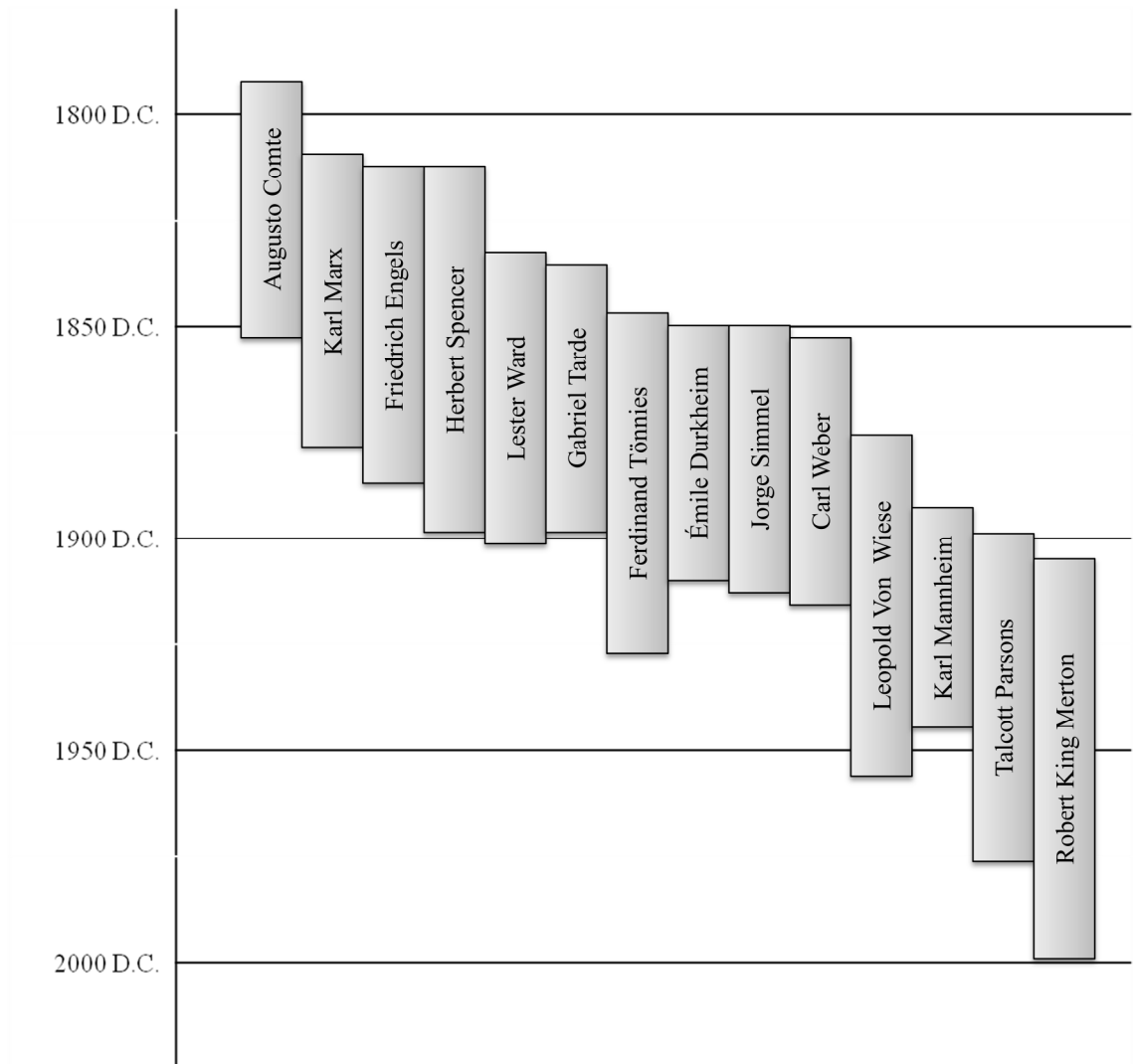


Figura 1. Línea de tiempo de personajes en la Sociología.

2.1.1. Augusto Comté (1798-1857)

Como ya se menciona, el filósofo y sociólogo francés Augusto Comté (1798-1857) acuñó el término Sociología.

Comte elaboró una ciencia específica para el estudio de la sociedad basándose en criterios precisos conseguidos tanto por la experimentación como por la observación objetiva.

Él dividió a la Sociología en estática y dinámica, para así poder estudiar los dos aspectos fundamentales de la sociedad, el orden y el progreso. La dinámica estudiaba la estructura y la estática su función.

2.1.2. Karl Heinrich Marx (1818-1883)

Nació en el Reino de Prusia, actualmente Alemania en 1818. Estudió Derecho, Historia y Filosofía en varias universidades. Con diversas obras acerca de la Economía Clásica, sin embargo filósofo por excelencia, ya que su obra fundamental es la Sociología, término que nunca pronunció.

La Sociología marxista se basa en que todos los procesos de la vida social cambian, el hombre interviene en el desenvolvimiento de los procesos naturales y sociales, el hombre se ha desarrollado y sigue desenvolviéndose por medio de su trabajo, los hombres dentro de la sociedad ocupan un lugar determinado o sea la clase social que es producto de la división de medios de producción entre clases poseedoras y desposeídas.

2.1.3. Friedrich Engels (1820-1895)

Nacido también en el Reino de Prusia. Engels no llegó a estudiar en universidades, pero se desarrolló en empresas de comercio paternas. Mientras trabajaba en Manchester, Inglaterra, estudio literatura sobre las condiciones sociales de los obreros ingleses y realizó una investigación en los barrios obreros de Inglaterra, dichos hallazgos los publicó en 1845 con el título de "*La situación de la clase obrera en Inglaterra*", esta obra fue una de las primeras investigaciones sociales directas bajo requisitos de la Sociología científica.

Engels conoció a Marx entre los años 1844 y 1847 con quien trabajo para elaborar la Teoría marxista y en la lucha por el socialismo.

Su investigación sobre "*El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*" en 1873, enriqueció la Sociología Económica al probar que el trabajo no sólo es fuente de riquezas sino es una condición básica y fundamental de toda la vida humana.

2.1.4. Herbert Spencer (1820-1903)

Herbert Spencer, sociólogo, filósofo y psicólogo social del Reino Unido. Se distingue por varias obras como "*Principios de Sociología*", "*Sociología Descriptiva*", entre otras más. Se puede considerar a Spencer como el continuador de la obra de Comte en Inglaterra, en lo que respecta del desarrollo de la Sociología, al igual que su antecesor seguidor del positivismo.

Dentro de sus mayores aportaciones, Spencer aporta nuevos términos a la Sociología tales como institución, estructura, función, contralores sociales. Y también trata de presentar una explicación global y dinámica de los fenómenos sociales.

2.1.5. *Lester Frank Ward (1841-1913)*

Ward fue el fundador de la Sociología norteamericana. Dedicó la mitad de su vida al trabajo administrativo y comercial. También fungió como profesor de Sociología en la Universidad de Brown y consideraba a Comte y a Spencer como sus maestros.

Define a las fuerzas sociales como sinergia, cúmulo de energías opuestas que concluyen una sobre la otra y todas entre sí, dando como formación la organización social.

Ward considera que el objetivo de la Sociología es el beneficio del hombre.

2.1.6. *Gabriel Tarde (1843-1904)*

Gabriel Tarde es un filósofo, criminólogo y psicólogo social originario de Francia. A partir de 1880 comienza a elaborar su obra sociológica en la Universidad de París, entre sus obras más importantes se encuentran “*Lógica Social*” y “*Las leyes sociales*”.

La teoría sociológica de Tarde está basada en la imitación. Para Tarde, la sociedad es un grupo de hombres capaces de imitarse unos a otros.

2.1.7. *Ferdinand Tönnies (1855-1936)*

Sociólogo alemán, el cual afirmaba que todas las relaciones sociales son creaciones de la voluntad humana de las cuales existen dos tipos: la voluntad esencial y la arbitraria.

La voluntad esencial o tendencia básica, intuitiva, orgánica que impulsa la actividad humana. La voluntad esencial era característica de los campesinos, artesanos, mujeres, jóvenes y gente común.

Y la voluntad arbitraria, que era conducida por una conducta deliberada y calculadora, propia de los hombres de negocios, científicos, personas con autoridad.

Tönnies también afirmaba que cuando dos personas querían estar en una relación se formaba un estado social, del cual si aparecen dos o más personas se formaba un círculo, pero si dicho círculo forman una unidad a causa de la comunidad entonces se formaba un colectivo, y por último, si hay organización en la cual se asignen funciones específicas a determinadas personas entonces se convierten en una corporación.

2.1.8. *Émile Durkheim (1858-1917)*

Sociólogo francés, continuador del positivismo, fue fundador y editor de la revista “*Anuario de Sociología*” y entre sus obras más conocidas esta “*La división social del trabajo*”.

Durkheim considera que la Sociología sólo se ha estado limitando en los últimos años a manejar conceptos e ideas difíciles de probar y demostrar a través de la experimentación y comprobación.

De acuerdo a Durkheim, la Sociología tiene por objeto el estudio de los hechos sociales o patrones de conducta coercitivos y obligatorios al individuo, como lo es la forma de actuar y pensar colectivos. Y considera que la Sociología tiene como misión además de descubrir las causas de los hechos sociales, el de mostrar la función de tales hechos en la vida social.

2.1.9. Jorge Simmel (1858-1918)

Jorge Simmel fue un teórico alemán de la Sociología. Simmel elaboró una tesis del formalismo sociológico, esto para hacer frente a la exigencia de que la Sociología tenga un campo de estudio específico.

Definió el concepto de la Sociología como la forma de la sociedad. Definiendo por forma de la sociedad a las organizaciones sociales, ya sea la burocracia, las empresas, las iglesias, los ejércitos, el Estado y la escuela.

2.1.10. Maximilian Carl Emil Weber (1864-1920)

Weber fue un profesor alemán de Derecho, Historia, Ciencias Sociales y Sociología. Él consideraba que el objeto de la Sociología era el de una ciencia que intenta la comprensión de la acción social.

La acción comprende la conducta significativa para el sujeto y un sentido referido a la conducta de otros. Distinguiendo así cuatro formas de acciones sociales: la acción tradicional basada en las costumbres y hábitos adquiridos; la acción afectiva guiada por pulsiones, estado de ánimo y afectos; la acción racional con arreglo a valores, la cual está determinada por la creencia consciente de cumplir con valores éticos, estéticos, religiosos, sin importar las consecuencias prácticas; y acción racional con arreglo a fines, la cual está determinada por la aspiración de lograr objetivos del mundo exterior y utilizarlos como medios de los fines propios.

2.1.11. Leopold Max Walther von Wiese (1876-1969)

Sociólogo alemán, profesor de Sociología y editor de la revista especializada de Sociología "*Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*", una de las más importantes revistas de Sociología en Alemania.

Desarrolla su teoría de los procesos sociales, los cuales se catalogan como: procesos de unión; procesos de separación; y procesos de unión y separación simultáneos.

2.1.12. Karl Mannheim (1893-1947)

Fue un sociólogo húngaro. Entre sus obras se encuentra "*Libertad y planificación democrática*"; "*Diagnóstico de nuestro tiempo*"; "*Ensayos de Sociología de la cultura*"; "*Ensayos de Sociología y Psicología Social*"; "*El problema de una Sociología del conocimiento*".

Definía a la Sociología como una ciencia que busca la coordinación de los estudios que realizan las diferentes Ciencias Sociales, que incluya el estudio de los significados que unen o dividen a los hombres, respecto a las estructuras sociales.

2.1.13. Talcott Parsons (1902-1979)

Sociólogo nacido en los Estados Unidos, realizó estudios posteriores en Alemania e Inglaterra. Cuando vuelve a Estados Unidos se dedica a la enseñanza de Economía y Sociología en la Universidad de Harvard.

Entre sus obras se encuentra la Teoría Sociológica conocida como "*Estructural-Funcionalismo*" y la "*Teoría General de la Acción*".

La "*Teoría General de la Acción*" supone de un actor, una situación y la orientación del actor hacia la situación. Dichos actores actúan impulsados por motivos o valores sobre una red de relaciones interactivas llamados sistemas, de los cuales existen tres fundamentales: el sistema cultural está formado por las ideas, creencias, símbolos y formas artísticas y normas de la conducta; el sistema de la personalidad; y el sistema social, el cual consta de la estratificación social y la división social del trabajo.

2.1.14. Robert King Merton (1910-2003)

Uno de los sociólogos más destacados de los Estados Unidos de América. Fue compañero de Parsons en la elaboración de la "*Teoría Estructural-Funcionalista*".

Merton introduce el concepto de disfunción. La función son todas las consecuencias observadas que contribuyen a la adaptación, la disfunción es todo lo que dificulta la adaptación.

2.2. Ramas de la Sociología

Se formaron varias ramas dentro de la Sociología con el fin de profundizar en el estudio de la realidad social, dentro de las cuales se encuentran: la Sociología del Conocimiento, la Sociología del Cambio Social, la Sociología Urbana, Sociopatología, Sociología Rural, Demografía, Sociología Industrial, Sociología de las Clases Sociales y Sociología de las Instituciones.

La Sociología del Conocimiento estudia las condiciones psicosociales que determinan los valores, creencias, ideas, expresiones, que aparentemente son autónomas.

La Sociología del Cambio Social estudia los elementos generadores u obstaculizadores de las transformaciones sociales.

La Sociopatología estudia las causas sociales de la conducta como la prostitución, delincuencia, vagancia de sectores de la población partiendo de los valores y modelos que son considerados como normales.

La Sociología Rural estudia las comunidades rurales cuando se incorporan a la modernización.

La Demografía estudia el crecimiento y declinación de las poblaciones.

La Sociología de las Clases Sociales estudia la composición de las clases sociales, su organización e ideologías.

La Sociología de las Instituciones estudia la familia, iglesia, educación, seguridad social en su evolución, composición y funcionalidad dentro del entorno.

Siendo la Sociología Industrial la que estudia las disposiciones institucionales de la actividad industrial como la reglamentación de la producción, condiciones de trabajo dentro de fábricas y selección de personal. Así también incluye los incentivos y motivos

que impulsan a la gente en la vida, las relaciones entre las organizaciones laborales y patronales entre sí y con el Estado, y por último la utilización del tiempo libre.

La Sociología de las relaciones laborales está implícita dentro de la Sociología Económica, del Trabajo, de la Empresa y de las Organizaciones, se dedica al estudio de un conjunto de relaciones sociales formales e informales dentro de las sociedades modernas, denominadas industrializadas (Köhler & Martín, 2007).

2.3. Campos temáticos fundamentales de la Sociología

2.3.1. *Cultura*

Dentro del campo de la Sociología se encuentra el tema de la cultura, el cual se define como el conjunto de creencias, costumbres, formas de pensar y actuar de la sociedad, como las instituciones, el trabajo o el gobierno, los cuales son compartidos por sus miembros (Salazar, Guerrero, Machado, & Canedo, 2009). Sus elementos principales incluyen los valores, normas, ideas, conocimientos, creencias y símbolos.

Es un factor inseparable para el desarrollo económico, social y político de una nación y de la humanidad (Vargas, 2000). La cultura es la forma en que cada ser humano ha aprendido a vivir y por consiguiente a transmitir ese estilo de vida.

Cabe destacar que dentro de una organización se puede encontrar una cultura dominante y a la vez presentar subculturas dentro de áreas o equipos de trabajo.

Dentro de las organizaciones, no existen culturas buenas o malas, en cambio, culturas funcionales y disfuncionales de los objetivos organizacionales (Vargas, 2000).

La cultura forma parte de la dinámica organizativa, siendo el modo en que cada institución vive las creencias, valores, mitos y ritos de acuerdo a las acciones y actitudes de las personas que lo componen (Uría, 2001).

La cultura requiere el apoyo de la dirección de una empresa, siendo su presencia necesaria, siempre cuando se desempeñe o haga su papel.

2.3.2. *Socialización*

La socialización es el proceso por el cual un individuo o varios interiorizan las normas y valores de la sociedad en la que viven.

La socialización procede de un proceso de aprendizaje, en el cual, el individuo interrelaciona con otros y aprende progresivamente a adoptar un comportamiento conforme los otros esperan de él (Aguilar, 2010).

Este ayuda mucho a un individuo en la organización a poder adaptarse al entorno laboral de la compañía, facilitando su interacción con su jefe, miembros de equipo, y a la compañía entera.

En las organizaciones, su objetivo principal es incorporar a los miembros dentro de la organización por medio del cual se transmite y renueva la cultura (Salazar, Guerrero, Machado, & Canedo, 2009).

2.3.3. Estratificación social, clases y desigualdad

La estratificación social indica como cada sociedad instaure las diferencias entre las posiciones sociales y la distribución desigual de los recursos, tales como el poder, la riqueza

Las clases sociales se definen como el grupo de personas que pertenecen a unidades de parentesco afectivas que son valoradas de manera equivalente. Se pueden contemplar tres dimensiones de las clases sociales, como la dimensión económica, del estatus y la dimensión del poder.

Debido a que la división del trabajo se acompaña de una distribución desigual de los recursos, muchos sectores sociales se ven explotados por los grupos con mayor poder.

Este aspecto no sólo se ve en la sociedad en sí, lo podemos encontrar en el aspecto laboral y organizacional.

2.3.4. Control Social, normas y desviación

El control social se define como un conjunto de dispositivos que se emplean en una sociedad con el fin de asegurar la cohesión social y el respeto por las normas arregladas.

Es difícil imaginar a una organización sin un control sobre lo que está permitido y lo que no está permitido en cuanto a la conducta, normas y reglas del personal, teniendo este que aplicarse a toda la organización por igual para que pueda generar una aceptación total por todo el personal.

Una desviación al conjunto de comportamientos que no están dentro de la norma social, es objeto de una sanción, que es transmitida en el curso del proceso de socialización.

Es por eso que es muy importante que cada organización cuente con su manual de conducta o normas, delimitando las conductas permitidas y las que serán sancionadas, así como también las repercusiones que éstas puedan generar al empleado.

2.3.5. Interacción social y grupos sociales

La interacción social es un proceso mediante el cual una persona actúa y reacciona en relación a otras personas, siguiendo pautas relacionadas con la cultura. Sus componentes principales son el rol y el estatus.

El rol representa un patrón de acciones que se espera de una persona en el cumplimiento de sus actividades, incluye sus derechos, obligaciones, poder y responsabilidad que posee una persona.

El estatus se define como el nivel social que una persona tiene dentro de un grupo. El estatus es un símbolo de la magnitud y reconocimiento que se tiene un sólo individuo.

Es de esperarse que entre más importante sea el rol de un individuo y su estatus esperar un mayor apego a las normas dentro de la organización.

2.4 Socialización

2.4.1. Definición

Al iniciar a laborar dentro de una organización siempre conlleva cambios para el nuevo empleado, además del cambio de organización, significa empezar nuevas relaciones de trabajo, nuevos compañeros y amigos, reglamentaciones, jefes, valores, reglas e incluso cultura. Sin embargo este proceso de cambio no siempre se da de la manera más adecuada o conforme un manual de inducción nos indica.

Aunque contemos con un excelente programa de reclutamiento y selección, los nuevos empleados no están familiarizados con la cultura de la misma, es por esto que se debe de llevar a cabo un proceso de adaptación que les permita integrarse a la cultura de la organización más fácilmente. Durante la socialización ocurre la apropiación de la cultura, la organización moldea a los nuevos de acuerdo a sus costumbres, normas, creencias y valores.

Según la Real Academia Española la socialización se define como la acción y efecto de socializar. La definición de socializar es “promover las condiciones sociales que, independientemente de las relaciones con el Estado, favorezcan en los seres humanos el desarrollo integral de su persona”. Haciendo hincapié en la definición de socializar, especialmente en el hecho que una socialización favorece el desarrollo integral de la persona y trasladándolo al ambiente laboral, significaría favorecer el desarrollo no sólo de la persona, sino de toda la organización.

De acuerdo a la definición que Palací (2005) nos ofrece de socialización, la define como el proceso por el cual las personas aprenden los valores, habilidades, expectativas y

conductas que son relevantes para asumir un determinado rol organizacional y lo ayuda a participar como miembro activo en la organización (Palací, 2005).

Otra definición que nos proporciona Robbins y Judge (2009) en su obra "*Comportamiento Organizacional*" la define como el proceso en el cual se adapta a los empleados a la cultura de la organización. También hace referencia que no importa que tan bueno sea el proceso de reclutamiento y selección de la empresa, ya que el nuevo empleado no está adoctrinado por completo con la cultura de la organización (Robbins & Judge, 2009).

En la obra de Werther y Davis (2000) afirman que la socialización es el proceso mediante el cual un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones de una organización. Concuerdan que los programas de orientación constituyen un instrumento de socialización efectivo. A medida que una persona se expone a la orientación, capacitación e influencia de grupo de la organización, el empleado compartirá los valores, preferencias y tradiciones de la empresa paulatinamente hasta adaptarse por completo a la organización (Werther & Davis, 2000).

Chiavenato (Chiavenato, 2009) afirma que la socialización organizacional es la forma en que la organización trata de marcar en el nuevo empleado la manera de pensar y de actuar de acuerdo con los dictados de la organización, en la cual el empleado tendrá que renunciar a cierto grado de su libertad de acción para ingresar en ella y seguir sus reglamentos internos como lo son el horario de trabajo, desempeñar una actividad determinada, seguir la orientación de su gerente inmediato y cumplir las reglas. Según Chiavenato, la organización propicia la adaptación del comportamiento del individuo a sus expectativas y necesidades, mientras que el empleado trata de influir en la

organización para crear una situación de trabajo que le proporcione satisfacción y a la vez le permita alcanzar objetivos personales.

Cummings y Worley (Cummings & Worley, 2007) sostienen que la inducción es uno de los cinco procesos capaces de incidir de manera directa en la institucionalización, la cual se define como hacer de los cambios organizacionales una parte permanente del funcionamiento normal de la empresa. Definen a la socialización como la transmisión de información sobre ideas, preferencias, normas y valores referentes a la intervención. Debido a que el desarrollo organizacional requiere mucho aprendizaje y experimentación, un programa de cambio no persistiría sin un proceso continuo de socialización.

Hellriegel y Slocum (Hellriegel & John, 2009) definen a la socialización como el proceso mediante el cual los miembros de una sociedad transmiten a los miembros más jóvenes el conocimiento y las habilidades que necesitaran para funcionar con efectividad en esa sociedad. Implica transmitir los valores culturales de una organización, proporcionar conocimiento y habilidades sociales que necesitan para desempeñar con éxito las funciones y tareas de la organización; aprender valores, reglas, procedimientos y normas del grupo de trabajo, departamento y organización; así como también desarrollar relaciones de trabajo y sociales.

La socialización organizacional es un proceso en el cual una persona ajena a la organización se convierte en un miembro de la misma (Bauzá, Marañón, López, & Rodríguez, 2009).

2.5. Proceso de Socialización

2.5.1. Según Don Hellriegel & John W. Slocum, Jr.

El siguiente proceso de socialización organizacional representa el proceso de socialización de empresas que tienen culturas fuertes y está dividido en siete etapas.

Pasos del Proceso de Socialización

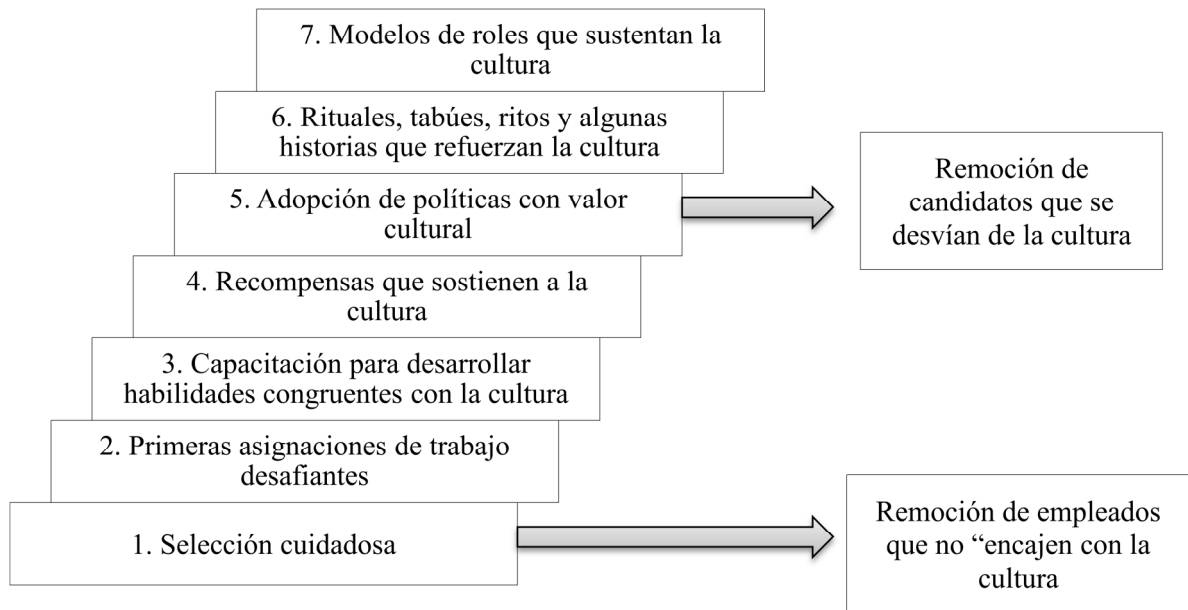


Figura 2. Pasos de Proceso de Socialización, Hellriegel y Slocum (2009).

Etapa 1. Selección cuidadosa. Durante esta etapa los candidatos de nuevo ingreso son seleccionados con sumo cuidado, buscando que tengan las capacidades específicas que estén relacionadas con el éxito del negocio.

Etapa 2. Primeras asignaciones de trabajo desafiantes. En el transcurso de esta etapa es fundamental que las primeras asignaciones, durante el primer año en el trabajo sean desafiantes para mantener al empleado motivado.

Etapa 3. Capacitación para desarrollar habilidades congruentes con la cultura. El entrenamiento práctico rudo conduce al dominio de una de las disciplinas centrales de negocio.

Etapa 4. Recompensas que sostienen a la cultura. Los sistemas de recompensas son indicadores de los valores que sustentan la cultura de una organización.

Etapa 5. Adopción de políticas con valor cultura. En esta etapa se hace hincapié en la adhesión de los valores de la organización.

Etapa 6. Rituales, tabúes y algunas historias que refuerzan la cultura. Durante esta etapa se refuerza la tradición proporcionando leyendas e interpretaciones de hechos importantes ocurridos durante lo largo de la historia de la organización que validan su cultura y metas.

Etapa 7. Modelos de roles que sustentan la cultura. Durante esta etapa los modelos y rasgos consistentes son asociados con las personas que se sabe están en la pista que conduce a las promociones y al éxito.

2.5.2. Según Francisco José Palací Descals

En su obra "*Psicología de la Organización*", Palací utiliza el modelo de Fisher de socialización, el cual está centrado en etapas. Estas etapas inician antes de la incorporación a la organización y finalizan cuando el empleado ha adquirido las habilidades, conductas y valores que nos permiten calificarlo como miembro integrado.

Muchos procesos de socialización son muy parecidos, ya que todos se enfocan principalmente a tres etapas, la primera correspondiendo a la etapa previa a la organización, la segunda etapa a la incorporación y ubicación del nuevo empleado en su

puesto de trabajo y la última etapa caracterizada por la adquisición y cambio de nuevos patrones de conducta.

Proceso de Socialización

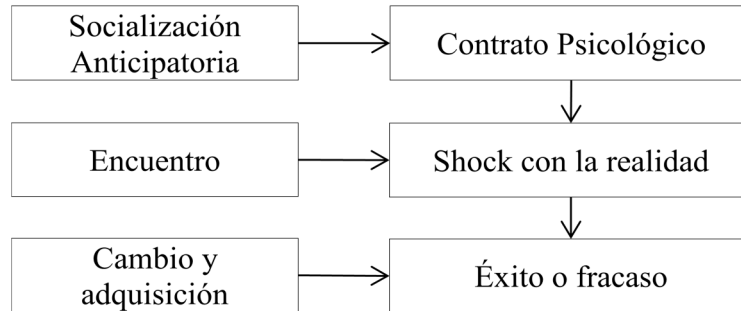


Figura 3. Proceso de Socialización, Palací (2005).

Etapa 1. Socialización anticipatoria o pre-llegada. La socialización anticipatoria representa el conocimiento que ha adquirido la persona antes de su ingreso, como os valores, conductas y actitudes que son relevantes para su comportamiento en la organización. La integración será más efectiva si se logra un nivel adecuado de ajuste entre las habilidades y destrezas necesarias para el requerimiento del puesto, así como también las recompensas que la organización proporciona. Actualmente, como casi todas las compañías tienen una página web, es común que los futuros empleados averigüen un poco de información sobre la compañía buscándolo en el Internet o con referencias de amigos o compañeros. Dicha etapa culmina con el contrato psicológico, que se define como un conjunto de creencias individuales en los términos y condiciones de un acuerdo de intercambio recíproco entre una persona y otra parte.

Etapa 2. Encuentro. Esta etapa también se conoce como acomodación, confrontación inicial o ajuste, sucede cuando el empleado se encuentra con la organización como un nuevo empleado y tiene una duración de cuatro meses y se considera como la etapa más crucial para una socialización efectiva. Durante esta etapa el nuevo empleado se enfrenta con un nuevo ambiente, capaz de sufrir estrés e incomodidad. Para que esta etapa sea más confortable para el nuevo ingreso es necesario tener un entrenamiento y orientación de su lugar de trabajo para favorecer el ajuste social con el jefe inmediato y compañeros. El nuevo empleado aprenderá costumbres y procedimientos de la organización, e iniciará contactos sociales con sus compañeras. Así como también, los nuevos empleados presentaran un shock con la realidad debido a las expectativas que éstos tenían de la organización y las demandas del puesto.

Etapa 3. Adquisición y cambio. Esta etapa es cuando el empleado es un miembro activo de la organización, en la cual será necesario aprender a manejar conflictos dentro y fuera de la organización, así como lograr un elevado control de las demandas de la tarea, rol y de relaciones interpersonales. Se deberá ajustarse al clima y cultura de la organización y del grupo de trabajo. Las promociones o aumentos de paga se verán reflejados cuando el nuevo empleado se convierte en veterano

2.5.3. Según Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge

En su obra "*Comportamiento Organizacional*", Robbins y Judge consideran que la etapa más crítica de este proceso es el momento de entrada a la organización, ya que es aquí cuando la organización quiere moldear al recién llegado como un empleado,

considerando a los empleados que no aprendan los comportamientos esenciales serán catalogados como inconformes o rebeldes.

Consideran que la socialización consta de tres etapas: previa a la llegada, encuentro y metamorfosis. Este proceso tiene un efecto en la productividad del nuevo empleado, en el compromiso con los objetivos de la organización y en la decisión temporal de permanecer con la organización.

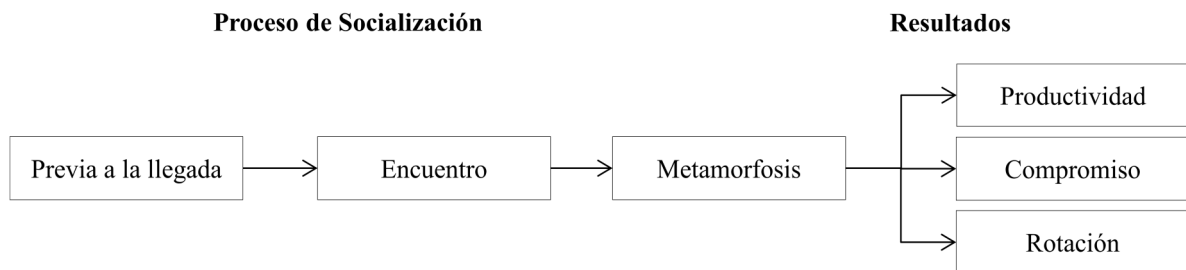


Figura 4. Proceso de Socialización, Robbins y Judge (2009).

Etapa 1. Etapa previa a la llegada, es el periodo de aprendizaje en el proceso de socialización que ocurre antes que un nuevo empleado se una a la organización. Reconoce que cada individuo llega con un conjunto de valores, actitudes y expectativas que se forma en cuanto al trabajo por realizar y a la organización, es común que en los trabajos formales o de tipo profesional, los nuevos miembros hayan pasado por un amplio proceso de socialización previa en cuanto a capacitación y formación académica. La organización en su proceso de selección debe de informar a los candidatos acerca de la organización como un todo.

Etapa 2. El encuentro es la etapa del proceso de socialización en la que un nuevo empleado ve lo que la organización es en verdad y se enfrenta a la posibilidad de que sus expectativas y la realidad no sean parecidas. Si las expectativas demuestran haber sido

más o menos correctas, la etapa de encuentro sólo será una reafirmación de las percepciones obtenidas antes, aunque es frecuente que ocurra lo contrario. En el otro extremo, un nuevo empleado puede quedar desilusionado con las realidades del trabajo y renunciar, por eso es necesaria una selección por parte de la organización adecuada para que esto no ocurra. Así también, el contar con una red de amigos y compañeros ayudará a sobrellevar esta situación.

Etapa 3. La metamorfosis es la etapa en la que un nuevo empleado cambia y se ajusta al trabajo, grupo y organización. Los nuevos empleados se sienten aceptados por sus compañeros como individuos confiables y valiosos; confían en tener la competencia para efectuar su trabajo con éxito; entienden las reglas, procedimientos y prácticas informalmente aceptadas; y conocen los métodos con los cuales la organización evaluará y medirá su trabajo.

2.6. Agentes de socialización

El ser humano pasa por dos grandes etapas de socialización durante su vida, la socialización primaria y la socialización secundaria (Rodríguez, 2006).

La socialización primaria comienza desde el día en que nacimos hasta los primeros años de nuestra infancia, por medio de esta socialización nos volvemos un miembro de la sociedad. La socialización secundaria continúa después de la infancia a todo lo largo de la vida social del individuo, esta socialización nos prepara a nuevos sectores del mundo como lo es el trabajo, la universidad y formar una nueva familia.

Dos aportaciones que nos hace Sigmund Freud sobre este tema es que las personas desde infantes interiorizan las normas sociales y dichas experiencias son clave para el desarrollo posterior de la personalidad. Dividió las etapas del desarrollo del niño las cuales son etapa oral, etapa anal, etapa fálica y el periodo de latencia. Ya en la adolescencia y en los años próximos tienen que ver con lo que sucedió en las etapas anteriores. Estas etapas tienen un gran peso en la edad adulta de las personas y pueden afectar la conducta en el área de trabajo y en su socialización.

Otra gran aportación a la socialización la hizo el psicólogo suizo Jean Piaget, quien definió a la socialización como un proceso predecible, en el cual interviene la biología y las experiencias sociales que acumulamos a lo largo de la vida.

Piaget dividió el proceso de socialización en cuatro etapas. La primera etapa es la etapa sensoriomotriz, su duración son los primeros 2 años de vida y es cuando los niños conocen el mundo mediante sus sentidos. La segunda etapa se llama etapa preoperacional, la cual dura desde los dos años hasta los siete, en la cual el niño puede entender símbolos y palabras. La tercera etapa es la de operaciones concretas, que va

desde los siete hasta los once años, en la que los niños ya son capaces de percibir las relaciones causales del entorno. Y la etapa de las operaciones formales, que comienza desde los doce años y es capaz de razonar.

Por lo cual podemos concluir en que los primeros agentes de socialización los encontramos en la familia, particularmente en la madre y el padre, posteriormente cuando ingrese a la escuela y es aquí cuando el niño tiene que actuar bajo las reglas formales, valores, normas y prejuicios que aprendió desde su hogar. Y así continua a lo largo de la vida, como cuando nos incorporamos por primera vez al mundo laboral, ahí aprendemos las normas y costumbres de la organización, específicamente aprendemos de colegas, supervisores, gerentes, mentores, de socialización formal, de las políticas de la empresa (Korte, 2009). También en el grupo o equipo de trabajo, ya sea desde nuestros compañeros de trabajo, relaciones informales, superiores o subordinados. Otra manera en la cual se aprenden es mediante las políticas de la organización, su historia, metas y valores.

Los jefes inmediatos tienen un papel decisivo en la socialización (Castillo, 2006). Ellos concilian las expectativas de los trabajadores con la realidad de la empresa. Las políticas de socialización deben de permitir una adaptación de acuerdo a la cultura y diferencias individuales que se desea mantener. Es recomendable utilizar mentores los cuales vayan guiando en este proceso a los nuevos empleados, también manteniendo una cohesión con el resto del personal.

La socialización laboral es una capacidad individual que vamos desarrollando a lo largo de la vida e influye sobre las relaciones que entablemos y en el ambiente laboral en que nos desempeñemos.

Los primeros años de antigüedad del trabajador son fundamentales para obtener una fusión de los objetivos de la compañía con el individuo, pese a que la socialización es un proceso continuo.

2.7. Tácticas y opciones de Socialización

Las tácticas de socialización son las formas de organizar las experiencias de los individuos que se incorporan a una organización.

La respuesta que tiene el individuo al proceso de socialización varía de acuerdo al tipo de cultura de la organización.

Las tácticas pueden ser: formales versus informales; individuales versus las colectivas; secuenciales versus al azar; fijas versus variables; de inversión versus desinversión; seriales versus disyuntivas; y de investidura versus rechazo (Ashforth, Sluss, & Saks, 2007).

Las tácticas formales versus informales, ocurren si el nuevo integrante estaba aislado de otros miembros de la organización. Cuanto más se segrega a un nuevo empleado del marco laboral y se marca la diferencia de alguna manera para ser explícito su rol como nuevo miembro, más formal es la socialización. En las formales, es como tener un entrenamiento dentro de un aula de escuelas.

Las tácticas individuales se dan cuando los nuevos miembros pueden ser socializados de manera individual, así mismo las tácticas colectivas es cuando se agrupan a través de un conjunto de experiencias idénticas, este tipo de tácticas involucra agrupar a nuevos empleados y exponerlos a un conjunto de experiencias de aprendizaje.

Las tácticas secuenciales versus al azar, en las cuales hay o no hay una clara secuencia de los pasos que tenían a la hora de llevar a cabo las tareas propias del puesto.

Las tácticas fijas versus variables se refiere al horario en que los nuevos miembros hacen la transición de externo a interno. Un horario fijo establece etapas estandarizadas de transición, lo cual caracteriza a los programas rotatorios de entrenamiento.

Las tácticas seriales versus disyuntivas, si los nuevos integrantes están formados por un predecesor o por un modelo específico de rol.

Las tácticas de investidura versus rechazo se refiere a si se anima o no a los empleados para que mantengan su identidad inicial. Las tácticas de investidura asumen que las cualidades de los nuevos miembros y calificaciones son ingredientes necesarios para el éxito del trabajo. Las tácticas de rechazo intentan quitar ciertas características del reclutado.

Cuando el nuevo miembro se conforma a todas las normas y completan el aprendizaje de todos los supuestos se utilizan tácticas formales, seriales, secuenciales, y variables.

En las organizaciones las cuales tengan puestos con mucha creatividad e innovación, es necesario utilizar tácticas de socialización informales.

La socialización institucional representa a más o menos el programa de desarrollo formal para nuevos empleados que facilitan la adaptación del mismo. Dentro de este tipo de socialización institucional se encuentran: las tácticas colectivas, formales, secuenciales, fijas, seriales y de investidura. Por otra parte las otras tácticas constituyen una socialización individual, representada por la falta de estructura (Ashforth, Sluss, & Saks, 2007).

2.8. Beneficios de la Socialización Laboral

Los procesos de socialización facilitan la aculturación de los nuevos ingresos de una compañía, esto beneficia a la compañía a que los sistemas culturales que posee se mantengan y perpetúen a través de los años.

Cuando nos integramos por primera vez a una empresa, desconocemos de las relaciones, los valores, las formas de actuar y costumbres de las personas que ya forman parte de la organización. En esta etapa, la actitud del trabajador es receptiva y espera captar toda la información que lo guíe sobre las normas de conducta de la empresa, con el fin de adaptarse a ellas (Silva, Santos, Rodríguez, & Hernando, 2008).

La socialización de una cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito, en la cual la colaboración forma parte de la ventaja competitiva de una empresa (Salazar, Guerrero, Machado, & Canedo, 2009).

La socialización también sirve para reducir la ansiedad que experimentamos al entrar a una compañía, ya que te integran a la organización informal. Los empleados que son sometidos a programas de socialización que involucren políticas y plan de carrera se desempeñaran mejor (Mondy, Noe, & Mondy, 2005).

Al tener una metamorfosis exitosa se debe tener un efecto positivo en la productividad de los nuevos, ya que éstos trabajaran más y obtendrán mejores resultados tanto en aspectos laborales como sociales dentro de la organización.

Se aumenta el compañerismo y el trabajo en equipo, que a la vez esto conduce a tener empleados más contentos, ya que al tener buenas relaciones de trabajo con compañeros y jefes influye positivamente en la forma en que el empleado visualiza a la

compañía, así mismo vinculado con una mejora en el desempeño y en un aumento de la motivación de trabajo.

Así también se aumenta el compromiso con la organización en muchos aspectos, relacionados a querer permanecer más tiempo en la organización, disminuyendo significativamente la rotación de los empleados en la compañía, esto da beneficios tanto a la compañía y al empleado. Los beneficios para la compañía es reducir sus niveles de rotación, así como una mejora en el rendimiento del empleado. Y el beneficio para el empleado es tener un ambiente laboral sano en el cual se puede trabajar con tranquilidad y respeto y aumentando la antigüedad de laborar en la misma compañía.

Una vez que el nuevo ingreso ha llevado a cabo los programas de socialización se desempeñará mejor.

Las compañías deben de mostrar un interés en la socialización de sus trabajadores y diseñar un plan de acuerdo a las necesidades de la compañía, esto con el fin de integrar mejor a los empleados con sus colaboradores y el resto del personal.

El personal que participa en un proceso de inducción tendrá mejores conocimientos del trabajo y su adaptación será más rápida en comparación con las compañías que no lo hacen (Castillo, 2006).

El empleado tendrá una mayor claridad de rol y compromiso organizacional y por ende, menor deseo de abandonar la compañía.

El clima es un componente esencial del proceso de socialización, junto con el conocimiento se forma uno de los activos más importantes para las organizaciones, y su gestión adecuada genera una mayor productividad y riqueza para obtener una ventaja competitiva en el mercado.

Al haber un proceso de socialización eficaz aumentaremos la cohesión de los empleados, grupos y equipos de trabajo, provocando una estabilidad interna.

2.9. Dificultades de la Socialización Laboral

La socialización se caracteriza por constantes ajustes y desajustes psicosociales referentes al entorno social y laboral, entre los cuales están el cognitivo-aptitudinal, el motivacional y el social.

Entre las dificultades que surgen para tener una socialización laboral efectiva está el hecho de no tener la formación adecuada a las tareas que se estarán realizando en el lugar de trabajo, esto está representado en conocimiento, habilidades, aptitudes y destrezas. Así también, en estudios empíricos se muestra que un trabajador que dispone de las habilidades exigidas presentará un mejor desempeño comparándosele con un trabajador que no las posee.

Las compañías difieren en muchos aspectos, cada una tiene un distinto ambiente de trabajo, forma de resolver los problemas, normas informales y las relaciones de poder, y no sólo entre compañías sino también en equipos de trabajo. Así también la cultura de la organización influirá en la decisión de permanecer o no en una compañía.

Las expectativas son un aspecto que se puede volver negativo en la socialización. Ya que al hacernos falsas ideas de cómo será un lugar de trabajo nos puede traer incomodidades y disgustos al resultar no ser realmente como lo pensábamos. Un ejemplo es cuando recibimos comentarios positivos de una compañía y al ingresar nos damos cuenta que el comentario no aplicaba a la organización completa, al mismo tiempo cuando escuchamos una compañía internacionalmente conocida atribuimos que el ambiente laboral debe de ser conforme a nuestros ideales, creándonos falsas expectativas de trabajo.

Otro aspecto que dificulta la socialización son las malas relaciones con compañeros de trabajo y jefes. A veces nos encontramos con compañías que nos ofrecen excelentes prestaciones y oficinas que no consideran la relación laboral con el equipo de trabajo, sí ignoramos este aspecto en un ambiente laboral, sería ignorar algo fundamental en todos los trabajos, el hecho de tener un jefe el cual te apoye, capacite y motive es necesario en todos los trabajos. Los jefes deben de ser buenos líderes y tener las capacidades necesarias para manejar un equipo de trabajo.

Por último, cuando el trabajo dificulta las actividades sociales o familiares, este puede ser un problema no sólo para la socialización, incluso puede provocar la renuncia del empleado, pudiendo suscitarse debido a demasiada carga de trabajo o una jornada de trabajo que sobrepase las horas que por Ley debemos de laborar.

Por otra parte, una socialización excesiva tiene como consecuencias la limitación de la creatividad e iniciativa de los individuos de una organización.

CAPÍTULO 3. MÉTODO

3.1. Planteamiento del problema

Es fundamental conocer como un empleado ve el proceso de socialización que ha tenido en su trabajo, ya que esto influye en el sentido de pertinencia y compromiso hacia la organización, además que un proceso de socialización eficiente ayudará a la compañía a reducir sus niveles de rotación laboral

Como se había mencionado previamente, es necesario que al ingresar a laborar en la compañía conozcamos la misión, visión y valores para que conozcamos cual es la meta de la organización. Gracias a la tecnología ahora podemos conocer con los sitios web aspectos de la empresa, pero también es necesario que en el proceso de reclutamiento y selección, el reclutador proporcione esta información al candidato, así como también las habilidades necesarias para desempeñar el puesto, las funciones y prestaciones.

También a lo largo de la vida laboral en las compañías se debe de dar un proceso completo de socialización, considerando los primeros meses son los que más influyen en la perspectiva del empleado con la organización.

En el caso de las organizaciones que no cuentan con procesos o prácticas de socialización, es necesario que empiecen a planear un proyecto con el cual puedan integrar a la mayoría de los empleados.

Así también, la aplicación de un Sociograma ayudará a la compañía al determinar quién es el personal que más influye en su trabajo, para de ahí partir para el proceso de socialización, así como determinar las personas con las que el resto de los empleados no desean trabajar y determinar las repercusiones que esto provocaría en la organización.

La investigación se llevo a cabo en una compañía de giro tecnológico ubicada en el área metropolitana de Monterrey, la cual a la vez cuenta con otras tres locaciones, una ubicada en San Pedro Garza García, Nuevo León; Zapopan, Jalisco y Aguascalientes, Aguascalientes. A la vez tienen personal asignado en Estados Unidos.

La compañía tiene actualmente un personal de 343 empleados, de los cuales 36 son personal administrativo, de áreas tales como Recursos Humanos, Reclutamiento y Selección, Soporte Técnico, Comercial/Ventas y Contabilidad/Finanzas, pero sólo 14 empleados se encuentran ubicados en la región de Monterrey, Nuevo León.

La investigación se tratara únicamente con el personal administrativo de la compañía con ubicación geográfica en Monterrey, debido a que en previas investigaciones realizadas de manera interna por el área de Recursos Humanos se había determinado que era el personal con mayor insatisfacción dentro de la compañía, el cual a la vez mantiene una mayor rotación de personal en comparación con la zona geográfica de Guadalajara y Jalisco.

3.1.1. Preguntas y objetivos de investigación

Las preguntas de la investigación están relacionadas con las tres etapas de socialización mencionadas por Palací. Las cuales abarcan temas como la socialización anticipatoria, cómo fueron los primeros meses de antigüedad del empleado, si existió un proceso de adquisición y cambio, y cuáles han sido los retos o dificultades que el empleado ha presentado durante su estadía en la compañía.

El Sociograma tiene como fin determinar cuáles son los empleados con quien más quieren trabajar y con quién menos desean trabajar.

3.1.2. Justificación

Tomando en cuenta los datos mencionados con anterioridad se considera esta investigación como de alta relevancia, ya que al adquirir datos estadísticos acerca del punto de vista de los empleados sobre la socialización, se podrá tomar cursos en acción para mejorar la socialización e integración de los empleados con la compañía.

Así mismo, el establecer procesos de socialización con metas claras y objetivas para influir en el comportamiento de los empleados, así como también fortalecer dichas acciones, continuar con las más efectivas y descartar las menos eficientes.

Esto beneficiara significativamente a las organizaciones para dar un mayor énfasis en la socialización de sus empleados, para que haya una integración como equipo y como organización.

El motivo que esta investigación a realizarse con el personal administrativo, es debido a que es el grupo de gentes más desmotivados en toda la organización que se verán a lo largo de la metodología.

3.1.3. Hipótesis

Las hipótesis acerca de la encuesta de socialización arrojarán los siguientes resultados:

Hipótesis 1. A todos los empleados se les informo de la misión, visión y valores de la compañía. Esta hipótesis se considera relevante, ya que es un requisito por parte del área de Reclutamiento y Selección mencionar dicha información al candidato antes de incorporarse a la compañía.

Hipótesis 2. Todos los empleados han iniciado un contacto social con sus compañeros de equipo o área. Para el área de Recursos Humanos es muy importante que el personal administrativo deba de mantenerse siempre en contacto con todo el personal de la compañía, y mantener una relación cordial con los mismos.

Hipótesis 3. Todos los empleados consideran tener la formación adecuada para realizar su trabajo. Dicha hipótesis es un requisito para todo empleado de la organización, ya que en primera instancia se le solicita a todo personal que está por formar parte de la compañía que demuestre tener los conocimientos básicos para desempeñar sus funciones, requisitos entre los que se encuentra tener una licenciatura o ingeniería o carrera técnica.

Hipótesis 4. Todos los empleados mantienen una buena relación con su jefe inmediato y compañeros de equipo. Este aspecto es fundamental para los equipos de trabajo dentro de la compañía, ya que consideran que debe de haber una comunicación importante entre el jefe inmediato y el resto del equipo, para un desempeño sobresaliente mediante un esfuerzo de equipo.

Hipótesis 5. El trabajo no debe de dificultar la vida personal de ningún empleado. Esta hipótesis mostrará la relación de la vida laboral y la personal, debido a que la compañía procura apoyar al trabajador siempre que tenga un problema personal.

De acuerdo al Sociograma obtendremos lo siguiente:

Hipótesis 6. Todos los empleados serán escogidos al menos una vez por un compañero para formar un grupo de trabajo. Dicha hipótesis es importante para la compañía para poder determinar el personal con mayores y menores habilidades de socialización y buscar cómo integrarlos adecuadamente al resto del equipo.

3.2 Método de la investigación

3.2.1. Participantes

En este estudio participaron 14 empleados administrativos de la compañía, la cual corresponde a áreas de Recursos Humanos, Reclutamiento y Selección, Soporte Técnico, Comercial/Ventas y Contabilidad/Finanzas.

Todos los encuestados son mayores de edad, cuentan con una carrera técnica hasta un estudio de posgrado, son trabajadores de áreas administrativas y de confianza.

Así mismo, fue necesario que todos los encuestados tuvieran una antigüedad mínima de 4 meses, para que quedará de acuerdo a la teoría vista y poder aplicar las encuestas.

Tan sólo tres de los catorce encuestados son hombres y el resto corresponde a mujeres.

3.2.2. Escenario

El escenario como ya se había mencionado es una compañía mediana, ubicada en Monterrey, Nuevo León como centro principal de sus operaciones, la cual también tiene locaciones en Aguascalientes y Jalisco.

La limitante de esta encuesta y Sociograma, es que sólo fue aplicado a personal administrativo, excluyendo al resto de personal el cual constituye una parte importante de la compañía.

3.2.3. Diseño de la investigación

Tomando en cuenta el proceso de socialización de Palací, identificaremos las tres etapas que consisten: en la socialización anticipatoria; encuentro; adquisición y cambio. Y además los retos y dificultades que presento el empleado.

Primero se identificará la edad del encuestado, así como su género, la antigüedad que tiene en la compañía y su nivel de estudios especificando su carrera profesional. Cabe aclarar que se guardará la identidad de los 14 participantes y del área a la que corresponden por cuestiones de confidencialidad.

Después de eso la investigación constara de cuatro etapas. La primera etapa está titulada “Socialización Anticipatoria. Antes de ingresar a la compañía y durante la entrevista de trabajo”. La segunda etapa se llama “Encuentro. Durante los primeros 4 meses de tu ingreso a la compañía”. La tercera etapa se denomina “Adquisición y cambio. Después de los primeros 4 meses de tu incorporación”. Y la última y cuarta etapa se titula “Retos y dificultades”.

Así como también se aplicó un Sociograma con el fin de localizar las personas con las cuales la mayoría desearía hacer equipo de trabajo y con quienes no. Esto dividido en 4 preguntas que aparecen en el área de anexos.

3.2.4. Procedimiento

Se tomo a los 14 participantes para realizar la encuesta de socialización de acuerdo a Palací, se realizó personal e individualmente, posteriormente contestaron el Sociograma.

Todos los resultados se evaluarán en conjunto y no de manera individual, con el fin de respetar la privacidad de los empleados

3.2.5. Análisis de datos

Para analizar los datos se tomaron en cuenta tablas para mostrar el porcentaje de respuestas con las mismas frecuencias. Utilizando el programa de software para análisis predilectos "Statistical Package for the Social Sciences", también conocido por sus siglas "SPSS", proporcionado por la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

3.2.6. Instrumentos

Como instrumento se utilizó la encuesta de opinión acerca de cómo el empleado percibió su proceso de socialización, dicha encuesta estructurada en escala Likert que consta con la modificación de poder escoger sólo una de cuatro distintas respuestas disponibles.

Las cuatro respuestas son las siguientes:

- La respuesta 1 corresponde a "Sí".
- La respuesta 2 significa "Creo que sí".
- La respuesta 3 es "Creo que no".
- Y la respuesta 4 es "No".

El encuestado sólo puede escoger una de las cuatro respuestas, en caso de errores se volvió a marcar la respuesta más adecuada. Un ejemplo de la encuesta se presenta en el área de Anexos.

Así como también un Sociograma de Moreno. Las preguntas son cuatro que responden a la interrogante sobre que compañeros escogerían para formar un grupo de trabajo y quienes no, así como también con quienes formarían un grupo de juegos y con quienes no.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Resultados de Encuesta de Proceso de Socialización Laboral

Fragmentando los resultados de la investigación, se dividió en 24 tablas que a continuación se mencionaran:

De la tabla 1 a la 4 corresponden a respuestas sobre la información personal del empleado.

Tabla 1.

Edad de los participantes de la encuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
20 a 25	3	21.4	21.4	21.4
26 a 30	5	35.7	35.7	57.1
31 a 35	2	14.3	14.3	71.4
36 a 40	1	7.1	7.1	78.6
Mayor de 41	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 2.

Género de los participantes de la encuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Femenino	11	78.6	78.6	78.6
Masculino	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 3.

Antigüedad laboral de los participantes de la encuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Menor o igual a 1 año	5	35.7	35.7	35.7
De 1 año 1 mes a 2 años	2	14.3	14.3	50.0
De 2 años 1 mes a 5 años	5	35.7	35.7	85.7
De 5 años 1 mes a 10 años	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 4.

Escolaridad de los participantes de la encuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Licenciatura	9	64.3	64.3	64.3
Maestría	4	28.6	28.6	92.9
Otro	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Desde la tabla 5 hasta la tabla 9 representan preguntas referentes a la socialización anticipatoria.

Tabla 5.

Te mencionaron la misión, visión y valores de la compañía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	6	42.9	42.9	42.9
Creo que si	4	28.6	28.6	71.4
Creo que no	1	7.1	7.1	78.6
No	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 6.

Te mencionaron habilidades y destrezas necesarias para el puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	9	64.3	64.3	64.3
Creo que si	4	28.6	28.6	92.9
Creo que no	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 7.

Te mencionaron el nombre del puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	13	92.9	92.9	92.9
Creo que no	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 8.

Te mencionaron las funciones por realizar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	11	78.6	78.6	78.6
Creo que si	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 9.

Te mencionaron las prestaciones y recompensas que ofrece la compañía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	13	92.9	92.9	92.9
Creo que si	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Desde la tabla 10 hasta la tabla 13 representan preguntas referentes a la etapa de encuentro.

Tabla 10.

Recibiste capacitación/entrenamiento del supervisor o compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	7	50.0	50.0	50.0
Creo que si	3	21.4	21.4	71.4
Creo que no	1	7.1	7.1	78.6
No	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 11.

Aprendiste costumbres de tu equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	9	64.3	64.3	64.3
Creo que si	2	14.3	14.3	78.6
No	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 12.

Te gusto el ambiente laboral de la compañía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	9	64.3	64.3	64.3
Creo que si	5	35.7	35.7	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 13.

Iniciaste contacto social con tus compañeros, por ejemplo reuniones o fiestas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	8	57.1	57.1	57.1
Creo que si	1	7.1	7.1	64.3
Creo que no	2	14.3	14.3	78.6
No	3	21.4	21.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Desde la tabla 14 hasta la tabla 19 corresponden a preguntas acerca de la última etapa de socialización “Adquisición y cambio”.

Tabla 14.

Conoces por completo las demandas de tarea que exige tu puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	12	85.7	85.7	85.7
Creo que si	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 15.

Has recibido una promoción o aumento de sueldo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	7	50.0	50.0	50.0
Creo que si	1	7.1	7.1	57.1
Creo que no	1	7.1	7.1	64.3
No	5	35.7	35.7	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 16.

Obtienes satisfacción al realizar tu trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	8	57.1	57.1	57.1
Creo que si	5	35.7	35.7	92.9
Creo que no	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 17.

Sientes compromiso con la compañía donde laboras.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	8	57.1	57.1	57.1
Creo que si	4	28.6	28.6	85.7
Creo que no	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 18.

Has presentado altos niveles de estrés.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	5	35.7	35.7	35.7
Creo que si	4	28.6	28.6	64.3
Creo que no	1	7.1	7.1	71.4
No	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 19.

Has considerado cambiar o abandonar tu trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	4	28.6	28.6	28.6
Creo que si	6	42.9	42.9	71.4
Creo que no	2	14.3	14.3	85.7
No	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

A partir de la tabla 20 hasta la 24 corresponden a preguntas del apartado "Retos y dificultades".

Tabla 20.

Consideras que tienes la formación académica necesaria para realizar tu trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	14	100.0	100.0	100.0

Tabla 21.

Son satisfactorias las relaciones con tu jefe inmediato y compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	10	71.4	71.4	71.4
Creo que si	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 22.

Existe conflicto entre tus deseos y actitudes con la cultura de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	1	7.1	7.1	7.1
Creo que si	5	35.7	35.7	42.9
Creo que no	3	21.4	21.4	64.3
No	5	35.7	35.7	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 23.

Se cumplieron tus expectativas en relación a lo que te comentaron en el proceso de selección.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	3	21.4	21.4	21.4
Creo que si	6	42.9	42.9	64.3
Creo que no	4	28.6	28.6	92.9
No	1	7.1	7.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 24.

El trabajo dificulta tus relaciones personales y sociales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Si	1	7.1	7.1	7.1
Creo que no	4	28.6	28.6	35.7
No	9	64.3	64.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Tabla 24. El trabajo dificulta tus relaciones personales y sociales.

En cuanto a las hipótesis que se había mencionado acerca de las posibles respuestas que obtendríamos con la encuesta, se consiguió las siguientes respuestas:

Hipótesis 1. A todos los empleados se les informo de la misión, visión y valores de la compañía, esta hipótesis resulto ser falsa ya que un total de 28.5% de las respuestas contesto “creo que no” y “no”. Este punto tuvo un impacto sorpresivo ya que el personal de Reclutamiento y Selección debe mencionar dicha información en la entrevista laboral.

Hipótesis 2. Todos los empleados han iniciado un contacto social con sus compañeros de equipo o área, también resulto falso, ya que sólo un 64.2% afirmo haber iniciado un contacto social con sus compañeros. Así mismo, se entrevisto a una jefa del área de Contabilidad y Finanzas la cual mencionaba que una de sus subordinadas le incomodaba tener que buscar al resto del personal para aspectos laborales, lo cual es un requisito de su puesto de trabajo, pero que aún así intentaba que no interfiriera en su trabajo.

Hipótesis 3. Todos los empleados consideran tener la formación adecuada para realizar su trabajo, resulto ser verdadera, con un total de 100% de respuestas afirmativas. Dicho resultado resulto muy satisfactorio para la Gerente de Recursos Humanos, porque afirma que todo el personal se siente capaz de realizar sus actividades de manera confiable.

Hipótesis 4. Todos los empleados mantienen una buena relación con su jefe inmediato y compañeros de equipo, también resulto con un 100% de respuestas afirmativas. Esta hipótesis que resultó ser verdadera también satisfizo la incertidumbre de la alta gerencia ya que se temía que la insatisfacción de los empleados se debiera a la relación de su jefe inmediato.

Hipótesis 5. El trabajo no debe de dificultar la vida personal de ningún empleado, sólo un 7.1% equivalente a una persona contesto que el trabajo si dificulta sus relaciones

personales y sociales. Dicho 7.1% equivale a una persona la cual se considera que su trabajo dificulta su vida social y personal, debido a este indicador, la alta gerencia a decidido también tomar cartas en el asunto, ya que es una premisa de la compañía que el trabajo no interfiera con la vida del empleado fuera de la misma.

4.2. Resultados del Sociograma

En cuanto al Sociograma de Moreno se obtuvo el siguiente resultado en cuanto a la primera pregunta “¿Qué compañeros escogerías para formar un grupo de trabajo?”.

Tabla 25.

Resultados del Sociograma de la pregunta “¿Qué compañeros escogerías para formar un grupo de trabajo?”.

Empleado elector	Empleado elegido													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	X						3	1	2					
2	1	X				3							2	
3	1	2	X										3	
4	3		1	X				2						
5		3			X							2		1
6	1				3	X			2					
7	1						X	2	3					
8	1						2	X	3					
9	1						3		X					2
10	3					1				X			2	
11	3					1					X	2		
12	1								3		2	X		
13		1				2				3			X	
14	1							3				2		X
Cantidad de veces elegido en el lugar:														
1ero	8	1	1	-	-	2	-	1	0	-	-	-	-	1
2do	-	1	-	-	-	1	1	2	2	-	1	3	2	1
3ero	3	1	-	-	1	1	2	1	3	1	-	-	1	-
Cantidad de veces elegido:														
	11	3	1	0	1	4	3	4	5	1	1	3	3	2

De acuerdo a los resultados, la persona que más veces fue elegido fue el “Sujeto 1”, como dato importante, sólo el “Sujeto 4” no fue seleccionado para participar en la elaboración de un equipo de trabajo.

De los resultados anteriores podemos obtener la siguiente imagen:

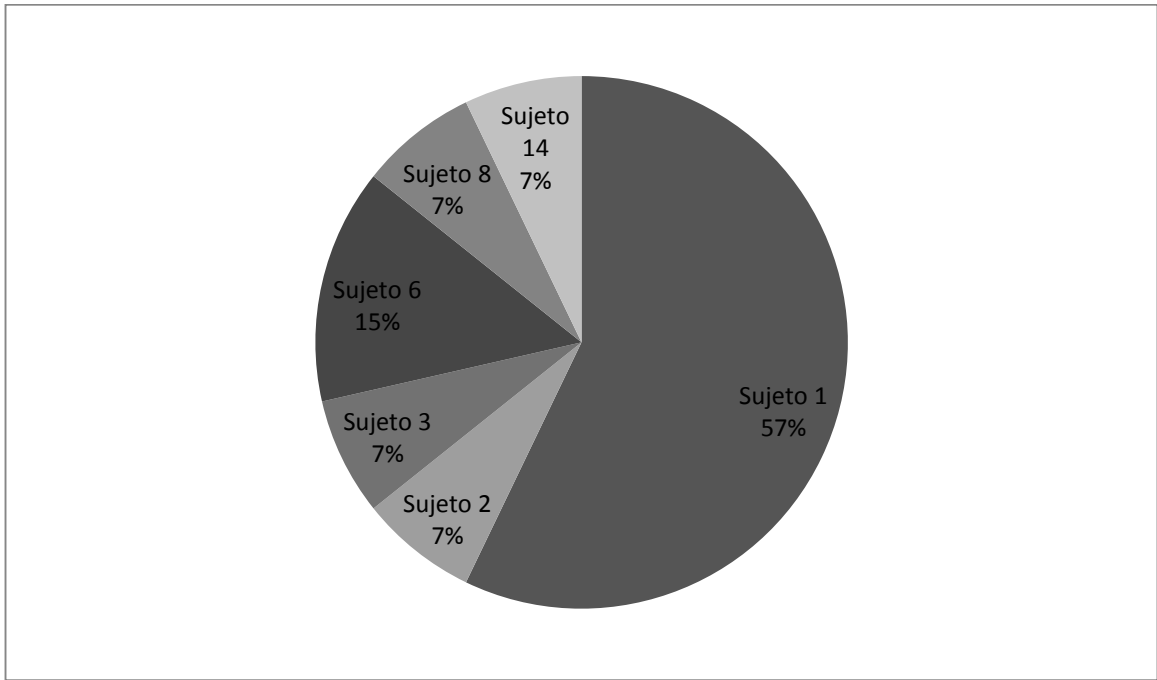


Figura 5. Sociograma, sujetos que seleccionaron en primer lugar para participar en la elaboración de un equipo de trabajo.

En cuanto a la pregunta “¿Qué compañeros NO escogerías para formar un grupo de trabajo?”, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 26.

Resultados del Sociograma de la pregunta “¿Qué compañeros NO escogerías para formar un grupo de trabajo?”.

Empleado elector	Empleado elegido													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	X			2	3							1		
2		X	3	2							1			
3			X								3	1		2
4				X							3	1		2
5					X		2	3		1				
6		3		1		X	2							
7			3	1	2		X							
8					1			X		2			3	
9				2	1				X			3		
10				1	2			3		X				
11				1			2				X			3
12			3	1			2					X		
13			3	1				2					X	
14				1			3				2			X
Cantidad de veces elegido en el lugar:														
1ero	-	-	-	7	2	-	-	-	-	1	1	3	-	-
2do	-	-	-	3	2	-	4	1	-	1	1	-	-	2
3ero	-	1	4	-	1	-	1	2	-	-	2	1	1	1
Cantidad de veces elegido:														
	0	1	4	10	5	0	5	3	0	2	4	4	1	3

De acuerdo a los resultados, hay una persona la cual fue elegida por lo menos 10 veces, resultados que alarman, debido a que se esperaba que todos obtuvieran como mínimo 0 o máximo 4, pero esta persona fue elegida por un 71% de los compañeros.

Al graficar obtenemos los siguientes resultados:

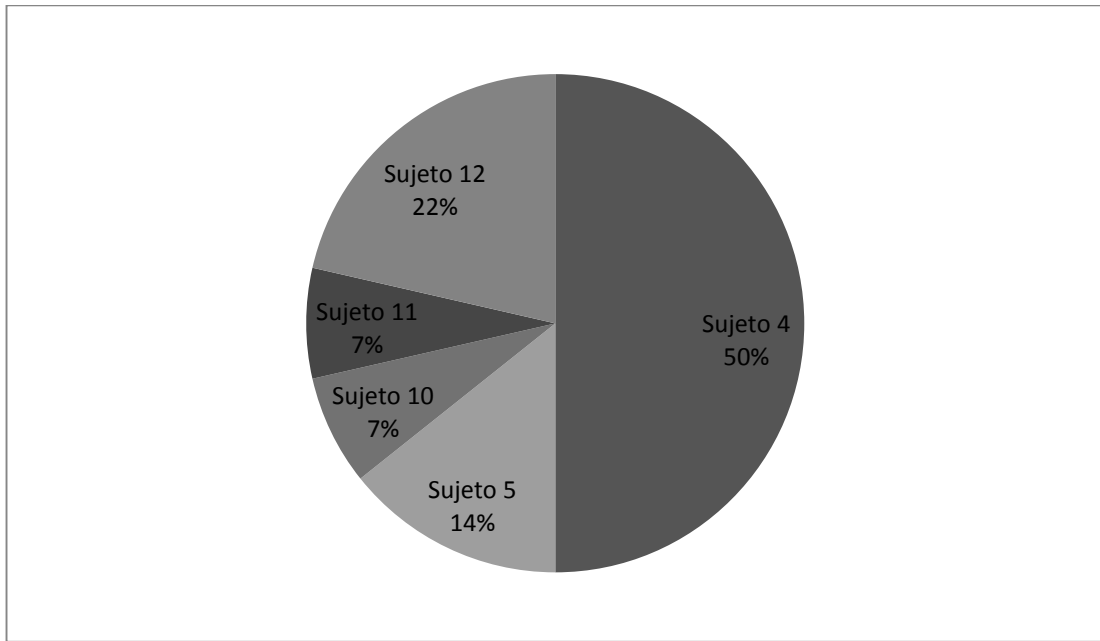


Figura 6. Sociograma, sujetos que seleccionaron en primer lugar para no participar en la elaboración de un equipo de trabajo.

La Hipótesis 6. Todos los empleados serán escogidos al menos una vez por un compañero para formar un grupo de trabajo resulto ser errónea, ya que sólo el sujeto 4 no fue seleccionado para formar un equipo de trabajo por sus compañeros, y a la vez fue la persona que más veces se eligió en la pregunta 2 del Sociograma (ver figura 6).

Y se puede destacar que el sujeto 1 (ver figura 5) fue seleccionado 11 veces por sus compañeros para formar un equipo, esto es un dato que la organización puede utilizar a su favor, ya que al ser una persona que ejerce mayor influencia en el resto del equipo puede ayudar a realizar cambios positivos en menor tiempo.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Además de se demostró que la antigüedad del 85.7% de los empleados es no mayor a los 5 años. No todos los empleados recibieron una capacitación para desempeñarse en su puesto. Sólo una persona indico que no se sentía satisfecho con su empleo y dos mencionaron no sentir un compromiso con la compañía. Un 64.3% manifestó haber presentado estrés, y un 71.4% afirmo haber considerado cambiar de empleo.

Al menos seis personas consideran que existe un conflicto entre sus deseos y actitudes con la cultura de la empresa y cinco personas indicaron que no se cumplieron sus expectativas. Aunque solamente una persona afirmo que el trabajo dificultaba sus relaciones personales y sociales.

La compañía debe de trabajar bien en dejar claro al candidato desde el inicio sobre lo que le puede ofrecer, respecto al trabajo, su rol, sueldo, dicho trabajo comienza con el área de Reclutamiento y Selección, así como también definir una capacitación a todo personal desde los recién ingresados hasta el personal con mayor antigüedad.

Uno de los aspectos positivos que se arrojó con la investigación es que no existe conflicto en las relaciones de trabajo con superiores, por lo cual se deberían seguir trabajando en fomentar el trabajo en equipo y la participación.

Además la organización al contar con el sujeto 1 del Sociograma puede implementar mejores programas de socialización con su ayuda para ejercer una mayor influencia con sus compañeros y motivarlos a trabajar en equipo. Así como también se recomienda que el sujeto 4 trabaje más en equipo y socialice más con el resto del personal, ya que podría perjudicar la percepción del equipo entero.

Con el Sociograma obtuvimos las personas que más ejercen influencia en el equipo, los cuales en una entrevista personal coincidían que las cualidades que más apreciaban de sus compañeros era el trabajo en equipo, la responsabilidad, la confiabilidad de desempeñar bien sus labores, su compromiso con los compañeros, la pro-actividad y comunicación.

Así mismo coincidían en las características negativas de sus compañeros era la comunicación negativa, inseguridad, el desconocer sobre aspectos del negocio, no eran fiables para compartir información confidencial, esperaban que les dijeran que hacer y no aprendían de sus errores.

También la entrevista personal demostró que cada uno de ellos tenía alta confianza en su capacidad de trabajo, su habilidad emocional para manejar situaciones difíciles y su gusto por trabajar en equipo.

Se le recomendó a la Gerente de Recursos Humanos fomentar más las actividades para relacionar a todo el personal, para que se conozcan, que sepan en que actividades pueden apoyarse con otras áreas administrativas. Y una de las acciones comprendidas por Recursos Humanos fue invitar al personal a participar en diversas actividades no relacionadas con aspectos laborales en fechas conmemorativas a lo largo del año, tales como el día del niño personal de varias áreas administrativas participó en realizar y entregar bolsas de dulces para todos los hijos empleados de la organización, con un resultado positivo por parte de los padres de los niños.

Así como también participaron en un collage con fotos de la infancia de dicho personal administrativo, esta actividad consistió en enviar una fotografía divertida, al final se reunió con todo el personal y cada uno platicó de la historia de su fotografía con

el grupo. Por último como parte de iniciativa de Recursos Humanos se decidió otorgarle un premio mediante una rifa a todo el grupo, esto también con la finalidad de seguir participando y motivando tanto intrínseca como extrínseca al personal.

Además se platicó con la persona que afirmaba que su trabajo interfería en la satisfacción de su vida personal, en la que el trabajador mencionó que debido a la larga distancia de su hogar a su trabajo le imposibilitaba llegar a tiempo a su hogar para compartir tiempo con la familia. En este caso en particular se negoció que el empleado manejará un horario flexible de acuerdo a su carga laboral, como resultado el empleado se siente con menos presión, ya que menciona que los días que llega temprano al trabajo tiene oportunidad que al salir del trabajo pasa la tarde con su familia; los días en los que llegaba más tarde al trabajo, él tenía oportunidad de llevar a su hija a la escuela.

En cuanto a la persona que fue o no fue seleccionada en el sociograma para formar parte de un equipo, se fomentará que se relacione principalmente con su equipo de trabajo, así como darle un seguimiento constante a su desempeño dentro de la compañía y posteriormente con el resto de las áreas.

En el Estado de Nuevo León podemos encontrar muchos líderes que han fomentado la socialización directa o indirectamente, uno de estos personajes es el empresario Eugenio Garza Sada, quien con su visión logró mejorar considerablemente el nivel de vida en los ciudadanos nuevoleonenses e implementar cambios en las organizaciones que han perdurado hasta la época, siendo tomados como modelos incluso para la nación entera. Más sin embargo, no necesitamos ser una persona reconocida por el Estado, para realizar acciones que pueden cambiar nuestra forma de ver al trabajo y darle un giro positivo a nuestra vida laboral, podemos comenzar con acciones pequeñas para

mejorar poco a poco aquello que nos perjudica como empleados, compañeros de equipo y como seres humanos.

Se espera que con estas acciones la empresa mejore la relación que tiene con sus empleados administrativos.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2010). *La Sociología: Construcción categorial, objeto y método*. España: Editorial Tecnos.
- Ashforth, B., Sluss, D., & Saks, A. (Junio de 2007). Socialization tactics, proactive behavior, and newcomer learning: Integrating socialization models. *Journal of Vocational Behavior*, 70(3), 413-446.
- Bauzá, C., Marañón, C., López, C., & Rodríguez, A. (2009). *Innovación Tecnológica*. Obtenido de Innovación Tecnológica:
<http://innovaciontec.idict.cu/index.php/innovacion/article/view/208>
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Cummings, T., & Worley, C. (2007). *Desarrollo organizacional y cambio*. México: Editorial Cengage Learning.
- Gomezjara, F. (2010). *Sociología, de acuerdo con los programas vigentes*. México: Editorial Porrúa.
- Hellriegel, D., & John, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Cengage Learning.
- Köhler, H.-D., & Martín, A. (2007). *Manual de la Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales*. Madrid: Delta.
- Korte, R. (2009). How Newcomers Learn the Social Norms of an Organization: A Case Study of the Socialization of Newly Hired Engineers. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 285-306.

- Mondy, R. W., Noe, R., & Mondy, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, N. (2006). *Manual de sociología gerontológica*. Barcelona: Publicacions i Edicions Universitat de Barcelona.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Canedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED [online]*, 20(4), 67-75.
- Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E., & Hernando, C. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid: Cengage.
- Uría, M. (2001). *Estrategias didáctico-organizativas para mejorar los centros educativos*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Vargas, J. (2000). La culturocracia organizacional en México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 15(5), 5-14.
- Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill.

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. Línea de tiempo de personajes en la Sociología.....	10
Figura 2. Pasos de Proceso de Socialización, Hellriegel y Slocum (2009).	27
Figura 3. Proceso de Socialización, Palací (2005).....	29
Figura 4. Proceso de Socialización, Robbins y Judge (2009).....	31
Figura 5. Sociograma, sujetos que seleccionaron en primer lugar para participar en la elaboración de un equipo de trabajo.	66
Figura 6. Sociograma, sujetos que seleccionaron en primer lugar para no participar en la elaboración de un equipo de trabajo.	68
Tabla 1. Edad de los participantes de la encuesta.	51
Tabla 2. Género de los participantes de la encuesta.	52
Tabla 3. Antigüedad laboral de los participantes de la encuesta.	52
Tabla 4. Escolaridad de los participantes de la encuesta.	53
Tabla 5. Te mencionaron la misión, visión y valores de la compañía.	53
Tabla 6. Te mencionaron habilidades y destrezas necesarias para el puesto.....	54
Tabla 7. Te mencionaron el nombre del puesto.....	54
Tabla 8. Te mencionaron las funciones por realizar.	54
Tabla 9. Te mencionaron las prestaciones y recompensas que ofrece la compañía.	55
Tabla 10. Recibiste capacitación/entrenamiento del supervisor o compañeros.....	55
Tabla 11. Aprendiste costumbres de tu equipo de trabajo.	56
Tabla 12. Te gusto el ambiente laboral de la compañía.....	56
Tabla 13. Iniciaste contacto social con tus compañeros, por ejemplo reuniones o fiestas.	57

Tabla 14. Conoces por completo las demandas de tarea que exige tu puesto.....	57
Tabla 15. Has recibido una promoción o aumento de sueldo.	58
Tabla 16. Obtienes satisfacción al realizar tu trabajo.	58
Tabla 17. Sientes compromiso con la compañía donde laboras.	59
Tabla 18. Has presentado altos niveles de estrés.	59
Tabla 19. Has considerado cambiar o abandonar tu trabajo.	60
Tabla 20. Consideras que tienes la formación académica necesaria para realizar tu trabajo.	60
Tabla 21. Son satisfactorias las relaciones con tu jefe inmediato y compañeros.....	61
Tabla 22. Existe conflicto entre tus deseos y actitudes con la cultura de la empresa.	61
Tabla 23. Se cumplieron tus expectativas en relación a lo que te comentaron en el proceso de selección.	62
Tabla 24. El trabajo dificulta tus relaciones personales y sociales.	62
Tabla 25. Resultados del Sociograma de la pregunta “¿Qué compañeros escogerías para formar un grupo de trabajo?”.....	65
Tabla 26. Resultados del Sociograma de la pregunta “¿Qué compañeros NO escogerías para formar un grupo de trabajo?”.....	67

ANEXOS

Anexo A: Encuesta de Proceso de Socialización Laboral.

Objetivo: Conocer el punto de vista de un empleado del proceso de socialización dentro de empresas situadas en el área Metropolitana de Nuevo León.

Los resultados de esta encuesta se usarán para conocer como se está llevando la socialización dentro de las empresas del área metropolitana de Nuevo León.

Favor de completar la información y marcar con "X" la opción la respuesta elegida.

Edad: _____

Sexo: Femenino Masculino

Municipio donde laboras: _____

Giro de la empresa: _____

Tiempo de laborar en la compañía: _____ Año(s) _____ Meses

Grado Máximo de estudios

Nombre de la profesión (ej. Lic. En Mercadotecnia)

Carrera Profesional
Maestría/Especialidad
Doctorado
Otro

Socialización Anticipatoria. Antes de ingresar a la compañía y durante la entrevista de trabajo.

Te mencionaron:	Si	Creo que si	Creo que no	No
1. La misión, visión y valores de la compañía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Habilidades y destrezas necesarias para el puesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nombre del puesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Funciones por realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Prestaciones y recompensas que ofrece la compañía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Encuentro. Durante los primeros 4 meses de tu ingreso a la compañía.

	Si	Creo que si	Creo que no	No
6. Recibiste capacitación/entrenamiento del supervisor o compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Aprendiste costumbres de tu equipo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Te gusto el ambiente laboral de la compañía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Iniciaste contacto social con tus compañeros (reuniones, fiestas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Adquisición y cambio. Después de los primeros 4 meses de tu incorporación.

	Si	Creo que si	Creo que no	No
10. Conoces por completo las demandas de tarea que exige tu puesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Has recibido una promoción o aumento de sueldo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Obtienes satisfacción al realizar tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Sientes compromiso con la compañía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Has presentado altos niveles de estrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Has considerado cambiar o abandonar tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Retos y dificultades

	Si	Creo que si	Creo que no	No
16. Consideras que tienes la formación académica necesaria para realizar tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Son satisfactorias las relaciones con tu jefe inmediato y compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Existe conflicto entre tus deseos, actitudes con la cultura de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Se cumplieron tus expectativas en relación a lo que te comentaron en el proceso de selección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. El trabajo dificulta tus relaciones personales y sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¡Muchas gracias por tu cooperación!

Anexo B: Sociograma

Objetivo: Conocer de toda la administración los grupos con los que más personas quisieran trabajar y realizar actividades recreativas.

Instrucciones: Para cada pregunta sólo tienes 3 opciones en la que tienes que escoger del 1 al 3 a las personas que más se identifiquen con tu respuesta, siendo el 1 el de mayor importancia, seguido del 2 y del 3.

Nombre	¿Qué compañeros escogerías para formar un grupo de trabajo?	¿Qué compañeros NO escogerías para formar un grupo de trabajo?	¿Qué compañeros escogerías para formar un grupo de juego o deporte?	¿Qué compañeros escogerías para NO formar un grupo de juego o deporte?
Sujeto 1				
Sujeto 2				
Sujeto 3				
Sujeto 4				
Sujeto 5				
Sujeto 6				
Sujeto 7				
Sujeto 8				
Sujeto 9				
Sujeto 10				
Sujeto 11				
Sujeto 12				
Sujeto 13				
Sujeto 14				

¡Muchas gracias por tu cooperación!

CURRÍCULUM VITAE

Julia Acosta

Monterrey, Nuevo León

E-Mail: yulia_148@hotmail.com

Edad: 23 años

Objetivo

Desarrollarme dentro de una compañía en la que pueda crecer profesionalmente y como ser humano, proporcionando a la organización el cumplimiento de sus metas.

Educación

Maestría en Psicología Laboral | UANL (Ago., 2011-Actual)

Licenciatura en Administración | UANL (Ago., 2006-Dic., 2010)

Experiencia

Julio, 2011 - Actual | Practicante de Recursos Humanos

Dextra Technologies | Monterrey, Nuevo León

Responsabilidades: Presentar inducción a nuevos empleados; Desarrollo de Pre-nómina;

Elaborar contratos y cartas de renuncia; Elaborar evaluaciones de desempeño

trimestrales; Altas y Bajas en Seguros de Gastos Médicos Mayores y Menores; Manejo

de expedientes de empleados y bajas; Actualización de sistemas, como la Intranet; apoyo

en eventos.

Marzo, 2011 – Junio, 2011 | Asistente de Recursos Humanos

Santander, Región Noreste | San Pedro Garza García, Nuevo León

Responsabilidades: Manejar la nómina y la pre-nómina,; Elaboración de contratos y cartas renuncia; Administración de Personal; Atención a personal jubilado; Manejo de expedientes.

Enero, 2010 – Febrero, 2011 | Practicante de Recursos Humanos

Dextra Technologies | Monterrey, Nuevo León

Responsabilidades: Elaboración de contratos y carta renuncia; Manejo de altas y bajas del Seguro de Gastos Médico Mayores y Menores; Manejo de expedientes; Reporte de vacaciones y ausencias; Apoyo en Evaluaciones de Desempeño; Participación en eventos de la compañía.

Herramientas

- Office
- LimeSurvey: Nivel intermedio
- PeopleSoft: Nivel intermedio
- Moodle: Nivel intermedio

Habilidades

- Proactiva
- Creativa