

CASO DE ESTUDIO 3.1

JOAQUÍN GÓMEZ, ¿EL EMPLEADO PERFECTO?

Graciela Fonseca, recién egresada de la carrera de ingeniería bioquímica en una prestigiada universidad de Guaymas, Sonora, trabaja en la cafetería de un instituto de investigación supervisando que los platillos del menú que se ofrece a los empleados del instituto proporcionen los nutrientes que requiere toda persona que desarrolla una gran actividad mental.

Graciela examina la actividad de 10 trabajadores, entre los que se encuentra Joaquín, Gómez, de 20 años de edad, el cual procede de un nivel socioeconómico bajo.

El historial de Joaquín arroja la siguiente información:

Realizó con grandes esfuerzos estudios de primaria, secundaria y primer año de bachillerato.

En segundo de secundaria abandonó la escuela por no poder solventar los gastos de sus estudios. Después un amigo lo motivó para continuar estudiando. Joaquín es el mayor de ocho hermanos y ayuda a su sostenimiento. Desarrolla su trabajo de lunes a viernes, pero necesita trabajar en la taquería de su compadre Acacio los fines de semana para contar con un ingreso adicional. Es soltero y vive en una zona distante de su actual empleo.

Trabaja como lavaplatos y debe mantener siempre limpias las áreas del comedor y la cocina. También es ayudante del almacenista cuando se le requiere.

Hace bien su trabajo; únicamente realiza lo que se le pide, y nada más. “Todo lo realiza de una manera mecánica, sin creatividad”, comenta Graciela.

Cuando termina las tareas que se le asignan, se sienta a descansar mientras toma una humeante taza de café; no platica con nadie.

Graciela no puede entender por qué Joaquín no se interesa más por su trabajo. Parece que sólo quiere terminar sus labores, irse a descansar y cobrar el día de pago.

Graciela ha intentado demostrar interés por el trabajo de Joaquín, hacerlo conversar e integrarlo al grupo de sus compañeros, así como platicar con él acerca de su familia y sus expectativas de trabajo sin lograr grandes progresos. Joaquín es muy introvertido; no sonríe y por lo general responde a las preguntas que se le hacen con monosílabos tales como “sí”, “no”, “tal vez”, etc. Graciela y sus compañeros de trabajo están desconcertados, pues piensan que Joaquín se siente extraño al grupo. Esta actitud afecta al clima organizacional del grupo, aunque no representa problemas para nadie.

Se le pide contestar lo siguiente:

1. ¿Qué espera Joaquín de su trabajo?
2. ¿Graciela debe intentar que Joaquín se interese más por su trabajo?
3. ¿Cuáles son las causas del comportamiento de Joaquín?
4. Asesore a Graciela sobre el comportamiento que debe observar con Joaquín para que modifique su actitud.

Apoye sus respuestas en el modelo de cambio de Kurt Lewin.