

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

DIVISION DE ESTUDIOS SUPERIORES

FAC. DE TRABAJO SOCIAL

UNA OPCION EN TRABAJO SOCIAL INDUSTRIAL

LIC. ELOISA YARGAS GARZA

MONTERREY, N. L.

AGOSTO DE 1984

TM

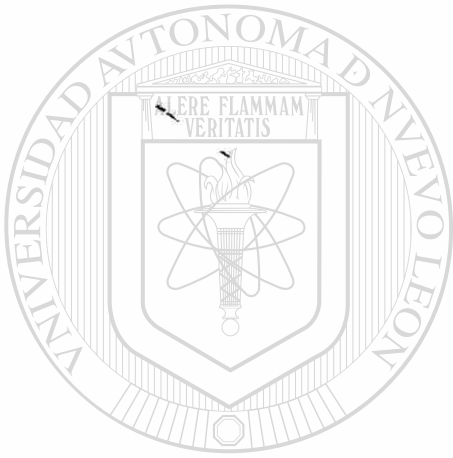
Z7-164

.C6

FTS

1984

V3



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

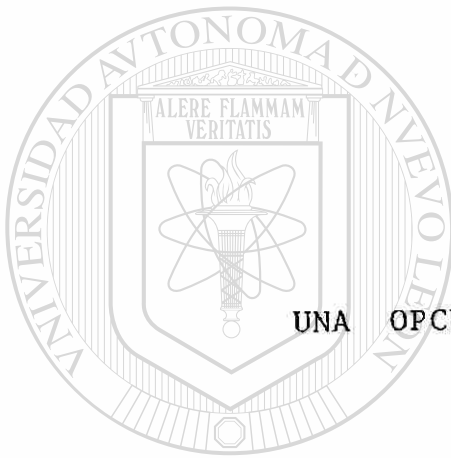
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

DIVISION DE ESTUDIOS SUPERIORES

FAC. DE TRABAJO SOCIAL



UNA OPCION EN TRABAJO SOCIAL INDUSTRIAL

UANL

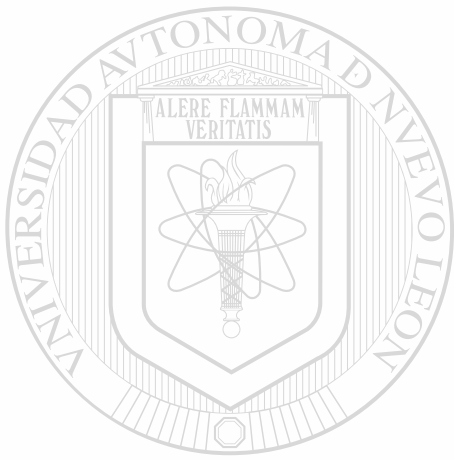
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Lic. Eloísa Vargas Garza

TM
Z7164
• C6
FTS
1984
V



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



139691

I N D I C E

	Página
LA INDUSTRIA COMO ORGANIZACION.....	1
- Naturaleza de las Organizaciones.....	3
- Definiciones de Organización.....	5
- Tipos de Organización.....	8
- La Organización como Sistema.....	11
- Moderna Teoría de la Organización.....	15
METODOLOGIAS DE TRABAJO SOCIAL.....	17
- Metodología Básica.....	17
- Método de lo Abstracto a lo Concreto.....	21
UNA OPCION EN TRABAJO SOCIAL INDUSTRIAL.....	26
- Primeras Aproximaciones.....	28
- Detección de Necesidades.....	36
- Diagnóstico y Programación.....	38
- Investigación.....	42
- Desarrollo de Potencialidades.....	49
- Elaboración del Plan de Acción.....	51
- Evaluación.....	54
APLICACION DEL METODO EN UNA INDUSTRIA DEL AREA METROPOLITANA DE MONTERREY.....	56
- <u>Investigación Experimental sobre Ausentismo</u>	56
- El Diseño de Investigación.....	57
- Evaluación.....	81
- Segunda Experiencia en Investigación Sobre Ausentismo.....	89
- <u>Diagrama de Trabajo Social Industrial</u>	90
CONCLUSIONES.....	92
CITAS BIBLIOGRAFICAS.....	93

I N T R O D U C C I O N

El Trabajo Social en el campo industrial, se inició como una nueva experiencia en lo que ahora es la empresa de CYDSA (Celulosa y Derivados S. A.) en el año de 1967, posteriormente en el Grupo VITRO se fué difundiendo la idea entre sus industrias, - esto en el área metropolitana de Monterrey, en cuyo medio y realidad estamos fundamentando esta tesis.

Es de suponerse que en una zona eminentemente industrial - como la nuestra, los precusores del Trabajo Social Industrial en este campo contemplaran una espléndida oportunidad para realizar su OBJETIVO PROFESIONAL. Siendo su punto de mira, el compromiso con el hombre y su realidad, y estando el hombre ligado a su trabajo en la industria, este habría de ser el cauce de sus esfuerzos, para atender las necesidades por mucho tiempo ignoradas o - tenidas en poca consideración.

Ese objetivo inicial, que ha de ser sostenido siempre, no se ha cumplido, aunque jamás se ha perdido de vista. Mis experien- cias y observaciones en el campo muestran que la labor de Trabajo Social en la industria ha caído en muchas ocasiones en un activismo sin propósito, dejando su objetivo profesional aletarga- do. DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Quizá sea porque en la industria como en cualquier otro tipo de organización, la persona tiende a involucrarse en un rol - de actividades rutinarias, preestablecidas, y destina poco o ningún esfuerzo a promover sus propias iniciativas; quizá otra limitación sea la deficiente preparación de los profesionales de Tra- bajo Social y su escasa ambición de desarrollo en su actividad; - tal vez la falta de unidad entre los profesionales del campo, - propicie que sea pobre o inexistente el intercambio de experien- cias, el cual, de darse, permitiría un mayor enriquecimiento de - criterios, la formulación de nuevas y mejores estrategias de ac- ción y, en suma, un perfeccionamiento continuo de nuestro haber-

profesional.

En vista de la situación en que se encuentra el Trabajo Social Industrial, la intención es sugerir una reactivación a mis colegas, haciendo surgir en ellos una positiva inquietud, un vigoroso interés por hallar y poner en marcha nuevas y mejores estrategias, más dinámicas y más eficaces para el cumplimiento de nuestro objetivo profesional.

Mi experiencia me ha dejado saber que todo lo anterior es posible, y para esto presento aquí una opción en Trabajo Social Industrial, ágil y funcional, con una metodología probada en sus resultados.

Lo más importante es, entonces, abandonar el conformismo y empezar a prestar mayor atención a los reclamos del hombre en la industria, dar una respuesta cabal a sus necesidades y, por esta vía, cumplir a plenitud el compromiso que una vez aceptamos y que es hoy, a todas luces, ineludible e impostergable.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

LA INDUSTRIA COMO ORGANIZACION

Tomando en cuenta que la industria forma parte de uno de los tipos de organización, aquí se incluye un marco de referencia sobre las organizaciones.

ORIGEN DE LAS ORGANIZACIONES.-

"Con el desarrollo de la agricultura el hombre termina su etapa de nómada cazador e inicia una nueva era aposentado en una región dedicado a la explotación de la tierra a fin de obtener los bienes que le son necesarios para su propia subsistencia. Al rededor de la agricultura podemos situar el desarrollo de la tribu, lo cual constituye en sí una nueva clase de vida social. Antes de que comenzara la labranza de la tierra y la cría de ganado, todo el que quería comer debía aportar su participación en la búsqueda de alimento, en la que virtualmente toda la tribu se hallaba implicada; pero cuando lo cerebros con visión a futuro, que habían ideado y planeado las maniobras cinérgicas, volviendo su atención a los problemas de organizar el cultivo de cosechas, la irrigación de la tierra y la alimentación de animales cautivos, consignaron dos cosas: por primera vez se creó no sólo una provisión constante de alimentos, sino también un excedente alimenticio regular con el que se podía contar; la creación de este excedente fue la llave que debía abrir la puerta a la civilización. La tribu no solo podía hacerse más numerosa, sino liberar algunos de sus miembros para que se dedicaran a otras tareas no ocasionales, ni supeditadas a las primordiales exigencias de la búsqueda de alimentos, sino actividades de plena dedicación que podían florecer y desarrollarse por derecho propio. Había nacido una era de especialización.

"Analizando la evolución del hombre, señalada con anterioridad, podemos localizar la naturaleza y el desarrollo de las organizaciones en la propia evolución del hombre. En primer término-

la organización surge como un elemento esencial, necesario para realizar la labor de la caza, primera actividad importante a la que el hombre se dedicaba a fin de obtener el alimento que necesita para su subsistencia. Es fácil imaginar que sin una organización adecuada, difícilmente hubiese podido llevar a cabo la cacería de grandes animales, ya que físicamente no estaba capacitado para realizar tal tipo de actividad. La organización fue lo que permitió al hombre realizar tan difícil empresa, dadas las condiciones de la época. El desarrollo de la agricultura y la ganadería, permite al hombre dedicar parte de su tiempo a otras tareas, no relacionadas directamente con la búsqueda de alimentos, como puede haber sido la realización de telares para elaborar sus propias vestimentas, la realización de utensilios de cerámica, diversiones y juegos, etc., que a la larga requirieron con toda seguridad que diversos grupos se dedicaran a esta actividad e intercambiaran sus productos por alimentos. Esta era de la especialización, propicia el desarrollo de las organizaciones de tipo familiar con objetivos específicos y dedicados a una tarea que permitía al núcleo familiar obtener mediante trueque todo lo necesario para su subsistencia.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES.-

"Todas las organizaciones tienen en común un cierto número de hombres que se han organizado en una unidad social, establecida con el propósito explícito de alcanzar ciertas metas. Los hombres establecen un club o una empresa, organizan un sindicato o un partido político, crean una fuerza policíaca o un hospital, y formulan procedimientos que regulan las relaciones entre los miembros de estas organizaciones y los deberes que han de cumplir cada uno de ellos. Una vez que ha sido establecida firmemente una organización, tiende a asumir una identidad propia que la hace independiente de las personas que la fundaron y de quienes constituye su membresía.

"Aún cuando los hombre que viven reunidos no hayan planeado ni establecido intencionalmente una organización formal, entre ellos mismos llega a desarrollarse una organización social; es decir, que sus formas de actuar, de pensar y en especial de interactuar entre sí, llegan a asumir reglamentaciones distintivas. Las vecindades, las familias los grupos de trabajo y de división, revelan una organización de vida social de esta clase.

"¿Cuál es nuestro criterio específico y diferenciativo --[®] que distingue a las organizaciones de otras clases de instituciones o agrupaciones? Tiene éste algo que ver con la forma en la cual se llega a organizar socialmente la conducta humana; pero no es como pudiera pensarse, respecto a que los controles sociales que ordenan y organizan la conducta de los individuos, - ya que tales controles sociales operan en las dos formas de organización: la social y la formal

"Por lo tanto, al hablar de organización social nos referimos a las formas en las cuales puede organizarse socialmente la conducta humana, es decir a las reglamentaciones observables

en la conducta de las personas debida a las condiciones sociales en las cuales se encuentran y no sus características fisiológicas o psicológicas, como individuos. Las muchas condiciones sociales que influyen la conducta de las personas, pueden ser divididas en dos grupos:

- a).- La estructura de las relaciones sociales en un grupo de personas
- b).- Las creencias y orientaciones compartidas que unen a los miembros y guían su conducta.

"En contraste con las organizaciones sociales caracterizadas con anterioridad, existen organizaciones que son establecidas deliberadamente con ciertos propósitos. En tales casos, las metas por alcanzarse, los reglamentos que se espera acaten los miembros de la organización, y la estructura de posiciones que define las relaciones entre ellos, no han surgido espontáneamente en el curso de la interacción social sino que han sido diseñados conscientemente y con anticipación para prever y guiar las interacciones y actividades. En este caso se emplea, el término organización formal para distinguirlas.

"De todos modos el hecho de que una organización haya sido establecida con formalidad, no significa que todas las actividades e interacciones de sus miembros se desarrollen estrictamente de acuerdo con los planes oficiales. En el seno de cada organización formal emergen organizaciones informales. Los grupos constituyentes de la organización, al igual que cualquier grupo, desarrollan sus propias prácticas, valores, normas y relaciones sociales al vivir y trabajar sus miembros y conjunto" (2)

DIFERENTES DEFINICIONES DE ORGANIZACION.-

Para enriquecer el tema y tener más claro el concepto, -
conozcamos algunas definiciones de organización:

1.- "Weber, distingue el "grupo corporado" de otras formas de organización social. El grupo corporado es una relación social cerrada o que limita por medio de normas la admisión de extraños... siempre y cuando - su orden sea planteado por la acción de individuos - específicos cuya función regular sea ésta, con un jefe o cabeza y, por lo general, también, con un personal administrativo.

2.- "Richard H. Hall agrega a la definición algunas observaciones. En primer lugar, las organizaciones conllevan relaciones sociales. Esto es, los individuos interactúan dentro de la organización. Estos individuos no están en simple contacto casual a pesar de que - la referencia a límites cerrados o restringidos pueda sugerirlo. Las organizaciones (grupo corporado) - incluyen unos sectores de la población y excluyen otros. La organización en sí tiene pues sus límites. - Un componente importante de esta definición, la idea de orden, distingue más aún las organizaciones de otras entidades sociales. Los modos de interacción no aparecen de manera simple: existe una estructuración de la interacción impuesta por la misma organización. Esta parte de la definición sugiere igualmente que - las organizaciones poseen una jerarquía de autoridad y una repartición del trabajo en la realización de - sus funciones.

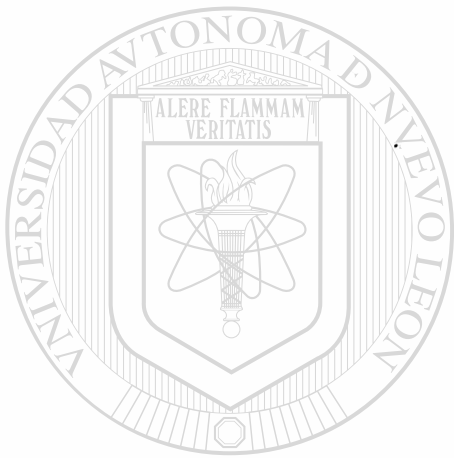
3.- "Etzioni afirma: Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) deliberadamente construidas y reconstruidas para lograr metas específicas.

cas. Se incluyen en este concepto las corporaciones, los ejércitos, las iglesias, las prisiones; se excluyen las tribus, las clases, los grupos étnicos y las familias. Las organizaciones se caracterizan por: a) división de las responsabilidades del trabajo, poder y comunicaciones, los cuales no distribuyen al azar o por patrones tradicionales, sino por medio de una planificación intencional que contribuya a la consecución de las metas específicas; b) La presencia de uno o -- más centros de poder que controlan los esfuerzos concentrados por la organización y los encaminan hacia -- sus objetivos; estos centros de poder además revisan -- continuamente el desempeño de la organización, remode -- lando su estructura, donde sea necesario, con el fin -- de aumentar su eficiencia; c) sustitución de personal cuyo rendimiento sea insatisfactorio pueden ser remo -- vidas y sus tareas asignadas a otros. La organización puede igualmente variar la combinación de su personal por medio de traslados y promociones.

4.- "La definición de Scott contiene algunos otros elementos: ... las organizaciones se definen como colectividades ... que han sido establecidas para la consecución de objetivos relativamente específicos sobre una base más o menos continua. Debe quedar claro... sin em -- bargo que las organizaciones tienen otros rasgos dis -- tintivos aparte de la especificidad y la continuidad -- de sus propósitos. Estos rasgos comprenden unos lími -- tes relativamente fijos, un orden normativo, una esca -- la de autoridad, un sistema de comunicación y un sis -- tema de incentivos que permite a diversos tipos de -- participantes trabajar juntos en la obtención de me -- tas comunes.

"Richard H. Hall realiza un análisis de las anteriores definiciones y concluye de la siguiente manera:

Una organización es una colectividad con límites relativamente identificables, con un orden normativo, con una escala de autoridad, con sistemas de comunicación y con sistemas coordinadores de alistamiento; una colectividad existe sobre una base relativamente continua en un medio y se ocupa de actividades que por lo general, se relacionan con una meta o conjunto de fines." (3)



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

TIPOS DE ORGANIZACIONES.-

Algunas tipologías.-

- 1.- "Según Parsons, a partir de los vínculos que existen entre las organizaciones y la sociedad en general, él distingue cuatro tipos de organizaciones, de acuerdo con su contribución a la sociedad.

El primero es la organización de producción. Como el nombre lo indica, este tipo de organizaciones elabora productos que son consumidos por la sociedad. El segundo tipo se orienta hacia las metas políticas. Este tipo busca asegurar que la sociedad logre sus objetivos preciados a la vez que genera y distribuye poder dentro de la sociedad. El tercer tipo es la organización integrativa, cuyos propósitos son solucionar conflictos, encaminar motivaciones hacia la satisfacción de expectativas institucionales y asegurar que las partes de la sociedad funcionen de manera compacta. La forma final de organización es la de mantenimiento de patrones, que intenta asegurar la continuidad de la sociedad, por medio de las actividades educativas, culturales y expresivas.

- 2.- "Según Katz y Kahn. Ellos ofrecen una elaboración del mismo enfoque; el primer tipo de organización que señalan es el de la organización de producción o económica que se ocupa de la creación de capital, la manufactura de mercancías y la prestación de servicios al público en general o a un segmento específico de él. Estas organizaciones de producción pueden a su vez subdividirse en formas primarias, secundarias o terciarias; asimismo ofrecen un medio de integración instrumental de la sociedad a través de la producción de una salida que se consume, a menudo como una necesidad básica para la supervivencia, por miembros de la sociedad. Las recompensas ofrecidas por este tipo de orga-

nización, sirven como estímulos para conservar el funcionamiento del orden colectivo.

El segundo tipo es la organización de mantenimiento; esta dedicada a la preparación global de las personas para sus funciones en otras organizaciones y en la sociedad. Este tipo se subdivide en las organizaciones ocupadas directamente en el mantenimiento, como en la Iglesia y en la Escuela, y aquellas ocupadas en la restauración, ya sea a través de actividades de salud y bienestar o de rehabilitación y reforma. Estas organizaciones propician una integración normativa de la sociedad.

El tercer tipo, las organizaciones adaptantes crean conocimiento, desarrollan y prueban teorías, y hasta cierto punto, aplican información a los problemas existentes. Los ejemplos más obvios en este caso son las universidades, con sus actividades investigativas y otras organizaciones para la investigación. Algunas organizaciones artísticas tendrían cabida en esta categoría por su grado de comprensión y experiencia humana.

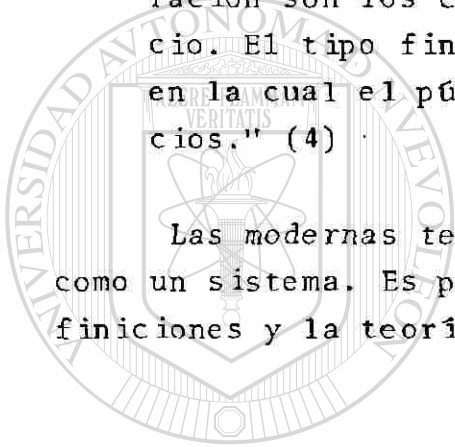
El tipo final es el de la organización administrativa o política, cuya preocupación es la asignación, coordinación y control de recursos, personas y subsistemas. El estado es el más importante y visible de tales organizaciones. A través de su poder para emplear y controlar la fuerza, el estado es la fuente central de poder. Otras organizaciones en esta categoría serían los subsistemas de gobierno, los grupos de presión, los sindicatos y las organizaciones con intereses especiales que representan a grupos tan diversos como los médicos, los educadores o los agricultores.

Katz y Kahn reconocen la probabilidad de que una sola organización se ocupe en más de una organización central, bien como parte de un programa explícito, como en el caso de las

universidades con su división entre enseñanza e investigación, o como programa adjunto a su función principal.

3.- "Según Blau y Scott. Estos autores establecen cuatro tipos de organizaciones. El primero es la asociación de mutuo beneficio, en el cual los mismos miembros son los beneficiarios primarios de las acciones de la organización. El segundo tipo es la organización mercantil, con los propietarios como los beneficiarios principales. La organización de servicio constituye el tercer tipo; su primera consideración son los clientes a quienes se les presta el servicio. El tipo final es la organización para el bien común, en la cual el público en general recibe los mayores beneficios." (4)

Las modernas teorías de la organización conciben a esta como un sistema. Es por lo tanto necesario, conocer algunas definiciones y la teoría general de Sistemas.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

LA ORGANIZACION COMO SISTEMA.-

El concepto de Sistema.-

"Fagen define al sistema como un conjunto de objetos, así como de relaciones entre los objetos y sus atributos. Bertalanfy alude al sistema como un conjunto de elementos que actúan recíprocamente. Johnson, Kást y Rosenzweing definen al sistema como un todo organizado y complejo, un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Por lo tanto sistema denota interdependencia o acción recíproca de componentes así como su calidad de totalidad.

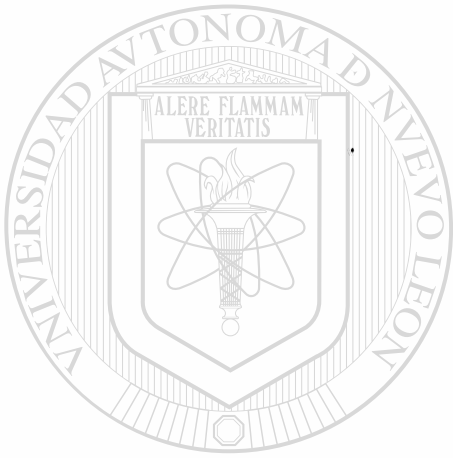
Características adicionales de los sistemas.-

"Otros factores y aspectos de los sistemas son también aplicables. Los sistemas en operación (sistemas activos), tales como las organizaciones, pueden considerarse como enlaces de flujos de los elementos de entrada "en los procesos" (fuerza motriz, materiales o información), provenientes de fuerzas del ambiente externo, de un mecanismo de transformación (maquinaria u organización técnica/humana) y el flujo de resultados o productos que se destinan a los usuarios. En el sistema pueden estar contenidos uno o más mecanismos de retroinformación, para su autorregulación. Por ejemplo, las indicaciones internas y externas de lo que el producto resultante es inferior al estándar podría ocasionar cambios, ya sea en el mecanismo para transformar en los elementos de entrada mismos o en ambas cosas.

Organizaciones Descritas en la Terminología de Sistemas.-

"Aunque ayuda mucho el considerar a las subunidades de las organizaciones (por ejemplo, los departamentos y las divisiones) como subsistemas, también estimamos útil pensar en las organizaciones como formadas por factores variables importantes en acción recíproca referidas a todas las subunidades o comunes

a ellas. Estas variables se refieren a objetivos, tareas, tecnología, organización humano/social, estructuración y relaciones-externas conexas. Así podemos percibir a los organismos como si fueran subsistemas de tareas, subsistemas tecnológicos, subsistema humano/social, subsistema estructural y sistema conexo externo." (5)



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Teoría General de Sistemas.-

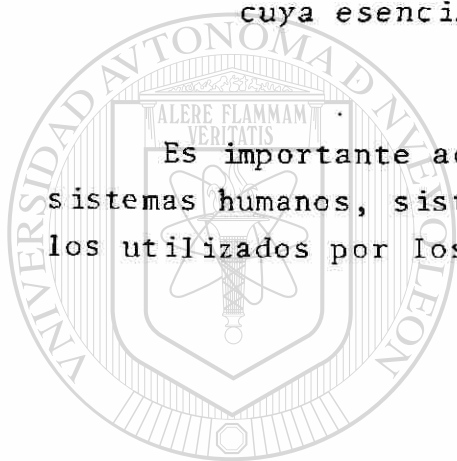
"La teoría general de los sistemas es un aspecto de análisis de la organización. El propósito de la teoría es la creación de una ciencia de universales de la organización que utilice como punto de partida los elementos y los procesos comunes a todos los sistemas. No necesitamos aclarar que si se logra esta síntesis alcanzará un nivel muy elevado de abstracción. A pesar de -- que la teoría general de los sistemas se encuentra aún en una fase tentativa, podemos aprender mucho de ella.

Hay varios niveles de sistemas que eventualmente deben integrarse a medida que los teóricos de los sistemas generales especulen acerca de una teoría global. Boulding propone una clasificación de estos niveles.

- 1.- La estructura estática.- Nivel del marco; la anatomía de un sistema.
- 2.- El sistema dinámico simple.- Nivel de aparatos de relojería que implican movimientos necesarios predeterminados.
- 3.- El sistema Cibernético.- Nivel de termostato, la retroacción simple y el circuito de control, diseñados para permitir que un sistema mantenga un equilibrio dado.
- 4.- El sistema abierto.- Nivel de sistema que se automantiene y que exhiben capacidad de rejuvenecimiento, crecimiento y reproducción. Este nivel se acerca a los organismos vivos y los incluye.
- 5.- El nivel genético social.- Nivel de la sociedad celular, caracterizado por la división del trabajo entre las células.

- 6.- Sistemas animales.- Nivel de movilidad; evidencia del-comportamineto orientado hacia metas.
- 7.- Sistemas humanos.- Nivel de interpretación simbólica y comunicación de ideas.
- 8.- Sistemas sociales.- Nivel de organización humana.
- 9.- Sistemas trascendentes.- Nivel de verdades últimas y - absolutas que presentan estructuras sistemáticas, pero cuya esencia es incognoscible." (6)

Es importante aclarar que de los sistemas mencionados, los sistemas humanos, sistemas sociales y sistemas trascendentes son los utilizados por los profesionales del Trabajo Social.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

LA MODERNA TEORIA DE LA ORGANIZACION.-

"Las cualidades distintas de la teoría moderna de la organización son su base conceptual-analítica, su dependencia de los datos de investigación empírica y, sobre todo, su naturaleza sintetizadora e integradora. Estas cualidades se incertan en una filosofía que acepta la premisa de que el único modo significativo de estudiar la organización es considerarla como un sistema.

"El análisis de sistemas tiene su propio y particular criterio. La teoría moderna de la organización acepta el análisis de sistemas como punto de partida. Formula un grupo de preguntas interrelacionadas que no han sido contempladas seriamente por la teoría clásica y neoclásica de la organización. Podemos mencionar las siguientes:

1.- ¿Cuáles son las partes estratégicas del sistema?

2.- ¿Cuál es la naturaleza de su interdependencia?

3.- ¿cuáles son los procesos principales del sistema que vincula a las partes y facilitan su mutuo ajuste?

4.- ¿Cuáles son las metas perseguidas por el sistema?

La teoría moderna de la organización no es un cuerpo homogéneo de pensamiento. Cada autor y cada investigador tiene su propio eje cuando consideran al sistema. Quizás el factor unificador más-evidente de la teoría moderna de la organización es el esfuerzo -- realizado por con objeto de considerar a los sistemas humanos en - su totalidad.

El Trabajo en relación con la teoría moderna de la organización implica una labor de avanzada; de tal modo es difícil aplicarlo y determinar su dirección. Aunque su futuro no se delinea muy -

claramente, hay algo muy obvio: Las preguntas formuladas acerca de la conducta humana dentro de la estructura de las organizaciones no puede constatarse claramente mediante las teorías clásica y neoclásica. La comprensión de la organización humana requiere un análisis creador de grandes cantidades de datos empíricos, un elevado orden de razonamiento deductivo y una apreciación intuitiva de valores individuales y sociales. La ejecución de todos estos objetivos y su inclusión en el marco de concepto del sistema parecen ser la meta de la teoría moderna de la organización." (7)

Todo lo que hasta aquí hemos visto es sólo un marco de referencia. Se hace necesario ahora empezar a ubicarnos en el centro de interés del presente trabajo que es una visión del hombre en toda su integridad, dentro de la empresa en su más amplia concepción.

Es indispensable para continuar, establecer un concepto de empresa. La concebimos primero como una organización económica, de acuerdo con la tipología que se expuso anteriormente. Sin embargo tal concepto es limitado y habríamos de considerarla más ampliamente.

Literalmente la palabra denota la acción de emprender en la acepción que queremos manejar, la empresa es una organización que existe con dos finalidades paralelas íntimamente ligadas:

La producción de bienes y/o servicios, que constituye su finalidad económica, y la de promover el desarrollo integral del hombre, que es su finalidad social.

METODOLOGIAS DE TRABAJO SOCIAL

Considerando que la intención de esta tesis es proponer una opción de Trabajo Social Industrial es indispensable acudir a el examen de las metodologías existentes, para deducir el valor del nuevo enfoque que aquí se propone.

Las metodologías que se examinan son las siguientes:

I.- Metodología Básica, de Angélica Gallardo.

II.- Método de lo Abstracto a lo Concreto, de Boris Lima.

I.- Metodología Básica de Angélica Gallardo.-

Esta autora conjunta en su método básico todo el quehacer del Trabajador Social en cualquier campo que éste se encuentre.

A través de cuatro etapas, pretende llegar al siguiente objetivo:

"Procurar transformaciones o modificaciones, estaría significando; colaborar en la transformación de las estructuras socio-políticas y económicas existentes a nivel del mundo material y humano. Humano por cuanto deben lograrse cambios en las estructuras mentales de la gente" (8)

Etapas del Método.-

1.- INVESTIGACION.-

Esta pretende reunir en forma organizada, a través de la observación, indagación, etc. todos los antecedentes que sirvan para conocer las situaciones sociales abordadas.

Nivel de Investigación.-

a).- Nivel de Investigación Preliminar o exploratoria.

b).- Nivel de Investigación Descriptiva.

a).- Investigación Preliminar.-

Tiene por objeto obtener un conocimiento global de la situación en estudio: sus principales características, estructuración, configuración, formas de relaciones, necesidades emergentes, contradicciones que existen, principales usos, valores, costumbres y modalidades del pensamiento de la gente.

Implica la investigación preliminar, el momento de los primeros contactos con la gente, a la cual corresponde una forma de conocimiento sensible.

b).- Investigación Descriptiva.-

En este tipo de investigación corresponde al Trabajador Social la realización de un conjunto de acciones que implican una decisión previa y en virtud del conocimiento ya adquirido en la etapa anterior, decidir, seleccionar, precisar aquellos aspectos del cuadro general que le hayan parecido mayormente interesantes, que verdaderamente los considere más significativos, y por los cuales decide para los efectos de indagarlos con profundidad de acuerdo con su criterio técnico-profesional y personal

Se está entonces en un tipo de conocimiento perceptivo, en el que el Trabajador Social debe realizar un juego de razonamientos lógicos de relación y apreciación de todo aquello que ha registrado, y que cierta-

mente lo configuran un diagnóstico preliminar o tentativo, que ya, en un nivel de mayor abstracción le permitirán la estructuración del diagnóstico de la situación con un carácter más definitivo.

Se pretende a través de este proceso metodológico la obtención de un conocimiento válido de la situación social con fines de acción transformadora.

2.- DIAGNOSTICO.-

En el Trabajo Social, el diagnóstico, consiste en una descripción pormenorizada de los problemas habidos, y de los recursos existentes para solucionarlos como la naturaleza y cuantía de ambos y su proyección a futuro.

El diagnóstico es más que una fotografía de la realidad -- "conocida", es más que su carácter dinámico interpretativo, analítico. En sí su procedimiento de elaboración requiere de ciertas secuencias que sirvan de modo de decantación.

En este método el diagnóstico se elabora a partir del cumplimiento de diferentes fases, en donde como en las etapas anteriores, participan los integrantes del equipo de programación.

3.- PROGRAMACION.-

A través de la programación se pretenden determinar las acciones de manera racional y prevista con sujeción a los fines y objetivos, medios y recursos de que se dispone, enmarcando dichas acciones dentro de corto, mediano o largo plazo.

Respecto a la programación, Angélica Gallardo agrega:

1.- Debe conocerse en forma clara y precisa aquello que se

pretende alcanzar.

- 2.- Deben escogerse los medios más adecuados para alcanzarlo.
- 3.- Los objetivos que se formulan deben ser realistas y compatibles.
- 4.- Debe fijarse el tiempo en que se lograrán las metas.

4.- LA EJECUCION.-

La puesta en marcha de los programas y proyectos específicos constituye la ejecución, a través de la cual, la acción transformadora llega al seno de la base iniciándose con ella un proceso de movilización y vivenciación y que, para los sujetos se traduce en un cambio de conducta, en tanto que a nivel de la realidad puede lograrse una alteración o modificación de ella.

Muchas veces los programas, si bien se inician o impulsan no siempre llegan a un cumplimiento total. Es aquí donde entra en juego el rol motivador y estimulador del Trabajador Social que insiste por la manutención de un ritmo de trabajo adecuado, responsable y compartido a nivel de las bases, en tanto que dé insistencia y presión a nivel de los organismos representativos de diferentes estructuras.

Posteriormente en su metodología, Angélica Gallardo propone a la evaluación como un proceso metodológico que se mantiene constante a través de toda su trayectoria metodológica y por el cual es posible ir observando la acción en orden a enmendarla.

Consiste la evaluación en el confrontamiento que se realiza entre las metas programadas y aquellas alcanzadas, señalando al mismo tiempo los aciertos y errores que pueden servir de experiencia para el futuro. El resultado de la acción entonces en

su relación con los objetivos propuestos, obliga a incursionar en los factores causales de manera tal de obviarlos o modificarlos para luego adentrarse en formas de acción adecuadas.

La evaluación permite detectar las fallas técnicas que el seguimiento de cada proceso metodológico pueda incluir. Descubierta la falla, podrá perfeccionarse, pulirse o anularse la técnica.

II.- Método de lo Abstracto a lo Concreto, de Boris Lima.-

Apoyando su método en diversas teorías de autores materialistas dialécticos como Federico Engeles, Mao Tsetung, Korel Kosik, Boris Lima presenta una metodología que pretende alcanzar a través de tres grados (Externo, Conceptual y Racional) el siguiente objetivo:

"La liberación del hombre oprimido, a través de un proceso continuo y dialéctico de acción y reflexión sobre la realidad"

(9)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Este autor desarrolla su metodología a través de seis fases: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

1.- SENSITIVA.-

En esta fase se pretende adquirir nociones sobre la realidad. El objetivo es captar las cosas que se revelan a los hombres, no importando que éstas se presenten en forma idealista, en su carácter subjetivista, que niega prioridad al mundo exterior o en su carácter pragmático.

Se trata de captar al mundo de la apariencia, de la pseudoconcreción, que llena el ambiente de la vida común, pero que por

su regularidad, evidencia e inmediatez, penetra en la conciencia de los individuos asumiendo características de hechos naturales e independientes.

Pues bien, la tarea consiste en tomar los preconceptos para arrancar desde allí hasta llegar al conocimiento de la realidad en que está inmerso el hombre de conciencia ordinaria.

Este primer momento de aproximación lleva la intención de vivir esa realidad, de vivenciar al hombre y su mundo exterior tal como es. Para ello sólo en este momento el técnico debe relegar en un segundo plano sus conocimientos anteriores para colocar primero sus sentidos, como único instrumento eficaz que le permitirá aprehender el mundo del hombre común.

2.- INFORMACION TECNICA.-

En esta etapa corresponde investigar a las instituciones que de carácter nacional ofrezcan estadísticas, o que los cursos arrojen información acerca del estudio. De este cúmulo de datos algunos tendrán validez científica, otros serán de confiabilidad dudosa.

Se tendría un conjunto de conocimientos referentes a los más variados aspectos de la realidad: antecedentes o datos históricos, población, estructura de edades, estructural ocupacional, estructura productiva, estadísticas, datos sanitarios, etc.

Independientemente de su validez o invalidez, estos datos "per se" no serán desechados, al contrario serán utilizados por el agente propulsor. Claro que esta información, a pesar que le atribuyamos un mayor rigor científico, a pesar de que los guarismos o la cualidad de la información aparentemente sea confiable y significativa, deberá ser aceptado siempre como otra materia prima a procesar.

3.- INVESTIGACION PARTICIPANTE.-

Para la concepción de esta fase, Boris Lima ha partido de la premisa de que el conocimiento de una persona viene de dos fuentes: la experiencia directa -praxis-, y la experiencia indirecta -el conocimiento acumulado-.

Mediante esta fase se pretende aprehender las características generales y particulares de la realidad de la cual se interviene. Se desarrolla el conocimiento como un desplazamiento al interior de las cosas, al descubrimiento de las conexiones y contradicciones que constituye lo esencial, la expresión sustancial del carácter cualitativo de los objetos.

4.- DETERMINACION

Para descubrir la esencia de la cosa, la esencia contradictoria de la cosa, se requiere de una actividad especial caracterizada por un esfuerzo sistemático y crítico tendiente a captar la estructura misma.

Como los grupos de base han venido desarrollando los medios que han posibilitado que la población se integre al análisis de los fenómenos que le son inherentes, a determinar con objetividad su situación problemática mediante el descubrimiento de los caracteres esenciales de las cosas y el núcleo generador de los mismos.

Estando en posesión de la estructura celular que condiciona y engendra todo lo demás, de la determinación conceptual que concentra como embrión todas las contradicciones del fenómeno, podemos avanzar en el método de lo abstracto a lo concreto.

Ahora el hombre estará en condiciones de mirar científicamente sus problemas, porque los comprende objetivamente, porque

se los ha explicado, podrá determinar cuáles son sus problemas - principales, cuáles los secundarios, cuáles los prioritarios y los de urgente solución y cuál es la conexión entre las múltiples variantes de su realidad traumatizante.

5.-ELABORACION DE MODELOS DE ACCION.-

Una vez que tenemos un conocimiento científico de la comunidad, se pasa a cumplir con esta fase. Partiendo de la jerarquización anterior, tiende a la selección de soluciones, tanto de carácter inmediato como mediato, a través de un sistema lógico de mecanismos de acción.

Con base en la teorización de los hechos, se está en la capacidad de emprender la programación de la acción. En tanto a la clasificación de lo particular a lo general, y el análisis de las contradicciones de delinear la estrategia y la táctica de una permanente retroalimentación de la realidad, mediante una guía de acción para la orientación, organización y movilización de la comunidad.

6.- EJECUCION Y CONTROL.

En la medida de que se dispone de un fichero integrado por el juego de modelos a través de su operacionalidad, la cual implica mayor actividad por parte de la población y requiere de la utilización de diversas técnicas para el trabajo con ellas, la solución de los problemas se realiza en una acción "de abajo hacia arriba", donde las masas y el Trabajador Social son conjuntamente sujetos de cambio.

Al llevar esta fase a cabo implica el desarrollo de los modelos a través de sus acciones encadenadas; por ello es necesario tener en cuenta los mecanismos de acción que se utilicen puesto que estos están sometidos a una serie de estados sucesivos -- que adoptan formas variadas de comportamiento entre el estado inicial y el estado final.

En general podemos decir que las metodologías de Angélica-Gallardo y Boris Lima no pueden ser utilizadas dentro del Trabajo Social Industrial por lo siguiente:

- a) Son lentas en su proceso, para las exigencias que marca la industria.
- b) Sus objetivos son un tanto inalcanzables en nuestro campo.
- c) Requieren en su proceso, una formación de grupos -- que auxilien la labor del Trabajador Social en la -- Investigación, Diagnóstico y Planeación, que en la -- industria no podrían llevarse a cabo.

No quiero decir con esto que las metodologías anteriormente mencionadas, no puedan definitivamente llevarse a cabo dentro de la industria, sino que tienen una serie de limitaciones para el profesional de Trabajo Social en la industria, y que precisamente por esto debemos pensar en nuevas opciones.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



UNA OPCION EN TRABAJO SOCIAL INDUSTRIAL

Aquí empiezan a conjugarse las diferentes teorías de organización, el funcionamiento organizacional y el foco de atención del Trabajo Social; el individuo dentro de un sistema organizacional, su conducta, motivaciones, intereses y la problemática que de ello surge.

Se trata de considerar al individuo inmerso en su sistema organizacional con objetivos bien definidos, en el cual éste toma parte importante.

La orientación en este trabajo es hacia el hombre en la empresa y en esa intención nos hemos establecido un objeto y un objetivo.

O B J E T O

Entenderemos por objeto de Trabajo Social Industrial el --centro hacia quien dirigiremos nuestras acciones. Es importante definir desde el principio quién será el eje de atención en nuestro trabajo, sin desligarnos en ningún momento de los lineamientos que marca el compromiso de nuestra profesión.

Este compromiso sigue presente en todo nuestro actuar profesional, y para el área industrial no será otro que:

" EL HOMBRE EN LA EMPRESA "

Nos estamos refiriendo al hombre, que posee una serie de potencialidades que necesitan aflorar porque cuando esto ocurre, el hombre puede ser plenamente responsable de su crecimiento y desarrollo integral

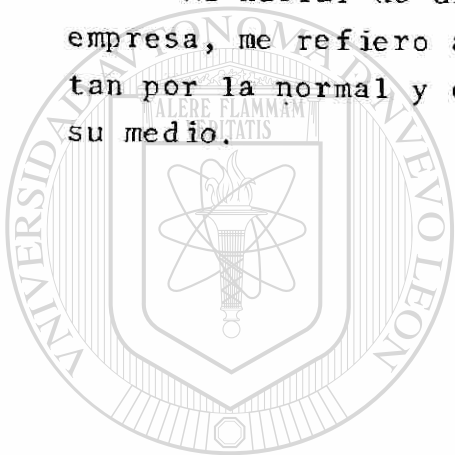
O B J E T I V O

Concebimos como objetivo en este método:

"ELEVAR LA CAPACIDAD DE ANALISIS DEL HOMBRE EN LA EMPRESA
PARA LA SOLUCION DE SU PROBLEMATICA COTIDIANA"

Entiendo por elevar la capacidad de análisis activar en el trabajador las potencialidades que en él están presentes.

Al hablar de una problemática cotidiana del hombre en la empresa, me refiero a todas aquellas situaciones que se presentan por la normal y constante interacción entre el trabajador y su medio.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Para el desarrollo de la presente metodología se ha elaborado un orden, en cuyo seguimiento figuran siete etapas:

- 1.- Primeras Aproximaciones
- 2.- Detección de Necesidades
- 3.- Diagnóstico y Programación
- 4.- Investigación
- 5.- Desarrollo de Potencialidades
- 6.- Elaboración de Planes de acción
- 7.- Evaluación

1.- PRIMERAS APROXIMACIONES.-

Utilizando la recopilación de datos dentro de la empresa, esta etapa trata de ofrecernos al final un conocimiento global de la organización y de las características generales del trabajador. A este contacto inicial lo llamo primeras aproximaciones.

Al finalizar esta etapa deben quedar claros los siguientes puntos:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

A).- En cuanto a la empresa:

- a).- Políticas de la empresa
- b).- Reglamento interior de trabajo
- c).- División de la empresa por áreas y sus titulares
- d).- Las áreas de Recursos Humanos: objetivos y funciones.

B).- En cuanto a los trabajadores:

- a).- Número de trabajadores

- b).- Edad
- c).- Sexo
- d).- Estado civil
- e).- Número de hijos
- f).- Escolaridad
- g).- Domicilios
- h).- Sindicato a que pertenecen los trabajadores
- i).- Otros que se puedan obtener

En cuanto al punto que se refiere a datos de la empresa -- estos se pueden obtener a partir de documentos existentes, entre vistas formales y entrevistas informales.

Una explicación breve de los subpuntos que se mencionan, -- hará más comprensible la obtención de la información:

- a).- Políticas de la empresa.-

Son normas de acción que se formulan para definir el esquema funcional de la organización aunque no son impuestas autoritariamente, tienen vigencia permanente y ejercen una indudable influencia con el comportamiento del personal de la compañía.

Las políticas de una organización reflejan la filosofía de sus directivos, estableciendo criterios de acción para orientar los esfuerzos comunes hacia el logro de las metas y objetivos organizacionales.

- b).- Reglamento interior de trabajo.-

Cojuga reglas que determinan derechos y obligaciones del trabajador. Son de carácter obligatorio para ordenar y organizar las labores productivas.

Igual que en el caso de las políticas, el conocimiento del reglamento interior por el Trabajador Social es fundamental, para que en el desempeño de sus labores, no incurra en errores u omisiones que violen las reglas establecidas.

c).- División de la empresa por áreas y sus titulares.-

Este punto se refiere a la manera en que se encuentran divididas las responsabilidades de la empresa, la forma en que se reparten las labores para cumplir con un objetivo común.

Aquí nos interesa conocer al titular del área y sus funciones, hasta llegar a lo más importante que es, a través de él hacer acopio de la información que nos interesa: los problemas de los trabajadores dentro del área laboral y lo que manifiestan.

d).- Las áreas de Recursos Humanos: objetivos y funciones.-

Nuestra intención en este punto es conocer qué intereses del trabajador están cubriendo las áreas de recursos humanos. Por lo general en las empresas existen áreas tales como:

-Personal.-

Aunque para Fernando Arias G. la denominación de esta área debería ser: "Administración de Recursos Humanos" en las industrias se les sigue conociendo como Departamento de Personal y su objetivo teórico es el siguiente:

"Desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para promover una estructura administrativa eficiente, trabajadores capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en -

el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, ase-
sorando sobre todo lo anterior a la línea de direc-
ción son el objetivo que redundará en el beneficio -
de la organización, los trabajadores y la colectivi-
dad".

-Capacitación y Adiestramiento.-

Por la importancia que representa la capacitación-
y adiestramiento en las empresas en la nueva ley del-
trabajo de 1970, en su artículo 132, al hablar de --
las obligaciones de los patrones menciona:

"Organizar permanente o periódicamente cursos o en-
señanzas de capacitación profesional o de adiestramien-
to para sus trabajadores, de conformidad con los pla-
nes o programas que, de común acuerdo elaboren los -
sindicatos o trabajadores, informando de ellos a la-
Secretaría de Trabajo y Previsión Social de los Es-
tados, territorios y Distrito Federal. Estos pod-
drán implementarse en cada empresa o para varias, en
uno o varios establecimiento para uno o para varios
establecimientos, departamentos o secciones de los -
mismos, por personal propio o por profesores técni-®
cos especialmente contratados o por alguna otra mo--
dalidad. Las autoridades de trabajo vigilarán la e--
jecución de los cursos o enseñanzas."

La palabra adiestramiento la define Fernando Arias
de la siguiente manera:

"Proporcionar destreza en una habilidad adquirida,
casi siempre mediante una práctica más o menos pro--
longada de trabajos de carácter muscular o motriz".

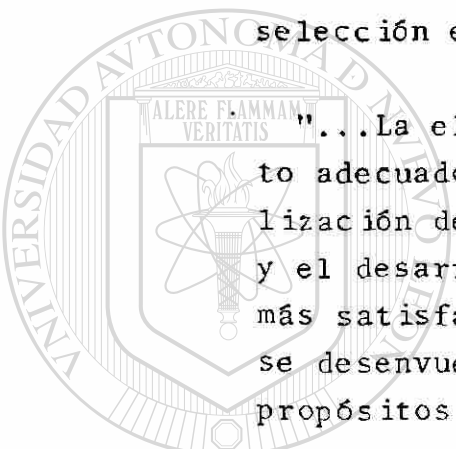
Y capacitación:

"Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".

-Reclutamiento y Selección.-

Esta área se encarga de seleccionar entre un total de aspirantes, a la persona que cumpla con los requerimientos del puesto vacante y se ajuste a las políticas de selección de la empresa.

Mencionaremos algunos datos teóricos acerca de la selección en las organizaciones:



"...La elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y a un costo adecuado, que permita la realización del trabajador, en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades, a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en que se desenvuelve, para contribuir de esta manera a los propósitos de la organización".

-Seguridad e Higiene Industrial.-

La definición para el departamento de Seguridad e Higiene Industrial en la empresa, es la siguiente: [®]

"Es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente Psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud".

La anterior definición es basada en la siguiente filosofía:

"Las enfermedades repercuten en forma negativa en desarrollo integral (económico, social, cultural, etc) del país en las siguientes formas:

- a).- Producción.- Principalmente por dos causas.- Ausentismo (costo de lo que no se produce) y falta de energía (apatía) que conduce a una baja productividad.
- b).- Mortalidad.- Que resta personas a la población económicamente activa y puede significar la pérdida de muchos talentos de todo tipo.
- c).- Gastos.- Que impiden dedicar sumas a otros fines"

Aunque esto ha sido sólo un repaso somero sobre las áreas de recursos humanos, es relevante porque nos lleva a conocer:

- La trayectoria y experiencia del departamento y su titular.
- Su punto de vista acerca de la problemática del trabajador.
- Sus programas actuales.
- Su método de trabajo.
- Sus planes a futuro en el área,

Esto se logra a través de entrevistas personales con los titulares de las diferentes áreas de recursos humanos que existen en la organización.

B).- En cuanto a los trabajadores:

En este punto se tratará de recabar la información existente en la misma organización. Todo lo relativo a características del trabajador, nos interesa. Los archivos de personal, el departamento de Sistemas y otras áreas de recursos humanos, serán nuestras fuentes de información.

Se tratará aquí de recabar datos que reflejen las características más generales de la población con la cual habremos de trabajar.

Como lo mencionamos en un principio, los datos que pueden obtenerse de los trabajadores en estas primeras aproximaciones son las siguientes:

- Número total de trabajadores
- Sexo
- Estado civil
- Número de hijos
- Escolaridad
- Domicilio de los trabajadores
- Sindicato a que pertenecen los trabajadores.

Estos datos y los que se puedan obtener de los archivos más actuales, reflejarán un panorama de la población.

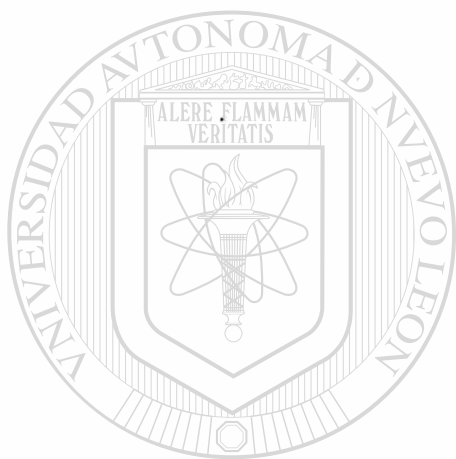
Es importante utilizar las técnicas estadísticas para facilitar el trabajo de la interpretación de los datos; el promedio, la media, los porcentajes, nos serán de gran ayuda.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Debe quedar claro que en lo referente a esta segunda parte de las primeras aproximaciones no se utilizará ninguna técnica donde el trabajador sea cuestionado, sino que se trata de obtenerlos sin su participación. Por el momento es preferible esperar a ubicarnos primeramente dentro de nuestro campo.

Un análisis de la información recabada nos llevará a conocer hacia donde dirigir nuestras acciones, y evitará en lo próximo la duplicidad de programas y el no incurrir en errores u omisiones en el cumplimiento de las políticas establecidas por la compañía; nos ayudará a obtener un conocimiento general de

la población y nos marcará las bases para la siguiente etapa. Se
rá entonces la ubicación del Trabajador Social dentro de una or
ganización.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

2. - DETECCION DE NECESIDADES. -

Un análisis de la etapa anterior dará margen a que en la detección de necesidades el Trabajador Social esté totalmente - impregnado de la situación en que se encuentra la empresa con - sus trabajadores. Aunque de manera muy general, las primeras aproximaciones lograrán situarnos en nuestro campo.

En esta segunda etapa empieza para el Trabajador Social - el contacto con el trabajador, donde se pretende recabar las opiniones, ideas, proposiciones de mejora y lo principal, las necesidades que manifiesta el trabajador.

Es importante aprovechar este primer contacto con los trabajadores para presentarnos ante ellos y hacerles saber que cuentan con nuestra colaboración como Trabajadores Sociales, sin olvidar nuestro objetivo, que debe ser muy claro:

"DETECTAR NECESIDADES DEL HOMBRE EN LA EMPRESA"

Para este método entenderemos por necesidad, lo que el trabajador manifieste como carencia y reconozca como tal.

Habiendo definido para el método el concepto de necesidad, se pasará a recomendar una técnica para detectarlas. Recordemos la relación que existe entre ésta y la etapa anterior, de tal -- forma que el análisis que se concluyó podrá dirigir nuestra de--teccción de necesidades, es decir de lo que se obtuvo en las primeras aproximaciones que sin duda, nos guiará para detectar las--necesidades.

Volviendo a la técnica para la detección de necesidades se propone en este método; la encuesta a través de entrevistas individuales por considerar que de esta podremos lograr un contacto--cercano y eficaz con el trabajador, el cual se considera muy im-

portante no sólo dentro de esta etapa sino durante todo el método; además, de no utilizarse la entrevista para la encuesta, la presentación del Trabajador Social con la población no será posible.

Requisitos para la elaboración de la encuesta.-

- Claridad y sencillez en las preguntas
- Preguntas abiertas, es decir la encuesta no deberá sugerir la respuesta
- Deberá abarcar todas las áreas que se detectaron en las primeras aproximaciones
- Deberá ser completa pero breve en sus cuestionamientos
- Procurar su aplicación a todo el personal.

Algunas recomendaciones para la aplicación de la entrevista:

- No olvidar nuestra relación profesional
- Aprovechar el diálogo para la presentación ante el personal
- Dejar expresar al trabajador sus inquietudes
- Que la entrevista se lleve a cabo en un clima de confianza.

Debemos además tomar en cuenta las limitaciones de tiempo para la entrevista; comunicar al supervisor del objetivo de la encuesta, será de gran utilidad para que éste pueda conceder nos las facilidades necesarias.

De esta forma podremos conocer con más profundidad las necesidades de los trabajadores, para pasar a la siguiente etapa.

3.- DIAGNOSTICO Y PROGRAMACION.-

DIAGNOSTICO.-

Determinadas las necesidades tenemos ya un panorama de la problemática del trabajador. A través de técnicas estadísticas, el Trabajador Social codificará la información para jerarquizar las necesidades del trabajador, lo que constituye el diagnóstico

Recordemos que hasta el momento el diagnóstico que se obtenga de esta etapa será única y exclusivamente de las necesidades que el trabajador manifestó.

Dentro del diagnóstico, el Trabajador Social tiene una participación determinante; es por esto que nos detenemos a comentar sobre la importancia de su ética profesional y su juicio en la jerarquización de necesidades, es decir en la selección de la prioridad de éstas.

Dado que el diagnóstico consiste en la jerarquización de necesidades y recursos existentes para su solución, presentamos aquí una forma sencilla para su descripción y su jerarquización:

Descripción de la necesidad	Núm. de Trab. afectados	Recursos para solucionarlo	Factibilidad de llevarlo a cabo.
-----------------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------------------

Una vez que dispongamos del diagnóstico, el siguiente paso es:

PROGRAMACION:

Los programas elaborados en esta etapa deberán responder a los resultados de la etapa anterior.

Los programas deben incluir por lo menos los siguientes puntos:

a).- Problema.- Será la descripción de las dificultades o necesidades que el trabajador manifestó. Esta descripción deberá incluir el número de trabajadores involucrados en dicho problema y la manera en que los afecta.

b).- Objetivo.- Esequiel Ander Egg define "objetivo" de la siguiente manera:

"En el proceso de programación y planificación; el objetivo es la expresión cualitativa de ciertos propósitos que se especifican expresamente y que se desean alcanzar"

El objetivo es aquello que se desea alcanzar, a través de ciertas acciones y de una manera prevista.

c).- Metas.- Se entiende por meta un modo de indicar cuantitativamente el objetivo de un programa precisado - éste en tiempo y lugar, tiempo en el que se pretende alcanzar la meta, y el lugar en donde se desea alcanzar.

d).- Procedimiento.- Es la serie de acciones que se llevan a cabo para alcanzar la meta, debiendo tomar en cuenta los recursos de que se dispone, además de in-

cluir las estrategias y técnicas que habrán de utilizarse.

- e).- Evaluación.- Esta incluye la forma en que se llevará a cabo la evaluación, es decir, los instrumentos con que se habrán de medir los resultados que deberán ser claros y precisos.

La evaluación deberá estar presente en todo el transcurso del programa, y nos permitirá apreciar el grado de solución de los problemas.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



A diferencia de otras metodologías ya examinadas, que siguen una forma de acción escalonada en las diferentes etapas, en mi concepto debe trabajarse de acuerdo con un esquema de acción constante, de la siguiente manera:



4.- INVESTIGACION.-

Es aquí el momento preciso para iniciar esta etapa, puesto que existen dos ventajas: la identificación con los trabajadores a través de los programas y el mejor conocimiento de su problemática.

En esta etapa de investigación, ésta podrá ir dirigida a cualquier tipo de problemática que se presente en la empresa y para el conocimiento de las potencialidades del trabajador.

Problemática

- Ausentismo
- Conflictos laborales
- Alcoholismo, Drogadicción
- Rotación de personal
- Endeudamiento del trabajador
- Salud, etc.

Potencialidades

- Valores
- Costumbre
- Hábitos
- Motivaciones
- Intereses

Es importante dejar claro antes de iniciar las explicaciones respecto al proceso de la investigación, que ésta, además de la problemática que arroje, nos irá dando el conocimiento de las potencialidades del trabajador.

Se comenzará ahora por definir primeramente la investigación:

J. W. Best, señala a la investigación como un proceso formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico de análisis .

Ezequiel Ander Egg menciona, que la investigación es un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico que permite descubrir nuevos datos o hechos, relaciones o leyes en cualquier campo del conocimiento humano.

Para Webgter's, investigación es una indagación o examen cuidadoso y crítico en la búsqueda de hechos o principios; una diligente pesquisa para averiguar algo.

Se concluye entonces que la investigación, será un proceso que, utilizando la metodología científica, nos permita obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad.

Tipos de Investigación.-

La investigación puede dividirse en dos tipos:

- a).- Investigación Experimental
- b).- Investigación Ex-post-facto o no Experimental

Dentro de este estudio se hace referencia a los dos tipos porque se considera que cada uno tiene su propio valor. Sin embargo se enfatiza más en el tipo experimental porque se considera una opción para obtener conocimientos de la realidad, a través de una relación más directa con el trabajador, sin por esto restar méritos a la investigación no experimental, que también se utiliza dentro de nuestra labor profesional, ya que algunos problemas pueden ser investigados experimentalmente y otros no.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Diferencia entre Investigación Ex-post-facto y la Experimental.-

Tanto la investigación experimental como la no experimental se pueden hacer inferencias y obtener conclusiones, y la lógica básica de la investigación es fundamentalmente la misma, pero las conclusiones no son tan consistentes desde el punto de vista empírico en la investigación no experimental.

En cuanto a la forma básica del razonamiento, éste es igual tanto en la investigación experimental como en la no experimental. La diferencia principal reside en el control de las-

variables independientes; es decir que en los experimentos el - investigador puede manipular las variables independientes a su voluntad. En la investigación no experimental es imposible manipular las variables independientes. La primera característica - de este tipo de investigación es que las variables independien- tes llegan al investigador ya confeccionadas e integradas.

Del libro "Enfoque Conceptual de la Investigación del Com- portamiento" de Kerlinger, podemos resumir lo siguiente:

TIPOS DE INVESTIGACION

A).- INVESTIGACIÓN EX-POS-FACTO
O NO EXPERIMENTAL

B).- INVESTIGACION EXPERIMENTAL

a).- de Laboratorio

b).- de Campo

- Una sola variable

- Dos o más variables

Características de las investigaciones experimentales de campo.®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

- Control, delimitación, restricción y aislamiento de las condiciones de la situación de investiga- ción.
- Manipulación de las variables independientes
- leatorización (no necesaria)

Definición y características de los experimentos.-

Para Kerlinger, un experimento es: un estudio de investi- gación en el que se manipulan una o más variables indepen

dientes y en el que se mantiene a un mínimo la influencia que pudieran ejercer todas o casi todas las posibles variables no pertenecientes al problema.

Un experimento tiene dos características básicas:

- a).- Asignación aleatoria de los sujetos a los grupos experimentales. Esto significa que los sujetos que se asignan a los grupos experimentales de tal manera -- que cualquier individuo puede convertirse en miembro de cualquiera de los grupos. Sin embargo, es factible aunque no deseable tener un experimento sin la asignación aleatoria.
- b).- La manipulación de las variables independientes; esto significa que el investigador hace cosas distintas a diferentes grupos de individuos.

Subdivisión de la Investigación Experimental.-

La investigación Experimental se subdivide en dos tipos:

- a).- De laboratorio.- Los experimentos de laboratorio -- son aquellos en que el investigador consigue reducir el estudio a una situación física delimitada y manipular y medir las variables bajo condiciones especificadas y controladas con gran cuidado. Lo anterior da lugar a una mayor seguridad de lo que las variables independientes del estudio puedan, si son efectivas, actuar sobre la variable dependiente, -- sin contaminarse por causa de otras influencias o variables.

Concluimos que los experimentos de laboratorio se -- llevan a cabo dentro de ambientes restringidos y rígidos en los que existe una precisión alta en la manipulación y medición.

b).- De Campo.- Para muchas personas hablar de experimentos significa, un experimento de laboratorio. Existe otro tipo de investigación experimental que es el de campo. Su concepción inicial es la misma; la diferencia radica en que este tipo de experimento se efectúa fuera del laboratorio, es decir en el campo.

De esta manera es posible dirigir un experimento que cubra un área geográfica.

Proceso para el Diseño de Investigación.-

Determinación del campo a Investigar.-

La investigación deberá tener una limitación en tiempo, según esta se oriente a investigar un hecho o un momento determinado, o las variaciones que el hecho experimenta en el transcurso del tiempo. Por otra parte el hecho considerado no puede ser estudiado en todo el ámbito en que se desarrolla, por lo cual se ha de establecer un límite de lugar o territorio.

Problema. - Es una pregunta que establece discusión para una investigación. Más específicamente, un problema es una interrogante que inquiere sobre la forma en que están relacionadas ciertas variables.

Si lo anterior no queda claro, indicaremos algunos criterios para la formulación de un problema según Ander-Egg

- El punto de partida consiste en plantear y delimitar el problema.
- Luego se trata de expresarlo con claridad y precisión en forma de pregunta o preguntas.
- Estudiar la literatura sobre el tema.

- Traducir la pregunta o preguntas con que se formula el problema, expresándolo en variables manipulables susceptibles de verificación empírica.

Una forma de concebir un problema científico, es la de relacionar varios factores (variables independientes) en el fenómeno bajo estudio.

Objetivo.- Toda investigación debe contar con un objetivo-determinado, pues cuando no se sabe lo que se busca, tampoco se tiene claro lo que se quiere encontrar.

La investigación no debe ser una simple acumulación de datos sin significado, sino algo que nos indique qué se quiere buscar y como se le puede buscar.

Hipótesis.- Las hipótesis constituyen las oraciones declaratorias que relacionan en alguna forma ciertas variables con otras. Una hipótesis es un afirmación conjetural acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables.

Las hipótesis son muy parecidas a los problemas, en el sentido que establecen relaciones, sólo que las hipótesis se plantean en forma afirmativa y suelen ser más específicas que los problemas.

Variables.- Una característica o propiedad que puede variar entre individuos o conjuntos de individuos se denomina variable. Una manera de distinguirlas es la siguiente:

Recibe el nombre de variable independiente (X) la característica o propiedad que se supone la causa del fenómeno estudiado; la variable dependiente, aquellas cuyas modalidades o valores están en relación con cambios de la variable independiente.

Definición de Conceptos Operacionales.- Estas definen las variables que se utilizarán en las hipótesis en forma tal que puedan comprobarse. Son una forma de razones de modo-operacional, es decir las definiciones operacionales son un puente que une los conceptos a las operaciones.

Una definición operacional asigna un significado a una construcción hipotética o variable, especificando las actividades u operaciones necesarias para medirla o manipularla, entonces vendrán a ser como un manual de instrucciones para el investigador.

Selección de Métodos y Técnicas.- Estas dependerán siempre de la investigación que se plantee, es decir en cada caso concreto de una serie de factores, como la naturaleza del fenómeno a investigar, el objetivo, los recursos financieros y humanos disponibles.

Otro punto que debemos considerar aparte es la visualización de las personas que intervendrán en la investigación, la forma en que responderán marcará la pauta para la selección de las técnicas a utilizar.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

5.- DESARROLLO DE POTENCIALIDADES.-

Las habilidades, cualidades y capacidades del trabajador -- constituyen sus potencialidades, es decir, lo que él puede hacer -- por sí mismo para resolver su problemática.

En esta parte de nuestro esquema de acción constante partimos de la base del conocimiento de las potencialidades de los trabajadores por el profesional del Trabajo Social, conocimiento que se adquirió de la experiencia, a través del contacto con el trabajador a partir del proceso de este método y lo que esto implica: Investigaciones, ejecución de programas, evaluaciones, etc. Lo anterior nos dará margen a iniciar en el desarrollo de las potencialidades.

El trabajador posee en sí, la capacidad y la tendencia de -- avanzar hacia su desarrollo. Las potencialidades que en él existen dejan de serlo para convertirse en algo real, que se pondrá -- de manifiesto en la capacidad del trabajador para comprender aquellos aspectos de su vida y de sí mismo, que en cierta forma fueron la base de su problemática.

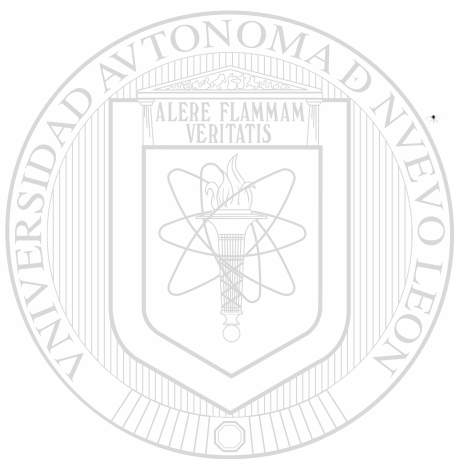
Se pretende entonces, que el trabajador modifique significativamente su concepción de sí mismo y del mundo que lo rodea -- tornándose de esta manera un hombre más realista y libre que tomará -- sus propias decisiones de desarrollo.

Para lo anterior el Trabajador Social colaborará en el desarrollo de las potencialidades a partir de:

- a).- Capacitación.- Son guías (información, orientación e -- instrucción) que el Trabajador Social ofrece al trabajador para el descubrimiento de recursos en la solución -- de su problemática.

b).- Educación.- Permite alcanzar el desarrollo del comportamiento de actitudes a través de un proceso de apreñdizaje penetrante, interpersonal, no en una mera acumulación de conocimientos.

Tomando en cuenta el anterior enfoque de capacitación y educación, el Trabajador Social podrá elaborar sus planes de acción.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

6.- ELABORACION DEL PLAN DE ACCION.-

La planeación es decidir por adelantado qué hacer, cómo y cuándo hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta donde queremos llegar, que en este caso será nuestro objetivo profesional.

Aquí se incluye la forma de alcanzar el objetivo profesional, a través de metas en cada área en las cuales se requiere de acciones y la determinación de estas acciones.

En la elaboración de planes de acción el Trabajador Social deberá apoyarse en:

- La experiencia adquirida a través del proceso metodológico.
- La mira de alcanzar el objetivo profesional.
- Considerar las políticas y reglamentos de la empresa.
- Un contexto de teorías, principios y técnicas fundamentales.

Apoyado en el autor Koontz O' Donnel, en su libro "Curso de Administración Moderna", se explica lo siguiente:

Contribución a los objetivos y propósitos.-

El propósito de cada plan de todos los derivados es facilitar el logro de los objetivos y propósitos de nuestra profesión. Los planes solos no llevan al cumplimiento y éxito del Trabajador Social Industrial; se requiere de la acción, los planes pueden, sin embargo, dirigir la acción hacia los propósitos. Pueden pronosticar qué acciones llevarán hacia el objetivo final, cuáles se alejan de éste, cuáles probablemente se anularán y cuales son irrelevantes.

Importancia de la Planeación.-

Aunque en la práctica, la investigación, el desarrollo de potencialidades, la elaboración de planes de acción y la evaluación se interrelacionan como un sistema de acción, la planeación es importante en tanto que establece los objetivos necesarios para todo esfuerzo en nuestro campo.

Etapas de Planeación.-

Antes de iniciar la planeación, estar concientes de la oportunidad (problema), que será el punto de partida de la planeación. Incluye además tomar en cuenta las posibles oportunidades futuras en forma clara, un conocimiento dónde estamos situados, analizando nuestros puntos fuertes y débiles, y lo que esperamos alcanzar.

Establecimiento de objetivos.-

El primer paso al planear, es establecer los objetivos que indicarán los puntos finales de lo que se ha de hacer, dónde se ha de situar el interés primordial, que es lo que ha de lograrse a través de la red de estrategias, procedimientos, presupuestos y programas.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Formulación de Premisas.-

Un segundo paso lógico de la planeación es establecer y disseminar las premisas del proceso. Estas son datos pronosticados de naturaleza real, políticas básicas aplicables y planes existentes en la organización. Las premisas son entonces suposiciones de la planeación en otras palabras, el ambiente esperado de los planes en operación.

En razón de que el ambiente futuro de los planes es tan complejo, no sería económico ni conveniente o realista hacer su-

posiciones acerca de cada detalle del ambiente futuro de un plan. Por lo tanto las premisas están como cosa práctica, limitadas a aquellas que no son críticas, o estratégicas para un plan, es decir aquellas que pueden influir más en su operación.

Determinación de Alternativas.-

Este paso de la planeación corresponde a la búsqueda y examen de alternativas de acción.

El problema más común no es el encontrar alternativas, sino reducir el número de ellas, de modo que se puedan analizar -- las más prometedoras. Por ello es usual y necesario que al planear se reduzcan, mediante un examen preliminar el número de alternativas, a aquellas más prometedoras.

Evaluación de Alternativas.-

Cuando ya se han buscado las alternativas y examinados sus puntos fuertes y débiles, el cuarto paso es evaluarlas, analizando diversos factores, las premisas y las metas.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Selección de una Alternativa.-

El quinto paso de la planeación, la selección de una alternativa para la acción, es en el que se adopta el plan. Ocasionalmente un análisis y evaluación de las alternativas pondrá de manifiesto que dos o más alternativas son aconsejables, y el Trabajador Social podrá decidir cuál alternativa seguir.

Formulación de planes derivados.-

En este punto debe contemplarse la necesidad de realizar -- en el proceso de planeación, planes derivados, los cuales son necesarios para el apoyo del plan básico.

7.- EVALUACION.-

La evaluación es prácticamente una norma dentro de esta metodología ya que cada etapa, cada acción, exigen evaluarse a través de estrategias para este fin.

La evaluación valora los progresos que se han alcanzado dentro del desarrollo de potencialidades, corrigiendo de esta manera los errores para una mejor acción.

Esta etapa es de suma importancia porque sistematiza la experiencia que se adquiere a lo largo del método para convertirla en teoría, buscando elementos que enriquezcan cada día nuestra labor dentro de la empresa, apoyándose siempre en la consecución del objetivo profesional.

En un principio se mencionó que en este método la experiencia es nuestro elemento principal para una eficaz acción, pues bien, de aquí la importancia de la evaluación, porque cómo podríamos medir nuestras experiencias, si no es a través de esta etapa. La experiencia necesita evaluarse para convertirse en teoría y el Trabajador social debe buscar las técnicas estadísticas para llevarla a cabo.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

La evaluación debe estar presente en cada etapa de esta metodología y será nuestro parámetro de medición de nuestra acción frente a una problemática.



APLICACION DEL METODO

EN UNA INDUSTRIA DEL AREA METROPOLITANA DE MONTERREY

UANL

Se considera importante mostrar el aspecto práctico del método de Trabajo Social Industrial que aquí se presenta, a partir de la cuarta etapa, es decir de la investigación, porque es a partir de ésta que el método repite sus acciones en un constante afán por llegar a nuestro objetivo profesional.

INVESTIGACION EXPERIMENTAL SOBRE AUSENTISMO

Como se presenta en la etapa de Investigación, existen varios tipos de Investigación, el que aquí se presenta es el de tipo experimental de Campo, el cual posee dos características principales:

- Manipulación de las variables independientes
- Aleatorización

Entonces un experimento es un estudio de investigación en el que se manipulan las variables independientes y en el que se mantienen a un mínimo la influencia que pudieran ejercer todas las posibles variables no pertinentes al problema.

PROCESO DE INVESTIGACION EXPERIMENTAL.-

Diseño de Investigación

- a).- Justificación
- b).- Determinación del Campo a Investigar
- c).- Problema
- d).- Objetivo
- e).- Hipótesis
- f).- Variables
- g).- Definición de Conceptos Operacionales
- h).- Marco Teórico.

Investigación

- a).- Proceso con grupo experimental
- b).- Proceso con grupo no experimental
- c).- Evaluación
- d).- Análisis de resultados
- e).- Conclusiones

DISEÑO DE INVESTIGACION.-

a).- JUSTIFICACION.-

Es ya muy conocido que uno de los problemas más graves de la industria es el ausentismo y los retardos, y esto repercute negativamente en:

- La producción
- En el ingreso del trabajador

Numerosas investigaciones se han llevado a cabo al respecto, pero los resultados al aplicar sus conclusiones han sido mínimos, y es que las situaciones en las empresas difieren en los siguientes aspectos:

- En su ambiente psicológico
- Ambiente físico
- La supervisión
- La comunicación
- La dirección
- Las características de los trabajadores y, ®
- El trabajador mismo

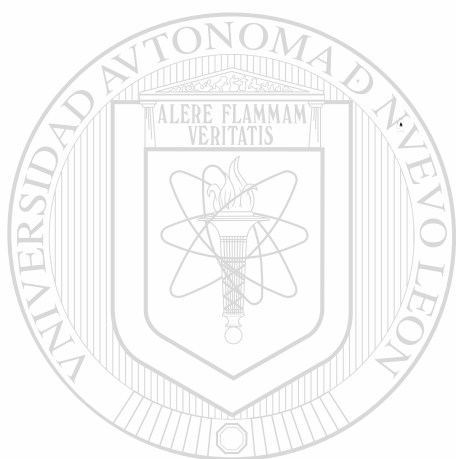
Esta situación diferente en cada empresa, nos lleva a pensar que el tratamiento hacia el ausentismo y los retardos será difícil generalizarlo, es por esto que cada organización deberá ir buscando la explicación a este problema según sus circunstancias.

b).- DETERMINACION DEL CAMPO A INVESTIGAR.-

Esta investigación está diseñada para una empresa del área

metropolitana de Monterrey en el ramo de la transformación.

La empresa cuenta con 691 trabajadores, de los cuales se -
presentan las siguientes características:



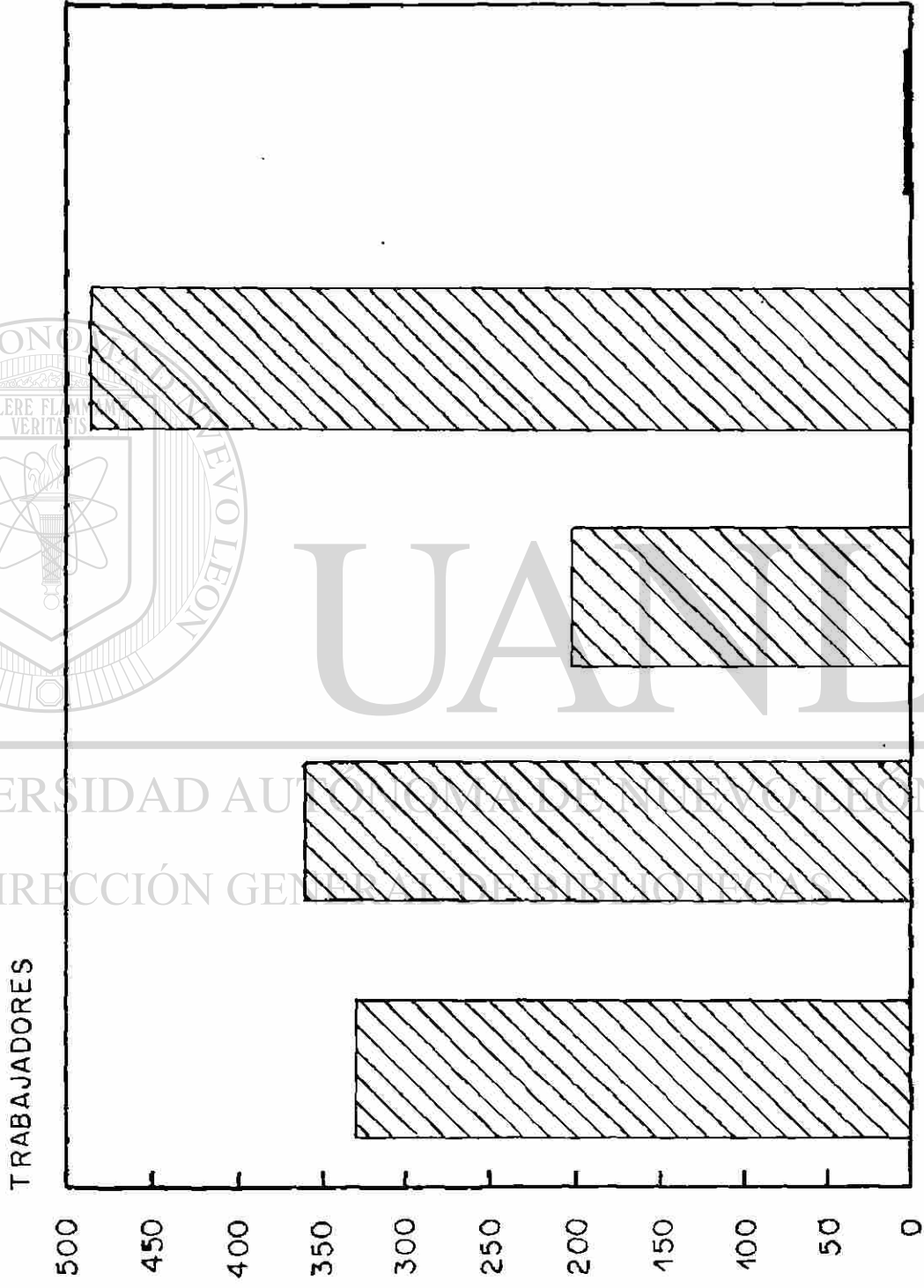
UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



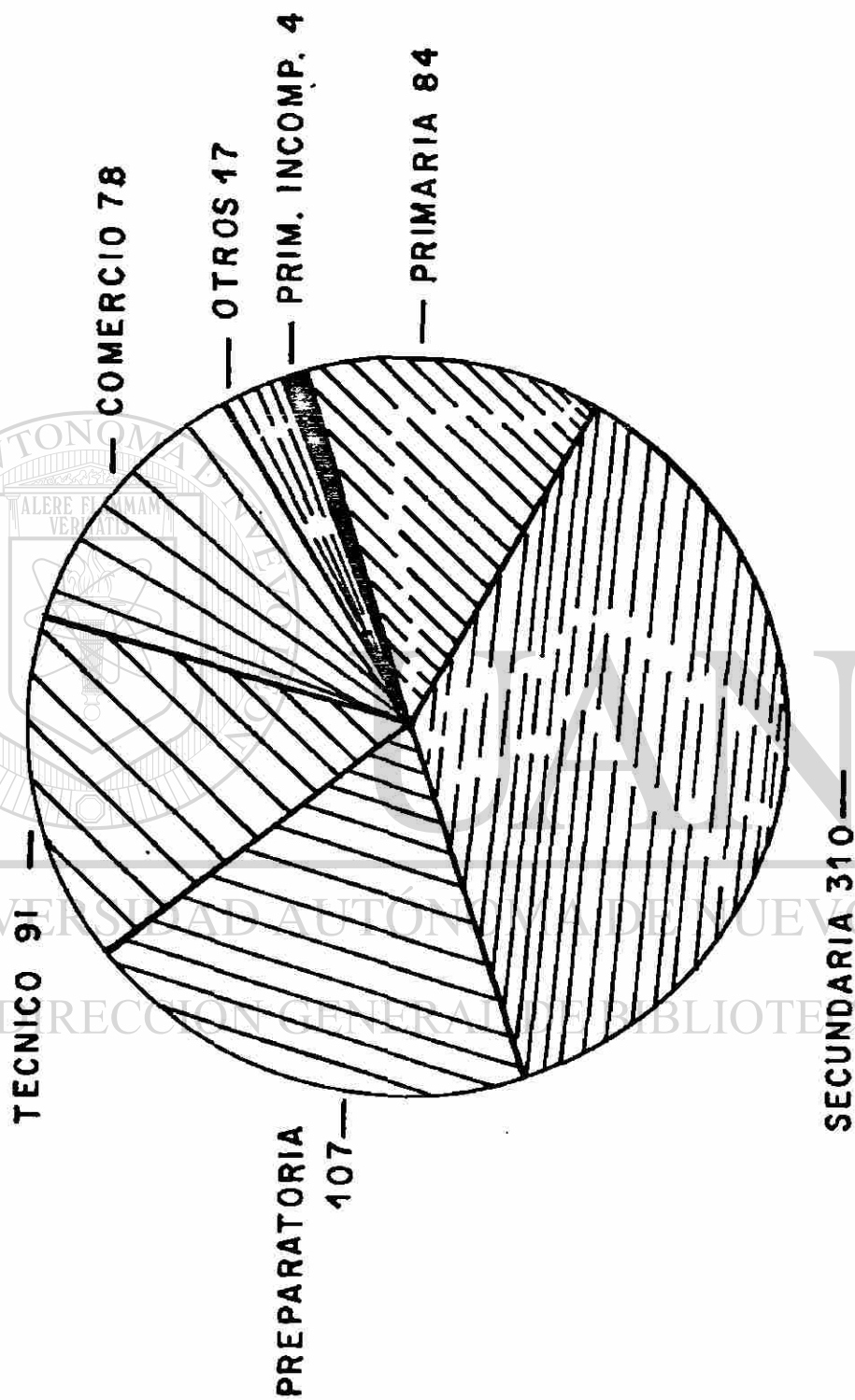
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

CARACTERISTICAS DE LOS TRABAJADORES



MASC. 331 FEM. 360 CAS. 203 SOL. 486 DIV. 2
"691" TRABAJADORES
SEXO Y ESTADO CIVIL

ESCOLARIDAD



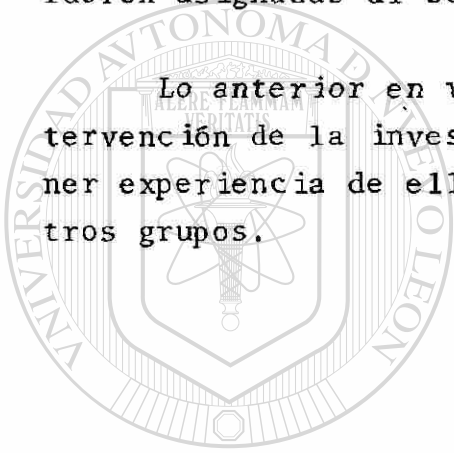
" 691" TRABAJADORES

PROMEDIO 9.52 AÑOS

Del total de trabajadores fueron seleccionados los grupos experimental y control para la investigación de la siguiente manera:

De los récords de asistencia de los trabajadores se encontró que 110 trabajadoras habían incidido con mayor frecuencia en ausentismo y retardos durante los meses de enero a septiembre de 1983; las primeras 55 trabajadoras, por orden de mayor a menor incidencia en ausentismo y retardos fueron seleccionadas para el primer grupo (experimental), mientras que las restantes fueron asignadas al segundo grupo (control).

Lo anterior en virtud de resultar más conveniente la intervención de la investigación al grupo experimental, para obtener experiencia de ello y continuar con la investigación en otros grupos.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



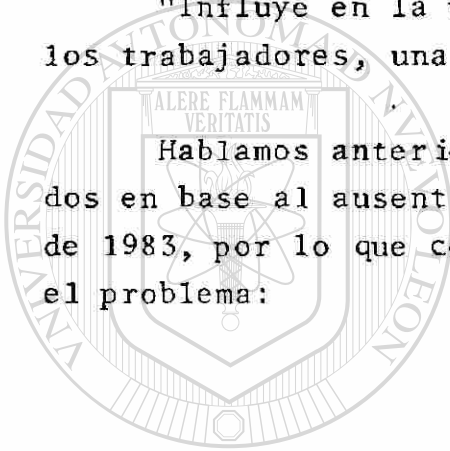
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

c).- PROBLEMA.-

Tomando en cuenta que la forma de llevar el problema del ausentismo y los retardos en la empresa ha sido con base en sanciones se ha analizado a la motivación de una comunicación directa y el reforzamiento de la responsabilidad hacia el trabajo, medida que no se ha tomado en cuenta en una forma estructurada en la empresa, por lo que se considera que nuestro problema es el siguiente:

"Influye en la variación de ausentismo y los retardos de los trabajadores, una mayor comunicación y motivación"

Hablamos anteriormente que los grupos fueron seleccionados en base al ausentismo y los retardos de enero a septiembre de 1983, por lo que considero necesario presentar graficamente el problema:



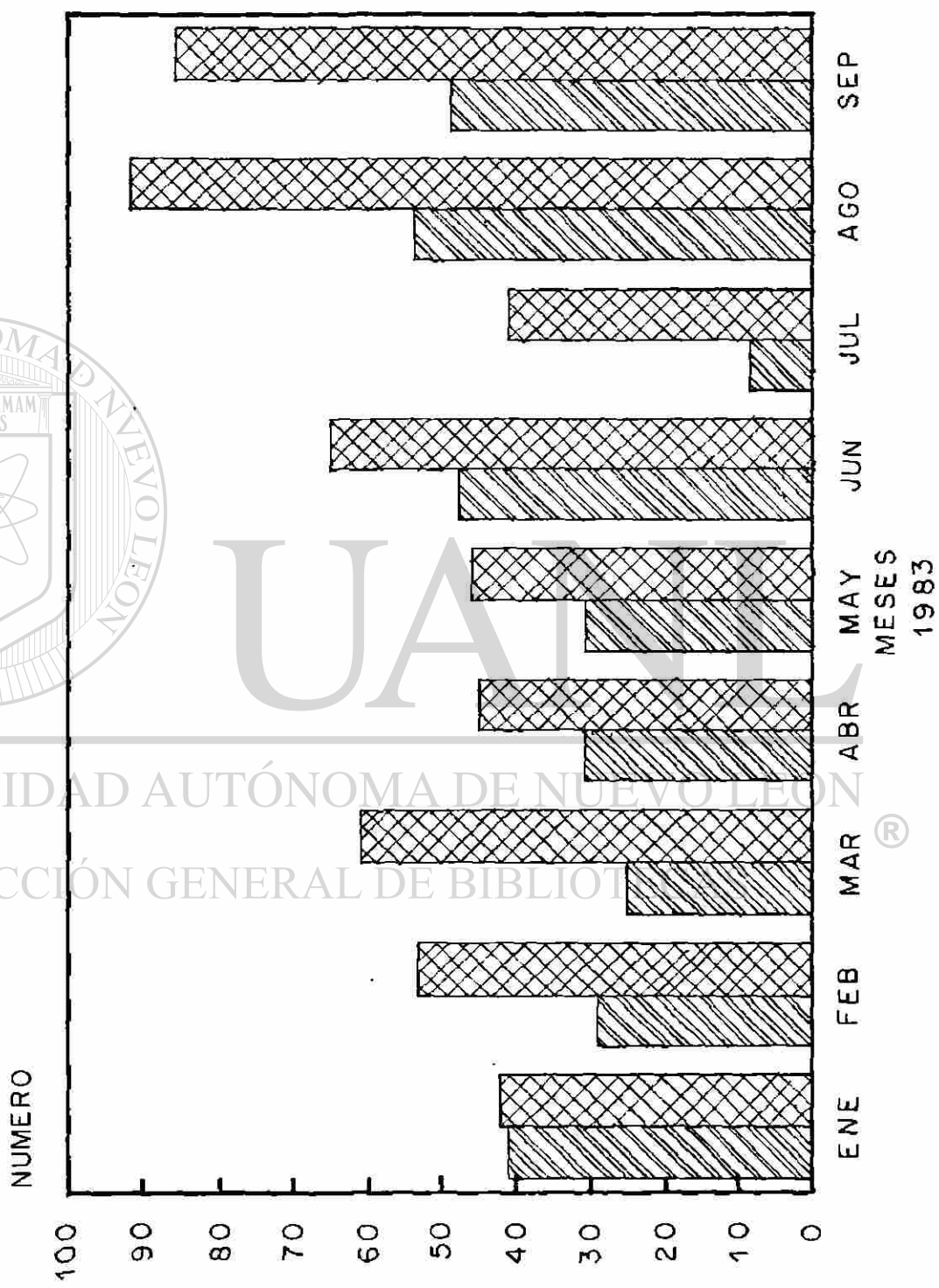
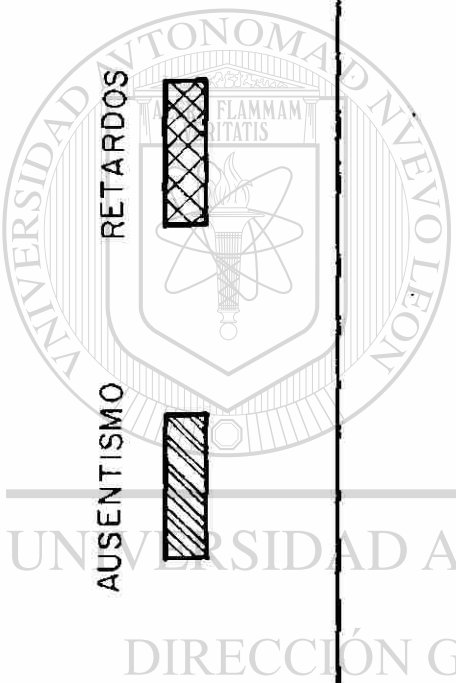
UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



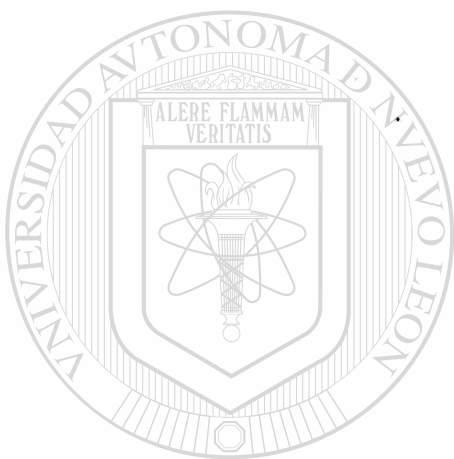
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

AUSENTISMO Y RETARDOS GRUPO EXPERIMENTAL



Para efectos de la Investigación tomaremos en cuenta só lo tres meses anteriores al inicio de la misma, que en este ca so son: junio, agosto, septiembre (no se toma en cuenta el mes de julio porque en él sólo se laborarón 14 días en 1983)

En la página siguiente se grafica el ausentismo y los re tardos para el grupo Experimental y el grupo Control.



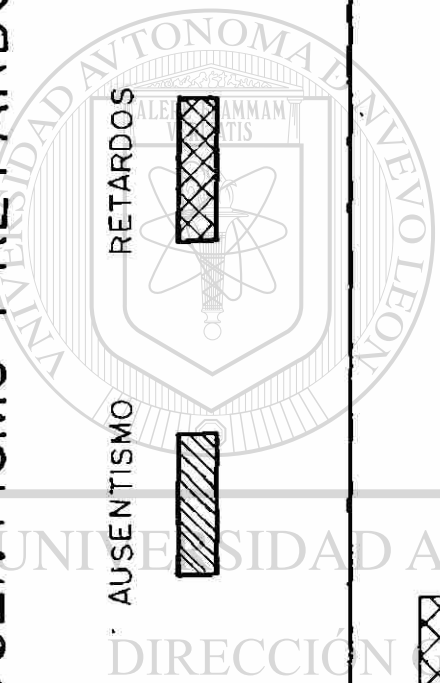
UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

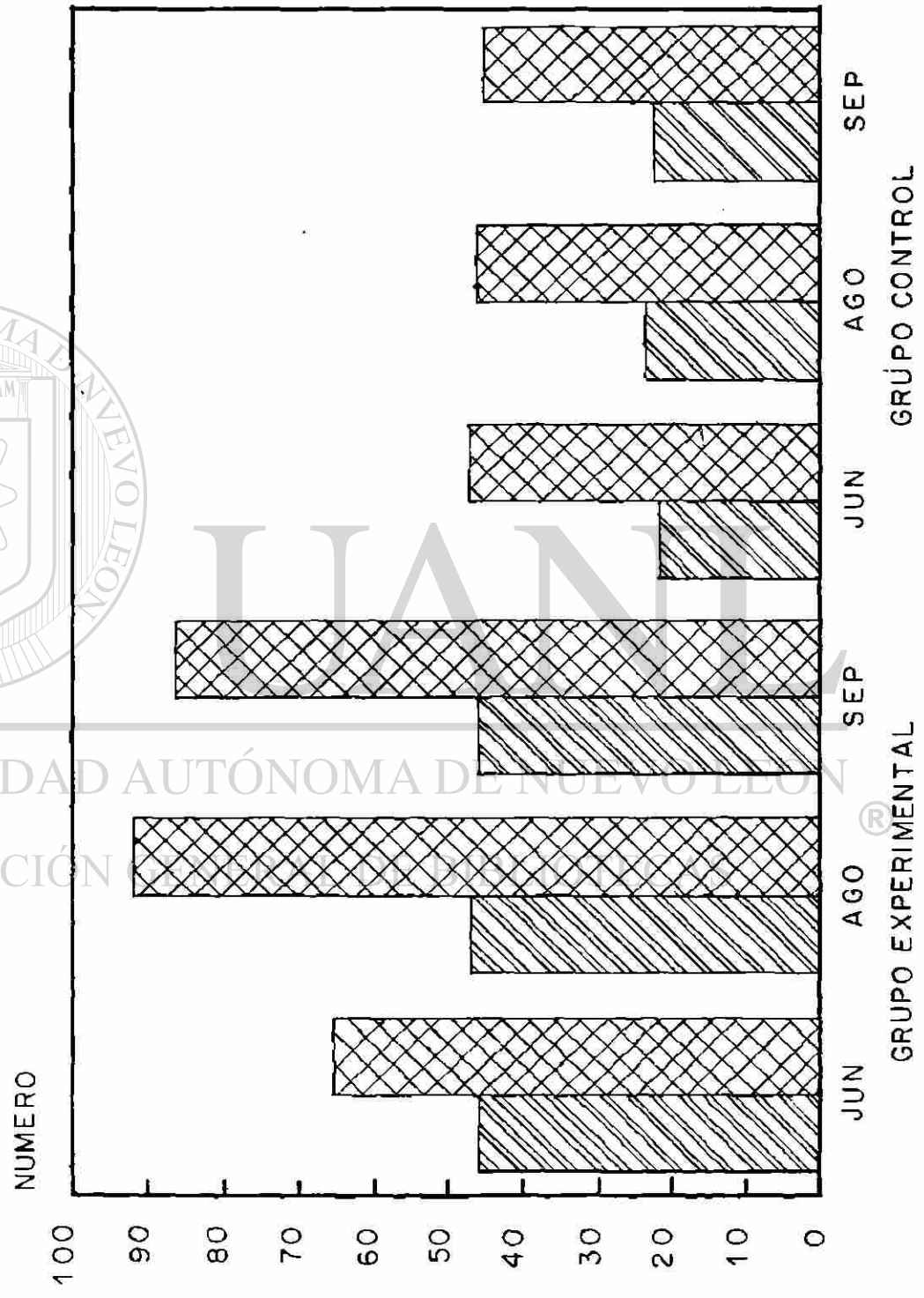
®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

AUSENTISMO Y RETARDOS



AUSENTISMO
RETARDOS



d).- OBJETIVO.-

A través de esta investigación nos hemos propuesto lo siguiente:

"Disminuir el ausentismo y los retardos en un 50% de los trabajadores que forman parte del grupo experimental".

Esto a partir de un método de trabajo para la investigación que se presenta posteriormente.

e).- HIPOTESIS.-

"A mayor comunicación para el análisis del problema del ausentismo con los trabajadores a través de entrevistas individuales, menor ausentismo y retardos".

f).- VARIABLES.-

Variable Independiente

- Comunicación

Variables Dependientes

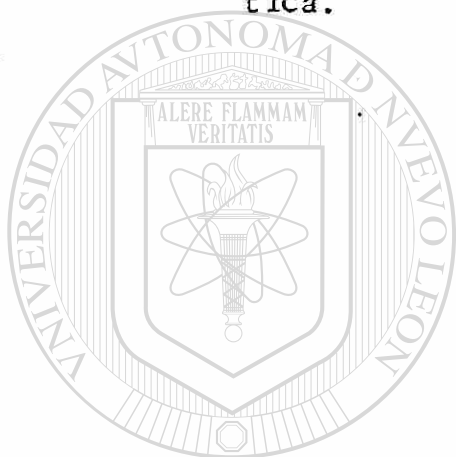
- Ausentismo

- Retardos

g).- DEFINICION OPERACIONAL DE CONCEPTOS.-

a).- Ausentismo. - Se utiliza este término para cuantificar las faltas injustificadas a la empresa de los trabajadores.

- b).- Retardo. - El trabajador en la empresa tiene treinta minutos después de su hora de entrada para llegar a su trabajo, pero se cuenta como retardo al los trabajadores que marcan en su tarjeta, entre su hora de entrada y treinta minutos más.
- c).- Comunicación. - Para los efectos de este estudio, utilizaremos el concepto de comunicación en forma directa, Trabajador Social-Trabajador, para un análisis del ausentismo tratando individualmente su problemática.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

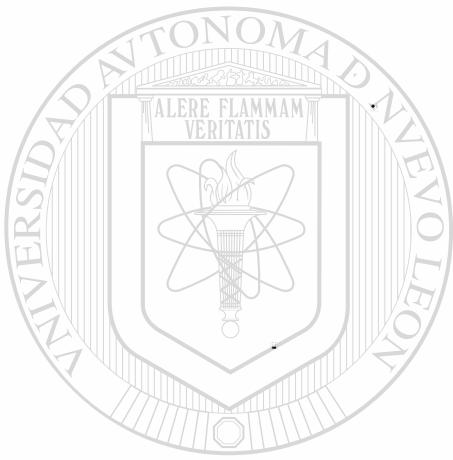
h).- MARCO TEORICO.-

RETARDOS Y AUSENTISMO:

"La mayoría de los grupos se caracterizan por tener algunos retardos y ausentismo. Los resultados en la producción son serios, porque cuando un trabajador no es puntual o no se presenta al trabajo, se hace más difícil coordinar los esfuerzos del grupo. Más aún el impuntual no es digno de confianza y muestra poco respeto a los demás; el ausentismo revela falta de responsabilidad y de verdadero interés en el trabajo. Por supuesto que algunos retardos y faltas tienen una razón justificada pero a veces es difícil saber si realmente es una excusa aceptable.

"No existe un remedio único para los retardos y las faltas; cada caso tiene que tratarse por separado y aplicar el remedio adecuado a las circunstancias. Esto requiere un profundo conocimiento y comprensión de las relaciones humanas y particularmente su aplicación en cuestión. Por regla general, para combatir los retardos y el ausentismo deben ponderarse la puntualidad y la perfecta asistencia como virtudes fundamentales del trabajador ideal. El valor que el gerente conceda a la eliminación de los retardos y las ausencias, se reflejará en alto grado en el trabajo del grupo. Deben reconocer los méritos de quienes son siempre puntuales y constantes en el trabajo, conceder privilegios especiales, otorgar premios y certificados y hacer anotaciones especiales en los expedientes. Es muy importante que el gerente sancione con rapidez y energía los casos de retardos y ausentismo. A un trabajador que llega tarde o falta al trabajo debe exigírsele que hable con un miembro del departamento de personal y explique la causa. Esto ofrece la oportunidad de hacer sugerencias oportunas con el fin de remediar la situación y desalentar a que se repitan las faltas. También se deben llevar registros de cada empleado. El tomar en cuenta la puntualidad y constancia al calificar los méritos para obtener ascensos, también da resultados -

favorables; y conviene que los trabajadores lo sepan.(10)



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

SATISFACCION DE LAS NECESIDADES HUMANAS.-

"La aportación es la clave para la satisfacción de las necesidades humanas . Lo que un hombre hace, los logros en su trabajo, las sujestiones que se ofrecen y el impacto de sus esfuerzos son, finalmente la consideración importante para que éste - satisfecho con su trabajo. También son importantes las relaciones con sus superiores, sus asociados y subordinados, así como su habilidad y capacidad para utilizar efectivamente las mejores técnicas y ayudas para su trabajo en particular. La posesión de la habilidad y de los conocimientos requeridos contribuyen mucho y son esenciales para una motivación auténtica. Cuando un gerente enfatiza su aportación, lo que puede hacer por otros al máximo de su actividad, se libera de los estrechos limitantes de su puesto y departamento en particular, y eleva sus pensamientos y energías a la empresa como entidad y hacia su verdadero propósito. Principia por conocer las razones finales de sus tareas individuales y lo que significan en todo el plan de trabajo y para la humanidad. El resultado es que se desempeña más constructiva y efectivamente y, al mismo tiempo, en la forma más satisfactoria para sí mismo.

"La investigación muestra que es difícil que una persona refine los atributos que satisfacen estas necesidades, parece que en lo general están relacionadas al puesto y están sobre una base individual. Se logran por medio de dedicación, determinación de objetivo, promoción y libertad para actuar, y para presentar a la vasta fuente de energía e impulso, que da origen al entusiasmo y al celo en el desempeño de una tarea. Mencionaremos cuatro atributos que parecen ser los de mayor importancia para la motivación individual.

El primero es el logro. Para que haya motivación el empleado debe sentir que su trabajo tiene significado y que sus aportaciones poseen un valor real. Deben existir objetivos reta-

dores y acequibles como parte de su trabajo, ya que esto es esencial para el concepto del logro. No necesariamente debe existir reconocimiento del logro, pero esto es motivador, y debe proporcionarse, si es posible.

"El reconocimiento es la segunda necesidad motivadora. Por lo general las personas quieren que otros sepan lo que han logrado y que lo reconozcan de alguna forma. De preferencia este reconocimiento debe provenir de quienes se encuentran dentro del mismo grupo de trabajo o que están íntimamente relacionados con él, ya que la satisfacción del trabajo parece aumentar al máximo -- cuando las personas tienen reconocimiento y recompensas por parte de su mismo grupo. El reconocimiento debe ser aceptado por la mente de quien lo recibe. Darlo a una persona que cree que no lo ha ganado, puede provocar una reacción negativa, y en realidad -- tener un efecto contraproducente.

"Existe una propensión inherente dentro de cada individuo a desarrollar sus aptitudes y hacer enteramente su pleno yo. La intensidad de esta propensión entre individuos, existe y continúa durante toda la vida. Esto identifica a la tercer necesidad motivadora, que es el progreso. El progreso personal, la oportunidad de desarrollarse y el avance son esenciales para la automotivación de un empleo. La necesidad de progreso es universal; sin embargo las oportunidades para el progreso varían mucho entre las empresas y entre los distintos niveles de organización. La satisfacción de la necesidad de progresar depende no sólo del impulso y de la capacidad para progresar, sino también del ambiente de apoyo que pueda proporcionarle la gerencia.

"La cuarta necesidad motivadora es la responsabilidad. Somos seres responsables y requerimos responsabilidad si vamos a contribuir al máximo de nuestra habilidad. Sin responsabilidad es humanamente natural creer que otros concluirán el trabajo --

-que no es cosa nuestra-. Este punto de vista da como resultado ni verdadera responsabilidad ni verdadera motivación. La confianza en su propio trabajo es una necesidad de todo empleado. Una persona con responsabilidad lo considera como una muestra de confianza en otros de lo que puede hacer. Esta es la causa que la demasiada supervisión y la demasiada estructura del puesto sean consideradas para el empleado como una falta de confianza en él. La motivación de un individuo descansa predominantemente en su sentido de responsabilidad para el trabajo y en el conocimiento de lo que se espera de sí mismo, no de lo que otros esperan de él.

"Insistiendo, son las que ofrecen mayor potencial motivador. Son los atributos que existen hacer el esfuerzo extra. Pueden estar ligados y con frecuencia los están a un solo acto o a un medio.

"Ciertamente, existen otras necesidades que las personas quieren ver satisfechas: un trabajo seguro, instalaciones apropiadas, relaciones sociales con sus compañeros y una identidad orgánica que refleja su papel dentro de la empresa. Pero en su mayor parte, la satisfacción de estas necesidades no motiva, sino que previene la insatisfacción y sus consecuencias". (11)

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

LA MOTIVACION HACIA EL TRABAJO.-

"Es muy común escuchar en las organizaciones la sentencia- "Hay que motivar a nuestro personal para que trabaje más". Fre- cuentemente a este mandato se le da un cariz manipulatorio, como si fueran marionetas a quienes hay que motivar. Generalmente se- emplea el término como sinónimo de inducción o excitación. Para- hacer las cosas más difíciles, se destaca la motivación hacia el trabajo, pero en estas frases se habla de dirección, como si el- trabajo fuera el factor hacia el cual tendiese la conducta y co- mo si la labor fuese capaz de incitar, mantener y dirigir la con- ducta. En otras palabras se trata de convertir el trabajo en un- fin, sin embargo, resulta evidente que para la mayoría de las per- sonas el trabajo no es sino un medio para lograr otras cosas.--- Sin negar que en algunas circunstancias el trabajo en sí mismo-- puede ser gratificante, no podemos pensar que todo el mundo va-- a considerarlo como un fin en sí mismo: por lo contrario, debe-- mos conocer cuáles son los objetivos de las personas, que pue-- den ser logrados a través de un medio, el trabajo.

"El individuo desarrolla un esfuerzo; es decir, manifies- ta una conducta que se finca en su personalidad, pero condicio- nado en su ambiente cultural y la organización, este esfuerzo tie- ne por objeto alcanzar dos tipos de objetivos; los del indivi- duo y los de la organización. Entre más cercanos estén el uno -- del otro, tanto más será el esfuerzo en juego y llevará a pre- mios. Entre más separados, menos beneficiará a la organización - con este esfuerzo.

"La organización emplea estos medios de recompensa o san- ción para tratar de influir sobre la conducta de sus miembros; - tratan de que aprendan cuáles son los tipos de actuación adecua- da dentro de la organización a fin de desterrarse los inoperan- tes. Desde luego que se considerarán adecuados contribuyen de algu- na manera a lograr los objetivos de la organización. (12)

LA CONDUCTA. -

"La conducta es toda actividad del organismo como unidad - que cuenta con una función integradora del sistema nervioso central. Dos son los requisitos: que el organismo funcione en su totalidad y no únicamente los subsistemas del mismo, y que el sistema nervioso central, que se encarga de la vida de relación, gobierne este funcionamiento.

"Las ciencias del comportamiento tienen como principal propósito el entendimiento y la comprensión de las respuestas del organismo (sistema) a los estímulos que recibe; es decir a los cambios que ocurren en el medio interno o en el supersistema y que provocan una reacción. esta conducta puede ser observada y experimentada por técnicas y procedimientos especializados y puede establecerse así un modelo rudimentario de conducta: el estímulo condiciona la respuesta (E R)" (13).

EL HOMBRE COMO SISTEMA BIOPSIICOSOCIAL. -

"Las ciencias del comportamiento consideran al hombre como una unidad indivisible en el cual concurren tres grandes variantes: Biológicas, Psicológicas y Social. Así pues nunca pierden de vista la integración biopsicosocial del hombre a fin de entender más acertadamente la conducta del mismo. Una ciencia que dejara de considerar algunas de estas variantes estaría dividiendo en forma artificial al hombre y, por ende, sus estudios estarían totalmente fuera de la realidad. Es necesario agregar que esta interacción no es estática, nunca permanece igual a lo largo del tiempo. Por lo contrario, resulta altamente dinámica; es decir, experimenta cambios. Día a día se agregan experiencias, conocimientos, ideas, etc. y algunas cosas se olvidan; el medio cambia, al igual que los mecanismos biológicos." (13)

UN MODELO DE COMUNICACION.-

"Se puede decir que toda comunicación humana tiene una fuente, es decir, alguna persona o grupos de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación. Una vez dada la fuente, con sus ideas, necesidades, intenciones, información y un propósito por el cual comunicarse, se hace necesario un segundo componente: el propósito de la fuente tiene que ser expresado en forma de mensaje.

"En la comun-cación humana un mensaje puede ser considerado como conducta física: traducción de ideas, propósitos e intenciones en un código, en un conjunto sistemático de símbolos.

"¿Como llegan a traducirse en código, el lenguaje, los propósitos de la fuente? este proceso requiere de un tercer componente, un encodificador. El encodificador es el encargado de tomar - las ideas de la fuente y disponerlas en un código expresando así- el objetivo de la fuente, en forma de mensaje.

"En la comunicación de persona a persona la función de encodificar es efectuada por medio de la capacidad motora de la fuente: mecanismos vocales, los sistemas musculares de la mano, los sistemas musculares de las demás partes del cuerpo, etc.

"Podemos considerar los canales de distintas formas, pero - el concepto canal significa, un medio, un portador de mensajes o - sea un conducto. Es exacto decir que los mensajes sólo pueden e- - xistir en algunos canales. Pero a pesar de esto, la elección de - canales es, a menudo un factor importante para la efectividad de - la comunicación.

"Se ha introducido en cuanto a la comunicación, una fuente, un encodificador, un mensaje y un canal. si nos detenemos aquí, - ninguna comunicación se ha producido. Para que esto ocurra ha de - haber algo en el otro extremo del canal. Si tenemos un objetivo, -

encodificamos un mensaje y lo ponemos en uno u otro canal, habremos efectuado sólo una parte de la tarea. Cuando hablamos - se hace necesario que alguien escuche, cuando escribimos, alguien tiene que leerlos. La persona o personas situadas en el otro extremo del canal, pueden ser llamadas el receptor de la comunicación.

"Las fuentes y los receptores de la comunicación deben ser sistemas similares; si no lo son, la comunicación es imposible. Cabe dar un paso más y decir que la fuente y el receptor pueden ser la misma persona; la fuente puede comunicarse consigo misma.

El último de los componentes básicos de la comunicación. Así como la fuente necesita del codificador para traducir -- sus propósitos en mensajes, para expresar el propósito de un código, al receptor le hace falta un decodificador para retraducir, decodificar el mensaje y darle la forma que sea utilizable por el receptor." (14)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

INVESTIGACION. -

Como mencionamos anteriormente en nuestra investigación se trabajo con dos grupos:

- a).- Grupo Experimental
- b).- Grupo Control

El proceso a seguir con ambos grupos en donde se conjugan las variables, será el siguiente:

<u>Grupo Experimental</u>	<u>Grupo Control</u>
1, 2, 3, 4 octubre	
- Entrevista individual al total del grupo. En esta entrevista se analizará su problemática y su importancia como trabajador dentro de la organización.	- Ninguna intervención

del 5 al 31 de octubre	
- Entrevista individual a los trabajadores que incidieron en ausencias o retardos, motivando su responsabilidad en el trabajo. Esto se llevará a cabo un día después de que éstas ausencias o retardos sucedan.	- Ninguna intervención

31 de octubre

-Chequeo de la tarjeta record para observar la variación de ausencias y retardos del grupo durante el mes.

-Chequeo de la tarjeta record para observar la variación de ausencias y retardos del grupo durante el mes.

1,2,3,4 de noviembre

-Entrevista individual al total del grupo para:

Ninguna intervención.

a) a los trabajadores que no incidieron en ausencias o retardos durante el mes:elogio

b) a los trabajadores que incidirón en ausencias o retardos: Motivación de la resposabilidad, llevando un record del avance del grupo para mostrárselos.

5 al 30 de noviembre

Entrevista individual a los

Ninguna intervención

trabajadores que incidieron en ausencias o retardos motivando su responsabilidad en el trabajo. Esto se llevará a cabo un día después de que estas ausencias o retardos sucedan.

30 de noviembre

Chequeo de las tarjetas record para observar la variación de ausencias y retardos del grupo.

Chequeo de las tarjetas record para observar la variación de ausencias y retardos del grupo.

1.2,3 y 5 Diciembre

-Entrevista individual al total del grupo para:

Ninguna intervención

a) A los trabajadores que no incidieron en ausencias o retardos durante el mes anterior: Elogio

b) A los trabajadores que incidieron en ausencias o retardos: Motivación de la responsabilidad, llevando un récord de avance del grupo para mostrárselo.

del 6 al 31 de Diciembre

-Entrevista individual a los trabajadores que incidieron en ausencias o retardos, motivando su responsabilidad en el trabajo. Esto se lleva a cabo un día después de que estas ausencias o retardos suceden.

Ninguna intervención.

31 de Diciembre

-Chequeo de las tarjetas-récord para observar la variación de ausencias y retardos en el grupo.

-Chequeo de las tarjetas-récord para observar la variación de ausencias y retardos en el grupo.

2,3,4,5 de Enero

- Entrevista individual final. En esta se elogia su avance en la disminución de ausencias y retardos durante los meses de octubre noviembre y diciembre, mostrando su récord individual y el del grupo, se motiva además a seguir la misma conducta.

Ninguna intervención

Cabe aclarar que durante los tres meses diariamente se chequearon las tarjetas récord de ausencias y retardos, para las entrevistas que se realizaron durante el mes. Además mensualmente se obtuvieron los resultados de los grupos control y experimental para observar el avance.

Respuesta de los trabajadores a el Experimento.-

La respuesta de los trabajadores hacia la investigación fue positiva, la participación fue sorprendente y la comunicación se llevó a cabo en un clima de confianza. Todo esto, llevó a resultados muy positivos en la evaluación. (se presentan más adelante).

c).- EVALUACION.-

La investigación fue llevada a cabo como lo marca el proceso, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre manipulando las variables de comunicación y motivación.

La evaluación de los resultados se efectuó a través de la técnica estadística del Análisis de la Varianza.

Los resultados se presentarán en tablas de Análisis de la Varianza.

AUSENTISMO.-Resultados tabla ANAVA

GRUPO CONTROL

	Sc	gl	mc	F
Intergrupos	114.8	109	1.05	
Sujetos	60.88	54	1.12	
Condiciones	0	1	0	
S X C	54	54	1	
Intragrupos	--	--	--	

FT= 4.02

FC= 1.12

GRUPO EXPERIMENTAL

	Sc	gl	mc	F
Intergrupos	293.42	109	2.69	
Sujetos	126.92	54	2.35	
Condiciones	408.58	1	408.58	
S X C	92.87	54	1.71	
Intragrupos	----	--	---	

FT= 4.02

FC= 1.12

RETARDOS.-Resultados tabla ANAVA

GRUPO CONTROL

	Sc	g1	mc	F
Intergrupos	1158.6	109	10.6	
Sujetos	281	54	5.2	
Condiciones	542.9	1	10.5	
S X C	355	54	6.57	
Intragrupos	---	--	-----	

FT= 4.02

FC= 1.59

GRUPO EXPERIMENTAL

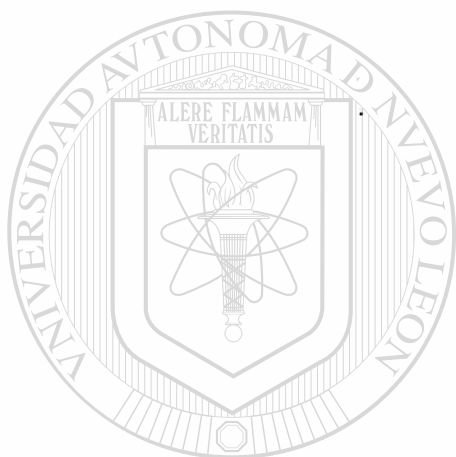
	Sc	g1	mc	F
Intergrupos	602.67	109	5.52	
Sujetos	303.17	54	5.61	
Condiciones	178.18	1	178.18	
S X C	121.32	54	2.24	
Intragrupos	---	--	-----	

FT= 4.02

FC= 79.54

Los resultados indican que en el grupo control la variable motivación se comporta en forma normal, mientras que en el grupo experimental la variación se debe a la variable independiente.

Para ilustrar más los resultados, las siguientes páginas muestran la variación en los dos grupos, experimental y control antes de la intervención (junio, agosto y septiembre) y durante el experimento (octubre, noviembre y diciembre).



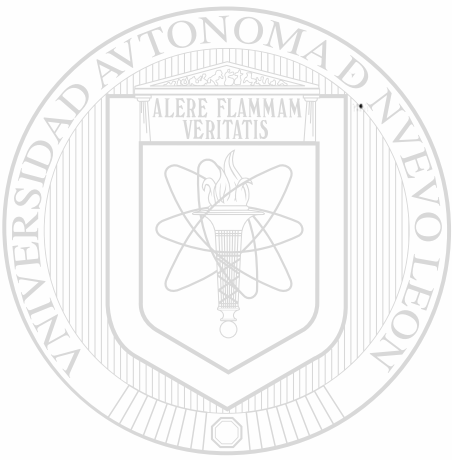
UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

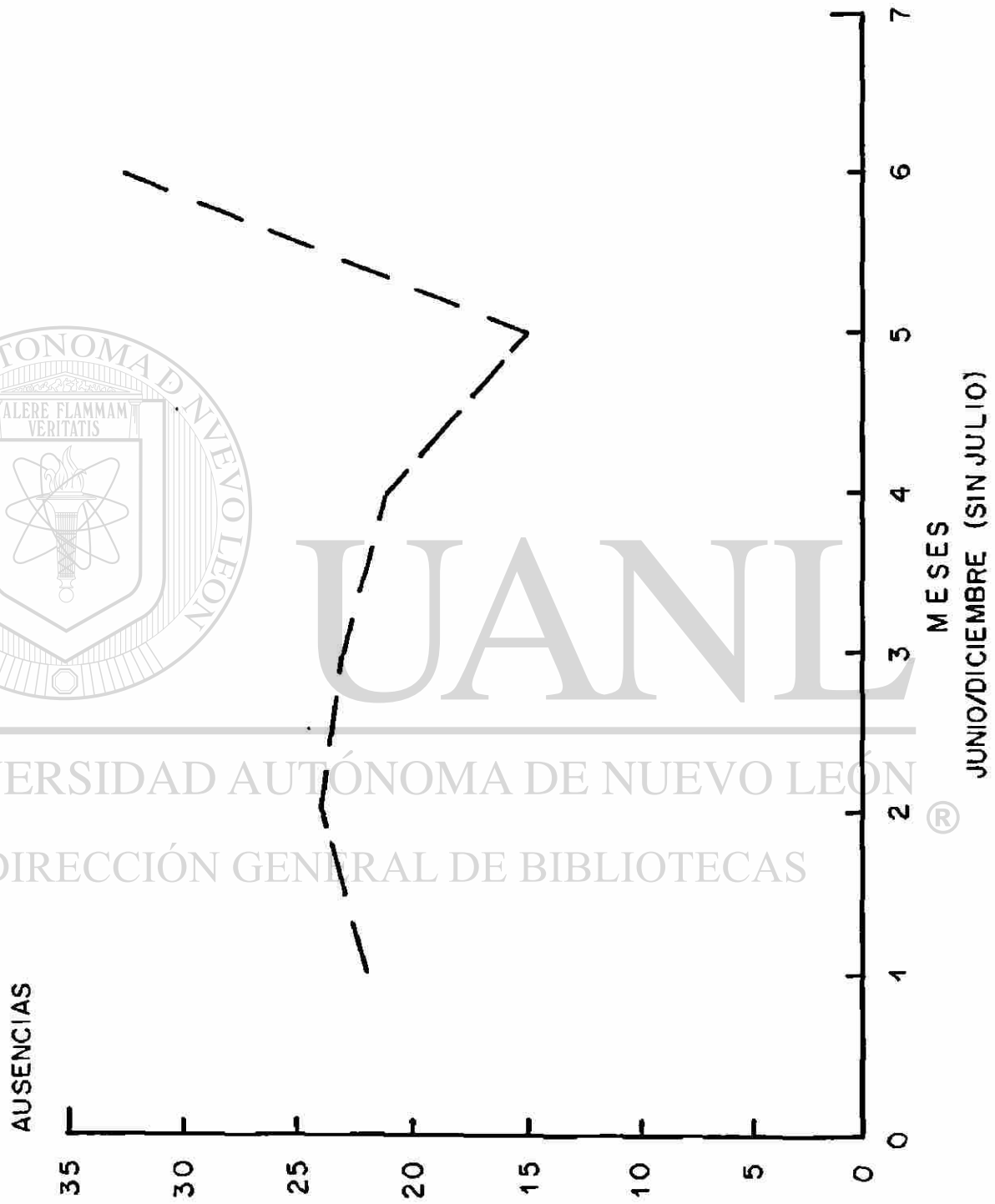


DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

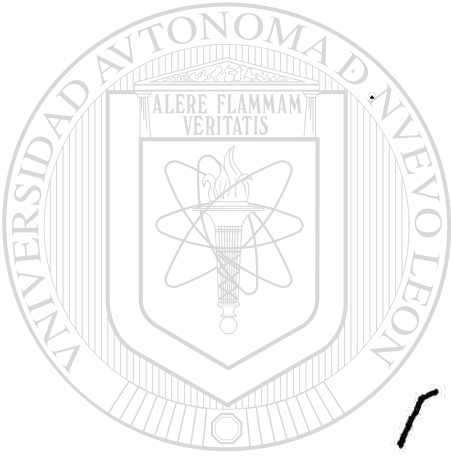
AUSENTISMO GRUPO CONTROL



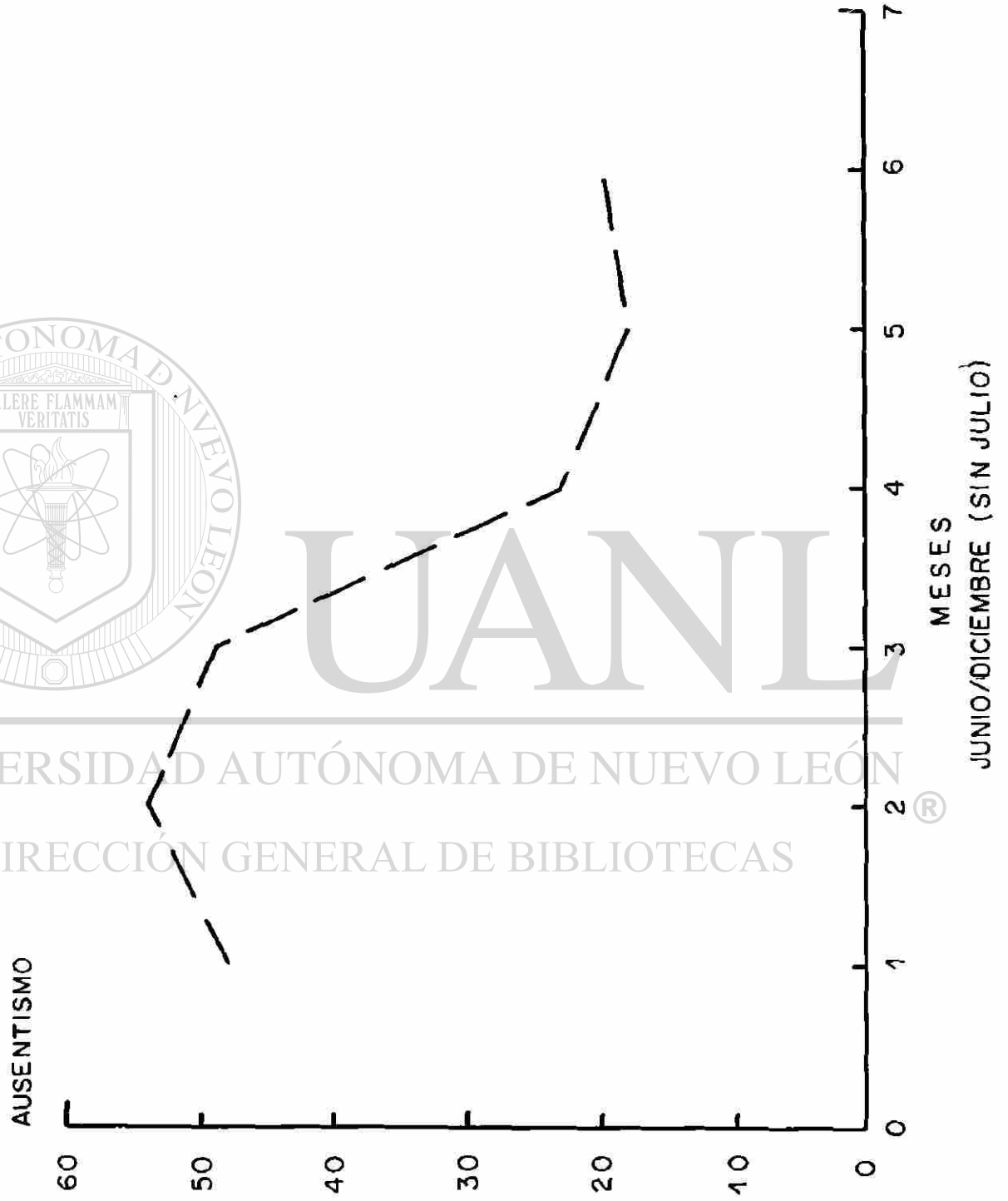
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



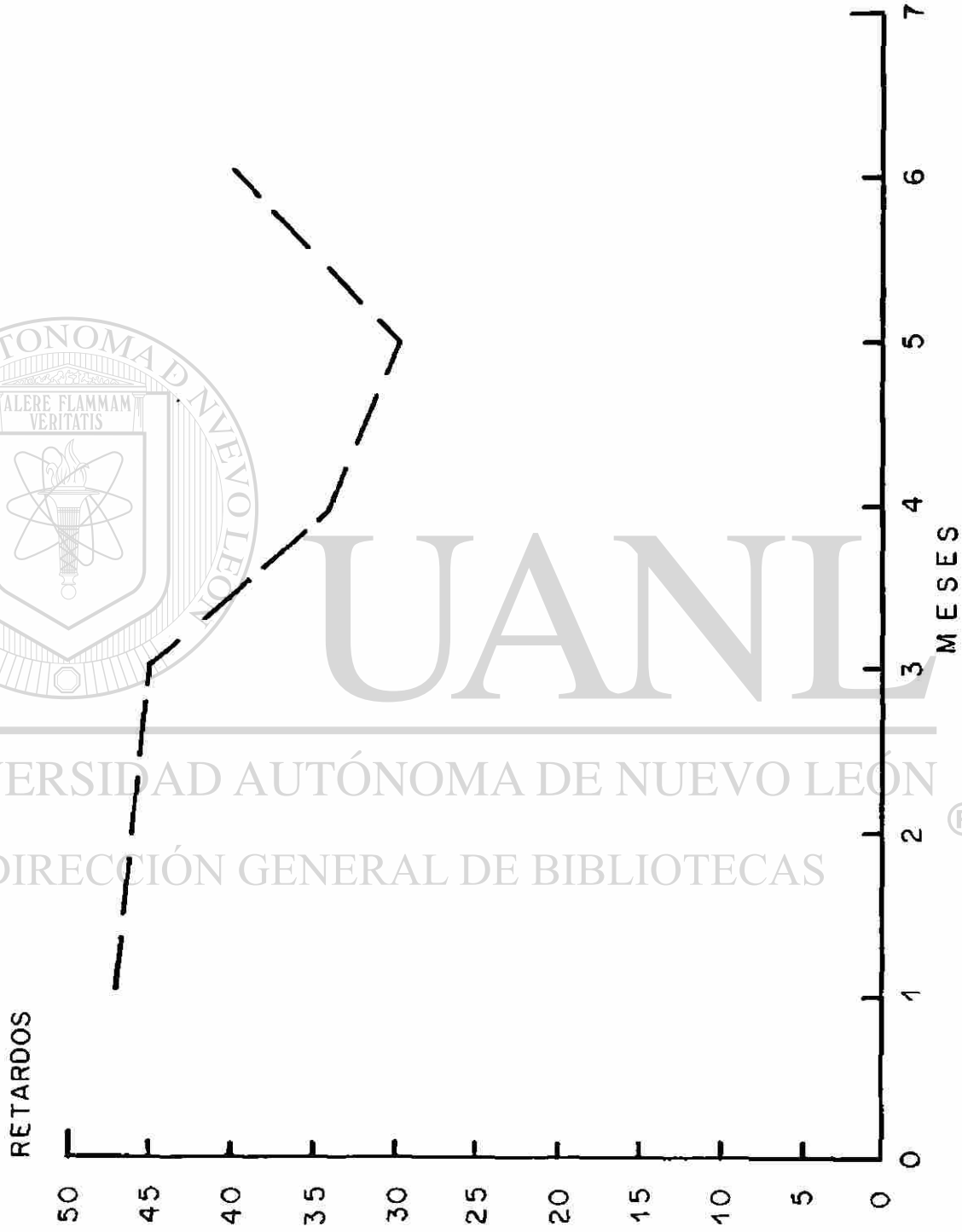
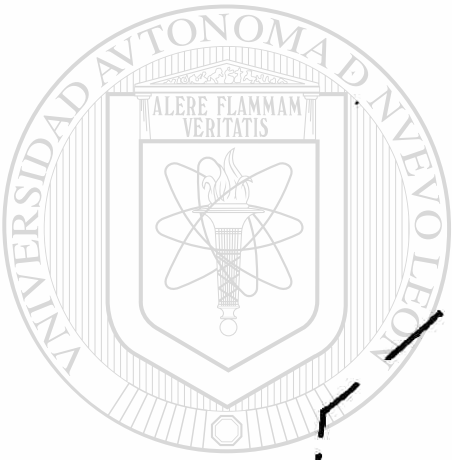
AUSENTISMO GRUPO EXPERIMENTAL



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



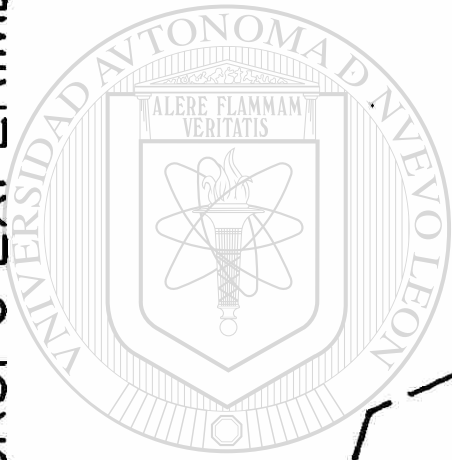
RETARDOS GRUPO CONTROL



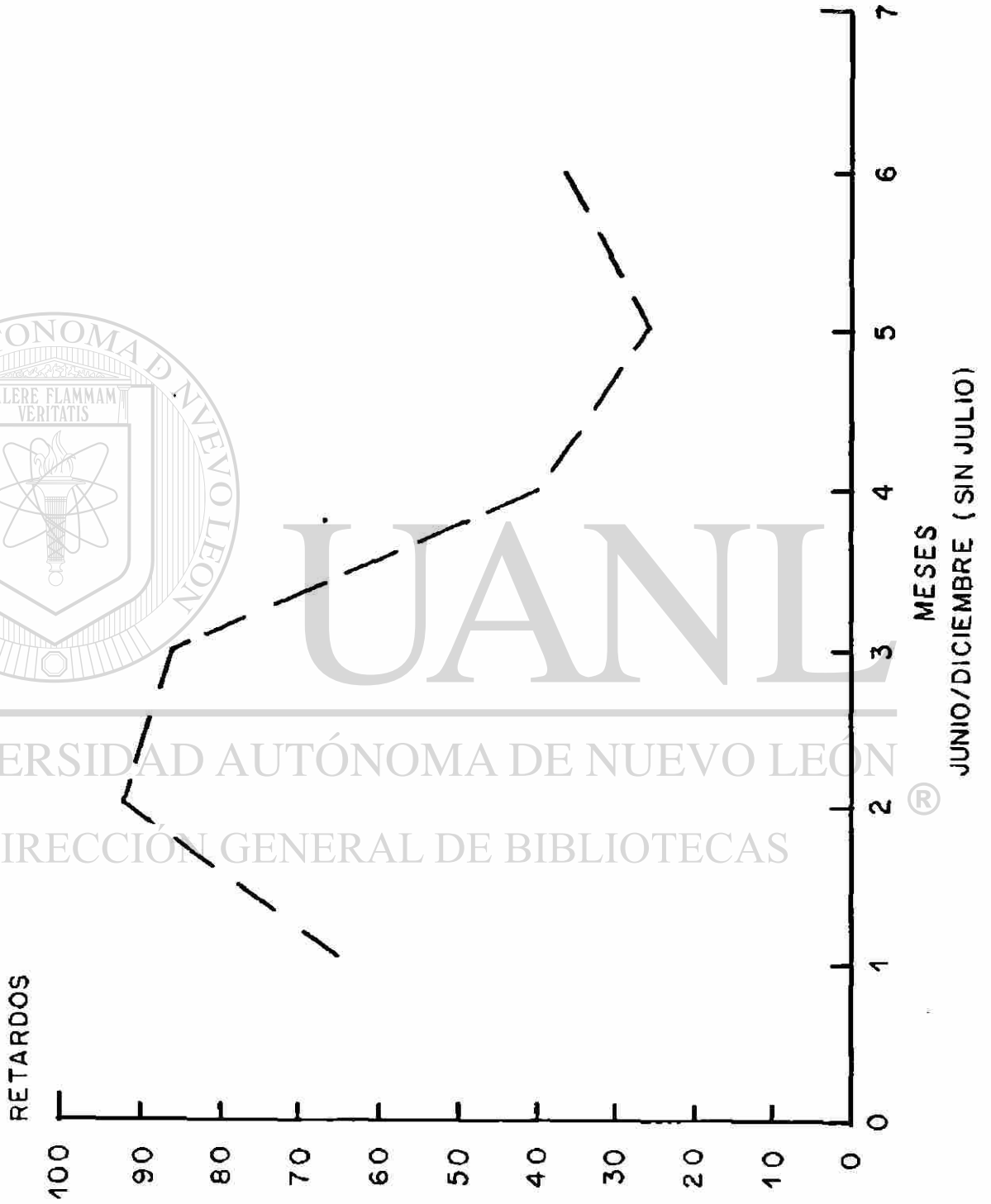
JUNIO/DICIEMBRE (SIN JULIO)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

RETARDOS GRUPO EXPERIMENTAL



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MESES
JUNIO/DICIEMBRE (SIN JULIO)

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION



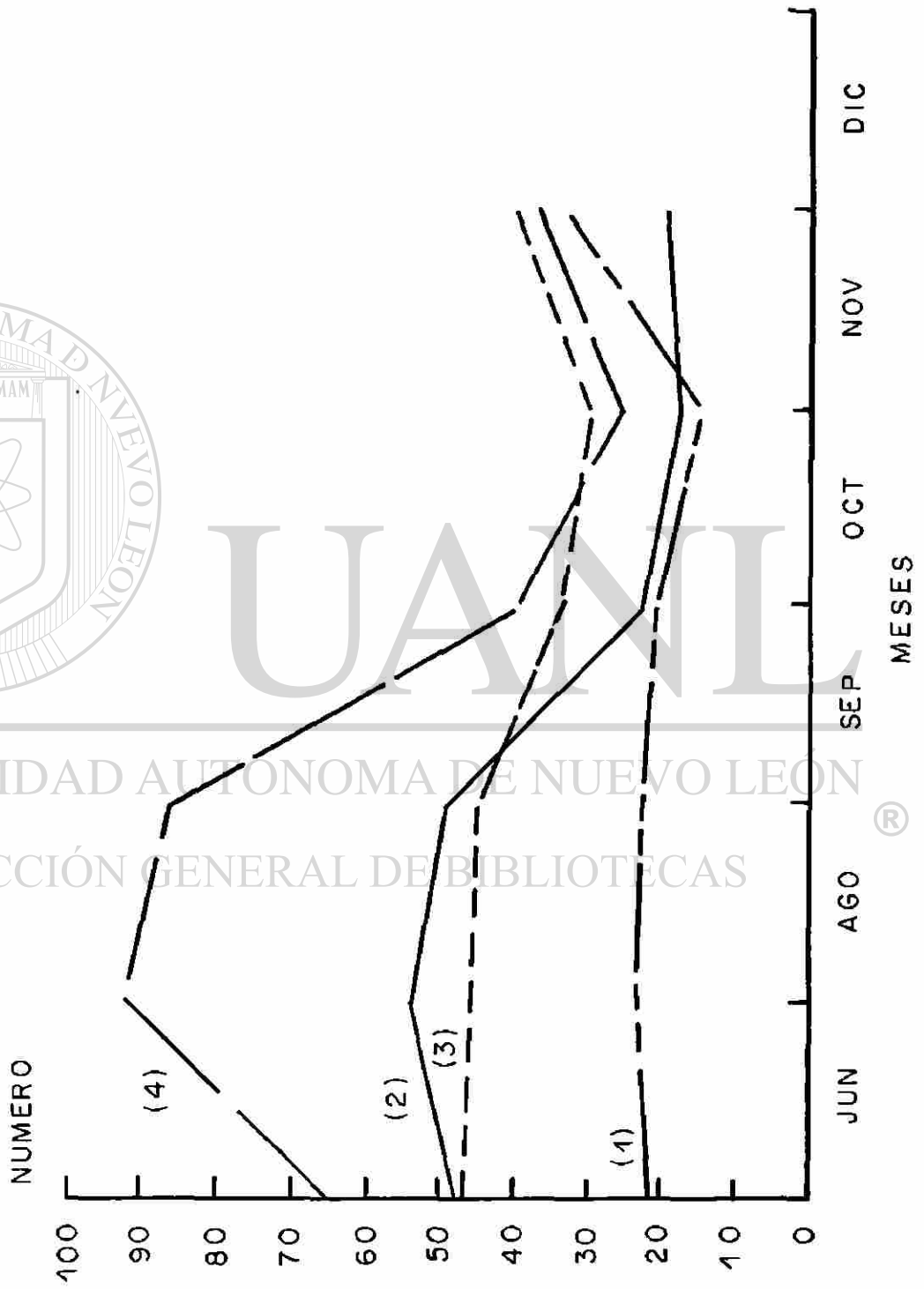
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

RETARDOS
GPO EX PER
(4)

RETARDOS
GPO CONTROL
(3)

AUSENTISMO
GPO EX PER
(2)

AUSENTISMO
GPO CONTROL
(1)



SEGUNDA EXPERIENCIA EN INVESTIGACION SOBRE AUSENTISMO.-

En el mes de febrero de 1984 se tomó a otro grupo experimental, para continuar sobre la investigación de ausentismo. La metodología con la que se trabajó fué la misma, en esta ocasión con un grupo de 78 trabajadores de ambos sexos.

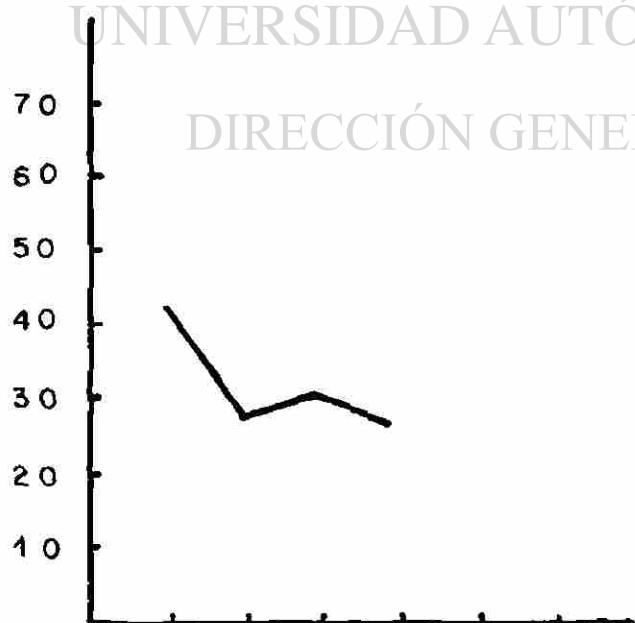
Los resultados que se obtubieron de ésta fuerón positivos. Para mostrarlo gráficamente se tomo como referencia el mes de enero (en este mes no hubo intervención con el grupo), la investigación se inició en febrero y terminó en el mes de abril.



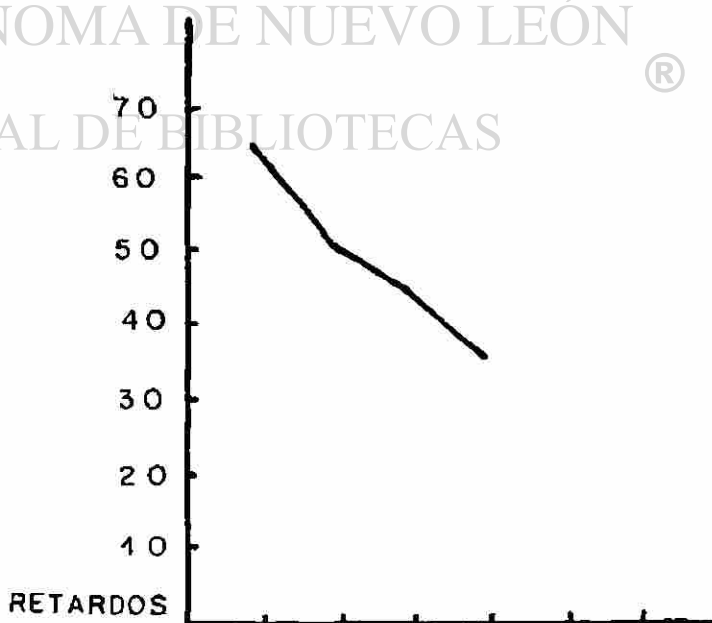
UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



ENE FEB MZO ABR



RETARDOS

ENE FEB MZO ABR

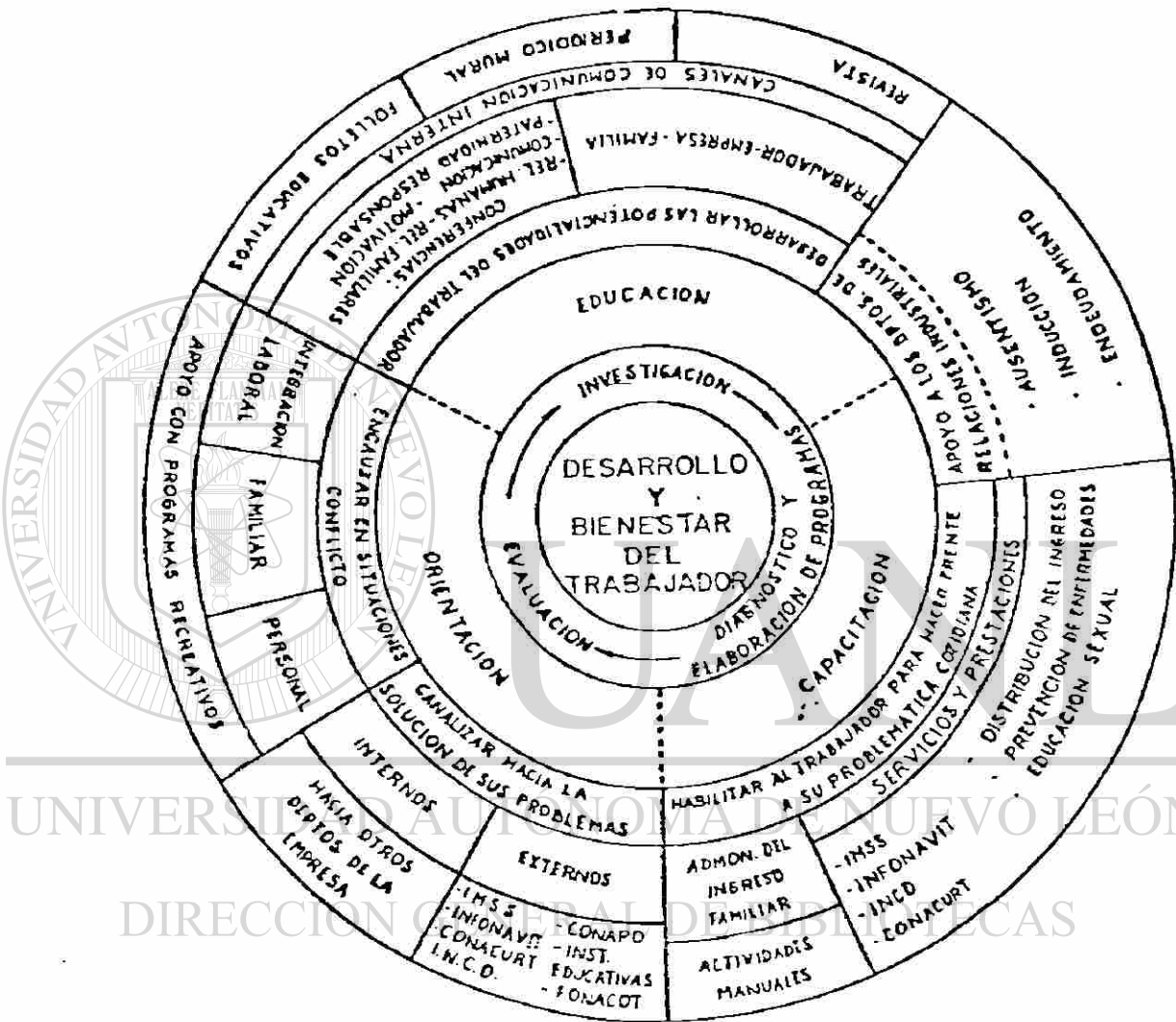


DIAGRAMA DE TRABAJO SOCIAL INDUSTRIAL
EN UNA EMPRESA DEL AREA METROPOLITANA DE MONTERREY

UANL

El Trabajador Social, dependiendo de las situaciones, necesidades, problemática y potencialidades del trabajador; y de las limitaciones, políticas y normas en la empresa, deberá elaborar su diagrama de acción.

TRABAJO SOCIAL



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCION GENERAL DE INVESTIGACIONES

C O N C L U S I O N

El profesional del Trabajo Social Industrial, como el de cualquier otro campo del quehacer y del saber humano, tiene tantas limitaciones como las que así mismo se impone.

El horizonte es amplio y en él se encierran muchas posibilidades por explorar, particularmente en nuestro caso en que tenemos por objetivo fundamental el bienestar y el desarrollo del hombre, un sujeto ilimitadamente perfectible, como perfectible es nuestra labor, en orden a realizar este objetivo en cada vez mayores grados de excelencia.

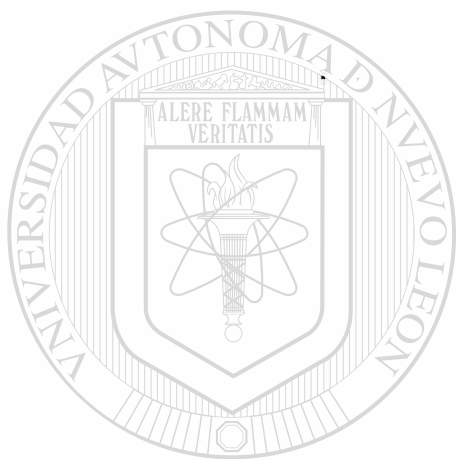
Hace falta sólo una gran intención y una mayor decisión para ir al encuentro de esas nuevas posibilidades que están en espera de ser descubiertas, para que nosotros podamos ir haciendo una labor más eficaz, más acabada, más generadora de resultados.

y permítaseme hacer énfasis en la idea de generar más resultados. Es una urgente necesidad actual poner en práctica criterios de eficiencia, donde cada acción conduzca a un fin, sin quedarse jamás en la intención, sino que desemboque siempre en la plena realización. En nuestra especialidad, este modo de pensar y de actuar tiene un singular e indiscutible valor, porque trabajamos con el hombre y para el hombre. Cualquier otra prioridad sería dudosa.

CITAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Lecturas sobre Organización, RODI URREGO FLORENCIO
Editorial Trillas, México 1974, Pags. 21, 22.
- 2.- Lecturas sobre Organización, RODI URREGO FLORENCIO
Editorial Trillas, México 1974, Pags. 13, 14.
- 3.- Lecturas sobre Organización, RODI URREGO FLORENCIO
Editorial Trillas, México 1974, Pags.17, 18.
- 4.- Recursos Humanos, ARIAS GALICIA FERNANDO
Editorial Trillas Pags. 47, 48, 49.
- 5.- Organización Estructura y Proceso, HALL RICHARD
Editorial Prentice-Hall, Pags. 113, 114.
- 6.- Sociología de las Organizaciones, SCOTT WILLIAM
Editorial Ateneo, Pags. 36, 37.
- 7.- Sociología de las Organizaciones, SCOTT WILLIAM
Editorial Ateneo, Pags. 38, 39.
- 8.- Metodología Básica, GALLARDO CLARK ANGELICA
Editada por la Fac. de Trabajo Social U.A.N.L. Pag.23
- 9.- Método de lo Abstracto a lo Concreto,LIMA BORIS
Editorial el Ateneo, Pag. 32.
- 10- Principios de Administración,TERRY GEORGE
Pag. 822.
- 11- Principios de Administración, TERRY GEORGE
Pag. 493

- 12.- Recursos Humanos, ARIAS GALICIA FERNANDO
Editorial Trillas, Pags. 68, 69.
- 13.- Recursos Humanos, ARIAS GALICIA FERNANDO
Editorial Trillas, Pags. 54, 55.
- 14.- El Proceso de la Comunicación, BERLO DAVID
Editorial el Ateneo; Pags. 24, 25, 26.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

