UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL EN LA INDUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS

MARIA CARDENAS

ISABEL RETAMOZO

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el título de Trabajadora Social

Director: LUIS BARRAZA.

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DE DESARROLLO SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

BARRANQUILLA, MAYO DE 1.985

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

Presidente del Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Barranquilla, Mayo de 1.985

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA JOSE MARTI
DIRECCION

CORPORACION UNIVERSITARIA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR

PERSONAL DIRECTIVO

Rector:

Dr. José Consuegra

Secretario General:

Dr. Rafael Bolaño

Decano Facultad T.S.:

Dr. Jorge Torres

Vice-Decano:

Dr. Carlos Osorio

Secretaria Académica:

Dra. Maria Torres

Asesor:

Dr. Luis Barraza

Jurados:

Dr. Carlos Duarte

Dra. Amelia Soto

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

TABLA DE CONTENIDO

pág.

INTRODUCCION..... 1

1. MARCO CONCEPTUAL PARA EL CONOCIMIENTO, E INTER PRETACION DE LOS FENOMENOS..... 4

1.1. LAS RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA..... 4

1.2. RELACIONES LABORALES 11

1.3. PROBLEMAS COMUNES EN EL PROCESO PRODUCTIVO.... 15

1.3.1. Fatiga..... 18

1.3.2. Accidentes de Trabajo..... 19

1.4. NECESIDADES Y ASPIRACIONES DEL GRUPO..... 22

1.4.1. Necesidades Vegetativas..... 26

1.4.2. Necesidades Psicológicas..... 28

2. CRITERIOS SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO..... 30

2.1. TEORIA DEL COMPORTAMIENTO HUMANO..... 37

2.2. ESCUELA MATEMATICA..... 38

2.3. ESCUELA DE LA TEORIA DE LA DECISION..... 39

pág.

2.4. ESCUELA DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA..... 40

2.5. LA EMPRESA COMO SISTEMA SOCIAL..... 41

2.6. NATURALEZA, ORGANIZACION Y DESARROLLO DEL AS PECTO HUMANO EN LA EMPRESA..... 43

3. DESARROLLO HISTORICO SOCIAL DE LA INDUSTRIA NA CIONAL DE ALIMENTOS S.A..... 49

3.1. MARCO GEOGRAFICO..... 50

3.2. MARCO HISTORICO..... 52

3.3. MARCO DEMOGRAFICO..... 56

3.3.1. Mano de Obra..... 56

3.4. ORGANIZACION ADMINISTRATIVA..... 57

3.5. PROBLEMAS SOCIALES QUE SE PRESENTAN EN LA EM PRESA, NECESIDADES Y ASPIRACIONES DE LOS TRA BAJADORES..... 61

4. ENFASIS PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL DE PARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL EN LA EMPRESA IN DUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS S.A..... 75

4.1. DISEÑO DE POLITICAS, ESTRATEGIAS Y ORGANIZA CION DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL... 76

4.2. MANUAL DE FUNCIONES DE BIENESTAR SOCIAL 78

pág.

4.3. INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA EMPRESA Y LAS ASPIRACIONES DE LOS GRUPOS..... 80

4.4. FORMULACION DE ALTERNTIVAS A LOS PROBLEMAS Y NECESIDADES DE GRUPO DE LA EMPRESA INDU NAL..... 83

4.5. PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS S.A..... 87

4.5.1. Manual de Funciones..... 87

4.5.2. Manual de Funciones de la Trabajadora Social en la Industria Nacional de Alimentos S.A..... 87

4.5.3. Programas a Desarrollar..... 88

4.5.3.1. Programas de Capacitación en las Relaciones Humanas..... 88

4.5.3.2. Programas de Seguridad Industrial..... 90

4.5.3.3. Programas Educativos con la Familia.... 91

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 93

5.1. CONCLUSIONES..... 93

5.2. RECOMENDACIONES..... 94

BIBLIOGRAFIA.....

ANEXOS

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación, sobre el estudio de factibilidad para la creación del Departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos, se hizo necesario distinguir los aspectos teóricos básicos de lo que es Bienestar, y de los problemas que se presentan en una comunidad industrial, al estar conformada por grupos humanos; y en éstos hay que observar tipos de relaciones humanas, relaciones laborales, problemas comunes en el proceso productivo, todos éstos conceptos son herramientas teóricas básicas para el estudio del Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos.

De igual forma se presentan criterios sobre el proceso administrativo, tales como los principales causantes del fracaso de una empresa, las teorías y las escuelas del proceso administrativo con que se maneja la Industria Nacional de Alimentos, cuyo enfoque es el de la teoría de la decisión.

En éste estudio se verifica, analiza e interpreta el desarrollo histórico social de la Industria Nacional de Alimen

tos haciendo resaltar de ésta, su ubicación, historia, aspecto demográfico, los problemas que se presentan en la empresa y las aspiraciones de los trabajadores, con la finalidad de hacer un diagnóstico general de la empresa y trazar programas concretos de Bienestar Social.

El énfasis profesional de Trabajo Social en el departamento de Bienestar Social en la empresa Industria Nacional de Alimentos entraría a diseñar políticas de acuerdo a las necesidades y problemas de los trabajadores, el perfil profesional giraría en torno a la espectativa y a las necesidades de los grupos, para ésto Trabajo Social diseña política, estrategia, especifica el manual de funciones de Trabajo Social y los programas que ha de desarrollar dentro del departamento de Bienestar Social.

Para obtener los datos correspondientes a la empresa Industria Nacional de Alimentos, el grupo investigador, se encontro con una serie de limitaciones por parte de la empresa al no permitir el acceso directo del grupo de los estadistas y de la observación del proceso productivo, lo mismo que dificultades en cuanto a la asignación de la planta procesadora y no dar la dismovilidad del recurso necesario para el desarrollo de ésta investigación . Frente a ésta situación se recurrió a la observación indirecta, se desarrolló encuestas y sondeo de opiniones a los trabajadores en períodos de descanso y al recurso de las relaciones de amistad con el personal administrativo de la

empresa, permitiendo así una revisión estadística, en cuanto a capital, venta, relaciones laborales, conflictos de trabajo, problemas comunes de los trabajadores, política personal de la empresa y todo lo relacionado al proceso productivo, sin ésta estrategia no se habría podido desarrollar la parte básica de la investigación.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

1. MARCO CONCEPTUAL PARA EL CONOCIMIENTO, E INTERPRETACION DE LOS FENOMENOS

En el proceso investigativo desarrollado, se ha hecho indispensable retomar o apropiarse de unos conceptos y categorías que estan implícitamente relacionados con los problemas y el bienestar social de las personas que laboran en una empresa determinada. La significación de éste conjunto de conceptos es que permiten a Trabajo Social, identificar, delimitar e interpretar los problemas que se presentan en una comunidad industrial; haciendo posible que Trabajo Social, explore e investigue científicamente la dinámica empresarial de la Industria Nacional de Alimentos.

1.1. LAS RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA.

En una empresa industrial enmarcada en el sistema capitalista se dan relaciones interpersonales que las ciencias sociales y psicológicas las denominan relaciones humanas, lo cual son aquellos contactos de los trabajadores entre sí durante una tarea laboral y en éste contacto se adquieren pautas de comportamiento y de mecanismos de comunica

ción expresadas simbólica y verbalmente.

Cuando una persona empieza a trabajar en una empresa sea cual fuere su producción,el individuo no solo se plantea la cuestión de como será su trabajo y cual será su rendi miento,sino que también se interroga la forma de adaptarse a un nuevo tipo de ambiente social hasta entonces descono cido para el.En la comunidad industrial encontrará ayuda y apoyo en los numerosos problemas que se experimentan den tro de un nuevo círculo de acción o se sentirá aislado,si no es reconocido por los demás miembros del grupo o que dará en una posición relegada dentro del ambiente de tra bajo incluso por los grupos que se fomenten en la indus tria. Toda unidad social que trabaja en un ambiente labo ral tendrá un jefe del que pronto ganará su confianza y al que podrá explicar sus preocupaciones y conflictos que se dan dentro del mismo proceso productivo.Todas éstas inquie tudes y cuestionamientos constituyen áreas de investigación y observación de los trabajadores sociales frente a aque llos grupos que experimentan contactos directos e indirec tos dentro de un proceso administrativo o productivo. Tra bajo Social laboral traza lineamientos investigativos den tro de las relaciones humanas, y aquellos problemas implí citos en la relación laboral son preocupaciones de ésta dis ciplina,y su acción no es pasiva sino activa proyectando se hacia la comunidad industrial y formular las posibles soluciones conflictivas que se experimentan en las indus

tria.

Trabajo Social entiende que el grupo en una empresa se constituye en una plataforma para que el individuo se de senvuelva dentro de unas relaciones humanas favorables, dentro del trabajo se adapte a las condiciones y situa ciones en el ambiente de producción . De ésta manera los problemas de trabajo desembocan en cuestiones psico lógicas que se pueden explicar mediante variables de capa cidad de rendimiento de cada individuo, la adaptación o desadaptación en el ambiente laboral. Se sabe que todo in dividuo necesita cierta libertad interna, equilibrio emo cional, bienestar general para poder desarrollar, de tal forma que si en el ambiente de trabajo se experimentan ten siones y dificultades dentro del grupo, desciende y entra en juego el rendimiento del trabajo. Todas éstas cuestio nes que se han expuesto anteriormente se engloban bajo el concepto de "Clima de la Empresa, por el cual entendemos el buen espíritu dentro de una organización empresarial en donde se realiza un trabajo en común y las unidades so ciales que la conforman viven en buena armonía. Este ti po de clima de empresa no es algo natural, sino la conse cuencia de la acción común favorable de varios factores: la coordinación del grupo, la acción de los dirigentes y

la formación de una opinión basada en una forma objetiva"[1]. Las anteriores concepciones son herramientas indispensables para que el Trabajo Social pueda analizar e interpretar el tipo de relaciones humanas que se dan dentro de un conglomerado que están intimamente interrelacionado experimentando normas, conductas, tareas laborales, y por el solo hecho de conformar grupos y éstos al estar sujetos a una directriz administrativa pueden aceptar o no las decisiones que se toman frente a las tareas de producción o las tareas que deben producir; de éste proceso surgen los denominados conflictos sociales, campo de observación e investigación en el que ha de intervenir Trabajo Social.

En una organización empresarial se forman los grupos que pueden darse al azar o pueden organizarse de un modo consciente teniendo en cuenta los objetivos de cada una de las unidades que conforman dicho grupo. En una empresa se dan canales de información y éstas deben cuidarse en forma objetiva para que los grupos de trabajadores lo asimilen, para que se establezca una buena opinión e imagen de la empresa y para que los problemas de carácter laboral y administrativo sea de conocimiento de todos los individuos que hacen del conglomerado social. Si

---

[1] HENTNZ, Dirks. La Psicología Descubre al Hombre, Traducción, Juán Masana Bonquillo. Ediciones Nacionales. Bogotá, Colombia, 1964 pp. 127-131

Si la comunicación es contradictoria dá lugar a la formación de los rumores adversos a la opinión favorable de la organización empresarial; ocurriendo ésto, la dirección empresarial y los profesionales que tienen la tarea de preservar la moral de la empresa tienen influencia esencial en el clima de la empresa, por lo tanto se debe conseguir una coincidencia entre los intereses de la misma y del trabajador.

El Trabajador Social conciente del influjo que ejerce la empresa en el hogar de cada uno de sus trabajadores, cuyo funcionamiento social como grupo, determina en gran parte el comportamiento de sus miembros, los problemas familiares afectan al trabajador obstaculizando el normal desempeño de sus actividades productivas, por ello no hace de lado que para garantizar un rendimiento productivo en condiciones óptimas, es preciso establecer que el equilibrio de una comunidad laboral depende no solamente del bienestar personal del trabajador sino de su familia que se encuentra ante una serie de necesidades que tiene que satisfacer y no lo logra por escasez de recursos.

De tal manera que los Trabajadores Sociales están de acuerdo en afirmar, que para comprender la personalidad de un individuo y sus problemas es necesario reconocer las demandas de su grupo familiar. Por otra parte la empresa la integra también una directiva y personal de administración y con ellos igualmente debe elaborar el Trabajador Social,

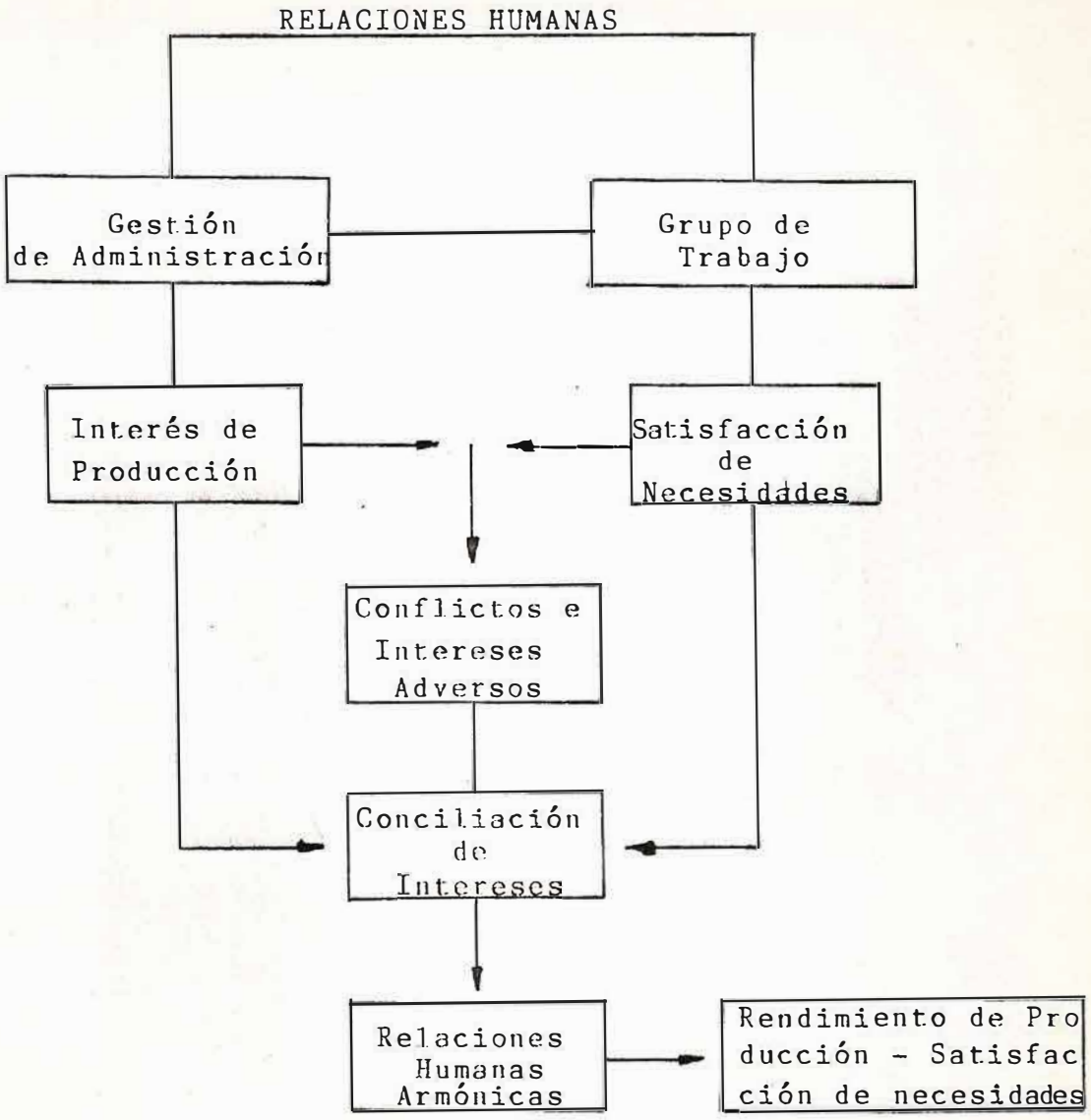
quien debe estar interrelacionado con todos los elementos de la empresa desde los ejecutivos hasta los obreros, ésto no sólo para que exista una verdadera vinculación sino también para que haya relaciones armónicas favorables para el proceso productivo. Modernamente se habla de la importancia de las relaciones humanas en todo trabajo, es por demás una tendencia que está de acuerdo con el miraje general experimentado por el Trabajador Social que en ésta área alcanza su máxima expresión ya que debido a su esfuerzo sistemático es de gran importancia en éste campo.

El Trabajador Social además de velar por los intereses de la industria, vela por los intereses de los trabajadores, individualizandolos para conocer su problemática, sus aspiraciones y los estimula como individuos y no como una máquina del engranaje de la industria.

Esquemáticamente el proceso de las relaciones humanas dentro de una organización empresarial se puede explicar e interpretar mediante el siguiente diágrama. (Cuadro No.1).

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

CUADRO No. 1



El anterior proceso detalla los intereses de la gestión administrativa y las aspiraciones de los grupos que conforman la unidad productiva, dando lugar a intereses adversos, y si éstos se consiguen,"se efectua un clima favorable interno y externo de la organización empresarial, experimentan

dose y efectuandose relaciones humanas armónicas"[2].

1.2. RELACIONES LABORALES.

Por la misma complejidad del sistema capitalista que impera en nuestra sociedad y por las mismas presiones de los grupos que laboran en las empresas han dado origen a establecer unas relaciones laborales, es decir, el conjunto de normas,leyes y decretos que regulan la actividad laboral, en otras palabras las obligaciones que tiene la empresa,y los derechos que tienen los trabajadores por desarrollar una actividad productiva. Las relaciones laborales en una empresa cobijan una serie de medidas jurídicas que abarcan obligaciones,derechos y compensaciones por el trabajo; de inmediato se plantean las pautas jurídicas que regulan la actividad laboral que desarrollan las empresas, retomando las esenciales y los aspectos principales que estan intimamente relacionados con el bienestar social de los trabajadores; los criterios que se exponen de inmediato son retomados del Código Sustantivo de Trabajo que ha diseñado el Estado Colombiano para intervenir y regular las relaciones laborales que se dan en la empresa privada y oficial .

---

[2]KELLY, Joe."Relaciones Humanas en la Empresa".Editorial El Ateneo. Buenos Aires. 1978.

El Código Sustantivo de Trabajo, "sostiene que relaciones laborales es el vínculo que existe entre el patron y el trabajador en mantener relaciones armónicas entre las organizaciones patronales y las organizaciones asalariadas"[3]. Estas normas jurídicas son los aspectos básicos que regulan los conflictos laborales que se presentan en las empresas colombianas.

En forma general el Código Sustantivo de Trabajo cobija aspectos fundamentales para mantener relaciones armónicas entre las relaciones patronales y las organizaciones asalariadas, los principios básicos son derecho al trabajo, libertad de trabajo, obligación y protección al trabajo, igualdad de los trabajadores, derecho de asociación y de huelga, derecho a la seguridad social, en fín regular la armonía y asegurar implícitamente el bienestar de los trabajadores.

Las relaciones laborales en una empresa, se dan por un contrato de trabajo denominandose como tal, por el cual una persona se obliga a prestar un servicio al patron, dándole facultad a éste de ordenar y mandar, y el trabajador tiene la obligación de aceptar órdenes que aquel le da. Por medio

---

[3]CAMPO RIVERA, Domingo. Derecho Laboral Colombiano. Editorial Temis. Bogotá, Colombia. p.116.

del contrato de trabajo, el patron y el trabajador pactan el salario y las prestaciones sociales. Según las normas las obligaciones que debe tener todo patron con sus trabajadores son:

1o) Facilitar el trabajador la realización de la labor, ésto implica condiciones de higiene, luz, ventilación y comodidad en general.

2o) Pagar los gastos de movilización del trabajador, siempre y cuando la tarea a desarrollar tenga como condición trasladarse el trabajador al lugar de trabajo que se le ha asignado.

3o) Conceder licencias al trabajador, ésto hace relación a conceder licencias y permisos a los trabajadores para ausentarse en forma temporal del trabajo en casos plenamente justificados.

4o) Auxiliar al trabajador en caso de accidente o enfermedades.

5o) Expedir certificado al trabajador, cuando éste lo solicite en el cual consta el tiempo de servicio y el sueldo devengado.

6o) Hacer practicar exámenes médicos al trabajador y preservar la salud física y mental de éste.

Todas éstas obligaciones impuestas por la ley en favor de los trabajadores son las normas jurídicas y principios que rigen nuestra vida social, lo cual toda empresa que esté

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

formalmente reconocida por el Estado Colombiano debe llevar a cabo éstas pautas jurídicas para que se mantengan como tal y aseguren y lleven a cabo sus objetivos y sus intereses.

El trabajador también tiene obligaciones dentro de la empresa, éstas son normas que debe seguir para reclamar sus intereses. "El trabajador tiene la obligación de realizar su labor encomendada, sometiéndose a las órdenes del patron, cumpliendo con el horario de trabajo y los reglamentos del mismo; conservar y restituir los elementos de trabajo; lealtad para con el patron, la falta de lealtad puede acarrear al trabajador responsabilidad penal y la pérdida del auxilio de cesantía, conservar buena conducta y asimilar las instrucciones del patron"[4]. Estas obligaciones giran en torno a que el vínculo que existe entre el patron y el trabajador propenden a mantener relaciones armónicas entre las organizaciones patronales y las organizaciones asalariadas.

Este conjunto de medidas que ha diseñado el Código Sustantivo del Trabajo Colombiano son mecanismos y procedimientos que debe tener en cuenta Trabajo Social para tratar de mantener las relaciones laborales óptimas dentro de la co

---

[4] CAMPO RIVERA, Op.Cit., p.118

munidad empresarial.

La intervención del Trabajador Social en el campo laboral se le facilita desde el punto de vista legal y jurídico, porque el Estado colombiano tiene disposiciones legales so bre el ejercicio profesional de Trabajo Social, manifestán dose en el Decreto 2833 de 1981, donde el artículo 1o en su parágrafo de A a F se disponen las actividades de Tra bajo Social, y en el artículo 9o del mismo decreto dice: "Las empresas están obligadas a contratar trabajadores So ciales en la proporción de 1 por cada 500 trabajadores per manente y uno por fracción superior a 200 trabajadores per manentes para cumplir los fines previstos en el artículo 4o de la ley 53 de 1977".*

Analizando los artículos anteriores es factible la crea ción del Departamento de Bienestar Social en Indunal por que en ésta existen problemas sociales que son objeto de estudio del Trabajador Social y por que el Estado Colombia no obliga a las empresas privadas a contratar Trabajadores Sociales para que desarrollen actividades pertinentes a su profesión.

1.3. PROBLEMAS COMUNES EN EL PROCESO PRODUCTIVO.

Los problemas comunes en el proceso productivo permiten comprobar una serie de causas y efectos provocados por el

*REVISTA DE TRABAJO SOCIAL #15 Bogotá,D.E. Colombia. p.64.

strees que directa e indirectamente pueden inferir sobre la sensación del bienestar social tanto la suya como la del personal de la entidad, también el rendimiento laboral de cualquier empleado, secretaria u obrero de la empresa. Los problemas más comunes que se presentan en el proceso productivo son el strees, fatiga, aburrimiento, monotonía, soñolencia, accidente de trabajo, conflicto de grupo; és tos problemas comunes se dan a nivel de unidades adminis trativas y productivas,es decir, sea cual fuere la activi dad laboral implica áreas problemáticas .

Véamos una de las que se dan generalmente,que experimentan aquellas personas que desarrollan actividades administrati vas; el strees, las causantes de éste tipo de problema se deben:

1o) Trabajo prolongado.
2o) No entender exactamente las decisiones de la junta di rectiva o de los jefes inmediatos.
3o) Tener más responsabilidades sobre las gentes que res ponsabilidad sobre las cosas.
4o) Perder involuntariamente el tiempo para asistir a reu niones de comités, grupo de discusión de trabajo, en los cuales mucho se habla y poco se sabe.
5o) Haber tomado una decisión y verse obligado a retractar una acción por orden superior. Las causas anotadas produ cen efectos psicosomático y conductuales de comportamiento tales como: "alta tensión cardiovascular, alteraciones del

apetito, alteración sexual, tales como la impotencia transitoria o el desinterés sexual, cefalagia o dolores de cabeza, diarrea o estreñimiento, artritis"[5].

Los anteriores efectos son de orden psicosomático causados por el strees dentro del proceso administrativo, entendiendose como strees aquellos problemas fisiológicos y conductuales relativos, experimentados por personas que laboran o tienen responsabilidades administrativas. Este problema que se dá en el proceso de administración genera conductas y comportamientos anormales por aquellas personas que de una u otra forma los experimentan, las manifestaciones más comunes son: agresividad, deseos a veces incontrolables de atacar a otros con palabras o acciones, de destruir o romper cosas, bloqueos mentales transitorios, o sea no poder entender o razonar con claridad, no encontrar buenas ideas justo cuando se necesita, inseguridad, temor a lo desconocido, no tener confianza en sí mismo, no recordar hechos, ideas, personas, compromisos, nombres, etc., que son importantes y que debería estar registrado en la memoria, no saber ó poder precisar donde está parado en la empresa, en la organización, en la sociedad que lo rodea; aburrimiento,

---

[5]REVISTA HOMBRE Y TRABAJO No.5. Editada por la Asociación Colombiana de Relaciones Industriales y Laborales "Acrip". Bogotá, Marzo 1984. p.3

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

tedio, hastío, cierto fastidio a seguir enfrentando proble mas sin solución; pérdida de creatividad, de energía moto ra, de entusiasmo, de esperanzas, y de ganas por no seguir trabajando.

Probablemente las causas del strees y los efectos pueden ser modificados durante la comprensión y la colaboración de los trabajadores hacia la empresa y viceversa. Además deben prestar atención al cuidado de su propia salud por medio de exámenes periódicos por el médico, y práctica de acciones especialmente físicas, que faciliten el control del strees.

1.3.1. Fatiga.

Entendemos bajo el nombre de fatiga un descenso en la capa cidad de rendimiento intelectual y corporal consecuentemen te a una intensa actividad anterior. Hay que distinguir és te agotamiento objetivo de la sensación de cansancio subje tiva. Resulta muy posible que alguién se sienta cansado sin que exista ninguna causa objetiva para ello, y viceversa, una persona puede sentirse relativamente bien de fuerzas, aunque en realidad se encuentre agotado.

Se pueden distinguir dos formas de fatiga: la fatiga corpo ral y la psiquica. Son características de la fatiga corpo ral, el cansancio puramente muscular o del organismo en ge neral, objetivables principalmente por una disminución en

el pulso, taquicardia y respiración superficial. El agota miento psíquico se manifiesta por la disminución de la ca pacidad de concentración y de pensamiento, y a la falta de alegria en el trabajo.

En general el hombre se fatiga durante el trabajo de cada día sin que haya realizado ningún esfuerzo especial. El ritmo diario también tiene su influencia sobre éste pro ceso, pero es importante recordar que cada individuo posee una curva personal de energías, es decir, hay personas que se fatigan antes que otras. "Finalmente también influyen en el proceso de cansancio las pausas que puedan realizar durante el turno de trabajo. Como la cuestión del cansan cio juega un papel muy importante en todos los trabajos, la psicología laboral se ha encargado durante decenios en la investigación y medidas de la fatiga"[6].

1.3.2. Accidentes de Trabajo.

Durante el trabajo existe siempre la posibilidad de come ter errores, que según las circunstancias lleguen a producir accidentes; bajo el nombre de accidentes entendemos un su

---

[6]HAWTHORNE. La Psicología Social en la Industria.pp. 83-84.

ceso desgraciado por el que el obrero sufre un daño corporal. Constituye una de las obligaciones más importantes de la dirección de la empresa evitar al máximo éstos accidentes de trabajo.

Las investigaciones señalan que casi el 20% de los accidentes de trabajo son ocasionados por la falta de precauciones técnicas de la empresa y el 80% debido a errores o descuidos del individuo; para evitar los errores técnicos en las industrias se lleva a cabo un control regular de las instalaciones técnicas por parte de inspectores industriales que tienen a su cargo el encontrar soluciones de seguridad en aquellas zonas en donde existe un peligro para el obrero.

Para conocer mejor los medios posibles de prevenir los accidentes de trabajo, es indispensable tener en cuenta los factores que intervienen en el proceso que lleva hasta la lesión , pérdida, daños, demoras,y desperdicio en el trabajo, con mengua de la salud del trabajador, daño económico y administrativo para la empresa.

Es indiscutible que muchas personas traen ya como resultado de la herencia natural,cierta tendencia natural al descuido, ciertas dificultades para la precisión de movimientos, etc.

De igual manera la educación que reciben pueden conducirlos a determinada propensión, a no hacer caso de las adverten

cias, a no querer soportar las molestias que implican los instrumentos de protección, etc. En muchas ocasiones el ambiente influye en ello el mal ejemplo de sus compañeros o lo que es peor de sus supervisores, las burlas que les hacen, favorecen la multiplicación de accidentes en el trabajo.

Aun cuando no sea producto de la herencia ni del ambiente, muchas personas por su propia manera de ser, o como característica de su personalidad tienen tendencia a la nerviosidad, a la timidez, a la excitabilidad, etc., elementos que pueden favorecer también las causas de los accidentes.

Los actos inseguros, tales como tomar las herramientas de una manera inadecuada o bien las condiciones inseguras, como la falta de protección de las máquinas o del uso de los dispositivos de seguridad, son el factor determinante de los accidentes.

"Según estudios realizados el 88% de los accidentes se debe a actos inseguros y el 10% a condiciones inseguras, el 2% restante representa los accidentes inevitables creados, porque en derecho se llama caso fortuito o fuerza mayor"[7]. El

---

[7] HEINZ. Op.Cit., pp. 310-314.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

primero está constituído por aquellos elementos que aunque hubieran podido eliminarse no podían preverse , la segunda por aquella circunstancia que aunque puedan preverse son imposibles de evitar.

1.4. NECESIDADES Y ASPIRACIONES DEL GRUPO.

Todos los individuos tienen distintos objetivos personales; se evaluan los logros en forma distinta y buscan ciertas miras que para ellos sean especialmente convenientes. Normalmente se obtienen esfuerzos favorables tratando a los empleados como a seres humanos. Algunas de las aspiraciones y necesidades más importantes incluyen:

- "Seguridad en el trabajo .
- Protección de peligros.
- Condiciones de trabajos agradables.
- Ser aceptado como miembro en un grupo.
- Reconocimiento o prestigio.
- Horas razonables y una paga justa"[8]

Las diferencias e importancia relativas de las necesidades y aspiraciones se deben primordialmente a las caracteristicas personales: personalidad, antecedentes, conviccio

---

[8] TERRY, George R. "Principios de Administración. Compañía Editorial Mexico D.F.,1977. p.492.

nes y necesidad. Varios estudios revelan ciertas generalidades acerca de la posición relativa de las necesidades y aspiraciones humanas, por ejemplo desempeñar un trabajo que sea interesante, aumenta en importancia en la medida que la educación y los ingresos aumentan. Las necesidades parecen seguir una secuencia o serie de niveles. El tener un puesto que satisfaga las necesidades fisiológicas básicas probablemente sea lo más importante en la mayoría de las personas. Después de ésto, resulta de primera importancia el alcanzar un nivel superior, o las necesidades sociales, tales como llegar a ser miembro de un grupo, o unas condiciones de trabajos agradables. Adquieren importancia una vez que se han cubierto las necesidades fisiológicas. Posteriormente se ponen en primer plano aspiraciones aun superiores, como el reconocimiento o prestigio. Esto representa la cúspide de las aspiraciones, y la mayoría de los empleos proporcionan oportunidades completamente limitadas para cumplir éstas aspiraciones.

La aportación es la clave para la satisfacción de las aspiraciones y necesidades humanas. Lo que un hombre hace, los logros en su trabajo, las sugestiones que se ofrecen y el impacto de sus esfuerzos, son finalmente la consideración importante para que esté 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.

Las investigaciones muestran que es difícil que una perso na reuna los atributos que satisfacen éstas necesidades y aspiraciones. Parece que en lo general estan relacionadas al puesto y estan sobre una base individual. Se logran por medio de dedicación, determinación de objetivos, promoción y libertad para actuar, y para representar a la vasta fue te de energía e impulso, que dan origen al entusiasmo y ce lo en el desempeño de una tarea, mencionaremos cuatro atri butos que parecen ser los de mayor importancia para la mo tivación.

Para que haya motivación el empleado debe sentir que su trabajo tiene significado y que sus aportaciones poseen un valor real, deben existir objetivos retadores ya que ésto es esencial para el concepto del logro. Esta identifica ción de uno mismo con el valor del trabajo es importante. Los empleados tienden a ser dedicados cuando tienen obje tivos.

Por lo general las personas quieren que otros sepan lo que han logrado y que lo reconozcan en alguna forma, éste reco nocimiento debe provenir de quienes se encuentran dentro del mismo grupo de trabajo o que estan intimamente relacio nados con el, ya que la satisfacción en el trabajo parece aumentar al máximo cuando las personas tienen reconocimien to y recompensa por parte de su mismo grupo, y éste debe

ser aceptado por la mente de quien lo recibe.

La oportunidad de desarrollarse y el avance son esenciales para la motivación de un empleado. La necesidad de progreso es universal; sin embargo las oportunidades para el progreso varían mucho entre las empresas y entre los distintos niveles de una organización, éste progreso depende no sólo del impulso del individuo y de su capacidad para progresar, sino también del ambiente de apoyo que proporcione la gerencia. El gerente progresista mantiene un clima de trabajo en el cual puede existir y perdurar el progreso del empleado.

La confianza en su propio trabajo es una necesidad de empleado. La motivación de un individuo descansa predominantemente en su sentido de responsabilidad para el trabajo y en el conocimiento de lo que espera de sí mismo, no en lo que otros esperan de él.

Estas necesidades y aspiraciones son las que ofrecen mayor potencial motivador. Son los atributos que excitan la voluntad de hacer el esfuerzo extra. Pueden estar ligadas a un solo acto o a un solo medio, ejemplo un ascenso puede considerarse como algo digno de lograrse en forma de reconocimiento individual que proporcione progreso. Existen otras aspiraciones que las personas quieren ver satisfechas , un trabajo seguro, instalaciones apropiadas, relaciones sociales con sus compañeros, la mayoría de las em

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

presas proporcionan un trabajo seguro, pero al hacerlo la compañía solo compite o se pone a la par del resto.

Se hace necesario observar que ésta necesidad de seguridad se relaciona más con el ambiente en el cual se ejecuta el trabajo, que con el trabajo en sí, y que, por lo general es tan manejadas sobre una base de grupo, no individual; el éxito al cubrir éstas necesidades dependen en cierto grado de la uniformidad del enfoque que se siga.

1.4.1. Necesidades Vegetativas.

Son las llamadas necesidades vitales relacionadas con la supervivencia del individuo. Son innatas e instintivas, situadas en el nivel más bajo, las necesidades vegetativas son también comunes a los animales. Existen satisfaciones periódicas y cíclicas.

Las principales vegetativas son las de alimentación, sueño, ejercicio físico, satisfacción sexual, abrigo, y protección contra los elementos y seguridad física contra los peligros.

Si un individuo tiene hambre busca alimento; sin embargo, cuando come regularmente el hambre deja de ser una motivación importante. Las necesidades vegetativas pueden ser satisfechas con anticipación, sin que lleguen a actuar sobre el comportamiento humano. Así la vida moderna mediante los

horarios de comidas, de sueño, así como la educación del vestido, etc., permite que esas necesidades pasen a ser controladas rutinariamente, sin que lleguen a influir sobre el comportamiento. Pero, si por cualquiera eventualidad el individuo deja de satisfacerlas, pasan a actuar con intensidad extraordinariamente fuerte.

"La experiencia de Hawthorne reveló que la Western Electric desarrollaba una política en relación con su personal, que atendía las necesidades más básicas de los empleados. Una vez satisfechas esas necesidades, no volvían a influir en el comportamiento de los mismos. De ésta forma el comportamiento pasó a ser motivado por otras necesidades más complejas: las necesidades psicológicas"[9].

Las necesidades vegetativas experimentadas por los grupos de la empresa deben ser objeto de estudio y de investigación por Trabajo Social, en la medida que sí éstas son satisfechas o no, son condiciones y situaciones a determinar el bienestar social de los grupos que trabajan en una comunidad industrial.

---

9 CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia, 1982 p.140.

1.4.2. Necesidades Psicológicas.

Son las necesidades del hombre. Se aprenden y adquieren en el curso de la vida y representan un patron más elevado y complejo de necesidades. Las necesidades psicológicas rara vez son satisfechas en su plenitud. El hombre busca indefinidamente mayores satisfaciones en esas necesidades, que van desarrollando y sofisticando gradualmente.

Entre las necesidades psicológicas tenemos:

1o) Necesidad de Seguridad Intima: Es la necesidad que lleva al individuo a su autodefensa, a la búsqueda de protección contra el peligro, a la amenaza o a la privación potencial .La necesidad de seguridad íntima y psicológica conduce a una búsqueda insensata de ajuste y tranquilidad personal, en orden a una situación segura para el individuo.

2o) Necesidad de Afecto: Es la necesidad de amor, de sentimientos de aprecio y de cariño.

3o) Necesidad de Participación: Es la necesidad de hacer parte, de tener contacto humano, de participar conjuntamente. La necesidad de participación fué destacada por Elton Mayo en la explicación del comportamiento en grupo. La aprobación social, el reconocimiento del grupo, la necesidad de calor humano, de hacer parte, de dar y recibir amistad, son agrupados en éste grupo de necesidades que lleva al hombre a vivir en grupo y a socializarse.

El Trabajador Social considera que para minimizar la dificultad de resolver las necesidades como la falta de seguridad tiene que existir una política social, que encuentre las fórmulas que disminuyan los factores de inseguridad, ya que cada ser humano quiere tener la seguridad no sólo de alimento, sino de asegurar su subsistencia y la de su familia por el resto de sus días. Toda política social que pretenda ser eficaz, deberá cambiar a medida que evolucionan las necesidades.

No se puede pensar en una auténtica política social, si no se cuenta con la participación activa consecuente y responsable de toda una nación y de cada uno de sus componentes que den su apoyo a éste proceso de cambio no como simples espectadores sino como elementos vivos.

Trabajo Social dentro de éste planteamiento tiene un rol que es de gran importancia; por su naturaleza misma es y ha sido considerado como agente de cambio social, es indiscutible que Trabajo Social es la profesión que más ligada está al hombre y a sus condiciones de vida.

Trabajo Social para hacer un cabal desempeño de su papel y lograr una participación activa en el proceso de cambio debe buscar que los planes de desarrollo económico vayan acompañados de la fórmula de una política social conveniente que contemple la promoción de los individuos.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

2. CRITERIOS SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO

La planeación, organización, ejecución, y control son cinco (5) funciones de la administración que constituye el proceso administrativo y son los medios por los cuales administra un gerente. Son también las señales que distinguen a un jefe de otro que no es.

"Se puede presentar un resumen de éstas funciones, fundamentales de la administración como:

1o) Previsión: Anticipación de acontecimiento , situación futura y base necesaria para la planeación.
2o) Planeación, para determinar los objetivos y los cursos de acción que deban tomarse.
3o) Organización, para distribuir el trabajo entre el grupo para establecer y reconocer la autoridad necesaria.
4o) La ejecución de los miembros del grupo para que lleven a cabo sus tareas con entusiamo.
5o) Control de las actividades para conformarlas con los planes"[10].

---

[10] TERRY. Op.Cit., p. 163.

Ninguna empresa puede prosperar por mucho tiempo si no utiliza una administración efectiva. En gran parte la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales, y políticos descansan en la competencia del administrador. La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas a un gobierno más eficaz, es el reto a la capacidad de la administración moderna.

La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos, ayuda a obtener mejor equipo, plantas, oficinas, productos, servicios y relaciones humanas, se mantienen al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión e imaginación.

La administración pone en orden los esfuerzos. Por medio de la administración, los eventos aparentes aislados, la información objetiva o las creencias se unen, y así se obtienen relaciones significativas. Estas relaciones tienen ingerencias en el problema inmediato, indican los obstáculos que deben vencerse en el futuro y ayudan a determinar la solución del problema.

Las estadísticas de los últimos años revelan que de cada cien nuevas empresas, aproximadamente cincuenta, o sea la mitad abandonan el campo a los dos años. Hacia el final de cinco años, sólo la tercera parte de las cien originales siguen operando. La historia muestra que de ésta tercera

parte emergerá algunas de las grandes empresas del futuro. Y es razonable afirmar que las que cuentan con una buena administración sobrevirán y continuarán progresando

La administración de una empresa progresista es una tarea difícil, pero son las empresas las que se autoperpetúan. Se dispone de nuevos recursos, los objetivos cambian; se presentan problemas . Para enfrentar a todas éstas condiciones es necesario una administración efectiva.

Las principales causantes del fracaso de una empresa son:

1o) "Falta de una nítida comprensión de lo que debe lograrse.

2o) Dejar de formular un programa de las actividades futuras.

3o) Principiar sin hechos e información de investigación respecto a la empresa y su mercado.

4o) Entrar a un negocio sin contar con una experiencia adecuada.

5o) Hacer una mala selección de empleados y dejar de motivarlos.

6o) Menospreciar o sobreevaluar las mercancías o servicios.

7o) No estimar a la competencia.

8o) Crecer con demasiada rápidez

9o) Tener poco capital para empezar.

10) Principiar con exceso de capital y gastarlo sin pruden cia.

11) Comprar demasiado a crédito.

12) No formar una reserva para contingencias.

13) No dar al negocio la atención y el esfuerzo necesario.

14) Omitir llevar registros y reportes suficientes y ade cuados"[11].

Un requisito de la administración es un objeto, sea éste im plícito o enunciado especificamente. La administración es tá comunmente considerada como el grado hasta el cual se han logrado los objetivos. La administración existe porque es un medio efectivo para lograr que se ejecute el trabajo necesario. El hecho de que es un ejecutivo, tenga cierto número de subordinados que dependen de él, no hace que sea un gerente; una cualificación es que los esfuerzos del gru po contribuyen al logro específico.

La administración influye en un ambiente. Si una adminis tración asi lo desea, puede hacer mucho para mejorar las actividades y logros presentes, para estimular a hombres y mujeres hacia mejores cosas y para hacer que ocurran accio nes favorables. Las frustraciones y desengaños presentes

---

[11] CHIAVENATO. Op. Cit., p.190.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

y pasados no deben tomarse por lo que son y considerarlos positivamente como inevitables. Un administrador puede pro gresar; para aportar visión. El impacto sobre un ambiente es una característica vital de la administración.

Para participar en la administración se requiere abandonar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan,mediante los esfuerzos de los miembros del grupo. La pauta acostumbrada en una persona adquiere habilidad en cierto tipo de trabajo especializado y obtie ne ascensos y procesos, adquiriendo más conocimiento y ca pacidad en éste determinado campo de especialización. Pe ro llega el momento en que un progreso posterior requiere cambiar de ser un especialista a ser un miembro de la ad nistración, ahora la principal medida del éxito se convier te en fijar objetivos apropiados y hacer que otros reali cen éstos objetivos específicos. El grado de éxito con el que se haga éste cambio determina las potencialidades del nuevo gerente.

Otro de los criterios básicos de la administración es que existen principios de administración. Algunos prefieren llamarlos proposiciones. Un principio puede definirse co mo un enunciado fundamental, una verdad general que es una guía para la acción. El enunciado fundamental es aplicable a una serie de los fenómenos que se estudian y expresa, ¿ Que resultados son de esperarse cuando se aplica el prin cipio?. Por lo tanto utilizando los principios administra

tivos, un gerente puede evitar errores fundamentales en su trabajo, y con justificada confianza podrá predecir los resultados de muchos de sus esfuerzos. Los principios de administración serán para un gerente lo que la tabla de resistencia de materiales para un ingeniero civil . Dicha tabla representa para el ingeniero las verdades fundamentales expresadas en forma de datos basados en años de experiencia y pruebas, y puede predeterminar la carga que puede soportar una viga de acero sin exceder el margen de seguridad utilizando la tabla y analizando los planos de la estructura y las especificaciones.

En la actualidad el descubrimiento de principios, es producto de cualquier enfoque bien desarrollado para la administración. En el estudio y comprensión de cualquier cuerpo de conocimiento, determinados fragmentos de éste son relativamente nulos; representan hechos que envejecen rapidamente. Los principios son perdurados.

De hecho, todo campo de conocimientos posee sus principios que representan la destinación de verdades básicas en tal área, en la forma en que el hombre las sabe y entiende . Existen principios básicos de la administración que estan razonablemente bien establecidos aceptados y usados. La administración no es un bodrio confuso que desafie al análisis lógico. Estos principios cubren muchas facetas de la administración. Sin embargo, indudablemente existen principios adicionales que aun son desconocidos y áreas admi

nistrativas para las cuales se han establecidos pocos principios de administración.

Los principios son básicos, pero no absoletos. No son ni leyes ni dogmas y no deben ser considerados como demasiado rígidos. Los principios son hipótesis operantes. Los principios deben ser:

1o) "Prácticos, lo que significa que pueden ser puestos en uso sin importar lo remoto que en tiempo sean las aplicaciones.

2o) Aplicables a un precepto básico y amplio, proporcionándo así una perspectiva inclusa, y

3o) Consistentes en que en idéntico conjunto de circunstancias ocurrirán resultados similares"[12].

La aplicación de los principios de administración están orientados a la simplificación del trabajo administrativo, pero nada a la administración, es igualmente sencillo para la gente. El grado de complejidad refleja la cantidad de conocimientos y experiencias que existe. Una persona que continuamente obtiene conocimientos y experiencias en determinada área, reduce a ambos a verdades o principios relativamente sencillos. Tendemos a complicar una área, evi

---

[12] FERNANDEZ ARENA, José A. El Proceso Administrativo. Editorial Diana. México, 1980. pp.77-84.

tando las sencillos verdades acerca de ella. La adminis tración es complicada cuando el hombre hace que así sea. La experiencia y el conocimiento adecuado la nivelan a la sencillez y a los principios administrativos.

2.1. TEORIA DEL COMPORTAMIENTO HUMANO.

El criterio importante de ésta teoría es que el punto fo cal de la acción administrativa es la conducta del ser o seres humanos. Todo lo que se logra, la forma como se lo gra y por qué se logra,es visto en relación a un impacto e influencia sobre la gente, que, según se cree, constitu ye la entidad realmente importante de la administración.

El desarrollo de ésta teoría, parte de la aplicación de las ciencias de la conducta a la administración, especial mente de la psicología y de la psicología social. Se con sidera al individuo como un ente psicosociológico, el pro blema al que se enfrenta va desde comprender y lograr los mejores esfuerzos de un empleado satisfaciendo sus necesi dades psicológicas, hasta entender toda la gama de la con ducta psicológica de todos los grupos representantes de to da la administración. Algunos de los que proponen ésta teo ría, consideran que la administración es dirección,y el tratar todas las actividades de grupo como situaciones que estan administradas hasta cierto grado.

Los miembros de ésta teoría afirman, y con razón, que la

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

conducta humana no puede conocerse y utilizarse convenientemente sólo por el uso de abstracciones y racionalismos. El intentar hacerlo es sencillamente alterar la realidad para ajustarla a una teoría preconcebida o aceptada. Deben obtenerse todos los datos capaces de ser observados y verificados, y la forma efectiva de hacerlo es interrogando a la gente o a los empleados para determinar lo que hacen, lo que no hacen, lo que dicen y lo que no dicen, el énfasis parece que se daba a los comportamientos anormales, pero recientemente la dirección ha cambiado hacía conceptos más utiles del comportamiento normal y forma de lograrlo. Asimismo, se reconoce más la influencia del ambiente que afectan a la conducta. Esto ha conducido a descubrimientos fructíferos, tales como las necesidades y la motivaciones del hombre en el trabajo.

La influencia de ésta teoría es muy grande. El estudio de la conducta es vital en cualquier estudio de administración.

2.2. ESCUELA MATEMATICA.

Se encuentra estrechamente relacionada con la escuela de la teoría de la decisión. La escuela matemática sostiene que se puede enfocar mejor la administración con la ayuda de modelos y de las matemáticas. Se argumenta que si la administración implica un patron racional y lógico, se pue

de expresar mejor éste patron mediante el uso de las mate máticas que también estan basados en la lógica. La escue la matemática afirma que si las funciones administrativas de creación, planeación, organización, motivación, comuni cación y control estan basados en la lógica, debería ser posible expresarlo en términos matemáticos.

El campo naciente de la investigación de operaciones com binan los puntos de vista de la teoría de las decisiones y la teoría de la escuela matemática.

2.3. ESCUELA DE LA TEORIA DE LA DECISION.

El foco de ésta teoría se encuentra en las decisiones admi nistrativas. Afirman los conocedores de ésta escuela, ésto representa el verdadero trabajo de los gerentes. La deci sión sobre que lograr y como lograrlo representa la carac terística vital y el reto para el gerente. Quien toma la decisión es el gerente y se considera a la empresa como uni dad tomadora de decisiones.

El desarrollo de bases para la toma de decisiones es una nueva ciencia que está contribuyendo a la toma de decisio nes administrativas.

La toma de decisión es parte de toda escuela de pensamien to administrativo. De que sea vital en la administración no cabe duda, sin embargo, puede hacerse la pregunta de si

la sola toma de decisiones es el único y mejor medio para entender y aplicar la administración. Muchos creen que una decisión administrativa incluye no solo que hacer, sino también cómo y cuando hacerlo, sin embargo, muchas de las bases cuantitativas más recientes para la toma de decisio nes representa muy poco para la realización de la decisión. Asimismo, igual que otras escuela de administración, la es cuela de la toma de la decisión corta los tradicionales lí mites de los segmentos de una organización.Los factores in clusivos que deben ser resueltos en la decisión pueden ser completamente distintos. En la administración moderna el concepto de la decisión no está confinado a un área limita da ni tampoco está determinado por una sencilla aplicación del sentido común.

2.4. ESCUELA DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA.

La principal característica de ésta escuela es el uso del método científico para descubrir nuevos conocimientos res pecto a la administración. Este método puede ser descrito como de experimentación controlada. Está formado de pasos bien definidos que deben ejecutarse en el orden adecuado. Dicho en otras palabras, el método científico confirma y rechaza una proposición.

El método científico puede considerarse como la actitud que debe adoptarse con respecto a los problemas, o como

un instrumento por medio del cual se obtienen respuestas basadas en datos efectivos reales. La esencia de la escue la de la administración científica es el desarrollo de una mente inquisitiva, con la resultante investigación inteli gente en busca de mejores conocimientos, más hechos, y más relaciones.

La escuela de la administración científica ha aportado gran des conocimientos administrativos para la humanidad, sin embargo, su valor no está confinado a su propia escuela, ya que su línea de pensamiento puede usarse y se usa en otras escuelas administrativas, notablemente en la escuela del comportamiento humano, del mismo sistema social, y de pro ceso. La escuela de la administración científica disfruta de una amplia utilización, pero de ninguna manera es uni versal. Está mezclada con el arte de la administración y con la ciencia obtenida en otras escuelas de pensamiento administrativo.

2.5. LA EMPRESA COMO SISTEMA SOCIAL.

Este enfoque considera a la administración como un sistema social o, más especificamente, como un sistema de relacio nes interculturales. Esta teoría está orientada sociologi camente y trata con la identificación de los diversos gru pos sociales, así como sus relaciones culturales, y además con la integración de éstos grupos en un completo sistema

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

social, con frecuencia ésta escuela se confunde con la teo ría del comportamiento humano, ésto se debe probablemente de que tanto la teoría del sistema social como la teoría del comportamiento humano arrancan del desarrollo del pen samiento administrativo basado en las ciencias de la con ducta.

La necesidad de solucionar en forma cooperativa las diver sas limitaciones que el hombre y su ambiente pueden encon trar, es importante para la mayoría de las convicciones de la teoría del sistema social. Muchos de los prosélitos de ésta teoría emplean el concepto unidad social e idealmente la consideran como una en la cual la gente se comunica re ciprocamente en forma efectiva y dispuesta a contribuir al logro de un objetivo común. En muchos casos sus restriccio nes son las de una sola empresa, y de ahí que el hombre dé organización y conducta para designar su enfoque, se ha he cho de uno común, sin embargo el sistema social no necesi ta estar confundido a una sola empresa; en ocasiones la consideración es para un gran segmento de la sociedad e in cluso para toda la entidad social.

Se puede considerar a éste concepto como de carácter ecoló gico, terminó tomado de una rama de la biología, conocida como la ecología, y que trata de las relaciones recíprocas entre los organismos y su ambiente. En el pensamiento admi nistrativo ésto incluiría las partes y relaciones entre:

1o) La organización.

2o) Los ambientes internos y externos.

3o) Las fuerzas que producen los cambios y ajustes.

Algunos estudiantes de administración creen que existe una escuela ecológica de pensamiento administrativo. Principia con las unidades básicas, clientes, estudiantes, soldados, y a continuación entrega los elementos de las operaciones requeridas para lograr los objetivos. Una escuela así cuenta con excelentes posibilidades, pero aún no se encuentra entre las prominentes.

2.6. NATURALEZA, ORGANIZACION Y DESARROLLO DEL ASPECTO HUMANO EN LA EMPRESA.

Debe existir una razonable fusión entre las personas y las organizaciones para dar como resultado una acción efectiva. Dentro de las funciones operativas del personal debemos ahora procurar el desarrollo de las habilidades del personal para hacer el trabajo asignado y determinar la manera y el monto de recompensdarlos monetariamente, aparentemente ésta tarea parece diluirse, partiendo de la base de que un empleado naturalmente desarrollaría bien las tareas inherentes al cargo, desde que haya sido apropiadamente colocado, entrenado y compensado, sin embargo se ha dado reconocimiento a la necesidad de incrementar los esfuerzos particulares para el manejo de las aptitudes de los emplea

dos. No es suficiente que la persona sea capaz de trabajar, debe también estar gustosa de hacerlo.

Los recursos humanos son el número de habitantes multiplicados por su capacidad de trabajo, su organización laboral, sus condiciones humanas y sus posibilidades de empleo. Y cuando éstos factores son negativos corresponden fundamentalmente al estado, en la máxima prioridad adentar toda actividad posible para equilibrar la proporción de tal suerte que el recurso básico de la nación está en condiciones de desarrollar no a una mínima parte de la población sino a la nación como un todo organizado.

Muchos criterios se discuten o prevalecen cuando un estado aboca el desarrollo de sus recursos humanos haciendo a un lado las razones subjetivas de tradición. El desarrollo de los recursos humanos se ha definido como el proceso necesario para incrementar el conocimiento, la habilidad y las capacidades de todas las personas en una sociedad.

La gran actividad, sin embargo, se relaciona con el cuidado de la salud y el bienestar de los asociados. Son prioritariamente todas las medidas de prevención y de curación de enfermedades físicas o mentales y de ello son responsables igual y casi que competitivamente las autoridades regionales y nacionales, no solo por medio de asistencia médica a todos los sectores de la población.

La empresa para poder manejar el recurso humano en forma

racional determina unas divisiones, denominadas departa mentos o división, entendiendo la departamentalización de las tareas aquellas actividades específicas que son pro pias,a una unidad productiva o administrativa. Bajo éste criterio la empresa moderna diseña los organigramas de fun ciones, en donde las unidades sociales que hacen parte de la comunidad empresarial, tienen asignadas unas obligacio nes, unas funciones que cumplir dentro de la empresa.

Todo departamento es una dependencia especializada en aten der y desarrollar todas las actividades propias que le son de él, sin embargo, cada uno de ellos cumple actividades similares a otros, siendo indispensable ésto para que la empresa en sí pueda cumplir sus metas y objetivos que se ha propuesto. La empresa moderna en su afan de racionalizar el recurso humano diseña y constituye lo que es los depar tamentos de ventas, cuyo objetivo es comercializar el pro ducto o el servicio a la comunidad, relaciones públicas, cuyo objetivo es la de relacionar a la empresa con el mun do externo de la comunidad empresarial, y de ésta forma la organización empresarial sea reconocida en forma absoluta, y sea aceptada al menos por la comunidad; el departamento de personal, le corresponde manejar los asuntos de relacio nes laborales y los conflictos que se experimentan en el proceso productivo o en la actividad administrativa. El de partamento de contabilidad, asegura y maneja los recursos contables y financieros de la empresa; y además se diseñan

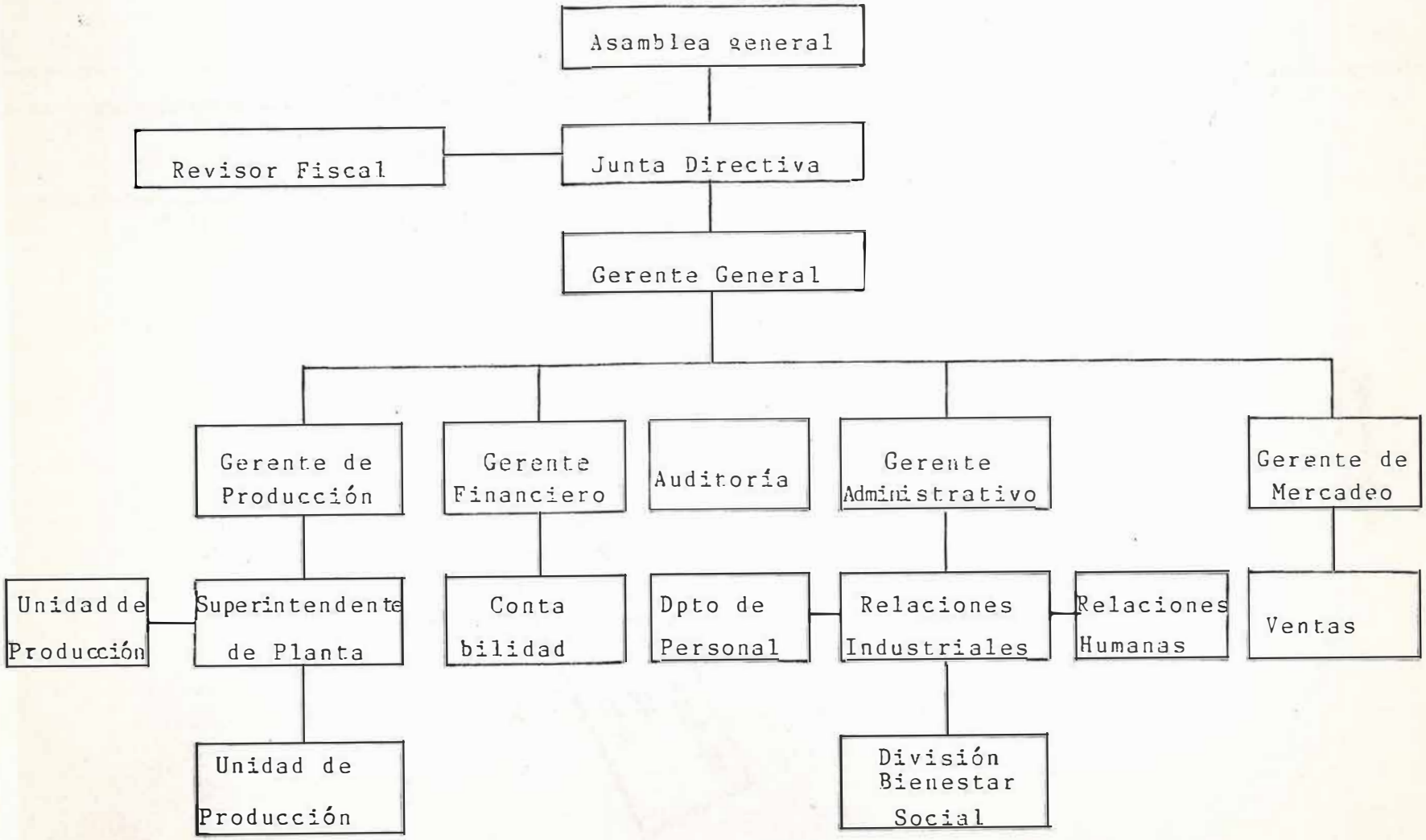
departamentos de suministros, archivo y correspondencia con el fin de asegurar los intereses y los objetivos de la empresa. El modelo de los organigramas de la empresa moderna se rige bajo el criterio de tipo funcional y objetivo, con la finalidad de señalar las actividades productivas y la especialización de funciones que requiere el proceso productivo hacia los fines económicos, acoplar y establecer el acoplamiento del recurso humano de la empresa.

El modelo retomado de algunas empresas que se rigen bajo el criterio de la empresa como sistema social es: (cuadro No. 2)

En el cuadro 2 se nota la división material e intelectual de las tareas y actividades que se desarrollan en una empresa, éstas divisiones estan aisladas, pero el diagrama y la realidad muestra que todos los departamentos o divisiones son indispensables en toda organización empresarial si se tiene como meta poner a disposición los bienes y servicios que la comunidad en general necesitan para la satisfacción de sus necesidades.

Trabajo Social entraría a actuar en el departamento de relaciones industriales como división exclusiva para observar, analizar e interpretar la problemática social de la empresa, a nivel individual, grupal y comunitario; de tal forma que formule las propuestas y programas que tengan

ORGANIGRAMA MODELO DE UNA EMPRESA MODERNA - CUADRO No 2



UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

como finalidad de presentar alternativas a dichos proble mas y asi procure el bienestar social de los trabajadores que conforman la comunidad industrial, determinandose así el perfil profesional de Trabajo Social que pueda tomar el carácter de función rehabilitadora, actividad tendiente a establecer las facultades y capacidades del hombre, los grupos y comunidad, función asistencial, tarea que hace re ferencia de racionalizar los servicios sociales que sumi nistra la empresa a sus trabajadores, en fin funciones co mo las de prevención, promoción administrativa, educativa evaluadora de servicios son actividades que le correspon den a Trabajo Social, emergen en el mundo empresarial.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

3. DESARROLLO HISTORICO SOCIAL DE LA INDUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS S.A.

Para obtener los datos correspondientes a la empresa Industria Nacional de Alimentos, el grupo investigador se encontró con una serie de limitaciones por parte de la empresa, al no permitir el acceso directo del grupo de las estadísticas y de la obtención y observación del proceso productivo, lo mismo que dificultades en cuanto a la asignación de las visitas a la planta procesadora y no dar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de ésta investigación. Frente a ésta situación se recurrió a la observación indirecta, y al desarrollo de encuestas y sondeos de opinión a los trabajadores en períodos de descanso y al recurso de las relaciones de amistad con el personal administrativo de la empresa, permitiendo así hacer una revisión estadística en cuanto a capital, ventas, relaciones laborales, conflictos de trabajo, problemas comunes de los trabajadores, políticas de personal de la empresa y todo lo relacionado al proceso productivo; sin éstas estrategias no se habría podido desarrollar la parte básica de la investigación.

3.1. MARCO GEOGRAFICO.

Al expresar éste subcapítulo se hace referencia a la delimitación geográfica, las estructuras o unidades geográficas de cómo está conformada la empresa, es decir,sus unidades de producción y todo lo relacionado a la ubicación espacial.

La Industria Nacional de Alimentos S.A. se encuentra ubicada en el municipio de Soledad Atlántico, en la avenida Centenario barrio Hipódromo, ésta ubicación la determina como perteneciente a la zona metropolitana de B/quilla; al pertenecer a ésta tiene las ventajas de la infraestructura básica para el desarrollo productivo tales como: agua, alcantarillado, energía, servicio de teléfono, zonas pavimentadas, acceso a las principales redes viables de sub oriente del centro industrial de B/quilla y al mismo tiempo sus unidades sociales tienen acceso diurno y nocturno garantía básica para cumplir con las tareas laborales.

Esta organización empresarial está conformada por varias plantas de procesamiento de pollos y granjas de levantes e incubadoras.

La planta procesadora de pollos está ubicada en la autopista Aeropuerto Ernesto Cortissoz, avenida Centenario con instalaciones para sacrificios y procesamiento de aves.La Industria Nacional de Alimentos S.A. cuenta en la actuali

dad con 21 granjas,de levantes de pollos, cada una levan ta aproximadamente de 80 a 100 mil pollos bimestralmente, localizadas en su mayoría en el departamenteo del Atlánti co. Tiene la empresa propiedad sobre sus granjas que son:

Mi Ranchito, San Nicolás, La Magdalena, Caluce, Villa Ro sa y la Catorce. Las demás son alquiladas a terceros, es decir, la empresa tiene arrendados los terrenos y la infra estructura adecuada para el levante de pollos, las princi pales son:

La Luz, Cocolandia, Pollolandia, Las Américas, La Esperan za, Torcoroma, La Cuchilla, Maqueronte, Deymon, El Manan - tial, San José, María Galapa y Bombona.

La planta Principal y las oficinas administrativas están ubicadas cerca de las instalaciones de la planta procesa dora de pollos, es decir, ubicada en la autopista Aeropuer to, avenida Centenario, barrio Hipódromo del municipio de Soledad Atlántico.

La empresa cumple cada una de las fases del proceso de pro ducción bajo las estrictas normas de control sanitario por razones tanto de salud pública como de sanidad y de seguri dad establecida por la empresa. Un grupo de veterinarios zootecnista cumplen éste cargo de manera cuidadosa median te visitas diarias a las granjas, control de mortalidad, análisis de laboratorio, vacunación, etc., y revisión de aves recibidas y el producto final en la planta de proce

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

samiento.

3.2. MARCO HISTORICO.

La sociedad "Industria Nacional de Alimentos S.A. "Indu nal" se constituyó en Junio de 1969 con el fin de explotar y ampliar una industria avícola que venía funcionando en el área sub urbana de B/quilla desde 1967, bajo la denomi nación comercial de "Avitécnica".

La empresa había iniciado sus operaciones con una granja de levante con capacidad para 1.500 ponedoras y posterior mente se instaló otra granja para pollos de engorde.

En 1969, con motivo de la asociación de don Adolfo Gieseken con los fundadores senores Alfonso Aragón y Frank Nusbau mer, se constituyó Indunal y se emprendieron ensanches en varios sentidos, tales como el montaje de la planta de in cubación, la operación de una granja para reproducción en la Sierra Nevada en una finca arrendada y la iniciación de nuevas granjas de engorde, mientras se procedía igualmente a suspender la producción de huevos comerciales.

En 1970, se adquirió la granja "La Catorce" para reproduc ción en la Sierra Nevada y en 1971 se montó uan planta pa ra sacrificio de pollos en Soledad.

La producción de la empresa fue aumentando progresivamente hasta llegar en 1976 a 120.000 pollos mensuales con un in

ventario en granjas de 250.000 aves.

La producción se destinaba al mercado local con exporta ción de excedentes. En 1975 se exportaron US$70.000 a las Antillas Holandesas.

A fines de 1976, los socios de la empresa vendieron la to talidad de sus aportes a los hermanos Char.

Bajo la nueva administración se adoptaron políticas ten dientes a ampliar las ventas en el mercado regional: aumen tar la producción, mejorar las condiciones técnicas y sani tarias y vincular a la empresa nuevos recursos de capital.

En el área de mercado se han promovido mercado locales adi cionales a través de la cadena Supertiendas Olimpica y se han intensificado las ventas en Cartagena, Santa Marta,Rio hacha, Maicao y San Andrés.

Para el efecto se ha adquirido vehículo para el reparto y entrega a la clientela de los productos terminados, se hi cieron reajustes en los márgenes de distribución y se esta bleció una organización de ventas definidas. Como resulta do se obtuvo un aumento en las ventas netas $61.0 millones en 1975, a $92.0 millones en 1976 y de 143.0 millones de 1977.

En los primeros 10 meses de 1978 las ventas netas alcanza ron a $167.0 millones.

La producción aumento progresivamente de 120.000 pollos por mes a 210.000, gracias a la mejora y ampliación de capacidad de las granjas y en cuartos frios. Todas las granjas se dotaron con la totalidad del equipo que requieren para un funcionamiento eficiente y de óptimas condiciones sanitarias, se suspendieron actividades en algunas granjas alquiladas que presentaban deficiencias técnicas y se incorporaron nuevas granjas.

La empresa historicamente ha presentado una sólida estructura patrimonial que se ha visto satisfactoriamente reforzada con el incremento de capital de $15.0 a $40 millones en Octubre de 1978, y que permite mostrar un índice de propiedad del 60%.

Ventas Totales:

Las ventas de pollo procesado realizadas en los últimos 11 años son las siguientes:

Año	Volumen (000 Pollos)
1974	1.276
1975	1.532
1976	1.718
1977	2.457
1978	3.369
1979	4.500
1980	5.200
1981	7.500
1982	10.300
1983	18.200
1984	20.000

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

Ensanches en Desarrollo:

Sacrificio: Se reemplazan totalmente los actuales equipos de sacrificio mediante la importación de un equipo completo para procesamiento, con mayor capacidad de producción, con mayor eficiencia, mejor calidad del producto terminado y óptimas condiciones sanitarias. Los equipos consisten en un transportador de jaulas, un transportador suspendido de desplume, dos escaldadoras, dos desplumadoras, una peladora de patas, un transportador de visceración con su respectiva canal, y quipo para menudencia, unidad automática para cortar y pelar mollejas, un sistema para secar los pulmones al vacio, enfriadores y preenfriadores, transportadores uspendidos para todo el proceso y clasificadores automáticos.

Adicionalmente se adquirirá un equipo para aprovechamiento de desperdicio, que permita convertir éstos en harina, dos máquinas de hielo con sus respectivas torres de enfriamiento, equipo eléctrico, repuestos y accesorios.

La realización del proyecto resulta satisfactorio para la empresa como lo demuestra el cálculo de la tasa interna de retorno financiero que fué del 24.5%.

Se crean nuevas oportunidades de trabajo en la región al generar 62 nuevos empleos.

3.3. MARCO DEMOGRAFICO.

3.3.1. Mano de Obra.

En la actualidad la empresa ocupa 391 personas, 340 obreros y 51 empleados.

Con el proyecto se adicionaron 57 obreros al proceso productivo, una vez a plena capacidad, y 6 personas a las áreas administrativas y de ventas.

La estructura de la comunidad industrial en la planta de procesamiento de pollos, Industria Nacional de Alimentos INDUNAL S.A. según la emigración campesina es de:

Población Total	Población Rural	%	Varones	%	Mujeres	%
72	12	16.6	9	75	3	25

Fuente: Dpto. Archivo y Correspondencia de INDUNAL S.A.

Obreros y obreras industriales que realizan una movilidad horizontal de la comunidad hacia el campo: Manuel Osorio, Guillermo Pérez, procedentes de Campeche; de la población rural de Sabanalarga, Hugo Cabrera, Antonio Cabrera, José Durán; de la población vecina de Juan Mina, Julio Romero; procedente de la población ribereña del Magdalena, J. Gonzalez, Jimenez y Ruth Escorcia Miranda de Ponedera y Alex Niebles de Caracolí.

La población total en la planta de procesamiento de pollos es aproximadamente de setenta y dos obreros (72) dirigida por 24 varones que representan el 33.33% del total de la población industrial y 48 mujeres que representan el 66.66% del total de la población.

Población Total	Varones	%	Mujeres	%
72	24	33.33	48	66.66

Fuente: Dpto Archivo y Correspondencia de INDUNAL S.A.

Grupos de obreros, obreras localizados en barrios periféricos de la ciudad por ejemplo: barrio Santa María, Ferrocarril, Barlovento, Chinita, San Isidro, Vista Hermosa,Santo Domingo, Hipódromo, Sierrita, Rebolo, Montes, Magdalena, San Felipe, Nieves, Las Américas, Santuario, Sierrita, Carrizal y otros. Y la población ribereña al rio Magdalena, Soledad, con sus barrios como: Margarita, Salamanca,otros.

3.4. ORGANIZACION ADMINISTRATIVA.

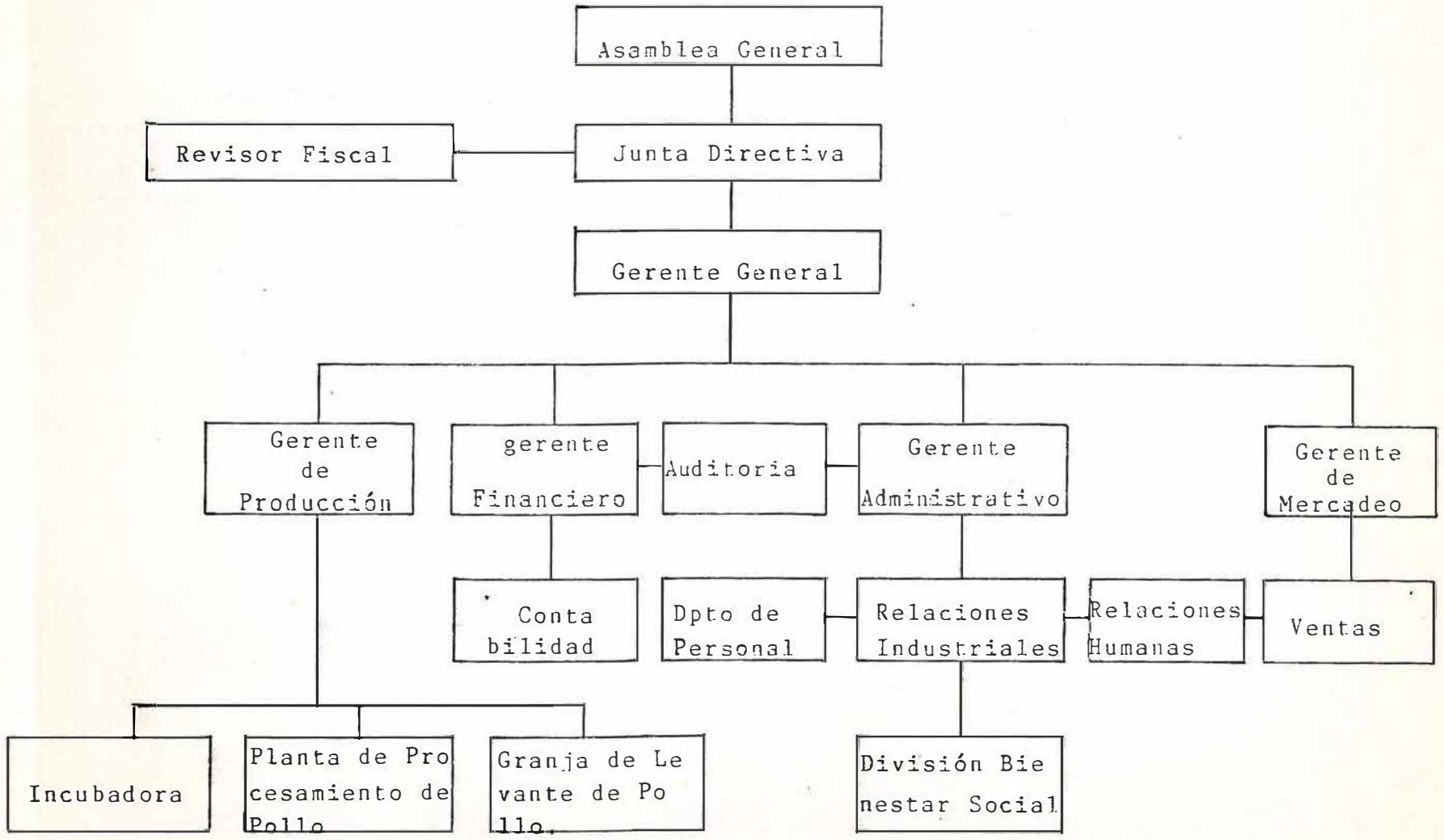
Según las fuentes consultadas de los elementos que hacen parte de la unidad administrativa, los dirigentes son partidarios y ponen en práctica la teoría de la decisión, es decir, ellos consideran legítimas todas las actividades humanas que se hacen a nivel de los altos mandos en grupos de consulta que se dan periodicamente de acuerdo a las ne

cesidades y problemas que se presentan en la organización empresarial. Las decisiones que se toman giran en torno al mejoramiento de incentivos financieros, estímulos de producción y de venta, incentivo al recurso humano median te el análisis de las cualidades productivas del individuo y no del grupo. Bajo el enfoque de la teoría de la deci sión tratan los directivos lograr al máximo sus objetivos planteados, tratando todo lo relacionado con el capital, maquinaria, proceso productivo, ventas y todo lo que hace referencia a las relaciones laborales.

* Para lograr los objetivos generales y específicos la em presa pone en práctica sus políticas; existen así áreas ad ministrativas tales como: Gerencia General, Gerencia Admi nistrativa de Producción, Financiera, cada una de éstas unidades operan con personas especializadas en el ramo co rrespondiente, señalados anteriormente. El recurso humano está bajo la responsabilidad de la gerencia administrati va; contando con el departamento de personal, que tiene a su cargo, relaciones laborales, relaciones humanas, admi nistración de sueldos y salarios, nómina, prestaciones so ciales y todo lo correspondiente a los problemas y necesi dades que se presentan en la empresa.

A continuación se presenta el organigrama de la Empresa.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA - CUADRO No. 3



UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

Como podemos analizar en el cuadro 3, la empresa no cuenta con la sección o división de bienestar social, necesidad prioritaria y fundamental para administrar y mejorar el bienestar de los trabajadores e interpretar los problemas que se presentan en dicha empresa. Trabajo Social es una necesidad básica para el manejo de las necesidades de los trabajadores y busca el bienestar de las unidades socia les,del comportamiento empresarial, entendiendose como bie nestar social:

- "La búsqueda de satisfacción de necesidades.
- Máximo grado de satisfacción junto con el logro de mejo rar el bienestar de los trabajadores.
- Condiciones sociales que permitan y favorezcan el desa rrollo social y personal.
- Expectativa para un mejor vivir"[13].

Este conjunto de principios y normas respecto a algunas ne cesidades del hombre como ser individual y colectivo, son necesarios y básicos, ponerlos a disposición de la empre sa Industria Nacional de Alimentos S.A., como política so cial encaminada al logro del bienestar de los trabajadores de la empresa.

---

[13] LIMA, Boris. "Bienestar Social y Necesidades Sociales. Trabajo presentado al Primer Congreso sobre "Metodolo gía y Praxis del Trabajo Social, realizado en Mexico, en Febrero, 1982. p.15

3.5. PROBLEMAS SOCIALES QUE SE PRESENTAN EN LA EMPRESA, NECESIDADES Y ASPIRACIONES DE LOS TRABAJADORES.

La opinión de que ciertos incentivos originan incrementos en la producción social no siempre se ha sustanciado real mente, a pesar de que la gerencia frecuentemente ha trata do de promover la producción social mediante éste tipo de ofertas y a menudo ha atribuído los aumentos de producción a éstos factores. A través de los años, la producción so cial en el procesamiento de pollos ha aumentado debido a muchas razones, además de los incentivos, capacitación y bienestar social particulares ofrecidos, y a veces, muy a pesar de ellos.

La motivación del trabajador dentro del procesamiento de pollos y en las relaciones humanas en el trabajo, es tan compleja como en cualquier otra de las etapas o activida des de la vida, y todo intento por reducir su comportamien to a un solo sistema de motivación tiene que dar como re sultado, necesariamente, solo algo artificial y estrecho.

La motivación en los trabajadores en el procesamiento de pollos puede originarse desde el interior de un individuo, o por factores que actúan sobre él desde el exterior.

Los motivos más simples que se originan en el desequili brio fisiológico dentro del organismo de los obreros se conocen casi siempre como tensiones de la comunidad indus

trial como hambre, sed, necesidad de oxigeno, necesidad de descanso, sueño, curiosidad, aburrimiento, sexo.

Entre los motivos sociales que actúa sobre los trabajadores está la necesidad de comunicación con otras personas, la necesidad de probarse a sí mismo, el deseo de prestigio, y el deseo de adaptarse a la comunidad industrial.

El vocabulario de la motivación en el procesamiento de pollo es muy extenso, por ejemplo, motivo,propósito, deseo, impulso, preferencia, percepción, actitud, incentivo, capacitación y bienestar social que actúan al mismo tiempo. Cabe esperar que los obreros estén en conflicto parte del tiempo. Ej: un trabajador que desea protestar ante la gerencia o ejecutivos, pero al mismo tiempo desea conservar su trabajo, está en conflicto en cuanto a relaciones humanas dentro de la industria. Ejemplo el obrero puede trabajar horoas extras o no, dependiendo de si cree que necesita un reposo, si tiene una cita, si desea "quedar bien" con el Supervisor, si necesita un poco más de dinero para alimentos o ropa, o si solo desea trabajar para ganar dinero.

Las emociones de los obreros se ambos sexos estan intimamente relacionadas con las motivaciones de ellos mismos; el temor, la ira, la alegria o simplemente ninguna sensación en absoluto entrarán en juego en su decisión sobre como responder a la simple pregunta del supervisor, Jefe de Planta. ¿Quiere trabajar horas extras ésta noche?.

Cabe esperar que los obreros de ambos sexos jóvenes actúan de un modo diferente que los mayores; si actúan de la misma manera, generalmente se debe a diferentes motivos que ocupan distintas posiciones relativas. Los obreros casados actúan diferentemente de los solteros.

Los obreros satisfacerán sistemáticamente sus necesidades principiando con las inferiores y ascendiendo de acuerdo con la jerarquía.

Existen buenas razones para suponer que el nivel jerárquico en la organización social puede ejercer un efecto de interación social sobre el tamaño, en lo que respecta a las actividades en el trabajo, ejemplo, un obrero que se encuentra en la base de una gran organización, tiene una superestructura mucho mayor de niveles y de cantidad de gente superior a él, que un obrero similar en una compañía pequeña. En efecto, el obrero de una compañía grande tiene más superiores por encima de él y menos influencias absolutas en su ambiente de trabajo, que el obrero de una compañía pequeña, dominio de las tareas que son de tipo repetitivo o poco alentador. Los trabajadores descubren, casi siempre, que éstos trabajos son poco satisfactorios, fasti

dioso y, por ende, muy frustrante, En resumen, la teoría de actividades establece que el organismo de los obreros requiere estimulación y variedad en un medio ambiente; sin ésto la motivación sufrirá y se producirá la frustración. Entonces, en el mismo grado que las barreras y los obstá culos para las metas proporcionan variedad y estimulación al obrero, puede en realidad tender a reducir la frustra ción general experimentada.

Si la estructura de la situación del procesamiento de Po llos es tal que no resulta posible que un obrero seleccio ne u obtenga metas que se requieran para satisfacer sus ne cesidades, entonces es muy probable que se produzca una conducta instigada por la frustración. Si éstas respuestas son de desajuste, la productividad de los obreros se verá probablemente afectada.

Es importante que el trabajador y el grupo disponga de un sistema de incentivos, recompensas, capacitación y bie nestar que satisfaga sus necesidades.

Uno de los procedimientos que se han sugerido para redu cir el número de situaciones frustrantes inherentes a mu chos trabajos, es el enriquecimiento del procesamiento de pollos. La idea básica del enriquecimiento del trabajo es que éste debe diseñarse de tal manera que se aproveche la capacidad plena de un obrero u obrera.

En otras palabras, el obrero y el grupo debe tener la

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

oportunidad de lograr el máximo en términos de la satisfac ción de sus necesidades.

Muy poco se conoce sobre las leyes de conducta que regulan la efectividad de los incentivos. Seguimos ofreciendo gran des sumas de dinero bajo la guisa de "pago de incentivos", sin saber realmente mucho sobre su naturaleza como incen tivo; por ejemplo, no conocemos la naturaleza del efecto del incremento en el sueldo a la cantidad de tiempo que transcurre antes de que se produzca tal efecto o, en el mismo caso, por cuanto tiempo será efectivo el aumento. Tampoco conocemos el plan óptimo de la satisfacción de los trabajadores en el procesamiento de pollos, es un re flejo del grado en que el operario encuentre que su traba jo resulta deseable, por tanto, es una medida de valorar al obrero por su situación de trabajo. Ahora bien, su mo delo predecirá que la energía para permanecer en el proce samiento de pollos debe estar directamente relacionada con la valencia de dicho trabajo.

Las dos medidas apropiadas para confirmar ésta hipótesis son:

1o) Rotación de personal.
2o) El ausentismo.

En efecto parece existir una relación moderada entre las mediciones de la satisfacción del trabajo y éstas dos va riables.

El modelo es más difícil de aplicar en el caso de la relación entre la satisfacción del trabajo y su productividad social.

Importancia de la Frustración en la Industria Nacional de Alimentos, INDUNAL S.A.:

Que importancia tiene la definición conceptual de la frustración en una situación de trabajo? sucede necesariamente que la situación de trabajo constituye una fuente de frustración para el trabajador; evidentemente, todo el mundo encuentra que su trabajo es a veces frustrante, en efecto muchos obreros pueden decir incluso que éste mismo hecho de sentirse frustrado hace que valga la pena conservar el trabajo. Para ello el reto de hallar una forma para resolver efectivamente cualquier barrera a la que se enfrenta mientras luchan por alcanzar una meta particular, es lo que proporciona la pimienta a su trabajo.

En realidad, llegan incluso hasta esperar éstos obstáculos y, si no se producen,es probable que encuentren que el trabajo resulta muy aburrido, cansado. Lo importante es que algunos pueden resolver bien el caso, mientras que para otros, el hecho de carecer de frustraciones constituye la mayor frustración de todas. La evidencia que se ha encontrado para ésta idea es realmente muy sustancial, sobre todo en el reforzamiento que debe utilizar para dar aumentos de sueldo, con el fin de obtener cambios deseados en

la conducta dentro del procesamiento de pollos. Se pueden obtener valiosas informaciones relacionadas con ésto me diante un simple control de la producción social en pues tos en donde la cantidad de producción está bajo control directo del empleado y en donde se pueden valorar con fa cilidad. Estos conocimientos tendrán implicaciones impor tantes sobre las cuestiones de con qué frecuencia y en que cantidad se deben proporcionar los aumentos de incentivos, dentro del paquete de compensación.

Los incentivos de la comunidad industrial pueden clasifi carse como financieros y no financieros no obstante , sería más conveniente clasificarlos como competitivos y -cooperativos . En la Industria Nacional de Alimentos, se está empezando a entender el valor de los incentivos basa dos en la cooperación. Organizar trabajadores en grupo sig nificativos en el procesamiento de pollos y hacer que tra bajen unidos hacia un fin común, origina un mayor aprendi zaje en el nivel educativo y una mayor producción social en el nivel industrial.

El término incentivo se utiliza como energía propulsora que se utiliza como medio para alcanzar un fin. Un incenti vo aumenta la actividad en la dirección de dicho fin. Un Obrero u obrera puede emplear sus propios incentivos, en cuyo caso tienen un significado extremo.

Sin embargo, en la Industria Nacional de Alimentos, INDUNAL

suele emplearse el incentivo como medio para alentar al obrero a alcanzar la meta de otro empleo.

Es posible que no se sienta interesado en reducir los costos o en el mundo de la producción; pero se le puede persuadir de alcanzar ésta meta por medio de un incentivo, cuando el individuo dá como resultado la satisfacción del obrero y el logro de la meta.

Constituye a su vez una significación igual para el superior de planta, puede decirse que la planta opera con éxito. La principal dificultad con los incentivos financieros ha sido el hecho de que el dinero adicional no ha significado tanto para el obrero (y el grupo) como se supo en un principio.

La competencia y la cooperación se pueden considerar como incentivos. La competencia requiere que cada obrero u obrera realice un mejor trabajo en el procesamiento de pollos.

La cooperación requiere que los obreros y obreras contribuyan con esfuerzos iguales y máximos hacia la obtención de una meta común. Sólo hasta hace poco se han comenzado a reconocer las ventajas de la conducta cooperativa como incentivo. El uso de la cooperación como incentivo en la Industria Nacional de Alimentos abriga considerables promesas de éxito.

Se considera que en la mente del obrero y obrera existe

un mínimo de cinco impulsos que influyen en el trabajo,el sueldo, la oportunidad de ascenso, la seguridad, los compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones con el superior.

Los obreros y el grupo consideran que el ascenso y el sueldo son incentivos mas relevantes que la importancia que les confieren las mujeres, sin embargo en el procesamiento de pollos, la relación con el superior de planta es más primordial para las obreras que para los obreros.

Se ha podido determinar que el sueldo no es el factor más importante de un trabajador, ni que constituye un incentivo todopoderoso.

De ésto se sigue que el hacer un llamado a los motivos más frecuentes para el procesamiento de pollos dará como resultado contar con obreros y obreras más altamente motivados.

La necesidad de un medio de autoexpresión está presente casi siempre en cada obrero y obrera dentro de la planta industrial y dicho obrero busca constantemente, de modo consciente o inconciente (casi siempre ésto último), una forma para expresarse a si mismo.La necesidad de la autoexpresión es un incentivo básico, tan importante como el deseo

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

de un mejoramiento socioeconómico y la seguridad personal. El prestigio, la aceptación social,el orgullo en el proce samiento de pollos, la autoexpresión y muchos otros impul sos sociales relacionados, son iguales en importancia al incentivo financiero, e incluso de mayor significado.

El lugar o el papel que persigue un obrero u obrera está determinado no solo por los valores, impulsos, motivos y sentimientos individuales, sino también por la forma en que el procesamiento de pollos se relaciona con su grupo. Un obrero u obrera que trabaja, sea cual fuere su nivel en el procesamaiento de pollos, forma parte de una estructu ra social dentro y fuera de la planta.

Es miembro de un grupo informal de colegas o colaboradores y posiblemente miembro de un grupo formal. También forma parte de la estructura de la compañía. Algunas organizacio nes comerciales reconocen ya ésta cuestión y alimentan el sentimiento de identificación de grupo con la compañía.Las relaciones con los colaboradores, los superiores y la co munidad industrial influyen con mucha frecuencia en lo que motiva a un obrero y el grupo a producir, o restringir su producción social, permanecer en el trabajo, abandonar o ausentarse a veces de él.

Estas energías sociales pueden ser tan poderosas o más po derosas que ciertos incentivos aislados ofrecidos por la gerencia, que el obrero y el grupo interpreta como al

go fuera de contexto .

Con demasiada frecuencia sucede que el motivo para incre mentar la producción social es algo relacionado con la ge rencia y no con el obrero.

Cuando el incentivo para incrementar la producción es per cibido de un modo diferente por los obreros (y el grupo), no funciona ó solo es efectivo durante un breve tiempo.

La meta de la gerencia y la de los obreros (y el grupo) se puede percibir de un modo diferente, y cuando ésto sucede, los grupos perciben también su incentivo específico de un modo distinto, en lo que respecta a como funciona para al canzar la meta en particular de cada uno.

La edad,la educación, el estado civil y una gran cantidad de características personales contribuyen también a los diferentes significados que tienen ciertos incentivos.

Es muy probable que la máxima satisfacción en el procesa miento de pollos interfiera con la máxima producción poten cial.

También es probable que la máxima satisfacción no pueda ocu rrir cuando un obrero trabaja intensamente y a un paso for zado. Puede ser que cuando se desea una producción social máxima, la satisfacción en el procesamiento de pollos, en ese momento sea mucho menor que el nivel óptimo. Algunas de las dificultades con los incentivos en la Industria Na

cional de Alimentos es que la meta a largo plazo del supervisor de planta se percibe como una meta a corto plazo desde el punto de vista del obrero y el grupo . Una vez el obrero ha experimentado el choque entre su meta y la meta a largo plazo ya No tiene la misma efectividad. Cuando se entiendan los motivos y los incentivos de un obrero u obrera y el grupo y en realidad de la situación del procesamiento de pollos, se puede llegar a describir la conducta y a predecir el éxito de las metas a corto plazo y a largo plazo.

Cuando la gerencia defina conceptualmente con claridad sus metas, trate abiertamente y honestamente con sus obreros, e intente fijar sus objetivos entonces los obreros y los supervisores podrán colaborar juntos. Cada uno derá un poco; pero en recompensa, ambos podrán otener más.

Si la mayor parte de la vida activa del trabajador transcurre en la planta, oficina, taller, o sitio de trabajo, es obvio que las relaciones humanas tienen una importancia si se quiere aún, mayor que las relaciones en el hogar. Desde luego, unas y otras afectan la vida familiar o la actividad laboral, según el caso, por lo cual la industria actualmente es conciente de que no basta obtener buenas relaciones con la empresa, sino que, con frecuencia,a través de trabajadores sociales, desarrollen programas tendientes a mejorar y mantener las relaciones familiares de sus trabajadores.

Las relaciones humanas se ven afectadas favorable o desfavorablemente por factores que se refieren a la consideración que los jefes tengan con sus subordinados, la justicia, el buen o mal trato, el reconocimiento del buen trabajo el ambiente en que se desarrollan las tareas, las políticas de personal, y sobre todo el funcionamiento eficiente de las comunicaciones.

Las relaciones entre los supervisores y los obreros en la planta de procesamiento de pollos, son formalmente, de carácter personal.

La tarea del supervisor es la de procurar que los obreros y obreras produzcan un rendimiento creciente en la relación humana en la producción social, cuantitativa y cualitativa adecuada: la relación humana en el proceso social de la producción del obrero con el supervisor es, por tanto, fria e impersonal.

En el estudio se consideró que la moral de los obreros , obreras y empleados estaba constituída por cuatro actividades diferentes:

1o) Actitud ante los diferentes grupos de trabajo en el procesamiento.
2o) Satisfacción intrínseca con el trabajo.
3o) Satisfacción con la empresa.
4o) Satisfacción económica y social.

Los obreros, obreras a menudo son verdaderos maestros en el arte de aparentar estar ocupados sin estarlo en realidad.

Si el obrero u obrera restringe el rendimiento creciente de la producción puede que lo haga con facilidad de aumentar la seguridad de su empleo.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

4. ENFASIS PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS S.A.

El egresado de Trabajo Social está en capacidad de organizar el Departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos:

- Porque conoce e interpreta las necesidades de los individuos y está en contacto directo con ellas.(necesidades)
- Hace un esclarecimiento de los cambios sociales y los efectos de éstos en las personas.
- Conoce las motivaciones humanas ante el medio ambiente y posee una visión global de la ejecución de las distintas partes del plan.
- Hace participar a los individuos en empresas comunitarias para así satisfacer las necesidades personales.
- Organiza a los individuos para que asuman responsabilidades y liderazgos.

Trabajo Social justifica la necesidad de crear un Departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimento, tomando como base la inexistencia del mismo en la

empresa y por las necesidades expresadas por los trabaja dores al grupo investigador, ya que la empresa no cuenta con políticas ni programas definidos que tenga como obje tivo tratar se satisfacer las necesidades prioritarias e importantes de los trabajadores; necesidades éstas tales como:

1o) Insatisfacción, falta de motivación en el trabajo.
2o) Deficiencia en el manejo de relaciones humanas y labo rales en el trabajo.
3o) Fatiga derivada del esfuerzo y la monotonía.
4o) Situaciones conflictivas que presentan los trabajado res en la empresa.
5o) Falta de seguridad social.

En forma general éstas son algunas de las necesidades que presentan los trabajadores y que se hace necesario anali zar y estudiar por un profesional en éste caso Trabajo So cial.

4.1. MANUAL DE FUNCIONES DE BIENESTAR SOCIAL.

Como ya se ha dicho la Industria Nacional de Alimentos no cuenta el Departamento de Bienestar Social, de manera que es posible organizarlo, porque existe en la estructura ad ministrativa un área correspondiente a manejar el recurso humano en la empresa en donde trabajo social cumpliría funciones tales como: (Véase Organigra de la empresa Cdro3)

1o) Asegurar el Bienestar Social de los trabajadores en cuando empleo, salud, higiene, seguridad, capacitación, prestaciones sociales, relaciones laborales y todo lo con cerniente a elevar el nivel de vida de los trabajadores.

2o) Formular objetivos y política de personal sujetas a la discusión con el jefe de personal, para obtener la aprobación del gerente general.

3o) Vigilar, con ayuda de los jefe de línea (véase orga nigrama de la empresa Cuadro 3), que las políticas y nor mas de la empresa, en materia de personal se lleven a ca bo.

4o) Interpretar las normas y políticas de personal; auxi liar a la gerencia general interpretando y explicando las actitudes y puntos de vista del personal.

5o) Diagnosticar las necesidades y aspiraciones de los grupos.

Las funciones específicas que deben desarrollarse en el Departamento de Bienestar Social de la Industria Nacional de Alimentos S.A. sería:

1o) Administrar y ejecutar los programas sobre seguros co lectivos, es decir, salud, accidentes, hospitalización.

2o) Manejar los programas y proyectos de vivienda y ele mentos complementarios de éste.

3o) Asesorar los programas y proyectos de capacitación .

4o) Coordinar y revisar las políticas de personal.

5o) Evaluar puestos de trabajo.

6o) Desarrollar encuestas sobre salarios,y actitudes de los trabajadores.

7o) Formular políticas sobre prestaciones y servicios a los trabajadores, caja de ahorros, fondos de empleados,comederos.

8o) Asesorar a los jefes en los problemas de personal.

9o) Desarrollar entrevistas diversas al personal que entra por primera vez y orientarlos de como es la empresa a nivel general.

Estas serían las funciones generales y específicas del departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos, de tal manera, si se crea y se hace funcional el manejo del recurso humano estaría mejor administrado y no se presentarían problemas complejos en la empresa, y si se daría la empresa, contaría con un departamento especializado en el ramo.

4.2. DISEÑO DE POLITICAS, ESTRATEGIAS Y ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL.

La finalidad del desarrollo debe ser el Bienestar Social. Toda política en la empresa debe estar encaminada al logro del Bienestar Social de los trabajadores. El Trabajo Social tiene como objetivo y como meta la búsqueda de la satisfacción de las necesidades sociales; el Bienestar Social y el Trabajo Social se remite de una y otra forma a

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

los problemas del hombre; luego las necesidades de los que conforman a INDUNAL, tienen necesidades de alimentación, conservación física y mental, vivienda, capacitación, salud y otras necesidades básicas o fundamentales para su desarrollo personal y social; planteando así las políticas y estrategias del departamento de bienestar social debe estar relacionado con las necesidades vegetativas y psicológicas de los grupos que conforman a la Industria Nacional de Alimentos.

De acuerdo a los problemas y necesidades y aspiraciones de los grupos de la comunidad industrial; el departamento de bienestar social de ésta empresa debe tener como política:

1o) Establecer unos objetivos encaminados a establecer una justicia y niveles adecuados de unidad para todos, es decir, bienestar humano.

2o) Determinar medidas que contribuyan al bienestar de los miembros de la empresa en cuanto a individuos, grupos familiares y comunitarios.

3o) Lograr al máximo satisfacer las necesidades de los trabajadores, en cuanto a mayor salario, aceptación, pertenencia y todas ellas que contribuyan a la espectativa de una vida mejor. Así el bienestar social de la empresa es un sistema de principios y de estrategias que expresan la preocupación de la comunidad industrial, que tiene como fi

nalidad la búsqueda del Bienestar Social de todos, diseñando programas y proyectos para enfrentar las necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Bajo ésta óptica el departamento de Bienestar Social debe introducirse en la empresa Industria Nacional de Alimentos S.A. como una unidad administrativa que tiene como especialidad el manejo administrativo de las necesidades grupales de todo el componente empresarial, operando en diversas actividades en cuanto a departamento funcional para lograr los objetivos generales y específicos de la empresa.

4.3. INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA EMPRESA Y LAS ASPIRACIONES DE LOS GRUPOS.

Empiricamente hablando de las necesidades y problemas que tiene que intervenir el Trabajador Social en la empresa, ellas son necesidades insatisfechas de alimento, de salud, de educación, de necesidades materiales, de necesidades biológicas , culturales que minan el bienestar social de los trabajadores, vemos así que los trabajadores requieren sa

tisfaciones psicológicas y socioculturales que tiene un contenido humano y un carácter social producto de las relaciones de producción y la interrelación entre los grupos; éstas son:

Trabajo Social debe intervenir en los problemas y necesidades de:

- El obrero (o grupo) se siente frustrado por la insignificación de su grupo.
- Por la falta de un papel definido y por las muchas alternativas existentes en el procesamiento de pollos.
- Por los cambios de tecnología y por las condiciones de su trabajo .
- Por el aislamiento de su trabajo dentro de la comunidad industrial.
- Por la inseguridad económica de su trabajo.

Las posibilidades de ascenso y de incentivos se contituyen en que el Trabajador Social intervenga sobre las aspiraciones de los grupos en lo que se refiere a:

- Oportunidad de crecimiento y ascenso.
- Condiciones de trabajo.
- Relaciones supervisor-trabajador.

Los trabajadores de INDUNAL no consideran o juzgan su empleo principal exclusivamente por el salario, sino,que, de acuerdo a los problemas que experimentan y/o sus aspi

raciones determinan si tiene o no un buen trabajo; de tal manera que Trabajo Social debe intervenir en:

- Trabajo seguro.
- Mandos intermedios razonables y amistoso (buen trato).
- Posibilidad de fijar el ritmo de trabajo.
- Relaciones Personales agradables.
- Conocimiento e interés por ello de parte de la dirección.
- Medidas de higiene y seguridad.
- Posibilidad de destacarse individualmente.
- Condiciones de trabajo agradables.
- Posibilidad de poner en práctica las propias ideas.
- Posibilidad de aprender un oficio.
- Buenas políticas de la compañía.
- Horario adecuado.

Trabajo Social debe intervenir en las relaciones humanas que se dan en la Industria Nacional de Alimentos porque en un momento dado pueden ser afectadas favorables y desfavo rablemente por factores que se refieren a la condición que los jefes tengan con sus subordinados, la justicia, el buen o mal trato, el reconocimiento del buen trabajo, el ambiente en que se desarrollan las tareas, las políticas de personal y sobre todo el funcionamiento eficiente de las comunicaciones.

Al haber un adecuado control sobre las llegadas tardes, de los conflictos entre grupos, del ausentismo, del delibera

do deterioro de las herramientas o materiales de trabajo, Trabajo Social interviene directa e indirectamente en los problemas que se presentan en la Industria Nacional de Alimentos.

4.4. FORMULACION DE ALTERNATIVAS A LOS PROBLEMAS Y NECESIDADES DE GRUPO DE LA EMPRESA INDUNAL.

La formulación de alternativas de los problemas y las insatisfaciones de necesidades de los grupos de INDUNAL, se exponen de acuerdo a una observación de diagnóstico, investigación, análisis, e interpretación de los problemas planteados que se han expuesto en los temas anteriores en una forma esquemática para una mejor comprensión de las mismas; de tal manera que las formulaciones y alternativas de solución de los problemas y necesidades experimentados en INDUNAL serían:

- Estudiar en la Industria Nacional de Alimentos S.A. las relaciones humanas frente a las tensiones de la comunidad industrial.
- Establecer o revisar los programas de capacitación, incentivo y bienestar social orientado a obtener un rendimiento creciente en la producción.
- Identificar las tensiones existentes en los diversos grupos de la industria.
- Investigar el grado de receptibilidad de parte de los

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

trabajadores.

El crecimiento de la empresa generará nuevos empleos, por lo que será necesario reclutar, seleccionar y entrenar personas para llenar los puestos de trabajos generados .

El ingreso de nuevos trabajadores requerirá un proceso de adaptación a los actuales grupos de trabajo, pero de todas maneras afectará, en algún grado, el comportamiento de los nuevos grupos integrados.

Las innovaciones tecnológicas que se estan introduciendo, impondrán cambios importantes en los ambientes de trabajo, y desde luego, en las relaciones humanas.

El crecimiento de la empresa impone fuertes cargas fina cieras, y un considerable aumento del esfuerzo en las áreas de mercadeo con el consiguiente aumento de los costos, por lo cual será necesario buscar la máxima productividad pa ra evitar la reducción de los margenes de rendimiento.

Las relaciones humanas en la empresa actualmente presenta problemas, al menos lo que se pudo apreciar en éste estu dio, podría traer como consecuencia conflictos de grupos, bajo rendimiento en la producción, sino se toman la medi das preventivas del caso.

Existe una buena aceptación de la empresa por parte de los trabajadores, pero es necesario alcanzar un mayor grado de identificación con la compañía y tratar de crear una mís

tica en torno a la Industria Nacional de Alimentos S.A. INDUNAL.

No existe "Descripciones de Cargos", ni manuales detalla dos de los diversos métodos de trabajo que sirvan de base para la evaluación de oficio, y para el entrenamiento de los trabajadores, respectivamente. Por otra parte, los cam bios tecnológicos que se estan introduciendo,hacen necesa rio el análisis de los puestos de trabajo y de los méto dos de acuerdo con los nuevos ambientes y modalidades de trabajo.

Debe crearse y organizarse convenientemente una dirección de relaciones industriales que tenga a su cargo: la aten ción de las relaciones laborales; el mantenimiento de unas relaciones humanas adecuadas; la eficiente administración de personal; la búsqueda del bienestar físico y mental de los trabajadores; la capacitación y entrenamiento del per sonal; el desarrollo de programas de seguridad industrial; la dministración de salarios; el funcionamiento de siste mas eficaces de comunicación, y en general todo lo relacio nado con lo que pudieramos llamar; "el capital humano de la compañía".

Es necesario levantar un censo de personal detallado, que, además de los datos personales de identificación, edad,se xo, y otros existentes, incluyan una completa Información de cada trabajador, como, por ejemplo:

Composición familiar.

Vivienda (propia, alquilada, clase, etc.)

Salud de la familia.

Relaciones familiares.

Presupuesto familiar.

Ingresos diferentes al aporte del trabajador.

Problemas de educación.

Problemas de transporte.

Procedencia.

Capacidades y habilidades

Y otros.

Debe fomentarse la formación de grupos artísticos, deportivos o culturales, que ayuden a mantener la cohesión y a identificar a trabajadores y familiares con la empresa.

Es conveniente realizar estudios de "Análisis de Trabajos" que sirvan de base para la aplicación de planes de evaluación tendientes a la implantación de un escalafón y la adopción de curvas salariales adecuadas.

El departamento de Bienestar Social que se organice, debe realizar estudios de motivaciones de los trabajadores, como base para el desarrollo de sus programas.

Deben estudiarse planes de incentivos individuales o colectivos, permanentes o periódicos u ocasionales, según el caso y evaluar constantemente su eficacia.

4.5. PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS S.A.

4.5.1. Manual de Funciones.

Se entiende como manual de funciones el catálogo o el diseño de actividades que debe tener un funcionario o empleado para responder a las exigencias de su cargo y para estimular el interés y facilitar el estudio de su estructuración donde elabora o se desempeña.

Al trabajador Social, el manual de funciones le sirve como una guía de trabajo, para determinar las actividades que ha de desarrollar dentro de una empresa privada.

4.5.2. Manual de Funciones de la Trabajadora Social en La Industria Nacional de Alimentos S.A.

Funciones:

- Participar y coordinar con el departamento de personal en la elaboración de los programas de Bienestar Social del trabajador en todos los aspectos y necesidades de éste, y la de su núcleo familiar.
- Vigilar y controlar la ejecución de los programas de Bienestar Social.
- Ejecutar y evaluar los programas de Bienestar Social.

Actividades:

1o) Hacer análisis objetivos de la evaluación de los pro gramas.

2o) Elaborar un diagnóstico en base a las necesidades más apremiantes del trabajador.

3o) Desarrollar programas específicos en el área de vivien da, recreación, educación, seguridad industrial y salud.

4o) Elaborar proyectos encaminados a la ejecución de cada uno de los programas anteriores.

5o) Estabelcer los contactos necesarios para la ejecución de los proyectos.

6o) Mantener un informe actualizado de la nómina de emplea dos.

7o) Atender al trabajador con problemas, cada vez que éste lo requiera.

8o) Remitirlo a la Psicóloga si el caso es necesario. Remi tirlo a la institución respectiva en caso que el problema no le corresponda como Trabajadora Social.

4.5.3. Programas a Desarrollar.

4.5.3.1. Programas de Capacitación en las Relaciones Humanas.

Justificación:

Todos los problemas dentro de la empresa conllevan el fac

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

tor humano; la gran preocupación de un directivo debe ser la prevención de los problemas de la empresa, propiciando las mejores relaciones entre él y sus subalternos, creando y manteniendo un franco clima de comprensión y camaradería en el grupo de éstos últimos.

Es fundamental tratar a cada trabajador como integrante del grupo y como persona en particular; cuando se consigue integrar las distintas personalidades en un solo haz de voluntades y fuerzas de trabajo; se es un ejecutivo, capaz de absorver cada día una responsabilidad cada vez mayor en el mundo de la empresa.

Objetivos:

- Que los supervisores de INDUNAL se capaciten en la relación supervisor-obrero, para que obtengan un conocimiento del hombre en todas las características del ser humano tales como expresión facial, movimiento, palabras, conducta y su naturaleza espiritual.
- Que el supervisor perciba la particularidad de cada subordinado, para que así obtenga una comprensión de las relaciones y conflictos que se dan en el proceso productivo.

Plan de Acción:

A los supervisores de INDUNAL se les capacita en las relaciones humanas por medio de cursos a realizarse en el SENA

o sino en el Instituto Colombiano de Administración (IN COLDA); el contenido del curso tendría los siguientes te mas:

- La importancia de los conocimientos del hombre en la u pervisión.
- Las clases de supervisores.
- El rol del supervisor.
- Autoridad, responsabilidad, moral y disciplina.

4.5.3.2. Programa de Seguridad Industrial.

Justificación:

INDUNAL al hacer un ensanche en su planta física, y al re emplazar las maquinarias absoletas por unas modernas, na turalmente se presentan faltas de conocimientos sobre el manejo de ellas y la seguridad de éstas, y el trabajador por omisión o por accidente se dan casos de seguridad in dustrial, tales como parálisis en el proceso productivo , ebullición en las calderas, medio ambiente antihigiénico, etc., caídas en las escaleras, golpes en las extremidades inferiores y superiores , rodajes en el procesamiento de pollos.

Objetivos:

- Lograr que la empresa mantenga una seguridad de las ins talaciones y plantas, y los peligros que ésta conlleva ya

sea en perjuicios de las materias primas o en la vida de los trabajadores.

- Mantener en los trabajadores normas de higiene y seguridad, con el fín de que los accidentes de trabajo no se den por causas personales.

Plan de Acción:

El Trabajador Social en UNDUNAL realizará las siguientes actividades:

- Diseñar normas de higiene y seguridad.
- Inspeccionar el diseño, calidad, etc.,del equipo y materiales en relación a éstas normas.
- Revisiones periódicas de las condiciones higiénicas de la empresa.
- Inspeccionar las condiciones y normas de seguridad.
- Investigar informes sobre accidentes de trabajo.
- Promocionar comités de trabajo de higiene y seguridad.
- Educación sobre higiene y seguridad: manuales, conferencias y resoluciones de consultas.
- Registros y estadísticas.

4.5.3.3. Programas Educativos con la Familia.

Justificación:

En los núcleos familiares los trabajadores se INDUNAL, muchas veces se presentan tensiones y conflictos, ya sea por

unas relaciones no adecuadas, maltrato físico, irresponsa bilidad regular, o por no cumplir con las obligaciones con yugales siendo motivo que el trabajador se afecte moralmen te y fisicamente medinte el proceso productivo,o sino, ma nifiesta malhumor rebeldía a las normas y a las obligacio nes de su trabajo.

Objetivos:

- Suministrar al núcleo familiar elementos que le permitan formar hijos físicos, social, y emocionalmente sanos.
- Proporcionar instrumentos básicos para lograr conocimien tos y habilidades que permita prevenir y actuar en los problemas familiares del trabajador.

Plan de Acción:

El trabajador Social entraría a desarrollar visitas a do micilio programadas en aquellos núcleos familiares que pre sentan problemas en las relaciones familiares, cuya misión sería educarlos en las siguientes áreas:

- La familia legal.
- Obligaciones para los padres con los hijos.
- Salud y nutrición.
- Sexualidad y procreación responsable.

Recursos:

1o) Recursos Institucionales: Departamento de Bienestar social.
2o) Recursos Educativos: Charlas, conferencias, visitas do miciliarias, entrevistas.
3o) Recursos Materiales: Papel lografo, manuales, folletos, audiovisuales.
4o) Recursos Humanos: Núcleo familiar, trabajador,Trabaja dor Social

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

Con base en los marcos de referencia antes expuestos brevemente, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

La Industria Nacional de Alimentos INDUNAL, es una empresa joven que, a pesar de producir un artículo de primera necesidad y de creciente demanda en el mercado, estuvo en sus comienzos y hasta cuando se produjo el cambio de propietario y de administración, muy estancada en su desarrollo, debido a una dirección deficiente y posiblemente a la carencia del capital necesario o la financiación adecuada.

Simultáneamente con la renovación de equipos, obras civiles para nuevas instalaciones, y demás aspectos materiales del ensanche, la empresa está adelantando un estudio de organización, para adecuar su estructura a las futuras necesidades de la producción y del mercado del producto.

Los cambios que se van a suceder, exigen entrenamiento de

los actuales trabajadores, para que puedan ser eficientes con los nuevos métodos de trabajo.

Por lo general, los trabajadores en la inversión y en el esfuerzo necesario para realizar un ensanche, sino que consideran que hay dinero en abundancia porque "la empresa dá muchas utilidades con el trabajo de ellos", y que al aumentar la producción también deben aumentar los salarios.

Actualmente los trabajadores no se sienten verdaderamente "participantes" sino que se limitan a cumplir sus tareas de rutina, y a ejecutar las que eventualmente les ordene el supervisor.

5.2. RECOMENDACIONES.

Es conveniente hacer análisis de las diversas tareas, descomponiendolas en sus distintas operaciones sin que tenga que llegar a un estudio de tiempo y movimiento, pero si determinando cada una de las operaciones para hacer manuales de entrenamiento detallado.

Sería conveniente organizar un sindicato de base que vele por los intereses laborales de los trabajadores y que sea de verdadero beneficio para ellos ya que el que existe es un sindicato patronal y nunca se pondrá de parte del trabajador sino de la empresa como es sabido en éstos casos.

Debería existir una Trabajadora Social (una en principio) que además de colaborar en la investigación de preseleccionados a ingresos, trabaje en mejoramiento de hogares y en asesoría y consejos al trabajador, extender la presencia de la empresa hasta el ámbito familiar.

Implantarse programas de seguridad industrial y dar sentida participación en ellos a los trabajadores por medio de comités, premios, etc., igual que sistemas de valoración de personal o calificación de méritos cuyos resultados se tengan en cuenta para ascensos de nivel salarial, y administración de personal en general.

El departamento de Bienestar Social que se organice debe realizar estudios de motivación de los trabajadores, como base para el desarrollo de sus programas.

Deben estudiarse planes de incentivos individuales y colectivos, permanentes o periódicos u ocasionales, según el caso y evaluar constantemente su eficacia.

Establecer un programa de visitas periódicas de ejecutivos (y del gerente mismo) a las diversas dependencias de la empresa para demostrar su interés en el trabajo de la gente.

No existe información detallada sobre los trabajadores y sus familiares que facilite la preparación de programas de relaciones humanas y bienestar social, tendiente a bus

car una mejor productividad a través de la satisfacción del trabajador y su completa identificación con la empresa.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

BIBLIOGRAFIA

ANDER EGG, Ezequiel. Metodología del Trabajo Social. Edi torial El Ateneo. Barcelona, 1982.

BARRAGAN, Roberto. Sociología Industrial. Editorial Tri llas. Mexico, 1973.

BASELGA, Eduardo. Estudios de Sociología Industrial.Edi torial Aguilar S.A. Madrid, 1964.

BRIONES, Guillermo. La Formulación de Problemas de Inves tigación Social. Ediciones Uniandes. Bogotá, 1981.

CAMPO RIVERA, Domingo. Derecho Laboral Colombiano. Edito rial Temis. Bogotá, Colombia.

CAVIEDES, Raymundo. Lineamientos Metodológicos para una Tesis de Grado. Barranquilla, 1982.

CUADERNOS DE SOCIOLOGIA NACIONAL. Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociolo gía. Medellín, Colombia, 1981.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill Latinoa mericano. Bogotá, Colombia, 1982.

DE GOTARDI, Eli. El Método Dialéctico. Editorial Grigalbo S.A. Mexico D.F., 1960.

FERNANDEZ ARENA, José A. El Proceso Administrativo. Editorial Diana. Mexico, 1980.

FREIDMANN, George Pierre Maville. Tratado de Sociología del Trabajo.Tomo I. Editorial Fondo de Cultura Económica. Mexico, 1973.

FULMER, Roberto. Administración Moderna. Editorial Diana. Mexico, 1980.

GALEANO, Jorge A. La PLaneación a su Alcance. Editorial Norma. Bogotá, 1979.

GRUPO META Y OTROS. Servicio Social de Empresa en el Brasil. Editorial Humanista. Buenos Aires, 1978.

HAWTHORNE. La Psicología Social en la Industria.

HENTNZ, Dirks. La Psicología Descubre al Hombre. Traducción Juan Masana Ronquillo. Ediciones Nacionales. Bogotá, Colombia, 1964.

KELLY, Joe. Relaciones Humanas en la Empresa. Editorial El Ateneo. Buenos Aires, 1978.

LIMA, Boris. Bienestar Social y Necesidades Sociales.Trabajo Presentado al Primer Congreso Nacional sobre Metodología y Praxis del Trabajo Social, realizado en la Ciudad de Mexico en Febrero de 1982.

MAYNARD, H.B. Administración de Empresas. Editorial Peverté S.A. Mexico, 1983.

PARDINES, Felipe. Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Siglo XXI. Editorial Mexico,1979.

REVISTA DE TRABAJO SOCIAL No.15. El Bienestar Social Laboral.

REVISTA HOMBRE Y TRABAJO No. 5. Editado por la Asociación Colombiana de Relaciones Industriales y Laborales. "Acrip". Bogotá, Marzo, 1984.

ROCA SIMONDS, Ramón. La Empresa. Ediciones Cace. Barranquilla, 1976.

SABINO, Carlos A. El Proceso de Investigación Social. Editorial El Cid. Bogotá, Colombia, 1980.

SENA. La Supervisión como Destreza en las Relaciones Humanas.

TALCOTT, Parsons. El Sistema Social. Traductor José Jimenez BLanco. Ediciones Revista de Occidente. Madrid, 1966.

TERRY, George R. Principios de Administración. Compañía Editorial Continental S.N. Mexico D.F. 1977-1978

TORRES DIAZ, Jorge. Objeto de Estudio e Intervención del Trabajo Social. Conferencia mecanografiada. Barranquilla, 1983.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR. Contenido del Plan de Estudios, Perfil Profesional Diseñada para la Facultad de Trabajo Social. Barranquilla, 1983.

WEBER, Max. Economía y Sociedad. TOmo I. Fondo de Cultura Económica. Mexico, 1977.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

Barranquilla,

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
Facultad de Trabajo Social

Entrevista dirigida a los trabajadores de Indunal.

1) Está usted satisfecho con su trabajo, sí o nó.

2) Dentro del grupo de trabajadores que problemas se pre sentan.

3) Se le presta atención a la familia de los trabajadores.

4) Cuáles son las necesidades importantes que presentan los trabajadores.

5) Cree usted que la empresa necesita un Departamento de Bienestar Social.

6) Qué tipos de problemas vé usted en la empresa.

7) Le proporciona la empresa la seguridad necesaria para su tipo de trabajo.

8) Qué políticas tiene la empresa para mejorar el Bienes tar de los trabajadores.

9) Cómo es el tipo de relaciones entre trabajador y supervisor.

10) Para usted funciona el Departamento de Personal correctamente.

11) Después del salario, que otros beneficios recibe usted de la empresa.

12) Cuáles son los principales problemas que tienen los trabajadores.

13) Participan los trabajadores en asociaciones o programas culturales.

14) La empresa cuenta con servicio de transporte.

15) Cuántos turnos hay en la actualidad, de que hora a que hora.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Estudio de factibilidad para la creación del Departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos S.A.

DIAGNOSTICO.

En todo grupo social que estén en un ambiente social dinámico es suficiente para que se presenten instancias conflictivas, como ansiedad, desmotivación y pequeños roces, que han de ser analizados por tratadistas y profesionales de las ciencias sociales.

En la Industria Nacional de Alimentos S.A., Indunal, convi ven alrededor de trescientos trabajadores; a cada uno de ellos se le asigna una función ya sea productiva o adminis trativa; las personas encargadas de dirigir a dicha indus tria, sólo se interesan a grandes rasgos por las instancias

económicas, financieras, técnias, ventas, relegando en un segundo plano la dirección y el manejo del capital humano. Estos dirigentes determinan directrices y definen políticas para producir bienes de consumo, en base a programas de funcionamiento productivo y técnico, descartando programas concretos para mejorar el bienestar de los trabajadores,esto trae consecuencias conflictivas en el grupo de los trabajadores en referencia.

Al decir que se relega en un segundo plano la dirección y el manejo del capital humano, se hace referencia, en que toda industria su organización industrial está conformada de una organización técnica (edificaciones, máquinas, equipos, productos o servicios producidos, materias primas), y de una organización humana que se convierte en la parte dinámica de la industria. La organización humana de la fábrica tiene por base a los individuos, pero ellos tienen necesidades complejas y diferenciadas; aquí en ésta última organización industrial es donde fallan los que dirigen a la empresa que se está investigando.

Analizando la estructura administrativa de la empresa en referencia, se determina la inexistencia de un departamento de bienestar social, que tenga como objeto tratar de satisfacer las necesidades prioritarias e importantes de los trabajadores; la creación de este Departamento es

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

factible porque se presentan condiciones justificables para innovar esta sección administrativa en esta empresa.

Las razones para crear este Departamento son tan diversas y complejas que es pertinente formular las principales.Entre ellas tenemos: a) Desde el punto de vista de las ciencias sociales en particular de trabajo social se hace indispensable analizar y estudiar a los grupos; b) por el número de trabajadores que concurren a la empresa, y al estar en grupos se presentan instancias conflictivas; c) la empresa no tiene políticas y programas definidos para asegurar el bienestar social de sus trabajadores; d) mal manejo de las relaciones humanas y laborales en dicha empresa; e) los trabajadores de la Industria Nacional de Alimentos no satisfacen sus necesidades como el reposo, alimentación, vestido, estímulo al trabajo, consideración, prestigio; desde el punto de vista científico éstas son las principales necesidades de todo ser humano; f)en los grupos de trabajadores se presentan problemas tales como la rutina, el aburrimiento, monotonía, tensiones conflictivas, insatisfacción en el trabajo, ausentismo; todas estas áreas problemáticas repercuten en el proceso productivo y en las relaciones laborales de la empresa.

PRONOSTICO.

El trabajador social al estudiar y diagnosticar los problemas concernientes a la empresa Industria Nacional de Alimentos, formulará estrategias y políticas para la posibilidad de crear el Departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos; y a la vez diseñará el funcionamiento de esta sección administrativa, en base a sus conocimientos integrales de las ciencias sociales y administrativa que se convierten en los recursos indispensables para desarrollar una buena labor en el campo laboral.

La intervención del trabajador social en estecampo se le facilita desde el punto de vista legal y jurídico porque el Estado colombiano tiene disposiciones legales sobre el ejercicio.profesional de trabajo social, manifestándose en el decreto número 2833 de 1981, donde el artículo 1o.y en su parágrafo A a F se disponen las actividades de trabajo social y en el artículo 9o. del mismo decreto dice: "Las empresas están obligadas a contratar trabajadores sociales en la proporción de uno por cada quinientos trabajadores permanentes y uno por fracción superior a doscientos trabajadores permanentes para cumplir los fines previstos en el artículo 4o. de la Ley 53 de 1977".[1]

[1] Revista de Trabajo Social #15, Bogotá, pp. 6-7.

Analizando el artículo 9o. y comparando el artículo 1o. del decreto 2833 de 1981, es factible la creación del Departamento de Bienestar Social en la empresa investigada; en primer lugar, existen problemas sociales que son objeto de estudio del trabajador social; en segundo lugar,el Estado colombiano obliga a las empresas privadas a contratar trabajador social para que desarrollen actividades pertinentes a su profesión; además en la empresa Industria Nacional de Alimentos existen más de doscientes trabajadores y se hace necesario la presencia del trabajador social porque así lo dispone la ley.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Estudiar y diagnosticar las situaciones conflictivas que se presentan en la Industria Nacional de Alimentos S.A. en cuanto a relaciones humanas y el bienestar social de los trabajadores; para así diselar estrategias y políticas para la posibilidad de crear el departamento de bienestar social en dicha empresa.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Especificar las situaciones conflictivas en los grupos de trabajadores que se dan en el ambiente de trabajo y las relaciones entre los grupos, con la finalidad de tener conocimiento de la problemática que se presenta en la empresa.

- Señalar las necesidades prioritarias de los trabajadores en cuando a salud, estímulo al trabajo, recreación con el fin de buscar su bienestar social.

- Especificar las funciones del Departamento de Bienestar Social y el que-hacer profesional del trabajador social en este campo laboral.

- Denotar las características determinantes de los conflictos en los niveles económicos, psicológicos y familiar del trabajador en la Industria Nacional de Alimentos para establecer pautas de intervención.

- Formular estrategias y políticas para la posibilidad de crear el Departamento de Bienestar Social en la Industria Nacional de Alimentos S.A., tendiente a contribuir en la solución de los diversos problemas que allí se presentan.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

3. JUSTIFICACION.

En la empresa Industria Nacional de Alimentos S.A., labo ran alrededor de trescientos trabajadores, a nivel produc tivo y administrativo, los operarios trabajan en un am biente de especialización, rutina y mecanización que de muy diversas maneras afectan sus más íntimos pensamientos y actitudes de comportamiento para con el grupo y para con el trabajador en particular.

La división social del trabajo, la mecanización y la tec nología industrial producen en el roll de los obreros los siguientes efectos: diversificación, especialización, re ducción de importancia, reducción de destreza, aislamien ro y condiciones físicas especiales; estas áreas proble máticas deben ser objeto de estudio de las ciencias socia les y en particular de trabajo social.

La tecnología industrial ocasiona a los trabajadores ten siones directas tales como el aburrimiento, monotonía,pér dida del sentido de maestría en el oficio, fatiga indus trial (cansancio, somnolencia y pesadez); además, tensio nes indirectas como el paro tecnológico y la inseguridad industrial; estas condiciones que se presentan en toda in dustria son rasgos particulares para el trabajador social entre a investigar estas situaciones que se presentan en

todo proceso de producción.

Trabajo social justifica su inserción en este tipo de investigación, por uno de sus objetivos el estudio del bienestar y análisis de la problemática a nivel nacional, regional y local ubicado en cualquiera de los sectores de la economía; siendo el aspecto laboral el que más necesita intervención, dado que una persona al trabajar necesita reconocer que su esfuerzo es para alcanzar su autorealización, para aquellos con quien están unidos fuera del trabajo y lograr con quienes trabajo un objetivo socialmente deseable. Además, conoce y maneja los elementos metodológicos y prácticos de la intervención profesional y le permite identificar, programar, planear y examinar las políticas de bienestar social en una empresa determinada.

El trabajador social está en capacidad de organizar y diseñar la sección de bienestar social en la Industria Nacional de Alimentos, porque puede diseñar programas de salud, alimentación, capacitación, rehabilitación, orientación y todo cuanto vaya dirigido a mejorar las condiciones laborales y hacer de la empresa y el trabajador una unidad social.

4. DELIMITACION.

En toda fase investigativa se hace indispensable demarcar sus límites del proceso investigativo; y al decir delimitación se hace referencia a una unidad espacial y otra temporal.

4.1 ESPACIAL.

Dada la extensión de las instituciones industriales en el territorio nacional y local se hace necesario tomar como unidad de investigación una empresa que muestre necesidades sentidas y reconocidas por el grupo. La industria Nacional de Alimentos S.A., ubicada en el perímetro metropolitano de Barranquilla, organización empresarial que corresponde a una empresa de gran magnitud. Esta será la unidad de observación e investigación, analizando las situaciones conflictivas a nivel laboral y el aspecto de las relaciones entre los grupos de trabajadores; estos elementos se convierten en el objeto de estudio del trabajador social.

Al señalar las áreas problemáticas que se presentan en la empresa investigada, se formular y determinan los aspectos más importantes del que-hacer profesional del trabajador

social en el campo laboral, así como lo establece el Esta do colombiano en su decreto 2833 de 1981.

4.2 TEMPORAL.

Para un mejor estudio, análisis e investigación de los pro blemas sociales que se presentan en la Industria Nacional de Alimentos, se tomará como referencia temporal, desde el mismo instante en que se crea dicha empresa, es decir, la unidad de análisis se hará desde 1969 hasta 1984, durante este período se tendrá en cuenta los aspectos que más inte resan a la investigación.

5. LIMITACIONES.

Para obtener los datos correspondientes a la empresa Indus tria Nacional de Alimento, el grupo investigador se encon tró con una serie de limitaciones por parte de la empresa al no permitir el acceso directo del grupo, dificultándose así la observación del proceso productivo, datos estadísti cos, falta de recurso necesario para el desarrollo de esta investigación. Frente a esta situación, se recurrió a la observación indirecta, desarrollando encuestas, sondeo de opiniones a los trabajadores en período de descanso y al

recurso de las relaciones de administración con el perso nal de la empresa, permitiendo así una revisión estadísti ca en cuanto a capital, venta, relaciones laborales, con flictos de trabajo, problemas comunes de los trabajadores y todo lo relacionado al proceso productivo sin esta es trategia no se habría podido desarrollar la parte básica de la investigación.

6. HIPOTESIS.

6.1 HIPOTESIS GENERAL.

Las situaciones de conflicto en lo que se refiere a las relaciones humanas de la empresa Industria Nacional de A limento, crean condiciones para la investigación del Tra bajador Social y establecer así un Departamento de Bienes tar Social que los minimice.

Al no existir Departamento de Bienestar Social en la In dustria Nacional de Alimento se administran inadecuadamen te las relaciones laborales, los recursos humanos y las necesidades más importantes de los trabajadores no son sa tisfechas.

Si la Industria Nacional de Alimento aceptara la legisla

ción colombiana sobre el ejercicio de la profesión de tra bajo social, se había obviado muchas de esas dificultades que allí se presentan.

La intervención del trabajador social en la Industria Na cional de Alimentos se hace indispensable porque en ésta se presentan conflictos laborales; inadecuado manejo de relaciones humanas y laborales y las necesidades de los trabajadores no son satisfechas; por lo tanto formularía estrategias para mejorar el bienestar social de los tra bajadores; esta sería la hipótesis general.

7. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

V/DEPENDIENTE	V/INDEPENDIENTE	INDICADORES
Organización empresa rial de la Industria Nacional de Alimento	Departamentalización de la organización empresarial	Gerencia Contabilidad Ventas Mantenimien to.
Problemas sociales que se presentan en la empresa.	Conflictos laborales	Rechazo Asperezas Riñas Desadapta ción.
	Relaciones Humanas	Malas, regula res, buenas.
	Ambiente de trabajo.	Fatiga, deses tímulo, conflic to entre grupo.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

V/DEPENDIENTE	V/INDEPENDIENTE	INDICADORES
Necesidades más importantes de los grupos	Aspecto económico, social y familiar.	Alimento Vestido Vivienda Salud Recreación.
Disposición legal sobre el ejercicio profesional.	Reglamentación del ejercicio de la profesión de trabajo social.	Ley Decreto
Que-hacer profesional en la empresa.	Acción profesional en el Dpto. de bienestar social	Creación y formulación de políticas tendientes a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.
Funciones del trabajador social en el Dpto de Bienestar Social.	Actividad Profesional.	Diseño de planes, programas proyecto de bienestar social.

8. MARCO DE REFERENCIA.

8.1 MARCO TEORICO.

Para una mejor orientación del proceso investigativo que se está adelantando se ha hecho factible tener en cuenta tres niveles de marco de referencia; uno general, que se

refiere a los aspectos más importantes de la estructura de una empresa determinada; uno particular teniendo como base teórica las características internas de una empresa y la importancia que tiene el bienestar social en ésta, y otro nivel específico en donde se hace referencia al papel que juega el trabajador social en el Departamento de Bienestar Social y las disposiciones legales sobre la profesión mediante ley y decreto emanados del Estado colombiano para que en éste actúe el trabajador social de acuerdo a las normas jurídicas y establezca en las empresas en donde acciona políticas de bienestar social hacia los trabajadores.

Se puede considerar que la empresa industrial a nivel general es un sistema social, porque toda su acción está encaminada a un determinado propósito u objetivo. Esta acción está encaminada a desarrollar por una sola persona o varias mancomunadamente. La empresa para cumplir sus objetivos necesita desarrollar ciertas funciones (las cumplen sus estructuras, es decir, las diferentes secciones o departamentos de trabajo), que pasan a ser el fundamento de la actividad operativa de toda organización económica sea cual fuere su género o categoría.

Particularmente podríamos denominar a la empresa como un sistema social, por estar conformada por una serie de sub

sistemas unidos entre sí e interdependientes, cualquiera modificación en alguno de ellos provoca alteraciones en los demás buscando restablecer la condición de equilibrio. Los subsistemas más esenciales, la organización técnica, la social ideológica e informal, el subsistema de organi zación social está integrado por seres humanos y al estar integrados por individuos hay que analizar el comportamien to entre éstos, el comportamiento humano lo determinan va rias causas que se llaman necesidades o motivos. Estas se clasifican en fisiológicas o vegetativas (alimento, des canso, vestido, vivienda), y en necesidades psicológicas (aceptación, motivación, frustración), para que el subsis tema social u organización social cumplan sus funciones, es necesario que un departamento o sección de trabajo en tren a cumplor a cabalidad actividades específicas que le son propias. Estas complejas funciones las pueden cum plir varios departamentos, ya sea el de relaciones indus triales, relaciones humanas o de bienestar social, pero que ninguno de ellos altera el encadenamiento caracterís tico de la organización empresarial, todo lo contrario, e llos buscan restablecer la funcionalidad de las estructu ras de la empresa.

Según Max Weber, "el tipo racional se caracteriza porque en él se cobra su legitimidad mediante la creencia en la legalidad de las normas estatuídas, éstas obedecen inde

pendiente de las personas encargadas de su administración los datos formalmente sancionados deben ser observados por todos los individuos, sin tener en cuenta diferencias económicas, estrato social y sus relaciones particulares".[2]

Toda empresa industrial se guía por una administración racional, que se ejerce a través de un cuadro burocrático, los jefes de los distintos departamentos desempeñan su labor como un deber, atendiendo sus obligaciones, solamente mirando y ejerciendo las labores que ha de realizar. Así de esta forma, la empresa moderna tiene un organigrama,es decir, una jerarquía de poder y delegación de trabajo que va desde la gerencia general, administrativa, financiera, contabilidad, ventas, relaciones industriales, y los diferentes departamentos incluyendo bienestar social, seguridad industrial, departamento de personal,relaciones humanas, y secciones de trabajo como mantenimiento, taller,almacén, hasta los más ínfimos trabajos no calificados que realiza una persona determinada.

La empresa es, por supuesto, un centro de cambio. Las materias primas se transforman, los valores circulan, el equipo de hombres de trabajo se renuevan; la empresa no

---

[2]WEBER, Max. Economía y sociedad. Tomo 1. México, Fondo de la Cultura Económica, 1977, pp. 172-180.

compromete sino una parte de su vida,aunque los recursos que le ofrece para ganarse la vida la determinen esencial mente.

Está ampliamente abierto sobre el medio en simbiosis con la colectividad por un sistema complejo de relaciones. Es tá sujeta a fuerzas internas y externas. La finalidad de las empresas, es poner a disposición los bienes y servi cios que la comunidad necesita para la satisfacción de sus deseos. En la realización de tal propósito, se mani fiestan dos tendencias: un fin individual, conseguir el máximo de beneficio entre la ley moral un fin social,pres tar un servicio económico en las mejores condiciones.

Al existir en la empresa la organización humana que tiene como base a los individuos, éstos tienen necesidades com plejas y diferenciadas. Estas necesidades pueden ser fí sicas tales como reposo, alimentación, o sociales, refe rentes a la consideración, prestigio; obviamente las ne cesidades físicas dependen de la vida fisiológica de cada individuo, mientras en las necesidades sociales y en los sentimientos están asociados y varían de acuerdo a la his toria personal de cada uno, al conocimiento social y los sentimientos asociados. Sin embargo, la organización hu mana de una fábrica es más que simplemente la suna de las necesidades individuales, pues la interacción diaria y cons

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

tante de estos individuos dentro del trabajo origina un e lemento común que es la organización social de la fábri ca"[3].

Cada hecho, actitud o decisión se vuelve objeto de un sis tema de sentimientos de aprobación, de rechazo, de neutra lidad o de resistencia. Los hechos, actitudes o decisio nes son siempre portadores de valores sociales y pasan a tener un significado social.

Todo este sistema social de sentimientos, creencias, acti tudes se convierten para las disciplinas sociales en obje to de estudio y análisis reflexivo para dar oportunamente las respuestas y alternativas adecuadas; todo ese conjun to de situaciones no son más que los problemas sociales que se presentan en la empresa y las necesidades más im portantes del individuo, ya sea de orden fisiológico y si cológico.

Los problemas sociales que más se presentan en una organi zación industrial es la complejidad de la motivación; los motivos más simples que se originan en el desequilibrio fisiológico dentro del organismo de los obreros, se cono cen casi siempre como tensiones de la comunidad industrial tales como: hambre, sed, necesidad de descanso, sueño, cu riosidad, aburrimiento, sexo. Entre los motivos sociales

[3]CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Admon. Bogotá, McGraw-Hill, 1982, p. 168.

que actúan sobre los trabajadores está la necesidad de comunicación con otras personas, la necesidad de procarse a sí mismo, el deseo de prestigio y el deseo de adaptación a la comunidad industrial. Otros hechos sociales, sin lugar a dudas, son: frustración por la insignificancia de su puesto de trabajo o de grupo, porque los propietarios se benefician con la producción social de su trabajo, dando lugar a su poca productividad, aislamiento social dentro de la comunidad industrial, inseguridad económica de su trabajo, condiciones de trabajo no adecuadas, inadecuadas relaciones supervisor-trabajador, todos estos fenómenos sociales que se presentan frecuentemente en la comunidad industrial son hechos y objeto de estudio por parte de las ciencias humanísticas o disciplinas sociales, que se convierten en los objetivos principales de un proceso investigativo.

El trabajador social no está exento de observar, estudiar los problemas descritos anteriormente, porque está inscrito y envuelto en las temáticas sociales y en las áreas sociales que le permitan desarrollar labores investigativas de tales características. Es más trabajo social al estudiar los grupos, delimita sus características y en los grupos se establece relaciones humanas que son los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas,entre los subordinados y sus jefes

entre los elementos de una sección y otra. La que caracteriza al grupo humano es el hecho de que sus miembros tengan un objetivo común. El grupo, por lo tanto, tiene las siguientes características:

a) Una finalidad, o sea, un objetivo común; b) una estructura; c) una organización dinámica; d) una cohesión interna.

Al denotar y estudiar los grupos, el trabajador social se interesa por estudiar todas las características anotadas anteriormente, teniendo como fundamento que todo ser humano tiende a la necesidad de establecer relaciones con otras personas, que es uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una caracterización básica, ya que el hombre es un ser eminentemente social.

Trabajo social al encontrar y explorar los problemas sociales y las necesidades más importantes de los grupos de una empresa, tiende a influir y orientar el sentido de las relaciones entre los individuos en la comunidad industrial, y proporcionar un clima positivo y favorable a las buenas relaciones humanas para que la empresa pueda realizar sus funciones principales. Un programa de relaciones humanas tiene por objeto fomentar la cooperación eficaz entre los miembros de la comunidad de trabajo. Mediante tal

cooperación se logra no sólo la mayor satisfación de las necesidades materiales y espirituales del hombre sino tam bién un sustancial aumento de la productividad.

Para conseguir un clima de cooperación en el trabajo no basta únicamente mejorar las condiciones y métodos de tra bajos y remuneración, sino que es necesario que los em pleados tengan los medios adecuados de trabajo, las apti tudes para emplearlos y una moral de trabajo. Esto re quiere, en primer lugar, una adecuada estructura y una or ganización empresarial así como vivencias y cualidades personales por parte de los dirigentes que no pueden de jar de lado los problemas psicológicos que orienta la es tructura orgánica de la empresa.

El trabajador social al intervenir y definir políticas en el Departamento de Bienestar Social en una empresa deter minada debe tener en cuenta, en primer lugar, que los ob jetivos de los programas y servicios sociales de este De partamento, es el de garantizar la fuerza de trabajo en condiciones mínimas favorables para el desarrollo del pro ceso productivo, y determinar programas que tiendan a me jorar la salud, vivienda, educación, atención a la fami lia de los trabajadores, teniendo presente que el trabaja dor y su familia no son entes aislados sino que todos ellos hacen parte de la comunidad industrial.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

El Departamento de Bienestar Social que debe proyectar o proyecte el trabajador social debe tener en cuenta los siguientes características:

a) Programas y servicios (puede ser asistencia individual o grupal); rehabilitación (trabajadores con problemas físicos por accidente de trabajo, por inseguridad industrial, por accidentes naturales o ambientales); participación comunitaria o grupal (formación de grupos por asociaciones y clubes).

b) Sector social al que se proyecta grupos de empleados y grupos de trabajadores.

c) Problemas que aborda (relaciones humanas y laborales, conflictos sociales.

d) Servicios que proporciona (satisfacción de necesidades sociales, satisfacción de necesidades de supervivencia).

e) Administración (por un profesional especializado en este caso trabajo social, por un equipo interdisciplinario o multidisciplinario).

El egresado de trabajo social de la Universidad Simón Bolí

var está en capacidad teórica, práctica metodológica y técnica de desempeñar las siguientes actividades y funciones en su actuar profesional, ya sea en los sectores primarios de la economía (extractivo, minero, agropecuario) o en el sector industrial específicamente en el bienestar social dato por el contenido de los planes de estudio sus objetivos y su filosofía humanística; esto determina el que-hacer profesional de trabajo social, así: a) Investigar y diagnosticar la realidad social de tipo individual grupal, comunitaria e institucional; b) diseñar políticas sociales en el área de bienestar social; c) elaborar estratégias de desarrollo de bienestar social a nivel micro-macro sistema; d) administrar programas de desarrollo y bienestar social; e) evaluar servicios de bienestar social; f) gestionar los recursos de bienestar social; g) elaborar estudios diagnósticos y tratamientos sociales de tipo individual, grupal y familiar.

Para que el trabajador social pueda intervenir y proyectarse en el Departamento de Bienestar Social tiene a su disposición normas legales sobre el ejercicio profesional emanados del Estado colombiano por medio de la Ley 53 de 1977, y en el decreto reglamentario 2833 de 1981, en donde su artículo 1o. ubica al trabajador social en el área de las ciencias sociales y que cumple actividades relacionadas con las políticas de bienestar y desarrollo social. Y en

su artículo 9o. dice: "Las empresas están obligadas a contratar trabajadores sociales en la proporción de uno por cada quinientos trabajadores permanentes y uno por fracción superior a doscientos trabajadores permanentes.

Estas son las disposiciones legales y jurídicas con que cuenta el trabajador social para realizar actividades en la industria moderna y específicamente en el Departamento de Bienestar Social.

8.2 MARCO HISTORICO.

La sociedad "Industria Nacional de Alimentos, S.A., Indunal", se constituyó en junio de 1969 con el fin de explotar y ampliar una industria avícola que venía funcionando en el área suburbana de Barranquilla desde 1967, bajo la denominación comercial de "Avitécnica".

La empresa había iniciado sus operaciones con una granja de levante con capacidad para 1.500 ponedoras y posteriormente se instaló otra granja para pollos de engorde.

En 1.969, con motivo de la asociación de don Adolfo Giesken con los fundadores señores Alfondo Aragón y Frank Nusbaumer, se constituyó Indunal y se emprendieron ensanches

em varios sentidos, tales como el montaje de la planta de incubación, la operación de una granja para reproducción en la Sierra Nevada en una finca arrendada y la inicia ción de nuevas granjas de engorde, mientras se procedía i gualmente a suspender la producción de huevos comerciales.

A fines de 1976, los socios de la empresa vendieron la to talidad de sus aportes a los hermanos Char. Bajo la nue va administración se adoptaron políticas tendientes a am pliar las ventas en el mercado regional, aumentar la pro ducción, mejorar las condiciones técnicas y sanitarias y vincular a la empresa nuevos recursos de capital.

En el área de mercado se han promovido mercados locales a dicionales a través de la cadena Supertiendas Olímpicas y se han identificado las ventas a Cartagena, Santa Marta, Riohacha, Maicao y San Andrés.

8.3 MARCO CONCEPTUAL.

Definición de términos.

- INDUSTRIA. La industria se puede defenir como aquel sector de la actividad económica general o conjunto de em presas dedicadas a la producción de los mismos bienes o de

bienes que, si bien distintos físicamente, son considera dos por el consumidor como perfectamente sustituíbles u nos por otros. Constituye sus notas sobresalientes la producción en masa, la utilización de máquinas y aparatos la aplicación de la dirección del trabajo, el empleo de mano de obra, tanto especializada como sin calificar, y la intervención de cantidades importantes del capital.

- EMPRESA. Unidad económica de producción en la que co laboran capital, trabajo y gestión para proporcionar a la sociedad un producto o servicio.

- TIPOS DE INDUSTRIA. Suelen calificarse en distintas ramas según su producción; industria extractiva, indus tria productora de energía, industria de transformación, inudstria química, industria textil, industria alimenti cia, industria de transporte (terrestres, marítimos, flu viales y aéreo).

- SOCIEDADES ANONIMAS. La que se forma por acciones con responsabilidad circunscrita al capital que éstos represen tan no tomando el nombre de ninguno de sus individuos y en cargándose su dirección a administradores o mandatarios.

- RELACIONES HUMANAS. En el lenguaje corriente, hace re ferencia a las vinculaciones o relaciones entre individuos,

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

sobre la base de la mutua comprensión. Como técnica de conducir obreros y empleados, está fundada en conocimien tos sociológicos y psicológicos, cuya aplicación tiene por finalidad establecer relaciones satisfactorias entre los miembros del personal, los cuadros y la dirección de una empresa, a fin de armonizar las relaciones interper sonales y lograr un mayor y mejor rendimiento del perso nal. Por otra parte, se producirá que los obreros y em pleados sientan la empresa como algo propio, con lo que se logra una mayor integración a la misma, con detrimen to de las relaciones con otros grupos, en particular, los sindicatos.

- RELACIONES LABORALES. Esfuerzo planeado y deliberado para establecer y mantener relaciones armónicas entre las organizaciones de los asalariados y las organizaciones pa tronales.

- CONFLICTOS LABORALES. En los conflictos que pueden surgir entre los factores de la producción hay medios de solución pacífica; pero la organización y regulación de estos medios ha venido después de haber acudido ante las partes en pugna, a otros procedimientos, que pueden agru parse bajo el nombre general de coaliciones.

- BIENESTAR SOCIAL. Es un aspecto del funcionamiento de

la sociedad, que incluye programas que aseguran o refuer zan disposiciones destinadas a satisfacer necesidades so ciales reconocidas como básicas para el bienestar de la población y el mejor funcionamiento del orden social.

- NECESIDAD. Deseo de disponer de un buen servicio. La necesidad es el punto de partida del estudio de la econo mía, ya que el objeto de ésta son los bienes económicos o escasos. Las necesidades no pueden satisfacerse total mente, debido a que los bienes y servicios son escasos en relación con las necesidades que pueda satisfacer, de ahí que el objeto de la economía sea utilizar racionalmente los recursos.

- MONOPOLIO. La condición que existe cuando hay un solo control sobre la oferta de un producto que permite su co lación a un precio que rendirá el máximo provecho. Estric tamente hablando, existe un monopolio cuando solamente una empresa o individuo produce y vende toda la producción de alguna mercancía. Cuando esto ocurre se dice que la empre sa tiene un monopolio de esa mercancía o que es un monopo lista. En la práctica, sin embargo, se han adaptado defi niciones menos estrictas, ya que puede considerarse como monopolista a una firma porque sus ventas representan más del 33% de los del mercado. En la actualidad, es posible que existen más oligopolios que monopolios debido al creci

miento de ciertas empresas poderosas y la interrelación que permiten entre las mismas.

- GRUPO DE TRABAJADORES. Conjunto de personas unidas por un objetivo común, el trabajo, el cual desempeñan con el fin de obtener un salario y solventar sus necesidades.

- PROBLEMAS SOCIALES. Situación social de desequilibrio, desajuste, desorganización o falta de armonía, o situación que en su proceso de crecimiento enfrenta una crisis, que obliga a una reformulación radical. Los problemas socia les como dice Costa Pinto, surgen dentro y desde dentro de las estructuras sociales y son engendradas por ésta en su proceso de transformación.

- PRODUCCIÓN. Proceso de creación de los bienes materia les necesarios para la existencia y desarrollo de la socie dad, la producción presume de tres elementos: 1. el traba jo como actividad humana dirigida a un fin; 2. el objeto del trabajo, es decir, todo aquello hacia lo cual orienta; 3. los medios de trabajo, maquinaria, herramientas, con las cuales el hombre modifica los objetos de trabajo los hace idóneos para satisfacer las necesidades humanas.

- TRABAJO SOCIAL. Modo de acción social superador de la existencia social y del servicio social. En América Lati

na no debe confundirse "social work" norteamericano, pues difiere sustancialmente en lo que hace a la concepción me todológica e intencionalidad.

El trabajo social tiene una función de concientización, mo vilización y organización del pueblo, para que en un pro ceso de promoción del autodesarrollo interdependiente, in dividuos, grupos y comunidades, realizando proyectos de trabajo social, insertos críticamente y actuando en sus or ganizaciones propias participen activamente en la realiza ción de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra de plena participación del pueblo en la vida política, económica y social de la nación que crea las condiciones necesarias pa ra un nuevo modo de ser hombre.

- ACCION PROFESIONAL. Es aquella que está orientada a cumplir una transformación en el objeto de su acción y so bre la cual recae su práctica, sino es bien codificada es ta acción se diluye en tareas que aparentemente hacen cam po de trabajo profesional.

8.4 MARCO GEOGRAFICO.

La Industria Nacional de Alimentos, S.A., se encuentra ubi

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BIBLIOTECA
BARRANQUILLA

cada en el municipio de Soledad, Atlántico, en la Avenida Centenario, barrio Hipódromo; esta ubicación la determina como perteneciente a la zona metropolitana de Barranquilla; al pertenecer a ésta, tiene las ventajas de la infraestructura básica para el desarrollo productivo, tales como: agua, alcantarillado, energía, servicio de teléfono, zonas pavimentadas, acceso a las principales redes viables de suboriente del centro industrial de Barranquilla y al mismo tiempo sus unidades sociales tienen acceso diurno y nocturno, garantía básica para cumplir con las tareas laborales.

9. METODOLOGIA.

Trabajo social, apropiándose de la investigación, desarrolla su objetivo de estudio velando por los intereses de los trabajadores para conocer sus problemas, aspiraciones y los estimula como individuos y no como una máquina del engranaje de la empresa.

9.1 TIPO DE ESTUDIO.

La preocupación primordial de este estudio es describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos

en el fenómeno investigado, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Por tal motivo se describe las necesidades sociales, conflictos de grupos, las relaciones humanas,etc.

9.2 METODO.

En esta investigación tomaremos como base el método dialéctico porque es la que más se ajusta para alcanzar el fin propuesto, como es ubicar la problemática de la empresa Industria Nacional de Alimentos; si tenemos en cuenta que la metodología científica cumple con el fin principal de posibilitar el conocimiento objetivo de la realidad, especificará las áreas y las variables de más utilidad para él, enfatizando sobre los fenómenos que se presentan en cualquiera organización empresarial.

Decimos que el método dialéctico es el que más se ajusta para desarrollar esta investigación, porque nos permite estudiar la realidad concreta de la empresa Industria Nacional de Alimentos; de la misma manera nos ayuda a analizar determinar con precisión los diversos elementos que la integran; nos auxilia al estudiar sistemáticamente las relaciones que conecten mutuamente a los elementos que integran a la empresa, incluyendo las manifiestas y todas las

demás que sean posibles. De igual forma, permite ordenar armoniosamente los elementos y sus conexiones para luego reconstruir unitariamente las distintas operaciones metódicas en un nivel más amplio y profundo.

El método dialéctico como procedimiento en esta investigación, "descubre las formas de existencia de los procesos objetivos, distinguiendo las fases de su desarrollo, desentrañando sus enlaces internos y sus conexiones en otros procesos, generalizando y profundizando los conocimientos así adquiridos, demostrándolos con rigor racional, obteniendo su comprobación en el experimento y encontrando las condiciones y medios necesarios para permitir la intervención humana en el curso de los mismos procesos, ya sea acelerándolos, retardándolos, perturbándolos, de otra manera o induciendo su transformación"[4].

En fin, el método dialéctico que se procede en esta investigación, al grupo investigativo los orienta a descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar condiciones internas y externas para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobar

[4] GORTARI, Eli. El Método Dialéctico. México, D.F., Grijalbo, S.A., 1960, pp. 15-16.

los con la observación, experimento y con las técnicas de su aplicación. Este método constituye una ayuda metódica para el análisis, la sistematización, formulación de soluciones o alternativas que estén de acuerdo a la naturaleza y a las exigencias de la problemática que se siga.

9.3 TECNICAS.

Para la recolección y obtención de los datos se tendrá en cuenta varios procedimientos o etapas investigativas.

9.3.1 Investigativa:

Se percibe y se entiende a la empresa Industria Nacional de Alimentos como una realidad concreta que presenta problemas. Esta percepción se consigue por medio de la técnica de observación, auxiliada con la revisión bibliográfica sobre el tema seleccionado, documentos de la empresa, revistas, trabajos afines con el tema; igualmente, la utilización de encuestas y entrevistas en la unidad geográfica que se está estudiando, principalmente a los grupos sociales afectados por la problemática de la empresa.

9.3.2 Sistemática:

Esta segunda etapa, es decir, ordenación y armonía lógica de los resultados obtenidos de la investigación, pero estos no son estáticos, no nos dicen nada, si el grupo investigador no los interpreta no los analiza, pues hay que proceder a hacerlos dinámicos para un mejor proceso investigativo.

9.3.3 Expositiva:

En esta etapa se presentan los resultados de la investigación, se sustenta el trabajo para su efecto de corrección y mejoramiento.

9.4 DISEÑO DE LA MUESTRA.

Por ser la Industria Nacional de Alimentos un universo muy amplio tanto geográficamente (diversos sitios de trabajo, diversidad del procesamiento de pollos, por la complejidad del proceso de pollos, por la complejidad del proceso productivo, es decir, varias etapas para lograr un producto determinado) y socialmente porque está conformada por trescientos trabajadores, aproximadamente. Es bien sabido que

en todo grupo se repiten hechos de determinadas caracterís ticas en los individuos que lo componen. De igual forma, en la empresa Industria Nacional de Alimentos, los traba jadores provienen de los sectores marginados y populares que pueden ser agrupados de acuerdo a elementos que mani fiestan una regularidad y homogeneidad.

Dada la justificación de determinar una muestra represen tativa y significativa, ésta tendrá como unidad de obser vación a los siguientes sitios de trabajo y grupos de tra bajadores que lo conforman:

Escaldadora: (Observación del sitio de trabajo, diez tra bajadores a entrevistar.

Peladora: (Observación, diez trabajadores a entrevistar).

Desplumadora: (Observación, diez trabajadores a entrevis tar).

Empaque: (Observación, diez trabajadores a entrevistar).

Ventas: (Observación, diez trabajadores a entrevistar).

Sección administrativa: (Observación, veinte trabajadores a entrevistar).

Granja de levantamiento de pollo: (Observación indirecta, diez trabajadores a entrevistar).

Mantenimiento: (Observación, cinco trabajadores a entre vistar).

Almacén: (Observación, cinco trabajadores a entrevistar).

Cuarto fríos: (Observación, cinco trabajadores a entrevis tar).

Oficions varios: (Observación, cinco trabajadores a entre vistar).

De la muestra significativa que se ha seleccionado, se ob servarán doce sitios de trabajo y se entrevistarán cien trabajadores en total; esta muestra llena los requisitos de las exigencias del proceso de estudio que se está desa rrollando y son fuentes de información fidedignas para ob tener conocimiento.

La fórmula utilizada para determinar la muestra, es la de la muestra aleatoria, que estadísticamente se representa así:

$$n = \frac{N\ Z^2 P.q.}{N\ d^2 + Z^2 P.q.}$$

N = Universo, en nuestro estudio serán trescientos trabaja dores que laboran en la Industria Nacional de Alimentos.

Z = Coeficiente de confianza, que estadísticamente está representado en 95% = 1,96.

P = Probabilidad a que ocurra un fenómeno o proceso positivamente, representado estadísticamente en un 50% = 0,5.

q= Probabilidad a que ocurra un fenómeno o proceso negativamente, representado estadísticamente en un 50% = 0,5.

d= Margen de error, es el margen de la probable insuficiencia de datos o de informaciones que se necesitan para este estudio. El margen de error para esta investigación se ha tomado en un 4% = 0,04.

Utilizando la fórmula, tenemos:

$$n = \frac{300 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{300 \times (0,04)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5} = 73,112503$$

Para esta investigación resultaría aplicar sesenta y tres encuestas; pero para una mejor información se aplicarán cien encuestas.