

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

RECTOR

DOCTOR ALBERTO CARRERA FIGUEROA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA

LICENCIADA ESTHER P. de ALVEAR.

SECRETARIA ACADEMICA

LICENCIADA CAROLA de JULIO.

ROLANDO SUAREZ C.

Tesis de Grado para
obtener el Título de
LICENCIADA EN TRABA
JO SOCIAL.

Cartagena 27 Septiembre 1974

DEPARTAMENTO DE
BIBLIOTECA
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA



IMPORTANCIA
 DEL
 SCIB
 00019719
 TRABAJADOR SOCIAL
 EN EL
 CAMPO LABORAL

- PRESIDENTE: Licenciada LUZ A. de BEJARO
- ASESORA : Licenciada CARMEN CABRILES
- JURADOS : Licenciada EYDA H. de EL YADERO
 Doctor ALFONSO OSORIO H.

1985

INDICE

INTRODUCCION

- 2.- MARCO HISTORICO DE LA INDUSTRIA.
 - 2.1.- Historia de la Industria en Colombia.
 - 2.2.- Actual Situación Laboral Colombiana.
- 3.- ASPECTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA.
 - 3.1.- Definición Política y objetivos.
 - 3.2.- Estructura y Funcionamiento.
 - 3.2.1.- Status en la Industria.
 - 3.3.- Proceso Administrativo.
 - 3.4.- Administración de Personal.
- 4.- INTEGRACION DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA.
 - 4.1.- Proceso de Ajuste a la Empresa.
 - 4.1.1.- Motivación hacia el Trabajo.
 - 4.1.2.- Proceso de Socialización en la Empresa.
 - 4.1.3.- Actitudes asumidas frente al Trabajo.
 - 4.1.4.- Moral de los Trabajadores.
 - 4.2.- Relaciones Humanas en la Empresa.
 - 4.2.1.- Historia de las Relaciones Humanas.
 - 4.2.2.- Importancia de las relaciones humanas en la Empresa.
 - 4.2.3.- El trato directo y personal.
 - 4.2.4.- El mando en el Trato Directo.
 - 4.3.- La Organización Sindical en la Empresa.

4.3.1. Historia del Sindicalismo

4.3.2. Importancia de Los Sindicatos en la Empresa.

4.3.3. Objetivos del Sindicato.

4.3.4. Estructura y Funcionamiento del Sindicato

4.3.5. Convenciones Colectivas de Trabajo.

5.- PROYECCION SOCIAL DE LA EMPRESA.

5.1.- Servicios y Beneficios para los Trabajadores.

5.1.1. El Salario ó la Remuneración del Trabajo.

5.1.2. Liquidación de Cesantías. Prima de Servicio Auxilio de Transporte. Bonificación.

5.1.3. Reparto de Ganancias.

5.1.4. Mejores Condiciones de Vida.

5.1.5. Seguridad Social e Industrial en el Trabajo.

5.1.6. Salud y Bienestar.

5.1.7. Servicios de Bienestar Siquico.

5.1.8. La Organización Racional del Trabajo.

5.2.- La profesión de Trabajo Social en la Empresa.

5.2.1. Antecedentes Históricos y Situación actual del Trabajo Social Empresarial.

5.2.2. Ubicación del Trabajo Social en la Empresa.

6.- REALIZACION DE LOS CAPTULOS ANTERIORES EN LA PRACTICA INDUSTRIAL.

6.1.- Aspecto Administrativo.

6.1.1. Breve Historia de La Empresa.

- 6.1.2.- Políticas y Objetivos
- 6.1.3.- Estructura y Funcionamiento.
- 6.1.4.- Proceso Administrativo.
- 6.1.5.- Administración de Personal.
- 6.2.- Integración del Trabajador en la Empresa.
 - 6.2.1.- Proceso de Ajuste a la Empresa.
 - 6.2.2.- Moral y actitudes asumidas por el Trabajador frente al Trabajo y a la Empresa.
 - 6.2.3.- Relaciones Humanas en la Empresa.
 - 6.2.4.- El Sindicato dentro de la Empresa.
- 6.3.- Proyección Social de la Empresa.
 - 6.3.1.- El Salario o la remuneración del trabajo.
 - 6.3.2.- Liquidación de cesantías. Prima de servicio. Auxilio de transporte. Bonificación.
 - 6.3.3.- Repartición de Ganancias.
 - 6.3.4.- Seguridad Social e Industrial
 - 6.3.5.- Salud.
 - 6.3.6.- Mejoras condiciones de vida.
 - 6.3.7.- La organización Racional del Trabajo.
 - 6.3.8.- Servicios de Bienestar Social.

CONCLUSIONES.

BIBLIOGRAFIA.

INTRODUCCION

1.- ANTECEDENTES E IMPORTANCIAS DEL ESTUDIO.

Considerando a la Empresa como una de las unidades sociales más importantes dentro de la sociedad y entendiendo su naturaleza través de su dimensión, no solamente económica sino social, ó sea a quella que tiene en cuenta a la Persona Humana y su posibilidad de desarrollarse en una forma integral y dignificante a través del trabajo, es posible entonces ubicar al trabajo social como profesión que contribuye al logro del crecimiento y promoción de ese ser nacional.

Esta es la razón de ser de este trabajo de monografía que consiste en presentar la importancia del Trabajador Social en el ámbito industrial, tomando como punto de referencia la concepción Hombre-Em
presa.

El hecho de que la mayor parte de las Empresas en Cartagena carezcan de los servicios de una Trabajadora Social, a pesar de la problemática laboral que tienen que afrontar, fue la causa principal para la elección de este tema; visión que se vio reforzada cuando fui enviada a realizar prácticas en una Empresa de la ciudad, que presentaba las características mencionadas; tampoco era aceptada y reconocida la profesión por parte de las Directivas, desconociendo se entonces, las verdaderas funciones de una Trabajadora Social industrial, lo que le restaba importancia a la profesión como tal y a su ubicación como profesional en la Empresa misma.

Otra de las causas que me llevaron a elegir este tema fue el hecho de presenciar el trato de que era objeto el trabajador por parte

de sus jefes y el abandono en que se le tiene, a pesar de que dá la impresión de que La Empresa se preocupa por el personal que contribuye a proporcionar auge económico y prestigio a la misma. Sin embargo, solo es mera apariencia, porque el verdadero interés - que lo lleva es que dicho personal labore más y aumente la producción. Se considera que este estudio podrá ser de gran utilidad para la Empresa que fué objeto de estudio, ya que mostrará una problemática real de sus trabajadores, viéndose en la necesidad de tomar conciencia de su función socio-económica y de la interdependencia de los factores que integran la Empresa. Así mismo dará a conocer cómo puede contribuir el Trabajo Social en la Empresa, - para que pueda atender a su doble función.

Va a ser útil también a la Escuela de Trabajo Social, ya que al analizar en forma clara y lo más completo que sea posible, las implicaciones del campo laboral, confrontadas con lo que en la práctica se está dando, permitirá ubicar de una manera consciente nuestra profesión y la contribución con nuestros conocimientos, en la búsqueda del mejor estar del hombre en las situaciones de trabajo - que tiene que afrontar, guiando los medios de intervención profesional de manera, tal que se tome a la Empresa como una unidad dinámica con un marco estructural y funcional definido.

2.- EXPOSICION Y DELIMITACION DEL TEMA ELEGIDO.

Como declaramos anteriormente, este trabajo consiste en dar a conocer la importancia del Trabajador Social en la Empresa industrial, y - para esto exponeremos lo que es una empresa desde el punto de vista técnico como práctico, analizando la problemática laboral y la actitud que asume la directiva frente a ella. Así mismo, daremos a conocer el papel y la importancia que tiene el Trabajo Social en el Campo Industrial y la actitud asumida por las directivas y los trabajadores frente a la profesión.

Todo lo anterior queda traducido en la siguiente hipótesis, la cual pretendo comprobar a través de este trabajo de monografía:

"La Empresa Industrial no cumple su doble función en la misma medida, descuidando el elemento humano en ella y atendiendo - más a la producción; de ahí la importancia que juega la profesión de Trabajo Social en el campo empresarial".

En este estudio utilizaremos enfoques proporcionados por ciencias - tales como la Administración General y de Empresa, la que nos da - rá pautas para considerar a la Empresa como una unidad, cuyas - partes están interrelacionadas y coordinadas a través de un proce - so que moviliza dichas partes para la consecución de unos objetivos. La Sociología Industrial nos proporcionará los conocimientos ne - cesarios para atender la estructura y la dinámica de los sistemas sociales llamados Empresas. La psicología industrial nos ayudará a comprender al individuo trabajador en el ambiente industrial, no se parándolo de su medio familiar, para considerar la influencia de - ambos medios en las situaciones problemáticas del trabajador. El Derecho Laboral nos dará las bases legales sobre las cuales - deba cimentarse la Empresa.

Utilizaremos también conocimientos proporcionados por la Investi - gación Social que nos da pautas para el análisis e interpreta - ción de los hechos observados en una situación específica, en - nuestro caso, el empresarial.

Los conocimientos que nos brinda la profesión de Trabajo Social en el campo laboral serán también de gran utilidad, para conocer - los medios de intervención utilizados en dicho campo.

Así mismo se realizará una investigación de campo en el lugar don - de se llevó a cabo la práctica laboral, tomando como técnica de in - vestigación el Cuestionario, instrumento que se eligió por conside - rarse el más apropiado para recoger hechos susceptibles de un análi - sis e interpretación objetiva, debido a las características de la población a estudiar.

El Trabajo se complementará con las observaciones hechas en el cam - po en que se realizó la práctica, escenario de la parte experimen - tal de este trabajo de Monografía y en el cual nació también, el interés por el tema elegido.

Este trabajo de Monografía que me va a servir para adquirir mi - título de Trabajo Social, ha sido realizado en los meses compendi - dos entre Agosto de 1973 y Marzo de 1974, en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena.

3.- DEFINICION DE TERMINOS

Creemos no sea necesario hacer una definicion de aquellos terminos que pueden prestarse a confusion, puesto que en el desarrollo del trabajo han sido definidos ampliamente.

4.- REVISION DE ESTUDIOS ANTERIORES.

Estudios semejantes al nuestro, se halla uno que fue realizado tambien para obtener el titulo de Licenciada en Trabajo Social y su autora es NYDA DE y el titulo de su trabajo es "NECESIDAD DEL TRABAJO SOCIAL EN EL CAMPO EMPRESARIAL Y LOS RESULTADOS DE UNA EXPERIENCIA." Fue realizado a nivel tecnico-practico, en el año de 19 , en el Instituto de Trabajo Social de la ciudad de Cartagena.

Como declamos se trata de un trabajo tecnico-practico, en el cual se definen el Trabajo Social Laboral y los Objetivos que persigue, - así mismo la Metodologia que se utiliza en ese campo, a saber: la Administración, la Investigación, el Caso Social, el Grupo Social, y la Organización y Desarrollo de la Comunidad.

En una segunda parte se presentan las experiencias de la autora en un campo laboral especifico de la ciudad de Cartagena.

La autora llegó a las siguientes conclusiones en su trabajo:

- 1) La queja principal es la desproporcion entre el esfuerzo y rendimiento exigido en el trabajo y la baja remuneracion percibida. Se sienten victimas del sistema Empresa.
- 2) Pocos estímulos al cumplimiento y esfuerzo de la superacion personal dentro y fuera de la Empresa.
- 3) Bajo nivel intelectual y cultural.
- 4) La gran mayoria de los trabajadores y empleados tienen problemas familiares.
- 5) Malas relaciones entre los diferentes niveles y lineas de mando así como también hay discriminacion.
- 6) La Empresa practica una politica cerrada, lo que dificultó el trabajo en la Empresa.
- 7) El personal más motivado es el de obreros, sienten la necesidad de la Trabajadora Social por su propia condicion.

M

8) La Empresa considera las necesidades más urgentes en el aspecto socio económico de su personal pero aún es deficiente el programa que cumplen al respecto. Un radio de acción más amplio propiciaría unas verdaderas relaciones obrero-patronales y productividad colectiva deseada.

9) La Empresa no tienen club social que les agrupe para actividades sociales recreativas.

10) A pesar del rechazo inicial y la poca atención, la Trabaja-dora social logró ser aceptada y era solicitada su colaboración para lo sucesivo por parte del personal de trabajadores de la Empresa.

11) Si la Empresa trata de cumplir por su parte, su acción se ve casi diluida, mientras es trabajador continuo desorganizado tanto personal como familiarmente.

5.- LA ORGANIZACION DEL ESTUDIO.

Debido a que se trata de un estudio técnico-práctico, se ha organizado este trabajo en dos partes, la primera de las cuales presenta los enfoques dados por las diferentes ciencias acerca de la Empresa para confrontarlos en la segunda parte, con la realidad existente y observada por la autora en un determinado campo empresarial. Esto nos permitirá establecer una comparación objetiva, en base al análisis hecho de ambas partes, para poder dar recomendaciones convenientes y valideras, en base a las cuales, la Agencia pueda modificar, si es necesario hacerlo, sus políticas, que deben estar encaminadas a lograr un mejor ajuste del Hombre y la Empresa.

Este trabajo entonces está organizado de la siguiente manera: La Introducción que comprende aspectos relacionados con el origen e importancia del trabajo, la formulación del tema y los medios empleados en él y la revisión de estudios. En el segundo capítulo se dará a conocer el marco histórico de la Industria en Colombia, para en un tercer capítulo presentar el aspecto administrativo de la Empresa. La integración del trabajador en ella será expuesta en el cuarto capítulo y la proyección social de la Empresa en el quinto capítulo.

El sexto entonces es la parte práctica de este trabajo, en el cual

presentaremos los capítulos anteriores en una empresa concreta de la ciudad, en la cual se tuvo la oportunidad de realizar una observación directa y participante.

Por razones de ética profesional me abstengo de dar a conocer el nombre verdadero de la Empresa, de modo tal que el que aparece en el trabajo es meramente ficticio y producto de la imaginación, aunque obedezca a una realidad concreta.

En este capítulo se presentaron informaciones obtenidas a través de entrevistas, el resultado de unas encuestas hechas al personal, cuyo formato aparece adjunto al trabajo; así como también las opiniones de la autora, a través de su percepción objetiva de la realidad que presenta dicha Empresa.

Por último daremos a conocer las conclusiones a las cuales se llegó y la bibliografía utilizada para este trabajo de Monografía.

2.- MARCO HISTÓRICO DE LA INDUSTRIA.

Dado que el presente trabajo se refiere a la Empresa, hemos escogido conveniente entonces para llevar un orden lógico, iniciarlo con un breve enfoque de la historia de la industria Colombiana, para presentar en un segundo subcapítulo la actual situación laboral.

Esto nos permitiera ubicar este trabajo en base a una realidad para saber entonces cual es la función de la profesión de Trabajo Social, de acuerdo a esa situación actual, para no caer en el plano de teorizar sobre una realidad que se desconoce y tiene implicaciones en el plano político, económico y social.

2.1.- HISTORIA DE LA INDUSTRIA EN COLOMBIA.

Señalar una reseña histórica sobre el proceso de industrialización en Colombia, significaría remontarnos a las épocas anteriores a la colonia, en las cuales sabemos que existían procesos económicos que hoy podríamos considerar como industrias incipientes, tales como: La agricultura en primer lugar, la ganadería, el laboreo de minas, la orfebrería, los tejidos en lana y algodón la cerámica, etc. No tarde, en la época de la colonia la producción manufacturera se reduca a textiles de lana y algodón, loca

ligadas en regiones tales como el norte de Cundinamarca, Boyacá y Santander; el sur de Narino y los Llanos Orientales. Pero hacia el siglo XVII era Tunja un activo centro de producción y de distribución de textiles. Las personas encargadas de esta producción artesanal eran los indigenas, quienes en un comienzo prestaban el servicio bajo la obligación de la mita, pero más tarde se estableció un contrato en el cual por un contrato realizado, debían recibir un salario, que además de ser muy reducido, tenían que trabajar una intensa jornada.

En el siglo XVIII la producción de manufacturas se trasladó desde Tunja hacia las regiones del Socorro. Al lado de esta producción textil se dedicaron a trabajar el cuero en zapatería y la labertería, así como también la pita y el fique para producir alpargatas, costales y condelería. En Bogotá se establecieron fábricas de pólvora y de locería y se empleaban molinos de trigo que utilizaban fuerza hidráulica. ¹

Más tarde a las labores artesanales se les dio cierta reglamentación, a través de una organización gremial, sometiendo entonces a los artesanos a un estricto control. Para dichos gremios, la edad de iniciación profesional comenzaba entre los 10 y los 12 años; el aprendiz era sometido a una serie de reglamentaciones durante el transcurso del aprendizaje, el cual una vez concluido, se exponían a un examen que consistía en la ejecución de una obra. Si se pasaba éste, se le concedía una licencia para ejercer el oficio.

Los gremios poseyeron una solidaridad horizontal con grupos semejantes a los de la sociedad colonial. Además desarrollaron mecanismos de ayuda mutua para que sus miembros superaran sus crisis económicas.

Ahora bien, entre los artesanos existían dos reglamentaciones: 1.- La distancia. y 2.- La demarcación. Por la primera se les obligaba a no establecer un taller junto a otro similar. La demarcación implicaba que los artesanos de un mismo oficio se establecieran en un mismo barrio. ²

En la época que se llamó la Gran Colombia había ya 610.000

individuos ocupados en la manufactura y abastecían el consumo popular en textiles.

Entre los años 1830 y 1850 al lado de la producción artesanal se dió un experimento de producción industrial, en el cual ricos hacendados fundaron una serie de establecimientos industriales en la sabana de Bogotá con técnicas modernas. Dichas industrias fueron fábricas de loza fina e incluso porcelana; de papel, de vidrios, de tejidos de algodón, de paños, de fieltro. Sin embargo, alguna de dichas fábricas, como las de vidrio, no alcanzaron éxito y pronto tuvieron que cerrarse.

Es necesario advertir que estos intentos de industrialización fueron hechos por personas vinculadas a la propiedad territorial, ó sea terratenientes y no comerciantes. Esto era debido a que los últimos no contaban con suficiente capital para invertir en equinaria.

A principios del siglo XX se hicieron ya intentos significativos con el objeto de establecer una base industrial y así como el gobierno del General Rafael Reyes se dictaron disposiciones proteccionistas para impulsar la industria nacional.

Con la exportación del café se tornó favorable la balanza comercial Colombiana, implicando una fuerte acumulación en el sector de los comerciantes exportadores. La primera guerra mundial fue favorable para el proceso industrial pero el Comercio exterior encontró escollos para su desarrollo, debido a que fue necesario destinar las flotas de los países beligerentes a las actividades militares, haciéndose difícil el aprovisionamiento de productos manufacturados. Esto contribuyó a que se pensara en una marina mercante nacional, así como también en la ampliación de la producción de las fábricas, impulsando la producción de manufacturas. 3

Se puede decir que entre los elementos que favorecieron el desarrollo industrial se considera el flujo de capitales extranjeros dedicados a la industria como a obras de infraestructura, proceso que aumentó el empleo y produjo salarios, con los cuales se constituyeron compradores de manufacturas. Hubo también un cre

cimiento de la población urbana con mayores ingresos y con el in-
cremento del consumo del café aumentó la exportación.

La crisis del 30 determinó la configuración de la industria li-
vera y obró como base para la implantación de una industria ca-
paza en Colombia, permitiendo al equipo existente trabajar a plena ca-
paacidad en un mercado relativamente libre de manufacturas ex-
tranjeras por la dificultad para adquirir divisas. ⁴ Con esta industria li-
vera ya no servimos mercado para los bienes extranjeros y en-
tances solo se tendía que importar bienes de capital para el cre-
cimiento y diversificación de la industria. Con esto dejamos de de-
pender de Inglaterra para pasar a manos de E. U. U. y se conformó una es-
tructura socio-económica entrelazada con una economía im-
perialista.

En la década del 50 la industria colombiana no solo se dedica ba
a la producción de bienes de consumo sino a la de bienes in-
ter-medios dentro de una política de sustituciones, iniciándose la in-
dustria química y la metalmeccánica. Y este proceso levan-
tado nos ha traído al grano desarrollo industrial de nuestros días en
el que hemos a espaldas tales como la metalmeccánica, los te
xiles, los utensilios electrodomesticos, la petroquímica y muchas más que han
sido suficientes no solamente para abastecer la de
manda interna, sino también para igualar la más grande exportación del país - que
es el café.

2.2.- LA ACTUAL SITUACION ECONOMICA COLOMBIANA.

Colombia ha sido definido como un país en vi
a de desarrollo, caracterizado por una es-
tructura capitalista, en la que se da una
es-tructura dual, porque conjuga simultáneamente un sector p
ublico y otro privado. Por otra parte co
existen en él, líneas de mucho at
raso con otras a las que ha
bien llegado las últimas te
rias de de
sarrrollo. Utilizando los bo
letares estadísticos o los in
ferencias o
analíticas de las diferentes si
tuaciones nacionales para co
mprender la co
mplejidad y la ma
gnitud de la pr
oblemática que nos rodea, en
parecerá que el 51.7 % de n
uestras importaciones vi
enen de los E. U. U., a la vez que el 60.3 % de n
uestras exportaciones van al ex-

no país. 5

No podemos por otra parte dejar de considerar la innegable influencia del tipo de estructura capitalista en la situación socio-económica colombiana, caracterizada por un estado del don en el cual la Industria y en general la economía nacional, están determinadas y la existencia de una separación marcada entre el ingreso de los trabajadores en relación con los medios de producción, de tal modo que sus condiciones de seguridad personal parecen depender de aquellos que tienen en sus manos, la organización, la maquinaria y la fuerza de trabajo de la comunidad, determinando entonces una situación en la cual el trabajador se halla marginado de toda participación en la empresa y su opinión no influye en las decisiones tomadas, ya que el establecimiento de políticas, objetivos, reglamentos emanan siempre de los niveles directivos de las empresas.

Debido a esta tendencia se ha empezado a hablar de la posibilidad de tener más en cuenta al personal de trabajadores en la empresa y las consecuencias que de ello pueden derivarse, como lo veremos más adelante.

Dentro del sistema capitalista la Empresa busca la mayor productividad y es así con sus políticas y programas tienen como objetivo favorecer y mejorar el rendimiento, más que proporcionar condiciones favorables a las personas y su mejor estar. Es por eso que los servicios de bienestar que ofrece la empresa tienden a disminuir las tensiones, para evitar conflictos, obteniendo a cambio la participación más activa del trabajador en la producción. Esto significa entonces, desvalorar la condición de la persona humana ante la producción, a través de una política utilitarista. Por lo cual se dice que " la estructura capitalista no permite la plena realización de las necesidades humanas de desarrollo social, debido precisamente a las diferencias entre patronos y obreros. " 6

SOLUCIÓN: Dada la situación socio-económica que se presenta, es necesario que la Empresa atienda en forma más eficiente la solución de los problemas antes mencionados, para alcanzar, al la-

do del beneficio propio, el de cada una de las personas que inta-
gran la Empresa y consiguientemente el de la Sociedad, en la bús-
queda de un mayor desarrollo y bienestar social del país en gene-
ral.

PSE DE RUTAS.

¹ Tirado Rojas Nuevo, Introducción a la Historia Económica de Colombia, Segunda Edición, Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, 1971, pag. 206.

² Ibid., pag. 239.

³ Ibid., pag. 242.

⁴ Ibid., pag. 255.

⁵ Estadísticas dadas por La United Nations, New York, 1970.

⁶ Asociación de Trabajadoras Sociales de Bogotá, Boletín, Comité de Publicaciones, Bogotá, Ediciones Luz, 1972, n° 3, pag. 3

3.- DIRECTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA

Para poder cumplir con las funciones preventivas y de tratamiento de los problemas, así como para trabajar por la promoción del hombre dentro de la Empresa, es necesario partir de un conocimiento de ella, que implique su definición, política y objetivo; así también su estructura y funcionamiento, para luego considerar el proceso administrativo, como elemento que integra todas las partes de la Empresa. Así mismo se dará a conocer la Administración de personal, en sus diferentes secciones.

3.1.- DEFINICIÓN - INDUSTRIA Y FÁBRICA

Lo más común utilizar indistintamente los términos "Empresa", "industria", "fábrica". Sin embargo, en el presente estudio se ven a definir cada uno de ellos, para unificar criterios en el desarrollo de este trabajo.

Las Empresas son llamadas "Empresas Sociales", "Corporativas", "Sociedades" u "Organizaciones" y pueden ser Empresas Industriales y Comerciales, pero sea una u otra, "constituyen una unidad de negocio sometida a alguna forma de dirección coordinada"¹. Solo significa que no es un individuo, ni siquiera un grupo quienes van a realizar las funciones de empresa, sino que éstas son efectuadas por varios individuos y grupos, que actúan a través de un complejo sistema de coordinación.

Se considera "Industria" el proceso de fabricación de un artículo determinado y la distribución de lo fabricado². Entendemos se puede decir que es el conjunto de operaciones que tienen

como fin la transformación de materias primas, o sea la producción de algún artículo.

La fábrica es el lugar físico donde se produce algo determinado, o sea que es el área geográfica o edificio en donde hay instalados cierto número de máquinas y aparatos, más o menos fijos, necesarios para llevar a cabo el proceso de producción.

Analizando esta uno de los conceptos dados, podemos llegar a la interpretación de ellas diciendo que Empresa Industrial es tipo de organización, cuyo objetivo primordial es el producir un artículo determinado y que para tal efecto, debe seguirse un proceso de transformación, necesitándose a su vez, implementos materiales que permitan la consecución de ese objetivo.

Sin embargo, tratando de dante un enfoque más exacto y no restringiéndonos a la Empresa solo como un lugar de producción, hemos de considerarla como una unidad dinámica, cuyas partes están interrelacionadas y articuladas alrededor de las personas, teniendo como responsabilidad el velar porque las políticas sociales y económicas se realicen en forma tal, que permitan la realización total y eficiente del fin al cual se quiere llegar; lo que implica es que las personas que la integran se ven directamente afectadas, en la medida en que aquella dé satisfacción a sus necesidades básicas y colabore en la solución de sus problemas y el alcance de una mayor libertad y realización personal y profesional.³

Todo lo anterior nos sugiere el tener a la Empresa como un todo integrado, lo que conlleva a que los esfuerzos sean coordinados y dirigidos hacia un fin, existiendo coordinación y orientación en todas las acciones de la Empresa.

Para esto deben plantearse y formularse unas políticas (económicas, administrativas, laborales, etc.), que se pueden definir como "un curso predeterminado y aceptado de pensamiento y acción, que se precisa y establece como una guía hacia las metas y objetivos aceptados."⁴ Estas políticas deben estar determinadas para que permitan alcanzar el menor costo por unidad, mayor productividad, la disminución de peligros, riesgos através de controles de seguridad, el incremento de la producción y finalmente, -

un mejor servicio a la sociedad.

Entonces se pueda decir que los políticos declaren lo que se intenta hacer y para lo cual se formular ciertos objetivos generales o específicos, que puedan ser a corto o largo plazo y en ellos se debe dar una precisión en cantidad y calidad, lo que conlleva a que sean realizables y evaluables. Deben ir enunciados en una forma muy clara y concreta; no deben ir en contra de las normas, políticas y valores de la sociedad; así también deben responder al tipo de empresa y a los principios laborales que la fundamentan.

En general podemos decir, que los objetivos de las empresas industriales son :

1.- La producción y distribución para el consumo de los bienes que en ella se procesan.

2.- Incremento de la producción y consecuentemente del capital, así como el logro de un equilibrio armónico entre la oferta y la demanda de esa producción.

3.- Atención a su dimensión social, las empresas deben tener como otro de sus objetivos, el de velar por el bienestar de las personas que en ella laboran, buscando los medios de alcanzar su mejor desempeño social. En la medida en que la empresa logre alcanzar este objetivo, así mismo podrá proporcionar la satisfacción del hombre en su trabajo, lo que implica una realización como persona en el medio en que labora.

No se puede hablar de objetivos como algo estático, pues ellos se pueden modificar con el tiempo y las circunstancias, a medida que la empresa crece y amplía sus operaciones y en razón de la influencia que sobre ella ejercen factores tanto externos como internos, que afectan en una u otra forma el ambiente interno de la organización empresarial. Entre los factores externos consideramos a la sociedad, marco anterior a la empresa, ya que aquella está sometida a un continuo cambio, que depara grandes sorpresas, en cuanto a descubrimientos científicos y tecnológicos y nuevos sistemas de comercio. Este cambio, no permite que una empresa se pueda sentir segura con un producto que ahora tiene

gran aceptación, ya que alguna innovación incorporada lo pueda hacer obsoleto súbitamente. Lo tal forma que la Empresa más efectiva, es aquella que tiene alto grado de flexibilidad y de adaptabilidad, lo cual la obliga a investigar continuamente las necesidades del mercado, para así detectar oportunidades de satisfacerlas, con productos rentables para ella.?

Entre los factores internos que afectan a la Empresa tenemos que considerar aquellos que tienen su origen en las personas que trabajan en ella y que dan lugar a modificaciones dignas de tenerse en cuenta. El hecho de haberse elevado el nivel cultural de las personas que integran la fuerza de trabajo en las Empresas, les pone en capacidad de analizar las situaciones laborales y de emitir opiniones ante éstas, así como de no acatar órdenes a ciegas. Este mejoramiento cultural del trabajador ha obligado a señalar una nueva orientación a la Empresa, para que ésta ofrezca una mayor participación del elemento humano en las decisiones empresariales.

Todo lo anterior, nos obliga a aceptar la idea dicha antes que los objetivos de la Empresa tienen que estar sujetos a tiempo y circunstancias, adaptándose y procurando cumplir con las exigencias del mundo cambiante.

3.2.- ESTRUCTURA Y FUNDAMENTO.

Para comprender a la Empresa debemos tener en cuenta las partes que la integran, lo que implica hablar tanto de su estructura como de su funcionamiento.

Estructuralmente en una organización se combinan una variedad de elementos seleccionados que dotan a la funcionalidad de la misma Empresa: financiación, programación, coordinación, comunicación, autoridad, etc.

La estructura administrativa de una Empresa, obedece al propósito de dar la mayor efectividad posible a las decisiones que se toman, a las cuales de ordinario se llega a través de una serie de gestiones acilizadas por individuos diferentes; ya que en Empresas muy pequeñas, las decisiones son ejecutadas por -

una sola persona.

De aquí la necesidad de que exista un organismo administrativo, en el cual cada departamento de la Empresa, esté representado por alguien que posea autoridad y responsabilidad suficiente para la supervisión y control del mismo. Si su vez, este departamento puede subdividirse en varias secciones, con un jefe en cada una de ellas.

Se puede definir la estructura administrativa como "el marco o sostén de una Empresa que está formada esencialmente por los canales a través de los cuales se determinan, planifican y facilitan servicios a la Sociedad." ⁶

El tamaño estructural u organización administrativa de las Empresas se puede clasificar de la siguiente manera:

1.- Organización Lineal: Es una estructura sencilla en la cual el control y la responsabilidad los ejerce directamente el director sobre los mandos medios y los trabajadores.

2.- Organización Lineal con Asesoramiento: Son Empresas de mayor envergadura, de manera que su organización es más compleja y las decisiones no pueden depender de una sola persona y es, por consiguiente indispensable la intervención de otras. Debe haber responsabilidad y autoridad sobre aquellas actividades que afectan a sus departamentos respectivos.

3.- Organización Funcional: Es una derivación de la anterior, pero los especialistas están a nivel de los mandos intermedios. De modo que existen tres encargados: Uno que actúa como jefe de producción y señala los trabajos a realizar, otro como verificador y otro responsable del mantenimiento.

4.- Organización Lineal con Asesoramiento Funcional: Se da una mayor autoridad y responsabilidad a los asesores técnicos de la Empresa.

5.- Organización Lineal con Asesoramiento funcional y Junta de Gobierno: Esto para facilitar el intercambio de opiniones sobre los factores que afectan una decisión.

De acuerdo al tipo de organización administrativa que tenga una Empresa, así serán los problemas que se presenten, pues como

este visto, Empresas muy grandes se van dehumanizando, de tal manera que un administrador que se presenta en las organizaciones pequeñas pasa a ser reemplazado por una junta burocrática, - que a su vez va delegando autoridad en línea, diluyéndose la comunicación directa que en un principio existe entre administradores y subordinados, siendo muy limitada la participación por la dificultad de llevar todo el personal a deliberar, investigar y planear sobre determinadas necesidades de la Empresa. Nel tambien el personal llega a ser tan numeroso y la organización administrativa tan compleja, que los funcionarios son reemplazados - por maquinarias, de tal manera que se descuida a la persona humana, en lo que respecta a sus necesidades, problemas, expectativas y aspiraciones.

Desde el punto de vista funcional tenemos que ubicar a la Empresa dentro de un sistema socio-económico determinado, el que tiene normas, costumbres, valores muy definidos que afectan invariablemente los objetivos y administración de cualquier organización ubicada en él, pues como se dijo antes, los objetivos de una Empresa no pueden ir en contra de la Sociedad. Entonces el aspecto funcional de una Empresa tiene en cuenta las relaciones internas y su funcionamiento, con relación a la Empresa en su totalidad, quien tiene unos objetivos claramente definidos, son generales ó específicos, de acuerdo con la actividad a que se dedican.

Es así, como el proceso administrativo, le corresponde integrar todas las partes de la Empresa y mobilizar el total de recursos existentes en ella, para la consecución de sus objetivos; esto implica un gran campo de actividades y exige mucha habilidad. Nel cada persona es responsable de la administración de su Empresa, en la medida en que la parte en la cual está incluida, es responsable a su vez, del buen funcionamiento de la Sociedad. Se deduce por lo tanto, que para participar de la administración se necesita abandonar la tendencia a hacer las cosas egoístas y aisladamente. Esto es algo difícil de lo que se crea, pero se lo gana co-dianamente una coordinación y comunicación eficiente.

No hay que confundir la coordinación con la cooperación, - que también es necesaria en la Empresa; que podemos entenderla como la unión colectiva de personas dirigidas a una meta común, pero que no tiene las características de sincronización y adopción de fuerzas, que se solo se logran a través de la coordinación. Pero de esto hablaremos más adelante.

3.2.1.- STATUS (p. 44 y 45).

El principio de que todos los hombres son iguales no es aplicable a las organizaciones industriales, a pesar de que se predique que las sociedades deben ser democráticas, siempre encontramos diferencias de status, basadas en el nivel económico, cultural y social.

Es por esto, que hemos encido necesario dar a conocer estos status, que hasta cierto punto están establecidos en la estructura administrativa de la Empresa. Al mismo, presentaremos las funciones de cada cargo y las condiciones requeridas para desempeñarlo.

En la Empresa Industrial la posición del status es más constante y queda definida no solo por el cargo administrativo que ocupe, sino que también se simboliza por el lugar físico, en el cual reside su oficina y la forma como ésta se encuentre decorada.

Como dijimos antes, en el sector industrial el status va ligado a la existencia de la estructura administrativa, por la cual un hombre manda y otro le está subordinado, de tal forma que este status establece diferencias de rango y confiere el derecho de dar órdenes y la obligación de obedecerlas.

Existe una obligación estrecha entre el status y el salario ó sea, a más status, mayor salario y mayor prestigio. Al mismo, la antigüedad en la Empresa, coloca al individuo en un status más elevado, que el del recién llegado, a pesar de que este último puede demostrar más eficacia en su cargo, que el primero con su larga experiencia. Estas modalidades del status varían de una empresa a otra.

Para conocer las jerarquías de status en la empresa industrial, hay que tener en cuenta la situación en el trabajo de hombres con categorías diferentes. Empezaremos de lo inferior a lo superior.

1.- El Trabajador u operario : Es quizá la pieza más vital en un proceso industrial, pues de su rendimiento, experiencia y técnica, depende el aumento de la productividad y las mejoras en la calidad del producto; por todo lo cual, podemos afirmar que la experiencia del trabajador, el el capital más preciado en la Empresa Industrial, de tal manera que deben brindársele buenas condiciones para el trabajo, procurarle un standar de vida más o menos decoroso y humano y oportunidades para su mejoramiento profesional.

2.- El jefe de Sección : Es el primer control de los obreros o trabajadores. En algunas Empresas está considerado como una parte de la dirección, en otras mantiene una posición intermedia o de mandos medios y otras veces está vinculado estrechamente al mundo obrero. Cuando está en esa posición intermedia, se halla en una situación difícil, pues no es aceptado totalmente en la Empresa, es decir, no es de la dirección, ni tampoco es del sector obrero. Tampoco pertenece a los Sindicatos y está en un status jerárquico más elevado que aquellos a quienes él controla.

El jefe de Sección transmite las órdenes que llegan de la dirección y controla que el trabajo se realice correctamente. Está íntimamente unido al personal de trabajadores, pero debe tener habilidad para mantenerse a distancia de ellos y sentirse a la vez identificado con los mismos. 7

Debe mantener un intercambio de ideas e impresiones con el jefe del Departamento de Producción, sobre los planes y dificultades encontradas en su continuo contacto con los operarios. ...el mismo, debe escuchar los problemas de los trabajadores y tomar decisiones acerca de aquellos, ya que dentro del elemento laboral es él quien manda, juzga, mantiene la disciplina, hace cu

plir el acoplamiento, de normas, atienda dificultades y trata de contener buenas relaciones con el enlace sindical." 8

En cuanto respecta al trabajador, el jefe de Sección debe presentar al encargado de la producción y a la dirección en general, opiniones e informes sobre el personal a sus órdenes; así también protegerlos contra sus pasiones excesivas.

El jefe de Sección es el hombre clave en la producción y es cierto que tiene más responsabilidad que autoridad. Es también el hombre clave en la comunicación y debido a ello se debe ocuparse de seleccionar, adiestrar, aconsejar, manejar los descensos, subir de categoría a los trabajadores, mantener el control y las buenas relaciones.

El jefe de Sección debe poseer gran capacidad de empatía, entendiendo por tal, "la capacidad de colocarse en la posición de otra persona, establecer un contacto y anticipar sus reacciones, sentimientos y modos de conducta." 9

Esta empatía puede entenderse como la sensibilidad del jefe de Sección y se ha comprobado que cuanto más sensible sea él para las actitudes del trabajador, mayor es la productividad. Entonces debe saber interpretar al máximo las situaciones del trabajador, sus tensiones, temores, sentimientos de inseguridad. Pero para esto es necesario que el jefe de Sección se conozca a sí mismo y se considere y respete en la misma forma, para que pueda comprender y aceptar a los demás.

Las tareas del jefe de Sección son:

1.- Introducir al Nuevo Trabajador: Debe dar información al trabajador sobre la empresa en general y explicarle las regulaciones y reglamentos de trabajo, así como también, los deberes específicos del trabajador. Debe juzgar hasta dónde es conveniente introducirlo y cómo puede actuar para que el individuo sienta que pertenece al nuevo grupo de trabajo. Debe ser consciente de que el nuevo trabajador no pueda comprenderlo todo de una vez y la primera impresión que el trabajador perciba, será importante para su posterior adaptación a la empresa." 10

2.- Responsabilidad en la Inreparación: El jefe de Sección

debe saber preparar el mejor orden de alistamiento para el trabajo asignado y debe ser capaz de enfrentarse con los problemas de la educación de sus trabajadores.

3.- El que el trabajo se realice con seguridad es responsabilidad de todos, pero le toca al jefe el control de las causas de accidentes en el personal. Debe estar alerta con el hombre que trabaja sin autorización o pese por alto las reglas de seguridad, que hace uso de un equipo no seguro, o que trabaja en una máquina cuando se halla emocionalmente trastornado.

4.- Manejo de las Reclamaciones : Estos reclamos siempre ocurren sobre el jefe de Sección, de tal manera que debe examinar las causas, ver si pueden atribuirse al clima de trabajo, preparación inadecuada para una tarea determinada, o a causas personales. Debe saber también que las causas del descontento la mayor parte de las veces son múltiples: diferencias de pago, las especificaciones del contrato de trabajo, distribución desigual del tiempo extra, favoritismos, leyes estrictas, acción disciplinaria, etc.

5.- Uso de la Disciplina : En ocasiones el jefe de Sección se encuentra en posiciones difíciles, cuando trata de superar los malos hábitos de sus hombres, para evitar que las acciones inadecuadas pasen desapercibidas. Actúa como un analista cuando busca causas del absentismo o del retraso en el trabajo; como solucionador de problemas cuando interpreta hechos que necesitan corrección de la conducta, estímulo, prevención, castigos por trabajos lentos o demoras e incluso, el despido final.

6.- Valoración del Trabajador : El hecho de valorar al trabajador es un problema difícil, ya que depende siempre de la observación del jefe de Sección y de su juicio, de manera que la objetividad de este juicio, siempre está en juego.

7.- Encargado o Jefe de Producción : Este figura parte de la dirección. Sus relaciones con los operarios son distintas a las del jefe de Sección, ya que éste trata directamente con ellos y el encargado de la producción utiliza al jefe de Sección como instrumento de choque de las demandas, exigencias y peticiones de los trabajadores. 11

Cuando se presentan problemas de disciplina, atraso de la producción programada ó reclamos, el Encargado centra su atención en el jefe de Sección; a quel pasa mucho tiempo en su despacho, alejado del lugar de trabajo y se encuentra en una posición tal que puede percibir los progresos, ya que celebra con frecuencia reuniones con la directiva.

El Encargado de producción no controla por sí mismo la marcha del taller de producción, de manera que el jefe de Sección debe mantenerlo informado. Si es accesible, los trabajadores sienten que él es su último recurso para resolver sus quejas ó aquellos problemas que el jefe de Sección no les resolvió; pero si no lo es, entonces sentirán la sensación que nadie les atiende directamente y dirigen sus demandas a través del enlace sindical.

El Encargado debe ser un individuo competente en el trabajo que se realiza, es decir, que si bien no está al tanto de la producción, debe saber perfectamente lo que hace ó no, porque se hizo ó se dejó de hacer; en otras palabras, es lo que el refranero popular expresa con aquello que "El que lo sabe hacer, lo sabe mandar". Así también debe conocer la Empresa hasta el punto de sentir plena seguridad en el puesto que ocupa.

4.- Los Empleados de Administración: Aunque el Trabajo Social puede y debe entender su influencia a todo el personal de la Empresa, desde los status más inferiores hasta los más altos directivos, la magnitud del problema social hace que la orientación social se oriente en la actualidad a los status a nivel de jefatura de producción y los que le son subordinados. Por este motivo, dada la índole del presente trabajo no me propongo analizar con el mismo detalle de los capítulos precedentes, todo lo que pueda relacionarse con la parte administrativa de la Empresa integrada por jefatura de Contabilidad, de Cobranza, etc.

5.- El Gerente: puede entrar a la Empresa ocupando dicho puesto, ó bien haber progresado en relación a colocaciones anteriores. En el primer caso, se supone que además de su experiencia anterior a nivel de gerente, ya ha adquirido el conocimiento

preciso y escape de las particularidades de la Empresa que -- ahora dirige, las cuales son bien familiares para quien llegue a la Gerencia por ascensos dentro de la misma Empresa.

Los gerentes participan en la elaboración de programas en la Empresa y en ellos se concentra el máximo poder, que procede de la junta directiva.

6.- El Consejero Delegado : Es funcionario de la Gerencia y es el encargado de estudiar y resolver ciertos problemas que han sido puestos bajo su exclusiva jurisdicción. Debe ser cauteloso en sus declaraciones y decisiones. Este cargo lo puede desempeñar un psicólogo ó sociólogo industrial ó un Trabajador Social.

3.3.- PROCESO ADMINISTRATIVO.

El haber considerado la Empresa como un todo integrado, en el que los esfuerzos son ordenados y dirigidos hacia un objetivo común, nos lleva a pensar que todo lo anterior se consigue a través de un proceso sumamente importante, que no podemos descuidar en este estudio.

Este proceso lo podemos definir como " aquel mediante el cual a través de la participación se formulan los objetivos de la organización; implica ciertos pasos que se usen como acción y patrón para medir la eficiencia y progreso de las actividades realizadas. " 12

Las etapas del proceso administrativo son Planificación, Organización, Coordinación, Ejecución y Control. Estas etapas implican partir de la formulación de unas políticas y unos objetivos, cuya importancia consideramos anteriormente. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la política es un curso de pensamiento y acción que es aceptado por todos los componentes de la Empresa y que lo tienen como guía. Al mismo tiempo en cuenta la estructura administrativa de la Empresa, la que da lugar a ciertas divisiones dentro de la misma Empresa, divisiones ó departamentos que tienen sus funciones, es decir, responder por algo determinado en la Empresa. Entonces para responder por " ese algo "

deben enjuicarse unos objetivos específicos a nivel del departamento, que unidos deben ser formulación de objetivos generales de la empresa, que con la ejecución de las políticas de la misma.

Observemos entonces como el proceso administrativo es un elemento básico organización que pone de relieve las relaciones establecidas en las distintas partes de la Empresa y se dirige a la combinación del trabajo de los individuos y grupos, con los elementos y medios necesarios para la ejecución de las funciones y actividades de todos, en forma positiva y sistemática.

Estos medios hacen referencia a los pasos o etapas principales de dicho proceso, que se inicia con una investigación, - considerada como una fase previa a la planeación, ya que ella proporcionaré un conocimiento de la realidad económica, social de la Empresa, para así precisar unos objetivos. Sin embargo, estos también hay que planearlos, lo que implica un diagnóstico de la problemática, un análisis de las condiciones de la situación tanto económica como social. La planeación "es un pensamiento, activo, sistemático e inteligente de lo que se va hacer para cumplir los objetivos propuestos, indicados a su vez, los medios para lograrlos".⁴³

Ese "se va hacer" implica decidir entre varias alternativas, es decir, escoger entre lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer, para luego determinar cursos de acción, mediante planes, programas, proyectos y tareas específicas conscientemente elaboradas. La esencia de esto, es la fijación del factor tiempo, o sea señalar funciones y actividades concretas que deban realizarse en un determinado período.

Una etapa inmediata a la planeación es la organización que se define como "el proceso de combinar el trabajo de los individuos o grupos, con los elementos ó medios necesarios para la ejecución en forma sistemática, positiva y coordinada".⁴⁴

La organización tiene en cuenta lo que señala el plan ó sea que se hace, como, quien y cuando. Esto significa tener en

cuenta el personal ó fuerza humana requerida para todo el proceso, dando se va a instalar el personal, los equipos materiales para llevar a cabo lo trazado y la forma cómo se va hacer. Así mismo, el tiempo de que dispone para lograr lo que se desea.

Al analizar la definición de organización como etapa del proceso administrativo, observamos que al combinar el trabajo de los individuos, lleva implícito de hecho, que dentro de la empresa se han determinado funciones específicas a cada individuo, lo que significa que se han establecido niveles jerárquicos; esto equivale a decir también que dichos individuos han adquirido autoridad y responsabilidad al asumir esas funciones. Esa autoridad es delegada, es decir, que la persona está facultada de actuar en nombre de otra que es el poseedor directa de la autoridad. La persona en quien se delega la autoridad adquiere una nueva responsabilidad, de la que tiene que dar cuenta a quien la confiere. La delegación es una consecuencia necesaria de la relación entre dirigentes y subordinados y sin ella no podría existir la organización directiva, pues habría únicamente un director ejecutivo, eliminando así los departamentos en la organización empresarial.

Lo que es como organizar trae como resultado una estructura que debe considerarse como marco que encierra e integra las diversas funciones, de acuerdo al modelo determinado por los dirigentes, al que sustenta orden, arreglo lógico y relación armónica. Entonces, los lineamientos generales de la organización en una empresa, les proporciona esa estructura, la cual suministra el plano dentro del cual, la gente puede trabajar contenta y productivamente. 15

La organización en la Empresa debe reflejarse en todos los niveles de trabajo y en los numerosos aspectos que involucra: económicas, sociales y a nivel técnico y directivas.

Inicialmente la organización administrativa se basó por las teorías de Fayol y de Taylor, quienes consideraban la producción lo más esencial. Con las teorías de Lippitt, se le ha expuesto a conocer un valor a la persona humana, integrada a los siste-

nes económicos, políticos y sociales. La organización puede ser dictatorial cuando pone énfasis en el poder ejecutivo & democrática cuando considera la participación de las personas. Es así, las nuevas teorías de desarrollo Organizacional han tenido en cuenta al hombre dentro de la Empresa y la necesidad de cambios planeados, surgiendo dos teorías: La X y la Y. En la primera se planea desde arriba, sin considerar la opinión de los subalternos y en la segunda se da la participación a todos los trabajadores en la planeación.

Anotaremos como consecuencias de la falta de organización - las siguientes:

- 1.- Algunas actividades se les da más importancia que a otras.
- 2.- Algunas funciones se descuidan por completo.
- 3.- Se fomenta el crecimiento exagerado de algunas partes - de la estructura, en perjuicio de otras.
- 4.- Se produce duplicidad y falta de definición clara en las funciones.

Mientras que de la adecuada organización se producen las siguientes consecuencias:

- 1.- Cada miembro de la estructura administrativa sabe qué actividades debe desempeñar y cómo lo debe hacer.
- 2.- Cada labor está bien definida, para que se haga con eficiencia y en orden el objetivo.
- 3.- Las relaciones de trabajo quedan claramente establecidas, es decir, cada quien sabe dónde está su lugar en la Empresa y cómo deben ser sus relaciones con los demás.
- 4.- Se dan canales adecuados de comunicación y delegación - de autoridad y responsabilidades necesarias para hacer que se lleve a efecto el trabajo, en proporción a los conocimientos y a la responsabilidad que a cada uno se le exige.

Los elementos esenciales para establecer una verdadera organización dentro de la Empresa son la Coordinación y la Comunicación. La primera consiste en "equilibrar y mantener unido al sistema social llamado Empresa, a través de una adecuada esigro-

ción de tareas a los distintos miembros y ver que ellas sean realizadas con armonía " 16

Diversos autores han definido la coordinación pero todos convergen en considerarla como el elemento coordinador, armonizador, equilibrador de las actividades de la Empresa, para facilitar el trabajo y obtener el éxito.

Cuando no se coordinan las labores y esfuerzos, se puede llegar a un estado conflictivo o a restringir la eficiencia o el éxito del trabajo que se tenía planeado.

La Coordinación hay que obtenerla como resultado de acciones definidas, es decir, que no se pueda esperar que con ordenarla o pedirle a los subordinados sea suficiente; esto implica que la coordinación debe ser planeada.

Para que exista una verdadera coordinación en las partes de la Empresa, se necesita que ellas continuamente estén intercambiando ideas, opiniones y sugerencias, en comunicaciones personales directas. De aquí que uno de los medios que se utiliza para lograr una buena coordinación es la Comunicación, que se define como " el proceso que involucra todos los canales de transmisión usados para conducir ideas, informes, motivaciones que afecten a individuos dentro de la Empresa. " 17

En una entidad en la que la Comunicación sea adecuada, se evita la duplicidad de funciones y la falta de participación, que traen como consecuencia la autodestrucción de la Organización. Debe involucrarse dentro de la Organización, en un esfuerzo integrado, por medio del cual se ajustan las partes entre ellas, de manera que funcionen armónicamente y sin fricciones, exigiendo de cada sector e individuo su máxima contribución en relación al todo. Por eso al hablar de Comunicación hacemos énfasis en las relaciones humanas dentro de la Empresa, de manera que lo tratamos ampliamente en el capítulo tercero de este estudio.

Después de haber planeado y organizado la acción que se va a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, entramos a la etapa de Ejecución, o sea el encadenamiento sistemático de la ac-

tividad que se ha planeado, logranos la armonía y adecuada realización del trabajo.

Si las etapas anteriores a la Ejecución se han llevado a cabo con éxito, podemos decir, sin lugar a dudas, que la ejecución será una etapa mucho más fácil de llevarla a efecto. Sin embargo, una atención continua es indispensable para asegurar la buena marcha y funcionamiento de la organización empresarial, durante la ejecución de sus actividades y la consecución de los objetivos seleccionados, desde antes de anunciar los planes. Se ne fi g n e a la evaluación y control, que pueden darse simultáneamente y al finalizar el proceso administrativo, para lograr una con fr on t a c i ó n entre los logros alcanzados y los propósitos hacia los cuales, éstos estaban encaminados.

Para realizar la evaluación final, es preciso esperar a que se establezcan los cambios que se esperaba se fueran a realizar.

3.4.- ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Para formular una política laboral llamada también Política de Relaciones Industriales, es necesario tener un concepto claro del papel que juegan los recursos humanos en la Empresa y saber cuál es la meta que se pretende con ellos, como es la de alcanzar un desempeño óptimo de ese personal. Esta es la razón de ser de este aspecto, con el se procura dar a conocer las etapas por las cuales se debe pasar, para lograr un personal idóneo en la Empresa.

Sabemos que la Gerencia es el órgano responsable de la administración de la Empresa y como tal, le incumbe tomar las decisiones en relación con la dirección del personal; pero como en las Empresas grandes se hace necesario delegar las funciones, al menos en parte, relacionadas con el personal.

Es así, como surge el Departamento de Relaciones Industriales, como el órgano adecuado para tal asesoría. La organización de este varía según el tamaño de la Empresa y su estructura administrativa. Este Departamento tendrá tres áreas principales que son :

1.- Sección de Personal que tiene la responsabilidad de suministrar candidatos idóneos para todos los cargos de la Empresa y ubicarlos correctamente, es decir, según las capacidades, habilidades y especialización del candidato, así sea su cargo; así mismo debe llevar registros y archivos del personal y debe atender también los traslados, ascensos y despidos.

2.- La Sección de Salarios: tiene a su cargo programas de evaluación de Empleos, velar por el cumplimiento de los polítics sobre remuneración, incentivos, etc y preparar estudios necesarios para las convenciones.

3.- Sección Educativa : responde por programas de inducción en el personal de los nuevos trabajadores, adiestramiento y capacitación del personal en general y vela por los servicios que pueden ofrecerse en relación a esto.

Partinemos entonces de las tareas que debe realizar la Sección de personal para suministrar personas idóneas a la Empresa industrial.

Se debe partir ante todo de un reclutamiento de personas, -- que supere la existencia de un número suficiente de trabajadores aptos en potencia que satisfagan la demanda. Hay diversas formas para esto y así observamos como ciertas empresas ó bien recurren a las agencias de empleos ó bien publican anuncios del cargo vacante en un diario.

La forma como se resuelva el problema de la Selección, influirá en las relaciones obrero-patronales, de ahí que el acto de contratar sea tan esencial y crucial, ya que una selección eficaz beneficiará a ambas partes de la Empresa. ¹⁸

Debido a que la Selección es un paso tan definitivo y trascendental en la Empresa, se debe seguir un proceso para poder hallar a la persona idónea para cada cargo.

Este proceso contempla los siguientes pasos :

1.- Descripción de las funciones propias de cada empleo, lo que permite trazar con claridad el organigrama, las líneas de autoridad y las interrelaciones de cada cargo con los demás.

2.- Determinación de los requisitos que demanda el describe

No de cada cargo, lo que se deduce de la descripción de las funciones, las que varían debido a la infinidad de tareas que se cumplen en la actividad económica. Los requisitos pueden agruparse así:

a.- Educación general ó sea la capacitación que demanda la ejecución del trabajo; tiene relación con los años de educación que haya cursado el candidato, sin embargo, no es necesario un grado académico, que si resulta imprescindible en los cargos a nivel universitario.

b.- Formación profesional: se refiere a los conocimientos específicos sobre un oficio ó profesión. No es necesario, como en el anterior, un grado académico, solo basta señalar los conocimientos, los que pueden ser comprobados mediante exámenes orales ó escritos y demostraciones prácticas. De estas pruebas de selección hablaremos más adelante.

c.- Condiciones físicas: se tienen en cuenta ciertas cualidades físicas, susceptibles de medición, como tipos de fuerza, agudeza visual y auditiva, y en fin aquellas condiciones que demanda la ejecución.

d.- Cierta información de carácter social, personal que pudiera ser interesante para la Empresa, como por ejemplo, ambiente y organización familiar, medio de donde proviene, antecedentes del candidato, etc.

e.- Requisitos generales: Nacionalidad, sexo, edad, estado civil, etc.

3.- Obtención de Candidatos idóneos para las vacantes que han de proveerse y es cuando se crea personal que sea apto en potencia para satisfacer la demanda, como decíamos anteriormente.

4.- Entrevistas preliminares para descartar aquellas personas que carezcan de los requisitos: La sección de personal debe asignar a un funcionario, debidamente capacitado, para realizar la función de entrevistar. Esto puede evitarse cuando hay escrito una información suficiente sobre el aspirante. Pero "debe haber claridad sobre las cualidades que exige el desempeño del cargo y que se aplique objetivamente, sin que entren en juego, -

los prejuicios del entrevistador. " 19 Los que sean aceptados, deben presentar los formularios de solicitud para un análisis posterior.

5.- Análisis de la información obtenida en la solicitud de empleo y verificación de las referencias laborales y personales: El uso de estos formularios se ha generalizado, por la dificultad que existe para que los aspirantes suministren espontáneamente, los datos completos que interesan a la Empresa. Los ítems que deben cubrir los formularios son los siguientes :

a.- Datos biográficos del aspirante.

b.- Formación intelectual : Estudios generales y específicos.

c.- Experiencia Laboral : Enumeración pormenorizada de los empleos desempeñados, con indicación de la Empresa.

d.- Información adicional que el aspirante considere oportuna.

e.- Espacio para la verificación de las referencias personales y laborales.

El análisis de la información contenida en la solicitud se orienta al establecer si el candidato es elegible o no, para continuar el proceso con los elegidos, comprobándose las referencias y los datos anotados.

6.- Presentación de Pruebas y de Ejercicios de Conocimiento o Pericia Profesional : La selección científica del personal supone la aplicación de pruebas psicotécnicas, para obtener datos objetivos y mensurables de la aptitud, inteligencia, personalidad, conocimientos, de interés de los aspirantes. " Sin estos datos objetivos, no sería correcto hablar de selección científica y el uso de las pruebas psicotécnicas permiten disponer de un criterio para la escogencia del personal. " 20

Estas pruebas representan una herramienta adicional y complementan los contactos personales, logrados a través de la Entrevista. Ellas crean una situación ante la cual reacciona el solicitante y dichas reacciones son muestras de su comportamiento en el trabajo que está solicitando.

Las pruebas de aptitud miden la capacidad del solicitante, es decir, su potencial y su forma más sencilla es la de su inteligencia, que se aplica para medir la habilidad para aprender, recordar y razonar.

Las de personalidad comprueban las cualidades dominantes de la personalidad, la combinación de aptitudes, intereses, temperamento; son llamados también pruebas de estabilidad y ajuste emocional.

Las pruebas de estabilidad se acostumbra para los cargos intermedios, que no demandan títulos profesionales; sus modalidades son variadas, pues han de adaptarse a la naturaleza de los conocimientos de que se trata.

Las de interés utilizan preguntas seleccionadas para identificar las áreas en las cuales, el individuo muestra interés o involucraciones especiales.

7. Entrevistas a los Mejores Calificados: Son un valioso instrumento para completar el conocimiento de los aspirantes, siempre y cuando las entrevistas estén bien proyectadas y dirigidas.

La preparación de ella se hace mediante el estudio de la información obtenida en etapas anteriores, de la que se extraen conclusiones provisionales, sobre las cuales se preparan preguntas que confirmen o nieguen lo anterior.

8. Exámenes médicos de Admisión.- Del grupo de finalistas solo falta determinar si son físicamente aptos. Son indispensables a fin de poder determinar la renuncia de prestaciones sociales, de acuerdo a las enfermedades existentes en el aspirante, en el momento de entrar hacer parte de la empresa.

9.-Decisión final con base en el conjunto de elementos de juicio acumuladas. En esta decisión se sopesan los datos objetivos, como la interpretación subjetiva, sin embargo, lo ideal es que sea totalmente objetiva.

Después de haber considerado la Sección de Personal, pasa a la de salarios. Sabemos que de hecho, la oferta y la demanda de mano de obra determina los niveles de salario; sin -

embargo es también cierto, que la mayoría de las empresas fijan arbitrariamente la remuneración de cada uno de sus trabajadores. Por eso para evitar la arbitrariedad en la administración de salarios, se debe poner en marcha un programa de evaluación de empleos. Los objetivos de este programa son los siguientes:

- 1.- Proveer datos definidos, sistemáticos y realistas, para calcular el valor relativo de las labores.
- 2.- Proveer una base de equidad en la administración de salarios dentro de la empresa.
- 3.- Suministrar la información requerida para establecer una estructura de salarios, comparables con la de otros empleados con el mismo mercado laboral.
- 4.- Crear principios firmes y técnicas imparciales para actuar más objetivamente en la asignación de salarios.
- 5.- Facilitar la selección, promoción, traslado y entrenamiento de personal.
- 6.- Precisar funciones, autoridad y responsabilidad, para simplificar el trabajo y eliminar duplicidad de operaciones.

Por otro lado hay que considerar que de acuerdo con los criterios y procedimientos que utilice la Empresa en relación a los salarios, dependen una serie de consecuencias para la Economía de la Empresa, para sus relaciones laborales y para los propios trabajadores. Hay que considerar entonces tres aspectos principales, como son:

- 1.- Los salarios son un factor de los Costos y Gastos Generales, que inciden sobre el precio del producto. Pero el interés de las empresas en reducir costos, no puede traducirse en buscar los salarios más bajos, ya que entonces no podrá conseguir (ni mantenerlos a su servicio, si los consigue) a los trabajadores calificados que necesita.
- 2.- "La inversión en salarios debe distribuirse correctamente entre los trabajadores, de acuerdo con la importancia de su contribución a los resultados económicos de la Empresa y de acuerdo con la dificultad, conocimientos y responsabilidad implícitos en las funciones que desempeñan". 22

3.- "La asignación de salarios ha de constituir un incentivo, para el buen desempeño del trabajador, de manera que ha de responder a sus aspiraciones y a su interés de progreso y sobretodo el reconocimiento de los méritos de cada uno" ²³

El trabajador a su vez, asume una actitud ante el salario que recibe debido a varias causas, como veremos a continuación:

1.- Su remuneración comparada con la que ofrecen otras empresas, pues si no, tratará de cambiar de empleo, a menos que otras incentivos compensen y lo estimulen a permanecer en él.

2.- Su remuneración en comparación con la que reciben otros trabajadores que desempeñan igual ó parecida tarea dentro de la Empresa.

3.- "La posibilidad de obtener incrementos de su salario, conservando las mismas funciones que desempeña, es decir sin que exista un ascenso a un cargo superior. Esto significa que si la administración de salarios es flexible, el trabajador podrá aspirar a mejorar sus ingresos, a medida que transcurre el tiempo, que aumenta su experiencia y su destreza; por el contrario en una administración rígida, se desanimará si no ve posibilidades de ascenso" ²⁴

4.- Examina la relación entre el Salario y el presupuesto familiar del trabajador, lo que detorna situaciones de gran importancia para las relaciones laborales, ya que con problemas familiares, de índole económica, no puede atender satisfactoriamente sus deberes con la Empresa.

Al contemplar la Sección Educativa tenemos que considerar que debe preocuparse por los trabajadores alejados para trabajar en la Empresa, ó sea aquellos individuos que inician labores y a los cuales hay que introducirlos, utilizando técnicas que busquen, que un nuevo trabajador se desempeñe adecuadamente a su puesto inicial e irlo aceptando poco a poco a él.

Esta orientación al nuevo trabajador se conoce con el nombre de inducción en el trabajo y tiene que contemplar programas

de orientación, que la Empresa debe implantar para dichos trabajadores.

Esta inducción a la vez que proporciona un mayor ajuste del individuo a la Empresa, conduce a que cualquiera cierto sentido de pertenencia a ella; también contribuye a evitar costosos errores y pérdidas, ya que esta inducción implica también un aprendizaje de las tareas a ejecutar. Evita así mismo, accidentes porque se le informan procedimientos de trabajo y se le indican las personas a que se les puede consultar sobre las medidas de seguridad. Sin embargo, esto último lo trataremos más adelante en capítulos posteriores.

Individuo.

Empresa industrial no es solo el lugar donde se produce un artículo determinado, sino una unidad dinámica, cuyas partes deben estar sumamente integradas, para que pueda funcionar adecuadamente.

Sin embargo, esto no es labor fácil de alcanzar, de tal manera que existe para ello un elemento integrador de esas partes y es el proceso administrativo, que implica ciertas etapas, muy importantes cada una de ellas. Estas etapas giran alrededor de unas políticas generales, traducidas en unos objetivos globales y específicos, que deben ser logrados en los distintos niveles de la Empresa, en forma tal que cada uno de estos cumpla las funciones que le corresponden y exista tal tipo de coordinación que uno no interfiera en el otro.

Debida la importancia que tienen los recursos humanos en la Empresa industrial, es necesario seleccionar personal lo más adecuado que sea posible, lo que significa en otros palabras, que posea cualidades para desempeñar el cargo con eficiencia. Así mismo, se le debe pagar un salario de acuerdo a esas cualidades; se le debe proporcionar a la vez, oportunidades de aprendizaje y adquisición de nuevas experiencias, todo lo cual repercutirá, en el desarrollo integral del individuo trabajador.

PDE DE NOTAS.

¹ Bellón Giloca, Psicología Industrial, Traducción de José Toró Trullero, 2da Edición, Ediciones Rerlinca Reca, Barcelona, 1.971, p. 48.

² Ibid., p. 49.

³ O.I.T., La Empresa y las Facciones que influyen en su funcionamiento, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra 1.966, p. 66.

⁴ Yodaer Bolo, Manejo de Personal y Relaciones Industriales, Trad. Jesús Soto Olivares, 2da Edición, Compañía Editorial Continental, S.A. Rincón, 1.970, p. 202.

⁵ Informe Villanarol Activo "Estrategias en el Desarrollo de los Recursos Humanos de la Empresa", ponencia presentada en el VII Congreso Nacional de Relaciones Industriales, Cartagena, 1.973.

⁶ Tancher Barbois, Nuevos Conceptos Administrativos y su relación con los Servicios de Comunidad y Bienestar Social, Buenos Aires, Editorial Biológica Oveja, 1.965, p. 26.

⁷ Bellón Giloca, Op. Cit., p. 68.

⁸ Rollas Gilman, *Op. Cit.*, p. 69.

⁹ Rollas Gilman, *Op. Cit.*, p. 292.

¹⁰ Rollas Gilman, *Op. Cit.*, p. 292.

¹¹ Rollas Gilman, *Op. Cit.*, p. 69.

¹² Escuela Superior de Administración Pública, "Técnicas de Administración por objetivos", *De: curso de Administrativo del Servicio Civil, Sección de Medellín, 1.972, p. 6 - (Resumen)*.

¹³ Valencia Coelo Santa, *Notas de clase tomadas por Alvaro Suárez, Facultad de Trabajo Social, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, 1.970.*

¹⁴ *Idem*

¹⁵ Terry George, Principios de Administración, Traducción Alfonso Alarcón, Edición Octava, Editorial Continental, México, S.A. 1.966, p. 292.

¹⁶ Berrazan Alberto, Sociología Industrial, Editorial Trilce, México, 1.972, p. 33.

¹⁷ Sano, "Teoría de la Injunción", *Curso de Relaciones Humanas, División Nacional de Empresas, Centro de Documentación, Cartagena, 1.972, p. 1. (Resumen)*.

¹⁸ Rollas Gilman, *Op. Cit.*, p. 153.

¹⁹ Caldas Tito Livio, Regimen Laboral Colombiano, Leyista Económico Limitada, Publicación La, *clases y Ejercicios* los, Bogotá, 1.970, p. 22

²⁰ Caldas Tito Livio, *Op. Cit.*, p. 22-7

21 Caldas Tito Livio, Op. Cit., pp 22-13

22 Idem.

23 Idem.

24 Caldas Tito Livio, Op. Cit., pp 22-16.

4.- INTEGRACION DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA.

Eso que vivimos en una Sociedad en la que la gente debe — trabajar donde, cuando y como desea, es decir, que existe el voluntarismo en el empleo, es necesario entonces, reconocer que el potencial humano es nuestro más valioso recurso, siendo indispensable sobre capacitarlo, orientarlo e integrarlo de la mejor forma posible en el sistema empresarial.

Esta es la razón de ser de este capítulo, el que estará subdividido en tres subcapítulos, el primero de los cuales contemplará el proceso de ajuste del trabajador en la Empresa, partiendo de la motivación. El segundo considerará las Relaciones Humanas como medio eficaz para lograr esa integración deseada; finalmente el Sindicato, en un subcapítulo tercero, como grupo que surge como mediación entre esas dos partes importantes en la Empresa industrial: Trabajador- Empresa.

4.1.- PROCESO DE AJUSTE A LA EMPRESA.

4.1.1.- MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.

Uno de los problemas fundamentales de toda Sociedad es hallar una motivación eficaz para que la gente trabaje. En nuestro caso no es tarea fácil, puesto que muchas personas no obtienen de su trabajo más que una mínima satisfacción y por lo tanto, muy poca asociación de creación personal. En el caso de las grandes organizaciones, las motivaciones siguen siendo entonces que muchos veces no son expresadas ni aceptadas, sin embargo las obedecen porque no tienen otra opción.

Por otra parte hemos observado que a pesar de hallarse las personas realizando trabajos continuos, ya causan tedio y en los cuales hay poca libertad para participar en la toma de decisiones, a aquellas continúan trabajando a pesar de todo y entonces es necesario preguntarnos por qué trabaja la gente?

Son muy diversas las respuestas a que podemos llegar según sea la ocupación que se tenga del trabajo y del hombre, pero podemos resumirlas diciendo que las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y del Yo individual que existe en cada uno de ellas.

El trabajo está en función de las características individuales y de las ambientales. Las primeras tienen relación con los conocimientos de la persona, sus habilidades, su motivación y actitudes hacia el trabajo.

Las características ambientales se refieren a la naturaleza del mismo trabajo, el liderazgo o dirección que se ejerza y las recompensas que están asociadas al desempeño del mismo trabajo; -Estas recompensas son de dos tipos: externas como los ascensos, primas, etc; e internas relacionadas con la autonomía personal en el mismo trabajo, el respeto de que sea objeto y las posibilidades de progreso.

Estas características individuales y ambientales se hallan en una relación recíproca, puesto que si bien el individuo tiene ciertas expectativas acerca del trabajo, la organización empresarial, las tiene a su vez del individuo y no aconteciendo al elemento producción, quien también se halla afectado directamente por el elemento humano, o sea el desempeño que tenga cada persona en el trabajo el que está en relación directa con los conocimientos, habilidades y motivaciones que posea dicha persona. Esta motivación a su vez, se ve influenciada por las nuevas necesidades del individuo, las condiciones físicas y sociales del mismo trabajo, que dan lugar al clima organizacional, y a veces al individuo e influye en él, en forma determinante.

Para comprender el secreto de la motivación es necesario

entender el comportamiento tanto individual como grupal de los seres humanos. La motivación desde el punto de vista psicológico la podemos definir como " el impulso ó energía interna, -- que mueve al individuo a la acción y la meta hacia la cual -- se dirige"²

Comprendiendo esto, sabremos la manera como motiva a las personas hacia la satisfacción de sus necesidades, sin apartarnos de los objetivos de la Empresa industrial.

En el sistema social llamado Empresa, hay una combinación de las tecnologías y las relaciones establecidas entre las que desempeñan el trabajo, determinándose las unas a las otras, de manera tal que se tiene que trabajar con las demandas del medio ambiente y las expectativas y necesidades de las personas, tanto las que trae consigo el individuo, como aquella que están influenciadas por la naturaleza del trabajo y la estructura de la Empresa. Todo esto, entra en juego en el clima organizacional, el que -- lo podemos definir como " la propiedad de un ambiente de trabajo, tal como es percibido por los miembros que lo componen y la influencia que tiene en el comportamiento individual de los trabajadores"³

Entonces para nosotros decimos que de la percepción que tenga el trabajador del ambiente ó clima organizacional, dependerá su comportamiento, el que pasa por un proceso que se inicia desde que entra a formar parte de la Empresa industrial.

4.1.2. PROCESO DE SOCIALIZACION EN LA EMPRESA.

Se puede definir como " el proceso por el cual un individuo se convierte en un miembro funcional del sistema social llamado Empresa, a través del aprendizaje y la aceptación de sus -- normas, valores, tenencias el individuo que comportarse e interrelaciona de acuerdo con ello"⁴

Como decíamos anteriormente, este proceso de socialización se inicia a través de los contactos que el nuevo miembro de la Empresa (sea cual fuere : trabajador, empleado, jefe de --

sección, etc.) tiene con sus otros compañeros, jefes, directivos; así como también con los maquinarias y el equipo de trabajo en general.

El medio físico, escenario social de este proceso, es un factor determinante en el comportamiento y en la interrelación, es decir, que el individuo se va a ir socializando en el seno de un grupo.

En los primeros días de labores, el nuevo trabajador no se mostrará muy consciente de lo que sucede a su alrededor, pero poco a poco empieza a tomar interés en las cosas y las personas que están cerca de él y luego en las otras.

Es lógico que en un principio interactúa más intensa y frecuentemente con una sola persona y después con otras, hasta ir poco a poco relacionándose con sus compañeros de sección, para luego empezar a interactuar con los de otras secciones. Es por esto fundamental el que toda organización, no refiriéndonos solo a la empresarial, establezca una política de ingreso, que tenga como objetivo el de integrar al nuevo trabajador al grupo de trabajo. Esta política debe ir desde el momento en que se recibe en forma amistosa al trabajador, hasta presentarlo a todos aquellos que van a ser sus compañeros más inmediatos.

Esto sería un paso trascendental que debería tenerse en cuenta, ya que "la primera percepción que tenga el trabajador, será definitiva con sus sentimientos, actitudes y comportamientos futuros." 5

Pasado un tiempo, cuando el trabajador ha ampliado sus relaciones sociales, va adquiriendo su personalidad de grupo y el sentimiento de pertenencia a él, se irá acentuando en el grado en que se sienta con participación directa con el grupo y en las actitudes manifestadas por sus compañeros hacia él.

A la vez que el nuevo trabajador va aprendiendo la cultura del grupo, debe ir también aprendiendo la de la empresa, puesto que va acatando sus normas, y tiene un status y unas funciones que desempeñar en ella.

La forma como la Empresa se manifiesta el trabajo, sea y este la perciba, influirá en el comportamiento de él en la Empresa y la actitud positiva o negativa, que ocurre ante ella. Todas estas percepciones acusan del clima organizacional que surge la Empresa, o influyen por lo tanto, en los resultados de la misma organización.

4.1.3. ACTITUDES Y SENTIMIENTOS FRENTE AL TRABAJO.

Estas actitudes tienen su origen en la forma como los trabajadores perciben el clima organizacional, es decir, con cuales respuestas que dan a él y que necesariamente, como docentes en los, tienen que influir en el comportamiento ó desempeño del trabajador en el grupo de trabajo, y en la producción misma en los diversos ámbitos.

Estas actitudes las podemos agrupar así:

- A) Actitudes ó sentimientos acerca del trabajo en sí y es aquel estado que el individuo tiene acerca de su labor y su disposición a reaccionar en un sentido u otro, en los factores específicos relacionados con su trabajo.
- B) Actitudes ó sentimientos acerca del ambiente de trabajo que se derivan de la relación existente entre objetivos de la Empresa y las necesidades específicas del trabajador.

El que se asuma una actitud positiva ó negativa, depende de varios factores, que a su vez nos pueden indicar también que esperan las personas de su trabajo;

- 1o. Seguridad: Es una razón muy poderosa para que guste o no un empleo, ya que representa la estabilidad en él, de manera tal que el individuo siente la razonable posibilidad de trabajar en una Empresa estable. La esta seguridad se derivará también la satisfacción que se sienta hacia dicho trabajo ó empleo.
- 2o. Oportunidades para el ascenso: según investigaciones

encuestas muestran que la carencia de oportunidades para el ascenso es una fuerte razón para que no guste el trabajo, y no es un factor contribuyente a la satisfacción que se recibe de él.

Esto es importante para aquel individuo que se preocupa por ascender y vale de acuerdo a la escala socio-económica que tenga el individuo; así el profesional y el dirigente tienen este factor dentro de su propio control individual; para el que se halla situado en un puesto intermedio, la oportunidad de ascenso cobra más importancia, ya que su futuro depende de lo que ocurra dentro de la Empresa. Para el trabajador el prosperar va unido al estar seguro en el empleo, al aumento de sueldo, al conseguirse un cargo de mayor responsabilidad, así como el adquirir nuevos conocimientos y mayor experiencia.

30. Remuneración: Generalmente se dice que los salarios son de mayor importancia que la oportunidad para ascender o la seguridad, ya que este factor contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del trabajador, puesto que raras veces se expresa satisfacción por la cantidad de dinero que se recibe.
40. Aspectos Sociales del trabajo; Se refiere a la pertenencia y aprobación social que se tenga del grupo de trabajo, lo que contribuye a la satisfacción o insatisfacción que se experimente, puesto que el ser miembro de un grupo productivo, se sentirá más feliz con su trabajo, que el que el desadaptado, sin ningún sentimiento de pertenencia al grupo de trabajo.
50. Comunicación: La falta de ella puede ser causa de que no guste el empleo, pero nunca es una razón específica para que guste. La comunicación consiste en la transmisión de la información, el saber el por qué de ella y el ser escuchado por alguien; en una pala-

baa significa lo opuesto a ser ignorante." 6

60. Condiciones de trabajo; Este factor influye en la actitud que se toma frente al trabajo y son factores que se critican con frecuencia, cuando se desea desahogarse de una situación. Estas condiciones pueden ser entre otras: ventilación, iluminación, temperatura, los servicios sanitarios.

70. Beneficios y servicios: Estos son muy determinantes en la actitud tomada frente a la Empresa, así como también en la satisfacción o insatisfacción que se siente. Por lo general existe uniformidad en el sector industrial acerca de estos beneficios típicos en la mayoría de los empleos.

Es de advertir que muchos de los factores antes citados, se tratarán más profundamente en capítulos posteriores.

Ahora bien, los factores anteriores determinan en una u otra forma la producción del trabajador, objetivo primordial en la Empresa, puesto que las actitudes positivas o negativas de los trabajadores, frente a su empleo y a la Empresa en general, afectan a la calidad y cantidad de la producción laboral; es así como se afirma que "la alta productividad solo corresponde a la alta moral, cuando las actitudes del grupo de trabajo favorecen la máxima producción." 7

A modo de ejemplo podemos decir que esto se cumple cuando el grupo de trabajo es muy cohesivo y cuando es amistosa la atmósfera de trabajo que rodea al trabajador. Entonces podemos afirmar que han asumido actitudes laborales positivas, los que se proyectan en no desear cambio de empleo y en presentar menos ausencias.

4.1.4. Moral y las Productividades.

Podemos decir que este término describe un sentimiento algo relacionado con el espíritu del grupo, entusiasmo o administración. Para el trabajador la moral se refiere al tono, clima, atmósfera total en el trabajo sentido por los miembros y que hace

que experimenten la sensación de ser aceptados y pertenecer a un grupo de trabajo por la cohesión a objetivos comunes. Entoces, si los trabajadores se manifiestan entusiastas, optimistas acerca de las actividades del grupo, amistosos unos con otros se dice que tienen una buena o alta moral. Si parecen insatisfechos, irritados, malhumorados, críticos, inquietos y pesimistas, son reacciones que evidencian una baja moral.

La moral se puede formar desde dos puntos de vista: individual y grupal. La primera son los sentimientos de un trabajador hacia su trabajo y hacia el mismo. Va muy relacionado con las necesidades individuales y la satisfacción de las mismas. Entoces, en la situación industrial específica, la moral industrial es la combinación de sentimientos que tiene el trabajador hacia su nivel ocupacional, el tipo de trabajo que realiza, sus ingresos, los honorarios, los supervisores, las políticas de la Empresa y las condiciones de trabajo en general. Esto puede o no conllevar a un ajuste del trabajador a su trabajo y por consiguiente a la Empresa.

Por otro lado, si tomamos los sentimientos de cada uno de los trabajadores y los hacemos un todo, entoces serán reacciones o actitudes de un grupo, de tal manera que la moral se define en términos de grupo o reacciones sociales, tomándose más bien los valores sociales que los individuales. Se tiene en cuenta entoces, el grado de cohesión e interés en el grupo de trabajadores dentro de una empresa, e identificación con el mismo.

Algunos autores como Kahn y Lonsa consideran la moral grupal como la suma de satisfacciones que obtienen los trabajadores con su participación en el grupo de trabajo, lo que es de gran ayuda para que el individuo se adapte a la empresa, ya que por lo general tiende a soportar lo que ayuda a crear.

La participación es un factor muy influyente en la moral de los trabajadores y la lealtad de los mismos hacia la Empresa, ya que " la participación verdadera está basada con el respeto mutuo y se adquiere cuando el personal afronta la realidad de -

que se necesita la cooperación de la gente que trabaja⁹.

Siendo tan importante la moral industrial, es necesario examinar los síntomas de la moral negativa de los trabajadores que se manifiesta en ciertas actitudes, como se dará a conocer a continuación:

1 - Falta de Interés: Esto es quizá la forma más comúnmente descrita de inquietud industrial. Incluye la tendencia a pereza en general, pereza en el trabajo, holgazanería y cosas pecosas.

Esta falta de interés puede hacerse evidente en la indiferencia, o la fatiga, como reacción inmediata a la monotonía en el trabajo. Esta fatiga desde el punto de vista psicológico puede originarse de un esfuerzo mental prolongado o puede expresar la tensión de conflictos emocionales.¹⁰ Para reducirla se aconsejan períodos de descanso, variedad de tareas, lo que ejercita al diferentes funciones físicas y mentales.

2 - Quejas: Representan situaciones en las cuales los trabajadores consideran que no han sido tratados justamente, o por esto que se considera un indicación directa de la moral de los mismos.¹¹ De tal manera que reflejan la insatisfacción de los trabajadores, por consiguiente de su inadaptación.

3 - Paros de Trabajo: Todos los paros de trabajo sugieren la existencia de serias insatisfacciones y críticas de los trabajadores.

4 - Absentismo: Puede atribuirse a características personales, localización, clima y otras circunstancias. Sin embargo unos trabajadores pueden convertirse más propensos a faltar al trabajo y una de las causas principales es la Enfermedad Fajida. Se observa no obstante que los trabajadores jóvenes faltan más que los adultos y las ausencias son más comunes antes y después de los días festivos. Pero se afirma que el absentismo es la forma de conducta más sencilla con que el trabajador revela su insatisfacción en el trabajo.¹²

5 - Problemas disciplinarios: Estos pueden tener su origen en una orientación inadecuada, ya que unos trabajadores pue

don o no conocen el reglamento interno de cada empresa. Otros pueden debense a limitaciones excesivas, de manera que la moral pueda verse afectada por las mismas reglas y la manera como se ponen en rigor. Tambien estos problemas disciplinarios pueden ser consecuencia a una administración injusta, irregular caprichosa, en cu. de las penas no están relacionados con la ofensa y por esto se dice que " la falta de habilidad y de comprensión en la aplicación de las reglas y reglamentos es fuente de insatisfacción en los trabajadores".¹³

6 - Restricción de la producción : Se refiere al hecho de que los trabajadores intencionalmente producen menos de lo que pueden ; es otra de las actitudes negativas asumidas por el trabajador frente a su trabajo y sobretodo a la Empresa.

4.2.- IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

En La Empresa

En anteriores capítulos hemos afirmado que la Empresa es un todo integrado, cuyas partes estén relacionadas entre sí para que pueda darse una coordinación, que permita alcanzar el fin propuesto.

Tambien afirmábamos la necesidad de establecer una comunicación directa de todas esas partes de la organización empresarial, a través de la cual intercambiaran ideas, opiniones y sugerencias que permitan alcanzar en forma más eficaz el objetivo al cual todos deben tender.

Es porque las relaciones humanas en el ámbito industrial juegan un papel esencial, ya que pueden considerarse el medio para lograr una verdadera comunicación, siendo ésta la razón de ser de este subcapítulo.

4.2.1.- HISTORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Hablar del origen de las relaciones humanas es remontarnos a la historia del hombre; ya que se puede considerar " una disciplina superexistencial, es decir, que ha existido aún en aquellos momentos, en que por diversas circunstancias se la des-

conoce & meza ¹⁴. Por los sistemas imperantes, es muy posible que hayan sido utilizados bajo otros nombres, pero necesariamente no significa que no existiesen entonces.

A raíz de las injusticias cometidas con el hombre el cual era considerado como una máquina más dentro del complejo industrial, surgió en primer lugar el Taylorismo; sin embargo la situación no cambió y se le calificó como la "Organización del trabajo", puesto que seguía imperando la producción y se continuaba degradando el trabajo calificado.

Contra el Taylorismo reaccionó un movimiento llamado del "Factor Humano", encabezado por psicólogos y sicólogos, quienes se propusieron contrarrestar la monotonía en el trabajo y la degradación de la habilidad profesional.

Luego surgen otras orientaciones denominadas de las "relaciones humanas", que proclaman la reciprocidad de derechos y de responsabilidades en el seno de la Empresa y las relaciones entre patronos y obreros ¹⁵.

Estas últimas (orientaciones) han continuado sus investigaciones, hasta llegar a elevar teorías variadas que han dado origen al interés actual por el estudio y mejoramiento de las relaciones humanas en la industria.

4.2.2. RELACIONES HUMANAS EN LA EN. E.A

La expresión relaciones humanas se ha utilizado de un modo tal como tal que hoy por hoy se aplica a todo. Cuando empleamos la palabra en la Empresa, ya centramos más nuestra atención, puesto que nos referimos a las interrelaciones de una en sí mismo social que se producen en la ejecución del trabajo en común.

Así, pues, no debemos pensar las relaciones humanas sólo como una teoría que nos proporcione a una serie de instrumentos utilizables para conseguir fines propios. Es necesario pensar que "el fin de una organización administrativa como es la Empresa es establecer relaciones entre los individuos que la componen, de manera que sea posible una acción común, que permita obtener un objetivo igualmente común, sin que prescinda con

plícitos entre ellos " 16.

Cuando hablamos de la forma de las interacciones decimos que toda relación con la manera en que el individuo se comporta dentro del grupo de trabajo y si era aceptado por éste. Entonces si ese grupo de trabajo acepta a ese miembro, éste por consiguiente, hace propios los objetivos que persiga ese grupo de trabajo al cual pertenece. Le diré que " las relaciones se establecen en virtud de intereses y finalidades comunes " 17, puesto que al sentirse miembro de aquel grupo, cuyos objetivos comparte, siente que es parte de él, lo que determina su relación con el grupo y no el figurar en la nómina simplemente.

Sin embargo, es bien sabido que en una Empresa no figura un solo grupo, puesto que existe el directivo, que busca el éxito de la Empresa, en términos comerciales y el grupo laboral que pretenda salarios más elevados, mayor seguridad y mejores condiciones de trabajo. Ninguno de los dos grupos dejará sus objetivos, para adoptar los del otro, pero es posible que uno de ellos, al proporcionar los medios para que alcancen sus fines, lo que adopta los suyos y es el caso concreto de lo que se pretende alcanzar con las relaciones humanas en la Empresa, que se establezca un propósito común, en el que los miembros del grupo unan sus esfuerzos para lograrlo.

Los medios que se han explicado para alcanzar lo anteriormente dicho los podemos agrupar en indirectos y directos. Los indirectos están dirigidos a llevar las condiciones materiales y físicas del trabajador, para que satisfechos sus necesidades básicas pueda actuar más productivamente, así como también, se facilitan y mejoran las relaciones, puesto que los trabajadores sienten que se preocupan por su bienestar. Lo así como existen en todas las Empresas beneficios y servicios específicos para sus trabajadores, pero de ello nos ocuparemos en el Capítulo 4 de este trabajo.

Los medios directos utilizados " son el trato directo e inmediato, que consiste en la acción personal del jefe sobre -

el trabajador o 16, lo que se puede hacer en forma individual o en grupo.

4.2.3. EL TRATO INDIVIDUAL Y GRUPAL.

Para lograr este trato directo y personal es necesario -- para el crecimiento de sí mismo, para conocer a los demás, -- en otras palabras, el conocimiento del hombre.

Sin embargo al conocer al hombre, es cuestión muy difícil puesto que el ser humano es muy complejo y nunca se llegará a un conocimiento profundo de él. Entoces para conocer al hombre partimos de la comprensión de su personalidad, que implica aspectos tales como capacidad intelectual, temperamento, carácter, aspiraciones e intereses.

Como es de notar, profundizar en este aspecto sería tema para otro estudio, el que resultaría de gran interés; sin embargo sólo nos limitaremos a considerarlo en forma muy global.

La personalidad la podemos considerar como el conjunto de rasgos que caracterizan la conducta del individuo. Es algo individual de cada persona que hace que obra y actúa en forma distinta al otro y esto se debe porque ese ser tiene un temperamento y un carácter. El primero de los cuales es innato, permanente y se manifiesta ante las estímulos del medio. El carácter sin embargo es adquirido y en la formación de él influyen tanto el ambiente físico como el social.

De acuerdo a como sea su personalidad, así el individuo tendrá un comportamiento, que va a ser esa manifestación que tenga en el grupo o grupos en los cuales se desenvuelva y -- este comportamiento es el que va influir en las relaciones -- que se establezcan dentro de ese grupo.

Todo jefe en su relación con el personal no puede descuidar este comportamiento humano y para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente:

- 1.- Tener un conocimiento de sí mismo y del impacto de su propio comportamiento con los otros.
- 2.- Aceptar a la gente como es e intentar comprenderla.

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

3.- Ser conscientes de las diferencias existentes entre los puntos de vista personales y mantener en opinión frente a dichas diferencias.

4.- Al tomar una decisión, prever como responderá el personal ante ella.

Hacemos que el comportamiento del Jefe pueda producir impactos en el personal, de aquí la importancia de la forma de trato que asuma, en su relaciones con el personal, ya que esa forma puede realzar la valoración de los demás, y depender de su buena voluntad. Es así como debe dar una contestación a fable, saludar a la entrada y salida de los lugares de trabajo o al encontrarse con sus subordinados y hablar en forma amistosa y no en tono de mando. ¹⁹

Así mismo, el Jefe en su conducta interior debe procurar: tener la mayor ecuanimidad posible, de manera que sus cambios de humor no deben trasladarse; así también tratar a todos los trabajadores de la misma manera en cuando sea posible, para no excitar envidias y enemistades. Así mismo, no debe tratar de ganarse o conquistar al personal adelantándolo en sus conversaciones, bromearlos con ellos o lo que es peor fraternizar con los mismos, lo que puede conllevar a que se pierda confianza y respeto hacia él.

El trato directo implica también penetrar en la persona del trabajador para darle un trato que tenga en cuenta sus sentimientos humanos. Esto se manifiesta:

1.- El Jefe es ante todo objetivo y justo; es decir, juzga por los motivos y no por los hechos. ²⁰

2.- Cuando el Jefe manifiesta interés y consideración por la persona del trabajador, a pesar de las diferencias económicas y sociales que existen entre ellos. ²¹

3.- Cuando el Jefe expresa una apreciación superior a la que el trabajador merece en un determinado momento. ²² En otras palabras, cotricular al trabajador según lo que puede ser y no según lo que es en el presente.

4.- Cuando el trabajador tiene confianza con los trabajado -

nes, expresada ésta, en el convencimiento de que trabajan y hacen lo que pueden y de la mejor forma posible. Sin embargo trata esos en los cuantos el trabajador actua voluntaria y conscientemente de lo que hace y cada caso quedará a consideración personal del jefe.

5.- El jefe debe saber interpretar, para evitar ser sus picaz y no atribuir cargos injustos al trabajador.

4.2.4.- EL PODER EN EL TRABAJO SOCIAL.-

Uno de los medios más efectivos de hacer que un grupo actúe para lograr el objetivo deseado, es el medio adecuado - "El saber ordenar es una facultad que incita a la voluntad a actuar, haciendo que los planes se conviertan en cualidades positivas" 23

De aquí la importancia de saber elegir un verdadero jefe, puesto que es él quien asume la responsabilidad de la acción del personal que tiene bajo su control, para así responder ante sus superiores del desarrollo de esa acción en su sección, en su Departamento, etc.

Es necesario advertir que se está utilizando indistintamente la palabra jefe, pero con ello queremos significar, aquellos individuos que están al frente de cada una de las secciones, con las que está dividida una empresa, como vemos en el segundo capítulo. Se consideran jefe por que asumen la responsabilidad del Departamento que representan y tienen a su cargo determinado personal, el cual debe acatar las órdenes impartidas por él.

Entonces declaramos que ora necesario elegir un buen jefe, al cual le corresponde: 1.) Analizar el personal que tiene a su cargo para poder repartir equitativamente las tareas, conocer sus potencialidades para poder estimularlas, así como también unir, facilitar y armonizar las relaciones entre sus grupos y

2.- Dirigirlos para hacerlos actuar, guiarlos en la acción, coordinarlos para poder controlar esa acción.

Para para ser capaz de cumplir estas funciones el jefe, e

debe poseer ciertas cualidades, que pueden agruparse en tres categorías: físicas, psicológicas e intelectuales. Entre las primeras hay que considerar la edad, la salud y cierta vitalidad y resistencia.²⁴

Al referirnos a las cualidades físicas tenemos que atender a ciertos atributos de la personalidad, como su estabilidad emocional, su habilidad para persuadir, su capacidad de iniciativa, para pedir cooperación, para actuar con energía, para tener tacto al tratar a los demás. Así también debe poseer cierta integridad o rectitud moral, ser justo y objetivo, estar seguro de sí mismo, tener carácter y criterio fondeados, ser decidido y estable. Así mismo debe tener seriedad, responsabilidad y saber afrontar las situaciones difíciles.²⁵

Las cualidades intelectuales que debe poseer le permiten conocer y entre ellas hemos de tener presente su capacidad mental que se mide por su poder de comprensión y aplicación de conocimientos; "debe estar dispuesto también a considerar y aceptar nuevas ideas, a pesar de que él sea persona competente y con gran habilidad"²⁶ Este estar dispuesto a recibir nuevos conocimientos e ideas implica tener las cualidades de aceptabilidad y accesibilidad, elementos básicos también en la comunicación y participación del grupo.

El jefe debe tener habilidad para enseñar o capacitar a otros, con el fin de proporcionar los conocimientos al personal de manera de manera que el trabajo pueda hacerse de eficientemente. Así mismo debe ser capaz de resolver los problemas que se presentan y para esto debe examinar el problema en todas sus fases para juzgar y decidir objetivamente, para ser capaz, luego de controlar las reacciones de los comprometidos en el problema.²⁷

Sin embargo, al describir las cualidades que debe poseer un jefe, no significa que estos atributos sean indispensables, hasta el punto de que el carecer de uno de ellos, pueda ser motivo para descalificar al jefe competente. Así también la eficiencia de él no depende exclusivamente de estas cualidades en todas las circunstancias, ya que se pueda hacer uso de ellas en funci-

consciente o inconsciente, a medida que voyen presentándose — los problemas se voyen controlando.

Reclamos anteriormente que el arte no sabe mandar equivale lo a explicar activa ante la habilidad y el talento personal para inducir a otros a lograr una meta común. Pero entonces este grupo necesita ser inducido por una persona apta para hacerlo — y es por esto que se requiere un jefe.

El que exista un jefe lleva implícito la idea de que él — tiene autoridad para mandar, así como también responsabilidad de que se ejecute lo que él manda. Así mismo el mandar es sinónimo de dar órdenes y esto supone a la vez, que se obedezca. Por esto se afirma que " sin la obediencia, el mando pierde significación." 28

Hay que examinar sumamente entonces las causas de la desobediencia u obediencia de una orden. El incumplimiento de una orden puede ser de dos clases: funcional y caracterológico. — El incumplimiento funcional es por falta de cualidades como — inteligencia, habilidad, reflexión. El incumplimiento caracterológico es la verdadera desobediencia y se debe a cualidades inherentes del carácter como:

- 1 - La asociabilidad o sea la incapacidad para crearse o — adaptarse en un ambiente social.
- 2 - Ciertos sentimientos hostiles que llevan a causar molestias a los demás y un medio puede ser la desobediencia.
- 3 - Sentimientos orgánicos de dignidad personal que los lleva a pensar que la pierden si cumplen órdenes ajenas.
- 4 - Sentimientos de inferioridad y resentimiento, tratan de compensar ello con la desobediencia.
- 5 - Cuando se tienen conflictos o, celos con personas — anteriores a su trabajo, pero al no poder hacerles frente a ellos utilizan recursos de sustitución, viendo en el jefe la imagen de su problema.
- 6 - Antipatías personales por el jefe, desconfianza con la oposición a sus órdenes y con falta de respeto hacia él.

7 - El disgusto por el trabajo, lo que demuestra a través de la desobediencia.

Sin embargo, además de estas causas internas, hay unas de tipo externo, que guardan mucha relación con la forma como impartan la orden, lo que examinaremos más adelante.

El cumplimiento de una orden, o sea la obediencia, tiene sus motivos, que pueden ser:

1 - El esfuerzo por asegurar su trabajo, lo que lleva implícito asegurar su existencia. Esta se puede llamar también obediencia de seguridad y puede manifestarse como docilidad, complacencia, acatamiento y sumisión.

2 - Obediencia por motivos sentimentales, es decir, que existen sentimientos positivos, como la simpatía y el respeto hacia la persona del jefe, que los lleva a satisfacer y cumplir sus deseos.

3 - Obediencia por cálculo: Es una obediencia condicionada que se da cuando un individuo trata de conseguir un objetivo personal mediante esa obediencia, la cual dura hasta cuando se obtiene lo deseado, de tal manera que no es una verdadera obediencia.

4 - Auto-obediencia: Es el resultado de la libre voluntad de obedecer, cuando se comprende la necesidad de órdenes y reglamentaciones ajenas. Es darse cuenta de las obligaciones que impone el asumir ciertas funciones dentro de una empresa, procurando cumplirlas de la forma más satisfactoria posible. Esta es la verdadera obediencia, puesto que es la fidelidad al deber o sea el cumplimiento de obligaciones libremente aceptadas. ²⁹

Al examinar la forma como se impartan las órdenes, hemos de considerar el contenido, el tono y el momento en que se dan las órdenes.

1 - El contenido de la orden: Sólo se deben dar aquellos órdenes que han sido previamente pensados, atendiendo a que su cumplimiento dé el menor motivo de crítica. Deben dar

se en forma clara y precisa, utilizando el menor número posible de palabras para que no sean mal comprendidas o interpretadas. Si son muy importantes se recomiendan repetirlas, para asegurarse de que han sido comprendidas. Así mismo, se deben dar los órdenes en forma impersonal y de manera consciente, de modo la impresión de que es necesario ejecutarla por motivos reales. El número de órdenes debe reducirse al mínimo y no mandarse más que lo necesario, puesto que "existe el canon en casa que el mucho mandar fortalece la autoridad".³⁰ Es indispensable tener bien claro también que una orden debe expresar una medida necesaria para la Empresa y no un medio para amenazar y castigar si no se cumple.

2 - Tono de la Orden: Esto es muy necesario de tener en cuenta, porque a pesar de que una orden sea desagradable por su contenido, puede suavizarse, hasta hacer que se cumpla, según el tono que se emplee al darla. No hay reglas precisas, que indiquen cuál es el tono justo que debe usarse al impartir la orden, sin embargo se deben dar con tranquilidad y sin pasión alguna, puesto que alguna excitación que sufra el jefe se manifiesta en su voz y es por esto que se dice que una persona impulsiva y apasionada no sirve para mandar.

Se debe hablar también energicamente, con voz penetrante lo cual es una habilidad natural, porque no implica gritar o con un tono que admira réplica.

Así mismo el jefe debe tener en cuenta a quien se dirige al hablar, al cual se supone debe ser el que va a ejecutar la orden. Esto requiere entonces el conocimiento de los hábitos que tiene bajo sus órdenes y un conocimiento y dominio de sí mismo.³¹

3 - El momento de la orden: No es indiferente la ocasión en que dá las órdenes para el cumplimiento de ellas. Las dadas al final de la jornada de trabajo son recibidas con descontento, puesto que dá la impresión de que se trata de prolongar la. Así mismo las impartidas inmediatamente después de llegar

al trabajo o en los momentos precedentes a las comidas. Por eso se recomienda que el momento más oportuno para hacerlo es poco tiempo después de haber comenzado el trabajo del día o a mitad de la tarde, para que el personal conozca las disposiciones para el día siguiente y se familiarice con la tarea próxima.

3.2.5.- LA COMUNICACION.

Hechos afirmado que el mandar lleva consigo el impartir órdenes y al examinar el contenido de estas volutas como era preciso que ellas fueran dadas directamente a la persona que las iba a ejecutar. Entonces podemos afirmar que las relaciones humanas — son todo un proceso y el elemento principal de él es la Comunicación.

Como ella ha sido definida en el segundo capítulo no creemos necesario volverlo hacer. Pero podemos decir que es un proceso delicado y muy complejo, ya que significa algo más que la sola comunicación formal y exige muchísima atención y una gran facilidad de expresión.

Para que exista la comunicación se necesitan cuatro factores que son: Transmisor, medio de transmisión, el mensaje transmitido y un receptor. Cada uno de ellos juega un papel primordial en este proceso.

El transmisor, el que puede ser un jefe, debe tener gran habilidad para transmitir el mensaje, la orden, etc.; a su vez éste debe tener ciertos requisitos como anotábamos anteriormente, para que pueda ser bien comprendida; el receptor por su parte debe prestar atención a lo que se dice, para no ir a distanciarlo.

Sin embargo es bien sabido que las actitudes que asuma el transmisor pueden afectar la receptividad de aquellos a quienes se dirige el mensaje, puesto que el receptor puede escuchar con interés o no, lo que se quiere transmitir, así como comprender y actuar en relación a ello.

Los medios que se utilizan para la comunicación son muy variados y van desde los intercambios personales, que implican un

trato directo del cual hablamos antes, hasta los reportes, com-
 rendidos, tableros o carteleras de aviso. Sin embargo el medio más
 eficaz son los intercambios directos, puesto que a través de
 ellos, todo el personal de la Empresa tiene oportunidad de co-
 municar ideas e información, así como para expresar sus propias
 opiniones y sugerencias.

Entonces observamos como esta comunicación una a todas las
 partes de la Empresa, manteniéndose cada una de ellas informadas
 de lo que sucede y sobretodo de lo que le corresponde hacer.

Para que esto ocurra es necesario que existan canales de co-
 municación, que vienen dados por la gráfica de la organización
 administrativa, la que crea y define las líneas de comunicación
 a través de las cuales, los mensajes llegan vertical u horizon-
 talmente a toda la organización. De aquí nace la importancia de
 que sean respetados estos conductos regulares existentes en todas
 las organizaciones, lo cual acarrea más beneficios que perjui-
 cios, como diremos a conocer en el siguiente capítulo.

4.3.- LA ORGANIZACIÓN SINDICAL EN LA EMPRESA.

Debido a que en los capítulos precedentes hemos considerado
 diferentes aspectos importantísimos de la Empresa, es por esto
 que no podemos descuidar la organización Sindical, ya que so-
 mos consciente de la trascendencia del Sindicato como parte fun-
 damental de la estructura industrial total, como puede serlo
 la Sección Técnica o cualquiera de las otras secciones organi-
 zadas dentro de un sistema de dirección.

Este subcapítulo, comenzará por una breve historia del
 Sindicalismo, para luego tratar la importancia de los Síndico-
 tos en la Empresa, sus objetivos, así como también la estructu-
 ra y funcionamiento, considerando la organización interna y ex-
 terna de los Sindicatos. Por último se hará a conocer las
 convenciones colectivas de trabajo que se llevan a cabo para
 pactar acuerdos con la Empresa.

4.3.1.- HISTORIA DEL SINDICALISMO.

El *Sindicalismo* moderno viene determinado por el proceso de industrialización que se inició en el siglo pasado. Sin embargo, las verdaderas bases de las organizaciones profesionales así llamadas anteriormente, son buscadas por diferentes autores desde los primeros siglos de la Historia.

Es así como en Grecia se conocieron "Las *Enonias*", que eran sociedades paternales de Socorro mutuo. En Roma se agruparon los trabajadores en Asociaciones llamadas "Colegios de Artesanos", cuya finalidad principal era el servicio mutualista y el culto a los difuntos.

Las corporaciones o gremios de la edad media tuvieron su auge entre los siglos XI. y XIV y estaban formados por Artesanos de una misma profesión, residentes en un mismo lugar. Pero más tarde, se presentaron divisiones entre los gremios que rompieron la unidad del movimiento cooperativo medieval.

En el Siglo XVIII la filosofía individualista llegó hasta abogar el derecho de libre asociación; así como también se suprimieron las corporaciones, prohibiéndose a los patrones y trabajadores el derecho de asociación profesional.

No obstante a principio del siglo XIX el trabajador, víctima de las injusticias del capitalismo, busca la forma de asociarse nuevamente.

El maquinismo trajo al desplazamiento del obrero, con un salario bajo y una jornada entre 12 y 16 horas diarias; así mismo carecía de toda protección por parte del estado. Todo ello provocó una reacción en la clase obrera, quien buscó la defensa de sus intereses en la asociación típicamente profesional; El *Sindicato*, y fue Inglaterra la primera nación donde se estableció.

El movimiento verdaderamente Sindical se fue propagando por los países, en donde la técnica y la industria eran más crecientes.

En Colombia la primera manifestación fue: "La Sociedad de

Antesanos de Donson^o en 1.909 y luego fueron apareciendo por propia voluntad de los trabajadores que buscaban la unión, como instrumento defensivo de sus intereses.

En 1.913 la conferencia Episcopal, a través de la acción social católica, inició la fundación de círculos obreros, cajas de ahorros y sociedades de artesanos, que tenían finalidades mutualistas y contribuyeron a fomentar entre los trabajadores el sentido de asociación.

En 1.924 se produjo una división sindical que trajo como resultado dos grupos: el liberal reformista y el revolucionario comunista. Entonces se observa como se politizó la acción sindical, lo cual no tenía sentido para el obrero de la ciudad ni para el trabajador del campo, cuando lo ideal hubiera sido propiciar un movimiento auténticamente nacional.

Entre los años 1.934 y 1.933 y durante el primer período presidencial de Alfonso López Pumarejo, se acentuó más la división antes nombrada y todo ello hizo posible la constitución de la primera central sindical, llamada en un principio Confederación Sindical de Trabajadores de Colombia y que hacia el año 1.943 tomó el nombre de Confederación de Trabajadores de Colombia.

Entre tanto la juventud obrera Católica, criada en Bogotá hacia el año 32, fomentaron la formación de dirigentes en los medios fabriles, estimulando en los jóvenes trabajadores la iniciativa de su propia emancipación. En 1.936 Monseñor Juan B. González, entonces Arzobispo de Bogotá, considerando la acogida que iba teniendo la CTC entre los trabajadores, inició una intensa campaña de promoción social y a su cargo estuvo la fundación de sindicatos y formación de dirigentes; sin embargo con el retiro de dicho Monseñor, el movimiento quedó un poco estancado y solo hacia los años 1.949 se creó la UTC, con orientación de la doctrina social católica y hoy por hoy tiene más influencia y es más representativo del Sindicalismo.

Tanto la una como la otra están asociados a la organización nacional interamericana de trabajadores, que a su vez -

está afiliada a la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres, entidades que operan mundialmente.

La estructura del movimiento obrero Colombiano ha sido determinada por dos factores: La protección legal que el Estado ha dado a los Sindicatos y la estructura monopolista de la Economía.³²

El Sindicalismo en Colombia ha prosperado especialmente en los Sectores manufactureros, minero y transporte, pero estos tres sectores constituyen solo una pequeña proporción de la fuerza de trabajo total.

4.3.2. DEFINICIÓN DE LOS SINDICATOS EN LA LEGISLACIÓN.

Al Sindicato lo podemos definir como "La asociación de trabajadores o patronos de una misma profesión, oficio o especialidad, constituida para el estudio, mejoramiento y defensa de sus intereses comunes"³³.

De acuerdo a esta definición se deduce que pueden existir Sindicatos patronales y de trabajadores.

Los Sindicatos son importantes en el aspecto económico, industrial y social. En el aspecto económico se mira desde el punto de vista que ejercen presiones en cuestiones tales como condiciones de trabajo, salarios, honorarios, protección estralégica etc., En el aspecto industrial es importante, ya que el Sindicato es "la fuerza en que se apoya el trabajador en sus discrepancias con la jefatura"³⁴. Socialmente, los sindicatos satisfacen la necesidad de asociación de millones de trabajadores industriales.

Administrativamente el Sindicato sirve de eslabón entre los trabajadores y la dirección en tres niveles: 1.- En el nivel de comunicación, ya que el Sindicato es reconocido como el representante de los trabajadores. 2.- En el nivel de los convenios colectivos para la discusión de honorarios, salarios - bonificaciones similares. 3.- En el nivel de los acuerdos a los trabajadores.

Psicológicamente sirve a los afiliados en varios aspectos,

tales como: reconocimiento de un Status y la sensación de pertenecer a un grupo poderoso.

Los motivos que pueden llevar a los trabajadores a agruparse en Sindicatos varían con las condiciones económicas y las circunstancias particulares y específicas de cada empresa.

Algunas razones pueden ser el deseo de lograr una mayor seguridad en el trabajo, encontrar un medio para comunicarse con la dirección, para lograr un mejoramiento de las condiciones económicas la inclinación por la organización sindical, el sentimiento de que un Sindicato es el único camino para obtener resultados positivos. Otras causas específicas que pueden llevar a los trabajadores, de una Empresa a formar un Sindicato en un momento dado pueden ser:

1.-Un súbito cambio en la dirección de la Empresa, por lo cual los trabajadores temen que no mantenga las condiciones favorables que antes tenían. ³⁵

2.-Problemas específicos que se plantean debido a los sistemas de pagos de incentivo, exigencias de contrato, problemas de salarios o cualquier particular injusticia pueden ser motivos de asociación. ³⁶

3.- Restricción de las oportunidades desde ascenso y reducción ó despido súbitos del personal. ³⁷

Sin embargo, a pesar de que a través del Sindicato, el afiliado puede ser satisfecho muchos de sus necesidades, así como también existen leyes que protegen el derecho a afiliarse a los Sindicatos si así se desea muchos trabajadores no pertenecen a los Sindicatos, bien porque no se le ha presentado la oportunidad para hacerlo ó porque no le dan validez a dicha organización.

Los empleados de oficina, y los profesionales por lo general se alejan de las actividades sindicales, bien porque no lo necesitan ó porque la entidad a la cual presten servicio no lo permite. Otras veces consideran que podrán progresar por su propio esfuerzo y que sus oportunidades personales de mejoramiento no han de ligarse a la posesión de todo el grupo. ³⁸

4.3.3. *Objetivos de la Organización Sindical.*

El objetivo esencial de la Organización Sindical es el de representar y defender los intereses de los trabajadores en los contratos de trabajo.

Existen cuantos objetivos más específicos que los Sindicatos tratan de conseguir para los afiliados, como son:

1.- Mejores niveles de vida e interés primordial noticia en los empleos y salarios, con lo que el trabajador pueda mejorar el nivel de vida.

2.- Estabilidad en el empleo. En el sentido de que el empleo no solo resulte satisfactorio en el aspecto remunerativo sino en la estabilidad, ya que la mayoría de los Sindicatos sostienen que el trabajador tiene derecho a permanencia en su empleo, salvo que las pruebas de lo contrario sean decisiva y convincentes.

3.- Derechos de Antigüedad.

4.- Seguridad de Ingresos. Tanto en el trabajo como en los casos de enfermedad e incapacidad.⁴⁰

4.3.4. *Estructura y Funciones de la Organización Sindical.*

La estructura de una organización sindical se puede considerar como constituida a cuatro líneas:

1.- Línea de concentración: Constituya una unión para hacer un frente compacto en la lucha social, presentando una resistencia eficaz a los problemas laborales.

2.- Línea de centralización sindical: Se refiere a los sindicatos locales de una misma actividad que se unen dentro de una misma región, entonces se hallan bajo una dirección regional común. Esta estructura tiende cada vez más hacia la centralización de poderes y de funciones, y recibe también el nombre de estructura vertical sindical.⁴²

3.- Línea de Confederación Sindical: Existen intereses más generales que defienda, ya que son agrupaciones regionales y nacionales; en la esfera nacional, la agrupación sindical recibe el nombre de confederación, cuya autoridad suprema -

es el Congreso Sindical, al que acuden representantes de los -
sindicatos adheridos. Presenta entonces una estructura hori -
zontal. ⁴³

4.- Línea de Estructura Local: Se basa en la organización
que comprende a todos los trabajadores de una Empresa deter -
minada. En general consta de trabajadores y funcionarios que
trabaja con una sola dirección, aunque representen a personas
que tienen diferentes ocupaciones. ⁴⁴

Esta estructura es la que existe en nuestro medio, ya que
a los sindicatos pueden permanecer las personas afiliadas a -
un línea de trabajo, sin discriminación de oficios.

Entonces, desde el punto de vista estructural el Sindicato
local está compuesto por una Junta Directiva, elegida por una
Asamblea General de todos los afiliados. Esta Asamblea dice -
cuales son sus funciones y facultades; así mismo le delega au -
toridad, la que sin embargo le puede ser retirada mediante
la elección de una nueva Junta. Entonces es por esto que dentro
del Sindicato local no existe jerarquía de autoridades, en el
sentido de que la junta no es la máxima autoridad y por lo tan -
to no está en posesión de dar órdenes, ni tomar decisiones,
sin contar con la opinión de todos los afiliados. De aquí que
esta junta debe tener la mayor aceptación y apoyo que todos los
miembros del Sindicato estén dispuestos a prestarle en un mo -
mento dado.

La Junta Directiva estudia las reclamaciones que sea nece -
sario entablar, considera las relaciones con otros Sindicatos
sugiere la ampliación o supresión de Servicios Sindicales,
estructurar los estatutos que deben regirse.

En una palabra, que la pertenencia a esta Junta da la o -
portunidad para ejercer el liderazgo.

Además de una Junta Directiva, el Sindicato debe tener
comités clasificados de acuerdo a sus funciones; es así como
existen comités de reclamaciones, quienes se preocupan de
las relaciones de negociación con la directiva; también exis -
ten comités de Seguridad, de Educación, de Recreación, los -

cuales desempeñan muchos de las funciones sociales del sindicato.

Ahora bien, los miembros que conforman la organización sindical pueden ser todos los trabajadores que tienen contrato de trabajo con la Empresa a la cual pertenece el Sindicato. Estos miembros constituyen el total integrante de la Estructura Sindical y " las directivas sindicales" con los responsables directa o indirecta y frente a ellos, ya que si los sindicalizados son decididos y están organizados, se supone que pueden controlar el comportamiento de sus representantes y las políticas sindicales" 45

Al considerar la parte estructural, hemos de tratar también la organización tanto interna como externa que tienen los sindicatos.

En la organización interna atendemos aspectos tales como:

1.- AFILIACIÓN; Los Sindicatos son asociaciones de libre ingreso y retiro de trabajadores, pero en los estatutos se no mencionan las condiciones y restricciones de admisión.

La libertad de sindicalización se extiende a todos los trabajadores particulares y oficiales, con excepción de los miembros de las fuerzas militares. También los extranjeros pueden pertenecer a un Sindicato, pero no hacen parte de la Junta Directiva.

Así mismo se prohíbe ser miembro a la vez de varios sindicatos de la misma clase o actividad, es decir, que en general no se puede ser miembro de más de un sindicato.

De acuerdo a esto, es conveniente conocer las clases de Sindicatos que existen:

A.- DE EMPRESA: Están formados por individuos de varias profesiones, oficios o especialidades, que prestan sus servicios en una misma empresa. 45

B.- DE INDUSTRIA: Formados por individuos que prestan sus servicios en varias Empresas de una misma rama industrial. 47

C.- GENERALES: Formados por individuos de una misma profesión, oficio o especialidad. 48

D.- LE OFICINAS VARIAS: Formados por trabajadores de diversas profesiones distritales ó enconar s. Estos solamente pueden formarse en lugares donde no haya trabajadores de una misma actividad, profesión u oficio, con el número mínimo requerido para formar un Sindicato.⁴⁹

2.- MÍNIMO NÚMERO DE AFILIADOS. Todo Sindicato de trabajadores necesita para constituirse ó subsistir un número de 25 afiliados, siempre y cuando sean mayores de 14 años. Para los Sindicatos patronales se requieren no menos de 5 patronos independientes entre sí.

3.- ESTADUTOS: Son el ordenamiento constitucional de la organización sindical⁵⁰, es decir, que son el conjunto de normas que regulan la estructura interna, la forma de funcionamiento y las actividades externas del Sindicato.

Los estatutos deben expresar:

A.- La denominación del Sindicato y su domicilio y acerca de esto se afirma que "ningún sindicato puede usar como nombre social uno que introduzca a error o confusión con otro sindicato existente, ni un calificativo peculiar de cualquier partido político ó religión, ni llamarse federación ó confederación"⁵¹

B.- Su objetivo.

C.- Condiciones y restricciones de admisión.

D.- Obligaciones y directivos de los Asociados.

E.- Número, denominación, período, funciones de los miembros de la directiva; modo de elegirlos; reglamento de las reuniones.

F.- Cuantía y periodicidad de las cuotas ordinarias y su forma de pago.

G.- Procedimiento para decretar y cobrar cuotas extraordinarias.

H.- Sanciones disciplinarias, motivos y procedimientos de expulsión, con audiencia de los inculcados.

I.- Épocas de celebración de Asambleas Generales Ordinarias y las sesiones, debates y votaciones.

J.- Reglas para la administración de los bienes y fondos.

sindicatos, para la expedición y ejecución de los presupuestos.

L.-*Normas para la liquidación del Sindicato:* Es decir que un Sindicato se disuelva por razones previstas en los estatutos, por acuerdo de la Asamblea General, con el voto de las 2/3 partes de los miembros de la organización por sentencia judicial; por reducción de los socios a un número inferior a 25 toda modificación de los estatutos debe ser aprobada por la Asamblea General del Sindicato y revisada del Ministerio del Trabajo, Departamento Nacional de Supervigilancia Sindical.

Ahora bien, al referirnos a la organización externa de los Sindicatos, queremos dar a conocer la facultad o el derecho que tienen todos los Sindicatos de unirse o coaligarse en federaciones locales, regionales, nacionales, profesionales o industriales y estas en confederaciones. Las federaciones y confederaciones tienen derecho al reconocimiento de personería jurídica propia y las mismas atribuciones de los sindicatos, salvo la declaración de huelga, que compete puntivamente, cuando la ley lo autoriza, a los sindicatos interesados.⁵²

Al empezar a hablar del funcionamiento de los Sindicatos hemos de partir de que ningún Sindicato puede actuar, ni ejercer las funciones que los estatutos o la ley le señalen, ni ejercitar los derechos que le corresponden mientras no tenga el reconocimiento de su personería jurídica; esta se obtiene mediante el trámite legal ante el ministerio del trabajo y la resolución por la cual se concede la personería jurídica a un Sindicato debe ser publicada en el diario oficial por una sola vez, y empieza a regir 15 días después de su publicación.

Para que un Sindicato sea funcional en el sentido estricto de la palabra, cada miembro de la estructura sindical debe actuar y responder con entera responsabilidad ante lo que le corresponde; de esta forma el Sindicato tenderá a lograr el bienestar de cada afiliado, es decir que las actividades del sindicato no respondan a actividades particulares sino a intereses generales. Así mismo, las decisiones que se tomen, en su mayor parte deben ser aprobadas por todos los miembros, y solo de -

esta forma la organización sindical será responsable y democrática.

A pesar de que los Sindicatos desempeñan varias funciones vitales, algunas veces tienen problemas de integración y cohesión interna, porque como en cualquier organización se crean divisiones internas y conflictos, que pueden entenderse como respuestas a una crisis en la estructura o el funcionamiento mismo de la organización Sindical o la opción por un cambio ideológico que responda más a las necesidades de la época en la cual vivimos.

El Sindicato deberá desempeñar una función directa y de utilidad para los trabajadores, facilitándoles la lucha contra las presiones que actúan sobre ellos a través de la jerarquía de mando y el significado de su función es más claro en tiempos de conflictos, cuando la solidaridad alcanza su grado máximo.

4.3.5. CONVENCIONES COLECTIVAS DE TRABAJOS

"Son aquellas reuniones que se celebran entre uno o varios patronos o asociaciones patronales por una parte y uno o varios sindicatos o federaciones sindicales de trabajadores, por la otra, para fijar las condiciones que regirán los contratos de trabajo durante su vigencia" 53

Estas convenciones representan las reglas y políticas que rigen las relaciones entre la Empresa y sus Trabajadores organizados, o sea, las barreras que limitan las actuaciones y decisiones de las dos partes.

Una convención colectiva desde el punto de vista administrativo debe servir como base de entendimiento, ya que su contenido se refiere a llegar acuerdos sobre salarios, prestaciones legales y extralegales, condiciones de trabajo, etc. Es por esto que con ella se busca obtener servicios y resultados positivos que van a ser el reflejo del empeño que se le haya puesto a la preparación de la convención, como en su desarrollo.

Estas convenciones son necesarias por muchos razones: bien para mejorar el nivel de vida del trabajador, para incrementar la productividad o para mejorar las relaciones obrero-patronales.

He aquí la necesidad de que sean preparadas cuidadosamente por ambas partes, la Empresa y el Sindicato. Pero los de la Empresa deben ser llevados en forma más amplia, puesto que el Sindicato sabe que va a demandar y la Empresa solo lo conoce a lo largo de las negociaciones.

SINDICATO: Para que el trabajador logre una auténtica integración a la Empresa, debe motivarse hacia el trabajo que ha de realizar, brindándole así mismo oportunidades para que sienta suyo ese grupo de trabajo al cual pertenece, permitiéndoselo participar activamente en él e identifíquese hasta el punto de hacer propios los objetivos que persigue la Empresa.

Esto no es tan fácil de alcanzar en una organización en donde predomine el autoritarismo y en donde no se pongan en práctica las relaciones humanas, que predicen el respecto por la persona del trabajador, lo cual lleva implícito un tener más en cuenta al elemento humano con la Empresa y darle mayores oportunidades para su realización personal.

Sin embargo, dentro del sistema en el cual nos desenvolvemos, no todo lo anterior se cumple perfectamente, bien sea por la mentalidad de nuestros trabajadores o bien por la de los patronos, entonces surge como medio de enlace entre estas dos grandes partes de la Empresa el Sindicato, como grupo de presión que representa a los trabajadores y que negocia mejoras condiciones de trabajo, para lograr en parte satisfacer sus necesidades más inmediatas y que vivan en una forma más satisfactoria.

LISTA DE NOTAS.

¹ Lopez Jaena, "La educacion en el clima organizacional", ponencia expuesta en el Congreso Nacional de Relaciones Industriales, Cartagena, 1.973, pg. 3 (inédito)

² Lopez Jaena, Op. Cit, pg. 20.

³ Lopez Jaena, Op. Cit, pg. 7.

⁴ Berrayer Roberto, Sociologia Industrial pg. 35

⁵ Berrayer Roberto, Op. Cit pg. 57

⁶ Nallas Gilman, Psicologia Industrial pg. 267

⁷ Nallas Gilman, Op. Cit, pg. 249.

⁸ Yoda Dale, Manejo de Personal y Relaciones Industriales, pg. 719

⁹ Nallas Gilman Von, Op. Cit, pg. 257

¹⁰ Yoda Dale, Op. Cit, pg. 721-

¹¹ Yoda Dale, Op. Cit, pg. 722.

12 Ballen Gilman Van, O., Cit., pg. 269.

13 Yoda Pola, Op., Cit., pg. 729.

14 Ana Rojas y Fátima Recator, "Por los centros de la Historia", Fichero de Relaciones Humanas, Ediciones y Divulgación Colombiana Ltda, Bogotá, pg. 2

15 Idem.

16 Ballen Gilman, Op., Cit., pg. 75.

17 Nancy Yahn, Las Relaciones Humanas en la Industria, - Francisco González, 2da Edición, Buenos Aires, Editorial - Schuscher Contable, 1.961, pg. 15.

18 Baumgarten Franziska, Psicología de las Relaciones - Humanas en la Empresa, Trad. Federico López, 2da Edición - Barcelona, Editorial Labor S. A., 1.968, pg. 59

19 Baumgarten Franziska, O., Cit., pg. 87.

20 Baumgarten Franziska, O., Cit., pg. 90.

21 Baumgarten Franziska, O., Cit., pg. 93.

22 Idem.

23 Sana, "El Jefe" Curso completo de Relaciones Humanas División Asesoría de Empresa, Cartagena, 1.972, pg. 20.

24 Sana, Op., Cit., pg. 5-6

25 Sana, Op., Cit., pg. 8-15.

26 Sana, O., Cit., pg. 86-87

27 Serna, Oj., Cit., p. 90 18

28 Baumgarten Franziska, Oj., Cit., p. 97

29 Baumgarten Franziska, Oj., Cit., p. 108.

30 Baumgarten Franziska, Oj., Cit., p. 112

31 Baumgarten Franziska, Oj., Cit., p. 115

32 Unzueta Nizabal, Historia del Sindicalismo en Colombia, Editorial Revista Colombiana, 1.969, p. 21.

33 E. Inosa Justinián, "El Sindicalismo", Bogotá, Secretaría General de la U.T.C., 1.957, p. 7

34 Robert Gilman Von, ¿sículo, La Industrial, p. 52

35 Serna, "El Sindicato", Curso Completo de Relaciones Humanas, Movimiento Asociado a Empresas, Cartagena, 1.972, p. 3

36 Idem.

37 Idem.

38 Serna, Oj., Cit., p. 8

39 Fitch John, Fuerza Social del Sindicalismo, Editorial Vea, Buenos Aires, 1.964, p. 57.

40 Idem.

41

Torresdon Franch, y Otros, Estructuras Sindicales, Buenos Aires, Editorial Nueva Versión, 1.969, p. 58.

- 42 *Idem.*
- 43 *Idem.*
- 44 *Idem.*
- 45 *Tercer Tomo Tercer y Último, Op. Cit., 1974*
- 46 *Sena, Op. Cit., p. 5*
- 47 *Idem.*
- 48 *Idem.*
- 49 *Idem.*
- 50 *Sena, Op. Cit., p. 6*
- 51 *Espinosa Justiniano, Op. Cit., p. 10*
- 52 *Sena, Op. Cit., p. 7*
- 53 *Ulloa Dado, El Contrato Colectivo del Trabajo, Ed. Social Letras S.A., México, 1979, p. 24.*

5.- PROYECCION SOCIAL DE LA EMPRESA.

La situación laboral mencionada en el capítulo primero no es más que un decapito hecho a todos aquellos que en una manera u otra actúan en el campo social, ya que nuestro máximo interés es la promoción del hombre.

En el campo empresarial concretamente, es de nuestro conocimiento que inicialmente la Empresa solo se preocupaba por el aspecto económico, en lo que se refería a la productividad y cuando miraba al hombre, solo lo hacía en términos cuantitativos. Hoy por hoy, el elemento humano empieza a tenerse en cuenta, en lo que respecta a sus problemas, necesidades y aspiraciones, ya que estos comienzan a afectar su vida personal y familiar, también incide directamente en su desempeño laboral y por esto es que F&B afirma que "Un Estado de ánimo satisfecho y alegre aumenta el rendimiento".

Es por esto que en este capítulo se dan a conocer los recursos de que dispone una Empresa, para procurar un mejor ajuste del trabajador, así como procurar un mayor acercamiento entre ellos. Se tratará también la proyección de trabajo social en la Empresa, como medio de enlace.

5.1.- SERVICIOS Y BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES.

Existe por lo general una uniformidad en estos servicios y beneficios que proporcionan las empresas a sus trabajadores y empleados; sin embargo la aplicación de ellos varía en cada

empresa en particular, de acuerdo al capital de que disponga y subyacente de la apreciación que tenga hacia el personal que la bora bajo sus órdenes.

En el uso popular estos beneficios y servicios se describen como prestaciones sociales, y una parte importante del total de la compensación económica son los costos de estos beneficios y servicios para los trabajadores, que verdaderamente se llaman "Costos de Trabajo" y están incluidos dentro de la nómina de toda Empresa.

Para facilitar la descripción de ellos, los agruparemos de la siguiente manera:

5.1.1.- EL SALARIO O LA REMUNERACION DEL TRABAJO.

Aunque en un capítulo anterior se consideró la administra ción de salario, es necesario contemplarlo nuevamente, ya que puede considerarse como uno de los beneficios principales que recibe un individuo en pago de un trabajo que realiza.

Para evitar la dificultad de determinar el cálculo del sa lar io y la manera de apreciar el valor del trabajo, muchas em presas han implantado últimamente el pago de salarios a través del Contrato Colectivo de Trabajo, el que ha mejorado la si tua ción material del trabajador y los empleados.

Este contrato "es la expresión del convenio entre em presa o tr abajador sobre las condiciones del trabajo, especialmente del salario en su totalidad, estableciendo normas de or dena ción del trabajo y determinando el salario mínimo que ase gure la existencia del asalariado".²

A través de este contrato se regulan también los salarios para el patrocinio de estudiantes aprendices enviados por in sti tuciones que tienen objetivos educativos, por ejemplo el S_E U N A. Así mismo el pago por tiempo extra, o sea aquellas horas tr abajadas, fuera del honorario normal, o sea 48 horas se m ana - les. También el trabajo nocturno que generalmente se paga con un recargo del 35% sobre el turno regular de día. Es necesario aclarar la di ferencia existente entre el turno de noche y el

trabajo extra nocturno, el cual se paga con un recargo del 75% al salario normal.

Se establece así mismo el pago de los días festivos no trabajados, porque los trabajados deben ser en forma tripla en relación al día ordinario.

Se determina también el pago de las vacaciones, las cuales están fijadas en 15 días hábiles al año, más los días feriados que estén comprendidos dentro de este período, con lo cual se ha comprobado que no disminuye el rendimiento anual del hombre, sino por el contrario se aumenta, puesto que "el tiempo libre permite una liberación y una expansión de la personalidad en actividades de compensación".²

5.1.2.- LIQUIDACION DE CESANTIAS. FORMA DE SERVICIO. AUXILIO DE TRANSPORTE Y BENEFICACION.

El código sustantivo del trabajo en su artículo 249 establece que todo patrono está obligado a pagar a sus trabajadores y empleados, al terminar el contrato, un mes de salario por cada año de servicios y proporcionalmente por fracciones de año.

Esta cesantía debe liquidarse con carácter definitivo al terminarse el contrato de trabajo con la Empresa.

Con carácter parcial para adquirir, construir, mejorar bienes raíces destinados a vivienda, con determinados requisitos que van desde la carta de solicitud del trabajador al patrono para liquidar la cesantía para los fines antes mencionados, hasta la comprobación por parte de la Empresa de que el dinero dado ha sido destinado a las inversiones permitidas por la ley autorización por parte de la oficina de trabajo correspondiente.

En relación a la paise de servicio el código laboral determina que toda Empresa de carácter permanente, o sea "aquella cuya finalidad es la de desarrollar actividades estables ó de larga duración, cuando menos por un tiempo no inferior a un año",³ debe pagar a sus trabajadores, excepto a las ocasio-

86

nales, a) 15 días de salario por semestre, si su capital es de \$200.000.00 ó más; b) Una semana por semestre si su capital es menor de \$200.000.00.

Se deben pagar el 30 de Junio y dentro de los 20 primeros días de diciembre.

Al pago del auxilio de transporte están obligadas todas las Empresas sin consideración al capital y se establece en favor de los trabajadores que devenguen un sueldo hasta de - \$1.500.00 inclusive. El pago debe hacerse directamente al trabajador y la suma oscila entre \$50.00 a \$55.00 mensuales, según la ciudad.

Existen otros beneficios que ciertas empresas acuerdan con sus trabajadores, tales como: Prima de producción, prima escolar, prima por matrimonio, auxilio para enterrar, etc, que constituyen las llamadas "prestaciones sociales extralegales".

5.1.3.- REPARTO DE LAS GANANCIAS.

En los últimos tiempos se ha hecho del salario un medio para despertar el interés de los trabajadores, a través de la participación en las ganancias de la Empresa.

Sin embargo esta participación de los trabajadores en la Empresa, tiene diversas formas y solo se ha implantado en muy pocas empresas del mundo.

La mayoría de los autores consideran este beneficio como una suma pagada al trabajador fuera del salario pero sin que se convierta en la compensación de un salario insuficiente - que no alcance a cubrir las necesidades primordiales del trabajador, o sea que exista una verdadera participación en las utilidades deducidas de las ganancias y cuyo monto depende del total del provecho obtenido.

Como decíamos anteriormente la participación puede tomar diversas modalidades como veremos a continuación;

A) A cuantum determinado: Consiste en fijar exactamente por contrato ó por la ley la cantidad de utilidades correspondientes a cada trabajador.

UNIVERSIDAD DE GANAPUEBA

D) A cuenta indeterminada: la que queda al arbitrio de la Empresa:

U) Universal: Aquella que beneficia al trabajador sin tener en cuenta condición de ninguna clase.

D) Restringida: Se establecen ciertas condiciones a la participación, lo que reduce el número de participantes.

E) Extra contractual: Es cierta cantidad que concede la Empresa al terminar el año.

F) Contractual: Es el convenio a que llegan la Empresa y los trabajadores, que asegura fuera de sueldos o salarios un porcentaje en las ganancias netas. Esto asegura derechos y deberes de ambas partes.

G) Individual: Es la participación que se entrega directamente a cada trabajador, por partes iguales a cada uno, puesto que se considera que la colaboración fue del personal entero.

H) Colectiva: Es aquella mediante la cual se tiende a beneficiar a los trabajadores en forma conjunta.

I) En el beneficio a corto plazo: el valor a corto plazo expresado en los beneficios aparentes en el instante presente y por aquellos que se deducen del balance anual.

J) Beneficio a largo plazo: Depende de la prosperidad de la Empresa, que se traduce por sus posibilidades de beneficios en el futuro.

Estas modalidades de la participación tienen diversas formas de pago: A.- Con percepción Inmediata: La parte correspondiente a los trabajadores se les da al finalizar cada período económico.

B.- Con percepción Diferida: Los beneficios no se entregan en forma periódica a los trabajadores, si no ese dinero va a bancos, cajas de ahorro. Esto con el fin de que el trabajador utilice estos medios para ahorrar y es por esto que no es muy aceptado por ellos.

C.- En acciones: Mediante esta forma se tiende a establecer una comunidad de intereses. Estas acciones son nominativas y no se pueden cobrar. Se puede afirmar que esta forma ofrece la

cuya vinculación del trabajador a la Empresa.

B.- Otros fondos de pago: Permite la expedición de certificados de crédito de intereses fijos; así como también el pago efectivo y en acciones nominativas de lo que le corresponde al trabajador.

5.1.4.- MEJORES CONDICIONES DE VIDA.

Ultimamente se ha prestado atención al bienestar corporal del trabajador y del empleado y se han hecho muchos esfuerzos por mejorarlo.

Mejores condiciones de la vivienda: Este servicio implica compra y construcción de casas para los trabajadores, o cuando el capital de la Empresa no permite lo anterior, ayudarlos a comprar o construir sus propias casas, mediante préstamos a largo plazo con intereses favorables.

Estas facilidades tienen por objeto despertar la sensación de estabilidad y estrechar la unión en la Empresa.

Se ha concedido además de las viviendas, una serie de ventajas que estimulan la adhesión al establecimiento en que se trabaja como son: comedores o casinos, cuartos de descanso y eseo, con sus respectivos lavabos y demás servicios higiénicos.

Otras empresas considerando las limitaciones para la movilidad de un sitio a otro, han establecido el servicio de transporte para sus trabajadores desde y hasta el sitio en que laboran.

Otros de los servicios que tienen por objeto mejorar las condiciones de vida es la facilidad para la alimentación de los trabajadores y empleados y el más común de ellos es la cafetería. Sin embargo puede incluir comedores, cafeterías no dentadas, barras para tomar café o leche.

El crédito a los trabajadores es otro de los servicios que ofrece la Empresa, reconociendo las frecuentes necesidades por las que ellos atraviesan para obtener crédito. Para este servicio tratan de impulsar el ahorro, estimulando la participación en asociaciones de ahorro y préstamos, así como también

asociaciones de beneficio mutuo que hacen pequeños préstamos a los afiliados. Algunas empresas han proporcionado capital para que las anteriores se formen y han ayudado a los trabajadores en la consolidación de sus obligaciones y programación de sus pagos.

Existen también en algunas empresas, Cooperativas de Consumo para los artículos de primera necesidad o la afiliación a determinadas tiendas que permiten a los trabajadores comprar los productos de la firma a precio de descuento.

5.1.5.- SEGURIDAD SOCIAL E INDUSTRIAL EN EL TRABAJO.

Antiguamente no era preocupación del empresario el trabajador, ni mucho menos la seguridad de este. Solo el operario debía producir y era cosa suya el modo como lo hiciera y a nadie le preocupaba si con ello sufría daño. Entonces se observaba claramente que la Seguridad y la salud eran asuntos exclusivos del trabajador.

Más tarde y por motivos económicos más que sociales, ya que debían indemnizar aquellos que sufrían accidentes, las empresas comenzaron a tomar medidas de seguridad y fue cuando se comenzó hablar de Seguridad Social, que fue definida por la OIT como "el conjunto de medidas tomadas por la Sociedad y en primer lugar por el Estado, para garantizar a todos los ciudadanos médicos necesarios, así como asegurarles los medios de vida en caso de pérdida o de reducción de sus medios de existencia, causados por circunstancias no dependientes de su voluntad". 5

Estas medidas tienen por objetivo el de salvaguardar la salud del trabajador para conservar su capacidad de ganancia y ayudar al mismo y a su familia en casos de accidentes, enfermedad e incluso la muerte. Así como en la invalidez, vejez y desempleo.

Sabemos que entre los numerosos y variados problemas relacionados con los hombres que trabajan en el campo industrial son los accidentes de trabajo, los que se pueden definir como

90

" Todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca una lesión o perturbación funcional. " 6

Las causas de estos accidentes las podemos agrupar en dos categorías: 1.- Condiciones peligrosas y 2.- Actos peligrosos.

Los primeros implican algún aspecto del ambiente físico que determina o hace probable un accidente. " 7

Los actos peligrosos son aquellos que conducen a un accidente o aquellos fallos en la labor asignada que dan por resultado un accidente. " 8

Sin embargo un accidente puede ser causado por varias condiciones y actos peligrosos. Es así como por ejemplo a un hombre lo lleva a realizar un acto peligroso una serie de actos peligrosos, como pueden ser: Falta de visión por insuficiente claridad en el recinto, falta de adiestramiento, falta de coordinación en la labor que ejecuta. Observamos como hay factores que son propios del individuo que trabaja y son entonces causas internas pero no existen también causas externas o ambientales.

Entre las internas podemos considerar: a) Visión defectuosa, falta de coordinación muscular, características de la personalidad como son su inestabilidad emocional, estados de urgencia, ansiedad, depresión, etc. Otro factor puede ser la falta de experiencia y la capacidad de motorativa y perceptiva que posea el individuo.

Entre los factores externos determinantes en los accidentes se hallan las condiciones de visibilidad que las pueden proporcionar una iluminación defectuosa en el lugar de trabajo; también la temperatura inadecuada y la ventilación insuficiente pueden ser causas de la ocurrencia de accidentes de trabajo, la temperatura produce efectos que pueden aumentar también el riesgo de los accidentes, por lo cual debe existir entonces suficiente ventilación. Se aconseja así mismo una adecuada distribución de la maquinaria de trabajo, lo que puede proporcionar un mayor espacio para transitar sin correr ningún peligro. Existen también ciertos trabajos que implican cierto riesgo para la -

salud del que los ejecuta y para estos casos también la seguridad industrial toma medidas que van desde la selección del - que va a ocupar el cargo, quien debe tener excelentes condiciones físicas, hasta tomar precauciones en la ejecución misma del trabajo.

Las consecuencias de estos accidentes de trabajo pueden suponer lesiones sin ninguna trascendencia o sea que no producen heridas y si las producen son de poca importancia. Sin embargo - pueden provocar lesiones mucho más graves, que conlleven algunas veces a la invalidez.

Algunos trabajos también pueden traer enfermedades que son las llamadas Profesionales, las que podemos definir como " el estado patológico que sobrevenga como consecuencia de la clase de trabajo que se desempeña ó del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos ó biológicos". 9

Ahora bien, para prevenir estos accidentes de trabajo, se han aumentado las reglas de seguridad contra ellos y contra los efectos de los trabajos nocivos para la salud.

Es así como en los lugares de trabajo más peligrosos se instalan dispositivos protectores como enrejados, separaciones ó se modifican lo-s máquinas para evitar los accidentes ó se protegen con cubiertas.

Así mismo se advierte a los trabajadores que empleen ciertos elementos de protección como acretas, cascos, gafas, etc.; para los casos de insuficiente atención mecánica, son aleccionados contra los peligros que los amenazan. También son estimulados a prestar atención y prevenidos por medio de carteles y afiches.

Otro programa ideal de prevención de accidentes es el adiestramiento, del cual hablamos en el primer capítulo de este estudio y en el área de la prevención propiamente dicha, consiste en reducir el número de accidentes, haciendo que los trabajadores se comporten con seguridad y prudencia. Para esto muchas veces se les inscriben en cursos de Seguridad Industrial, el cual debe ser dictado por peritos en la materia .

Algunas empresas también pretenden la construcción de locales nuevos que sean más grandes, más claros, con mayor espacio, libres de polvo y humo, bien ventilados, con iluminación y temperatura adecuadas, evitando en lo posible el exceso de ruidos 10, ya que todo ello conlleva a la prevención de accidentes, así como también logra un mejor ajuste del trabajador a su área de trabajo.

5.1.6.- SALUD Y BIENESTAR.

Estas políticas proponen proteger los ingresos de los trabajadores que resulten muy afectados por los riesgos de su salud y de aquellas personas que dependen de ellos. 11

Funciona paralelamente al servicio anterior y actualmente existen organismos especializados para tal objetivo, como es el I.C.S.S. El seguro social obligatorio en Colombia fue establecido por la Ley 90 de 1946 y están sujetos a él los trabajadores, nacionales o extranjeros, que en virtud de un contrato de trabajo prestan servicios a determinada entidad de carácter particular, pública o semioficial. 12

Este seguro social cubre al trabajador contra los riesgos de enfermedad no profesional, maternidad y accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como también invalidez, vejez y muerte.

Como protección al trabajador, también la empresa se ha preocupado por la protección de su familia, y es así como presta sus servicios en forma directa a estos miembros y se afilia también a ciertas entidades que tienen por objetivo el velar por la familia del trabajador. Estas entidades pueden ser: Fénaleo, Caja de Compensación Familiar, que entre sus servicios tienen atención médica, odontológica, de especialistas; así como también programas de atención cultural y capacitativa para las esposas de los trabajadores. Así mismo el pago del subsidio familiar por cada hijo menor de 16 años que tenga.

Lógicamente el recibir estos servicios implica pasar por un proceso que se inicia desde el momento en que el patrón inscribe al trabajador en determinada entidad, hasta llegar

este a demostrar sus condiciones de acuerdo a las regulaciones existentes y así comenzar a beneficiarse del servicio.

Cuando la empresa no tiene afiliados a sus trabajadores y empleados al I.C.S.S., debe poner a disposición del personal un médico particular, cuyos honorarios debe pagar la Empresa. Así mismo debe estar dispuesto a proporcionar atención médica especializada, cuando el caso lo requiera.

Las empresas deben tener también un Departamento de Enfermería, el cual debe ser atendido por una persona capacitada suficientemente para proporcionar los primeros auxilios a los trabajadores en caso de necesidad. Esta enfermería para tales efectos debe estar acondicionada y provista de medicamentos para aplicarlos en los momentos de emergencia. Es por esto que no necesita disponer de medicinas para tratamientos, ya que estos serán proporcionados bien por el I.C.S.S. si están afiliados o bien por la Empresa en caso de médicos particulares.

El servicio de farmacia, por medio del cual se obtienen a precios cómodos, toda clase de medicinas, es otro de los servicios que puede proporcionar la Empresa a la familia de los trabajadores en lo que respecta a salud, ya que para éstos existe el servicio directo de la Entidad encargada de ello.

5.1.7.- SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL.

Muchos experimentos han demostrado que ciertos factores químicos influyen negativamente en el rendimiento del trabajo. Es por esto que se recomienda la práctica de una terapia social con los empleados y trabajadores víctimas de inadecuadas condiciones psico-sociales en el trabajo.

Muchas empresas han establecido el servicio de consejería u orientación profesional para ayudar a los trabajadores en las crisis personales que puedan presentárselas. Los problemas más comunes son los económicos, maritales, de personalidad, de adaptación en la Empresa, de inadecuadas relaciones obrero-patronales, quejas sobre el trabajo en sí, so-

sobre las instalaciones de la Empresa y sobre sus compañeros y jefes.

Este servicio tiene como objetivo el proporcionar al trabajador una persona que lo sepa escuchar y orientar, en los momentos en que así lo requiera, para que luego continúe trabajando con tranquilidad, y pueda desempeñarse efectivamente en su trabajo.

Estas funciones dentro de la Empresa las puede desempeñar un psicólogo ó sociólogo industrial y un trabajador social, pero de la labor profesional que puede desempeñar esta última, habla amos en el subcapítulo siguiente.

Estos servicios de bienestar al uico pueden contemplar am bien actividades recreativas para los trabajadores y su familia; el objetivo de estos programas es el de impulsar y facilitar el contacto social entre ambas partes de la Empresa.

Estas actividades recreativas contemplan los deportes y juegos al aire libre ó bajo techo, que son muy populares dentro de la industria; las actividades sociales que incluyen bailes, reuniones y fiestas en general; actividades musicales entre las que pueden destacarse: concursos, coros, bandas, etc; otras actividades arias como cursos nocturnos de aprendizaje ó perfeccionamiento de un arte u oficio, conferencias, bibliotecas, un ciones teatrales, excursiones colectivas de las directivas y el personal en general, ó de los hijos de los mismos, reuniones familiares, grupos de estudio y pasatiempos en general.

Estos programas además de servir de medio de enlace a las diversas partes de la Empresa, sirven para reducir la fatiga y la monotonía que proporciona el trabajo.

5.1.8.- LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DEL TRABAJO.

Estas medidas se aplican a la manera como debe ser organizado el trabajo para que el trabajador lo ejecute con mayor os uero y más provecho.

Entonces la racionalización del trabajo implica "la ordenación económica y sencilla del proceso laboral sobre la base de estudios de tiempo y movimiento, disposición adecuada -

del lugar de trabajo para el transporte de los materiales, con espacio suficiente para los movimientos y con todas las herramientas al alcance de la mano".¹³

Otra medida que se puede considerar dentro de la racionalización del trabajo, es la de introducir pequeñas pausas durante el trabajo para el descanso o tomar café. Es de advertir que en las empresas en donde estas no se han reconocido, de todas maneras los trabajadores lo toman arbitrariamente.

Estas pausas deben permitirse con el fin de mejorar las comunicaciones, para reducir la monotonía en el trabajo y aumentar la productividad durante el restante período de trabajo. Al mismo esa pausa permite que los trabajadores se conozcan entre sí y desarrollen una mayor identificación con los miembros del grupo de trabajo al cual pertenecen.

Los permisos concedidos a los trabajadores por petición de ellos puede considerarse dentro de esa racionalización del trabajo, puesto que esos permisos no implican pérdida de pago. Ellos están condicionados al propósito para el cual son solicitados.

5.2.- LA PROFESIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA.

Reconociendo la nueva concepción Hombre-Empresa, por la cual la organización empresarial no solo se debe preocupar por su función económica, sino también por la función social que hace que el elemento humano empiece a ser tenido en cuenta, para que por su satisfacción dentro del trabajo y por su realización como persona aida los mayores beneficios. Todo lo cual ha dado cabida al trabajo social en el ámbito industrial, como una de las profesiones que contribuyen a la consecución del mejor estar del hombre en la sociedad.

El objetivo de este subcapítulo es dar a conocer como puede contribuir dicha profesión a logro de esa realización del hombre en el marco empresarial, y para seguir un orden lógico, hemos de partir del momento en el cual se comenzó a sentir la necesidad de T.S. en dicho campo.

5.2.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y SITUACIÓN ACTUAL DEL TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL.

El trabajo social empresarial es primero de las especialidades del Trabajo Social y constituye una rama de trascendental importancia por el auge que ha logrado la rama industrial en la actualidad.

Se implantó por primera vez en Estados Unidos bajo el nombre de "Orientación Industrial" después de la Segunda Guerra Mundial y quienes lo desempeñaron y recibieron el título de "Consultores Industriales".

Su función principal era la de ayudar a los empleados en sus problemas personales y familiares, en cuestiones de la salud, atención de los niños, problemas mentales y dificultades económicas.

Con el aumento de las industrias y por consiguiente de los consultores industriales en ellas, los dirigentes sindicales empezaron a preocuparse sobre la posibilidad de que esos consultores pudieran parcializarse en la forma de enfocar los problemas personales y de trabajo en favor del patrón y se llegó el caso de su causadas de "Copias de la Gerencia", de tal manera que los trabajadores no les tenían confianza.

Por esta razón, las compañías industriales idearon un nuevo programa de consultores sindicales, y se les pidió a los más sindicatos que entrenaran para dicho puesto a trabajadores seleccionados, ya que ellos gozaban de la confianza de sus compañeros de trabajo. Estos cursos de adiestramiento no intentaban convertir en trabajadores sociales a los miembros del sindicato, sino que trataban de hacer que los voluntarios comprendieran la técnica de la entrevista simple y supieran clasificar los problemas sociales; así mismo podían resolver -----

cuestiones legales y de jurisdicción a medida que el Estado fue obligando a las entidades industriales a implantar políticas — sociales que cobijaron al trabajador y su familia, fue haciéndose más necesaria la presencia de Trabajo Social en la Empresa para facilitar el contacto social entre ambas partes de ella, y fue así como diversas empresas de Europa y América nombraron una trabajadora social. Sus funciones fueron muy diversas, por ejemplo con Francia ayudaba esencialmente a la familia del trabajador, cuando la esposa tenía dificultades económicas o en la crianza de los hijos; en una palabra la trabajadora social debía indicarles el camino para la mejor administración de una economía familiar, convirtiéndose en una protectora familiar.

En Norte América sin embargo, la trabajadora social de Empresa, debía cuidar más del trabajador mientras desempeñaba sus funciones en la Empresa, procurando una mejor adaptación en ella, así como también, facilitándole mejores relaciones entre compañeros de trabajo, con los Jefes y las Directivas en General.

En la actualidad los objetivos del Trabajo Social empresarial no han variado en su esencia, puesto que su preocupación principal continúa siendo el elemento humano de esa Empresa.

Ultimamente la Trabajadora Social ha tenido que asumir una función sumamente importante y delicada como es la de ser intermediaria entre los Jefes y el Personal, puesto que la desconfianza del trabajador en ocasiones es tan grande, que hasta las mejores propuestas son recibidas con gran recelo. Entonces, la trabajadora social "debe exponer objetivamente las ventajas reales, con argumento lógicos, de lo que se pretende hacer y proponer medidas adecuadas"¹⁵. Para esto se necesita, que la trabajadora social interprete fielmente su papel de intermediaria objetiva, a fin de que el personal se convenza de que ella, — que también es una empleada de la Empresa, se esfuerza en realizar su papel de la manera más imparcial que le sea posible. Entonces podemos decir que la trabajadora social debe ser negociadora, diplomática y defensora de los intereses tanto del empresario, como de los trabajadores, procurando asumir posicio-

nos contálos entre ellos.¹⁶

. Actualmente, no se considera estrictamente necesario inquirirse en la vida privada de los trabajadores, salvo aquellas cosas en las cuales, el comportamiento está afectando al rendimiento en su trabajo, entonces sí se recomienda interesarse por su vida personal familiar, puesto que la causa puede hallarse en esto.

Hablar de la situación concretamente en Colombia implica decir que el papel del trabajador social en la Empresa Colombiana, debe responder a las exigencias de nuestra problemática socioeconómica; de ahí la necesidad de una confrontación de nuestra profesión con la situación laboral nacional, es decir, revisar si las estrategias de intervención hasta ahora utilizadas responden a la situación empresarial.

Por eso es preciso destacar la necesidad de que las personas se promuevan, busquen su desarrollo y realización, a través de su relación con los demás hombres en los grupos en los cuales actúa, este campo relacional es el área específica de competencia del trabajo social en el campo empresarial, según afirma Jorge Valenzuela.¹⁷

Según esto entonces, los objetivos de la profesión se pueden traducir en ayudar a las personas, a que ellas por sí mismas busquen una adecuada realización y promoción personal-social dentro de esa estructura empresarial, sea que esta lo permita o que requiera de un cambio para poderlo lograr; pero en este caso entonces es preciso trabajar por establecer políticas de participación de las personas que integran esa organización y que exista igualdad de derechos y oportunidades, que conlleven a proporcionar un mejor clima de esas personas dentro de la Empresa.

Para lograr todo lo anterior es preciso entonces que el trabajador social, busque influir no solo a nivel de decisión de la política social y de bienestar social en las Empresas, trabajando no solo en la investigación y planeación sino en ejecución de las políticas, y de esta manera ejercerá sus funciones preventiva, curativa y promocional, bien como promotor, catalizador,

crítico o asesor.

No podemos descartar la gran oposición que puede encontrar la profesión de Trabajo Social en la Empresa para ejercer estas funciones, puesto que se requiere que la Empresa pueda de reconocer la necesidad de dicha profesión y que la considere tan indispensable, que la proporcione la consideración que merece; puesto que una trabajadora social es un profesional tan competente como otro cual, puede dentro de la estructura empresarial y puede contribuir eficazmente a la obtención de los objetivos trazados.

Entonces, por esto afirmamos que las funciones antes mencionadas lleven consigo una serie de actividades específicas como son concientización, investigación, capacitación y administración.

La concientización significa una toma de conciencia crítica de la propia situación que conduzca a una acción de transformación del medio, superando situaciones paternalistas, pasivas o conflictivas.¹⁸

Esta forma de conciencia, no debe ser solo del personal de trabajadores, debe ser sobretodo del nivel directivo y del Trabajo Social, porque nos analicemos ante el conocimiento objetivo de la realidad empresarial y laboral que nos rodea y tomemos una posición crítica ante ella.

La investigación implica no solo un estudio conjunto de la problemática de la Empresa, si no también la selección de alternativas de solución que conlleve a una planeación de la acción a seguir. La investigación es una actividad sumamente importante en Trabajo Social si se quiere trabajar en base a las necesidades reales y sentidos de las personas y de la Empresa, en la cual se labora. Además es un medio que nos permite fijar con que sistema cliente se va a trabajar en la Empresa, de acuerdo al balance que nos proporcione la investigación.¹⁹

La capacitación significa el preparar a las personas para asumir la responsabilidad laboral. En esta promoción de participación que se practica, lo cual traerá el beneficio empresarial y la realización personal de cada uno de las personas de ella.

Se requiere una actividad administrativa para planear adecuadamente la acción, dirigiéndola hacia la ^{participación} participación de -

100

todas las personas de la Empresa en el proceso administrativo a través de los sistemas de coordinación y comunicación que deben existir para lograr lo antes dicho.

Se puede decir que todo lo enunciado anteriormente es el proceso de intervención del Trabajo Social, que incluye etapas, tales como la investigación, la planeación, la ejecución y evaluación de programas unidos todos ellos a un elemento de aplicación universal que es la relación profesional, aplicación de acuerdo a unos principios básicos en Trabajo Social (aceptación, individualización, actitud exenta de juicios, etc.).

Anteriormente afirmáramos que el Trabajador Social debe dirigir su acción a diferentes niveles de la Empresa, entre los cuales debe establecer un continuo equilibrio para que sea más efectivo su influjo. Estos niveles son: 1.- De base popular o sea el trato directo con trabajadores de la Empresa. 2.- Nivel intermedio o profesional, es decir, el nivel de empleos donde se concentra la administración de programas y servicios en general. 3.- A nivel directo o sea influyendo en la planeación y dirección de la política socio-económica.

Sin embargo la influencia que pueda ejercer el trabajo social en estos niveles sería ineficaz, si se tratara de la acción independiente e individualizada de un trabajador social. Es necesario que haya parte de un equipo interdisciplinario, en el que la acción por alcanzar lo deseado sea responsabilidad de todos, puesto que en una empresa y en el campo específico de las relaciones sociales, el trabajador social es tan solo un elemento más en este conjunto de acción realizadora; además los problemas que se presentan pueden ser tan variados y complejos, que exijan indiscutiblemente la acción coordinadora de expertos en dichos campos.

5.2.2.- UN ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA.

Tomando como marco de referencia lo anteriormente dicho, es preciso afirmar entonces que el trabajo social debe ser reconocido como una de las profesiones necesarias en el campo empresarial, que pueda trabajar a través de los métodos bá-

sicos de la profesión: caso, Grupo y Comunidad; como también en los campos de la investigación, planeación y administración social.

Como se trató en el capítulo segundo es responsabilidad de una buena administración el definir con claridad los deberes y funciones del personal que labora en la Empresa y entre ellos - los del trabajador social, que bien puede trabajar a nivel administrativo o de servicios directos.

A nivel administrativo, le corresponde dentro del sistema laboral, contribuir en forma eficiente y dentro de la esfera - del Bienestar Social, a la ejecución del proceso administrativo, o sea como se dijo anteriormente, investigando, planeando, formulando políticas, programas y servicios, ejecutándolos y evaluándolos.

Conocidamente y en base a lo que hemos tratado a través de este estudio, el trabajador social ejerce funciones a nivel administrativo:

1.- Cuando haciendo parte de un equipo interdisciplinario, participa en la formulación de metas políticas y objetivos - de la Empresa. Se supone que al intentar formular políticas y objetivos, ya el equipo interdisciplinario ha pasado por los etapas de investigación y planeación de ellas. Dedicamos que metas políticas debido a que en unas el trabajador social no puede participar, por ejemplo en las económicas, concretamente en las de producción y ventas, debido a que requieren ciertos conocimientos profesionales, que no posee el trabajador social porque no son de su área de competencia.

Entonces puede participar en formulación de políticas laborales, o de Relaciones Industriales, que incluye política de Ingreso, de Educación. También en políticas sociales que tienen como fin procurar un mejor estar del elemento humano con la organización Empresarial.

2.- Cuando indica la necesidad de una reformulación de políticas y objetivos, porque los actuales así lo requieren.

3.- Cuando participa en la ejecución de metas políticas con

entonces en la de Ingreso, si: cuando intervenga en la estructuración de la solicitud de empleo, procurando que ésta contenga los aspectos necesarios y los dignos de tenerse en cuenta.

B: Reconociendo que la trabajadora social es un profesional competente y su opinión profesional acerca de lo que cuenta, la empresa puede delegar en ella la función de acoger algunas entrevistas, a través de las cuales se conocen ciertos rasgos de personalidad, de intereses, de aptitudes generales, que pueden ser de utilidad para la decisión final en la elección.

Se observa claramente entonces, que al cumplir estas funciones, la trabajadora social está íntimamente unida al jefe de personal y todo el trabajo se debe realizar en estrecha coordinación con él.

C: Cuando ayuda a los nuevos trabajadores y empleados que ingresan a la Empresa, en el proceso de socialización, procurando que conozca a la Empresa en todos los aspectos administrativos y complementarios, para que poco a poco se vaya ajustando a la Empresa en la cual presta sus servicios. Este conocimiento de la Empresa, implica también el que la trabajadora social dirija entre los nuevos trabajadores los recursos con que cuenta la Empresa para beneficio del personal de que dispone y la adecuada utilización de ellos, o sea la forma regular que se debe seguir para beneficiarse de dichos servicios.

En la política educativa el trabajador social trabaja en coordinación con el jefe inmediato del personal nuevo, - concretamente con el jefe de sección, si se trata de un trabajador.

Esto se cumple: A: Cuando orienta al jefe de sección en la labor que debe cumplir con el personal nuevo, como es la de introducirlo en la labor que debe desempeñar, función específica de él.

B: Cuando informa al jefe de sección que esta labor in -

ductiva requiere paciencia y solicitud de parte de él, para que el nuevo trabajador se ajuste debidamente al trabajo y a la Empresa.

C: Cuando se preocupa por la adecuada capacitación del personal en numerosos campos y es cuando propicia cursos dentro & fuera de la Empresa.

Ejecuta políticas sociales: A: Cuando se preocupa por crear ambientes de trabajo adecuados, mejorando las condiciones materiales de los mismos.

D: Cuando contribuye al mejoramiento de las relaciones humanas en la Empresa, principalmente obrero-patronales, sirviendo como canal de comunicación.

C: Cuando hace consciente a la Empresa de implementar un nuevo servicio los trabajadores, para lo cual establece los contactos necesarios a fin de ponerlo en vigor.

L: Cuando le proporciona activos de esparcimiento a los trabajadores, para que calgan de la rutina diaria del trabajo.

E: Cuando orienta su labor profesional con las familias de los trabajadores, principalmente en lo que respecta a la capacitación de las esposas e hijos; así como también con programas recreativos en general.

4.- Cuando participa conjuntamente con otros en la evaluación periódica de lo que se ha puesto en marcha, para poder saber si se continúa con ello, & si es necesario modificar & cambiar algo, teniendo presente siempre el bienestar de la Empresa y su personal.

Shona bien, analizadas las funciones administrativas del Trabajador Social pasamos a contemplar su trabajo de servicios directos en la Empresa.

El Trabajador Social en cuanto a servicios directos trabaja:

1.- A nivel individualizado, prestando orientación a las personas para que desarrollen sus capacidades y potencialidades y que participen más activamente en la solución de sus problemas y en la satisfacción de las necesidades que afectan su vida personal y social.

- 2.- A nivel grupal conociendo la dinámica de grupo para desarrollar capacidades y relaciones individuales y grupales, en la búsqueda de mejores condiciones de bienestar.
- 3.- A nivel comunidad procurando un adecuado funcionamiento social comunal, bien se trata con los trabajadores mismos de la Empresa, con sus familias, con la comunidad en que éstas habitan o con la empresa misma, cuando ayuda a prevenir y solucionar dificultades que pueden interferir su beneficio socio-económico. Esto lo cumple cuando ejerce funciones a nivel administrativo, como describíamos antes.

Como se observa este trabajo directo implica la aplicación de métodos específicos de Trabajo Social, que es la metodología científica que lleva consigo la aplicación de técnicas, habilidades y procedimientos específicos de la profesión.

Se trabaja concretamente a nivel directo:

- 1.- Cuando proporciona ayuda individualizada a aquellos trabajadores o empleados que tienen dificultades de índole psicológica, física, laboral o económica, que pueden tener su origen personal, social, familiar o laboral.
- 2.- Cuando a través de grupos proporciona terapia individual o colectiva y trabaja por la solución de problemas de relación, de educación, de recreación, etc. Estos grupos los puede formar con trabajadores, con jefes de Sección, con secretarías, con esposas e hijos del personal, con el sindicato, etc. En relación a los trabajadores se pueden formar grupos deportivos, con aquellos interesados en el deporte. También se puede formar grupos con aquellos trabajadores difíciles o con problemas de relación, para que a través de la dinámica grupal, adquieran principios de relación interpersonal y grupal. Así mismo es conveniente formar grupos con los jefes de Sección para fortalecer las relaciones entre ellos, así como también para poder facilitar la labor de ellos con el personal que tienen a su cargo, orientándolos en aspectos psicológicos y sociológicos que pueden resultar desconocidos para ellos y procurando facilitantes cursos de capacitación a través del

Sera por ejemplo.

Entre los Secretarios a veces se presentan problemas de relaciones y el método de Trabajo Social de Grupo resulta muy eficaz para la solución de este tipo de problemas.

Ahora bien, es muy necesario analizar el papel de la Trabajadora Social con el Sindicato como grupo. Anteriormente hemos analizado la influencia que tiene el Sindicato dentro de la Empresa, entonces el trabajo que ejerce una Trabajadora Social con El es indirecto, puesto que no puede sindicalizarse porque esto significaría parcializarse con una parte de la Empresa, como son los trabajadores y ya hemos afirmado, como su posición debe ser absolutamente imparcial, para que pueda servir de canal objetivo de comunicación.

Por razón de la función administrativa que cumple el Trabajador Social en la Empresa, y al no poder sindicalizarse, muchas veces no es aceptado por el Sindicato, el que en ocasiones considera que el Trabajador Social está "vendido" a la Empresa. Todo lo cual obstaculiza la labor profesional de aquel dentro del ámbito empresarial. Por tanto es por eso que afirmamos que se realiza un trabajo indirecto, puesto que el Trabajador Social debe tener habilidad y pericia para establecer relación con el Sindicato, haciéndolo ver la afinidad de objetivos y procurar ante todo, lograr la aceptación y colaboración de ese grupo en todos los programas que se realicen, porque ello significa aprobación y colaboración de todos los trabajadores, ya que el Sindicato goza generalmente de influencia entre todos ellos.

Para que estos programas logren aprobación por parte del Sindicato, basta analizar con ellos los beneficios y perjuicios que pueden traer, teniendo en cuenta siempre el mejoramiento del nivel de vida del trabajador, su desarrollo personal y social.

El Trabajador Social puede servir en ocasiones de mediador entre el Sindicato y la Empresa cuando aquel hace peticiones justas y utiliza medios que no estén en contra del criterio

de la profesional de Trabajo Social, si no por el contrario son compartidos por él. Así mismo les puede asesorar y colaborar en investigaciones relacionadas con las necesidades sociales de los afiliados y crear o mejorar servicios sociales para satisfacer las necesidades del sector de trabajadores.

Como es de notar juega un papel importante la relación que se establezca entre el Sindicato y el Trabajador Social, de manera que éste haga un uso consciente de sí mismo como profesional y utilice toda su habilidad, así como también las diversas técnicas de grupo para lograr aceptación de ese grupo tan influyente que existe por lo general en las Empresas.

Declaramos también que se pueda formar grupos con las esposas e hijos de los trabajadores y empleados, procurando siempre satisfacer necesidades afectivas, económicas y educativas que pueden existir en ellos. Es así como pueden seguirse programas culturales, sociales, capacitativos, recreativos, etc. que satisfagan necesidades e intereses existentes.

- 3.- A nivel de comunidad trabajamos cuando se procura un mejor ajuste del trabajador a la Empresa y viceversa, lo que conlleva a un mejor funcionamiento de esas partes y a un mejor logro de los objetivos buscados.

SUMARIO: Existen diversos servicios y beneficios en las empresas unos porque la ley los exige y otros obtenidos a través de convenios con los Sindicatos o por iniciativa de la directiva. Sin embargo, sea en la forma por la que fueren creados, con ellos se espera que faciliten el ajuste del trabajador y su apreciación de las condiciones y relaciones de trabajo. Estos beneficios evidencian el interés en los trabajadores, para ayudarlos a encontrar soluciones a sus necesidades y problemas, así como satisfacerles ciertos intereses y ambiciones que tienen como personas humanas. Así también intentan impulsar los sentimientos del trabajador, para lograr una identificación personal con

los intereses y objetivos de la Empresa.

Dentro de esta proyección Social de la Empresa se ha de ubicar también el Trabajo Social como profesión que con sus conocimientos, valores y métodos específicos tiene una responsabilidad en la contribución al bienestar social en la actual situación laboral colombiana, partiendo de una labor concientizadora en los diferentes niveles de la empresa y actuando en equipo para lograr esa mejoría que tanto se ha hablado en este estudio.

PGE DE NOTAS.

¹ Demagógica, Francés, y etimología de los Polosianos
sucesos en la España, Trad. de Federico López, Segunda Edición,
Barcelona, Editorial Labor S.A., 1968, p. 39

² Demagógica Francés, Op. Cit., p. 69.

³ Carlos Tito Llorca, El primer Laboral Colonial, 1972,
ca, Legislación Española, 1972.

⁴ Pedro Polo, Reserva de Personal y Polosianos Industriales
los, Trad. José Soto, Segunda Edición, Barce, Com. de la Com.
Central S.A., 1970, p. 675

⁵ José Adolfo y Dolores Carlos, "Cartilla Informativa -
del I.C.S.S., Segunda Edición, Texto preparado por el Depto. de
jurídico del I.C.S.S., Bogotá, 1969, p. 5

⁶ José Adolfo y otros, Op. Cit., p. 75.

⁷ Polosianos, etimología Industrial, Trad. José Tom
Segunda Edición, Barcelona, Ediciones Martínez Roca, 1971, -
p. 371.

⁸ Idem.

- 9 Zee Adolfo y otros, *Op cit.*, pag. 15.
- 10 Bourgonon, Francisca, *Op cit.*, pag. 27.
- 11 Yoda Dole, *Op cit.*, pag. 608
- 12 Zee Adolfo, y otros, *Op cit.*, pag. 7
- 13 Bourgonon Francisca, *Op cit.*, pag. 23
- 14 Frandenler, Uelita, Dinámica del Trabajo Social, Tercer
Luz Rocío Troje, Caracas, Editorial For Caracas, 1969, p. 527.
- 15 Bourgonon, Francisca, *Op cit.*, pag. 26.
- 16 Ideas
- 17 Valenzuela, Jorge, El Trabajo Social Autónomo o Sociológico
Lima, Bogotá, Editorial Cies, 1970, pag. 6.
- 18 Sordino, Rocío Elena, "El Trabajo Social de Empresa en
Medellín", Revista trimestral Andí, 6º 6, Medellín, Editorial
Dedout, 1967, pag. 14.
- 19 Truchón Rocío del Socorro, Notas de Clase tomadas por
Rilegro Suarez, Seminario de Metodología Integrada, Escuela de
Trabajo Social, Universidad de Cerezo, Cerezo, 1973.

6.- REALIZACION DE LOS CAPITULOS ANTERIORES EN LA PRACTICA INDUSTRIAL.

Con el fin de no quedarnos solamente en el plano de la teoria, la cual no tendría razón de ser si no se lleva a la práctica, consideraremos en este capítulo la realidad que presenta una determinada Empresa, que vamos a imaginar de Refrigeración, la que será tomada como mero ejemplo dentro de este estudio. La razón por la cual nos veremos obligados a precisar la Industria de la Industria, Refrigeración en este caso, es por la necesidad de fijar políticas y objetivos, los cuales es obvio, tienen que ser diferentes en las diversas Industrias. Se trata entonces de un ejemplo típico imaginario.

Teniendo en cuenta los diversos conceptos que hemos tratado en los capítulos anteriores, los que nos servirán de marco técnico para analizar objetivamente la Empresa, tomada como parte práctica de este trabajo, dividiremos este capítulo en tres subcapítulos, el primero de los cuales presenta el aspecto administrativo de la Empresa; en el segundo subcapítulo analizaremos la Integración del trabajador en la Empresa y luego en un tercero se dará a conocer la proyección social de la misma.

6.1.- ASPECTO ADMINISTRATIVO.

6.1.1.- BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA.

La creación de "EL POLLO" (nombre imaginario), fue la culminación de la iniciativa del Sr. FRUST (imaginario), quien con el deseo de cooperación en pro del progreso económico de Ubia, sentó en Mayo de 1958, bases firmes para el establecimiento de una gran industria de Refrigeración en la línea doméstica. En 1959 tomó vida jurídica la nueva razón social. Esta Empresa cuenta con cinco accionistas.

MM

En lo que respecta a la situación jurídica, EL PULO fue creada por medio de una escritura pública N° 2040 del 4 de Julio de 1959, bajo la cual se constituyó la sociedad limitada denominada "EL PULO LTDA, INDUSTRIA DE REFRIGERACION". Posteriormente fue transformada en sociedad comandita por acciones, bajo la razón social de "EL PULO LTADA Y COMPAÑIA COMANDITA POR ACCIONES", mediante escritura pública N° 2743 de Agosto de 1969.

6.1.2.- POLÍTICA Y OBJETIVO.

De acuerdo a como hemos señalado en la Historia de la Empresa - se trata de una Empresa dedicada a la producción de artefactos de Refrigeración en la línea doméstica, es decir, se fabricaban neveras y aires acondicionados.

Sin embargo, después de analizar detenidamente la situación del mercado nacional, los directivos cambiaron de política a partir de 1969, dedicando su actividad a la producción de artefactos de refrigeración en la línea comercial, exceptuando el aire acondicionado, que por las características especiales del clima de la costa, en donde está ubicada la Empresa, se exige la continuidad de esta línea.

Al dedicarse a la línea comercial, tiene como políticas futuras, el de lanzar al mercado una serie de artefactos comerciales, que no son producidos por ningún otro fabricante del país, teniendo siempre en cuenta las necesidades del consumidor (Urbano). Pero para llevar a efecto esto, se tiene planeado una ampliación de la Empresa, especialmente en la planta de producción.

Para hacer realidad estas políticas y lograr cumplir con el objetivo de incrementar la producción de artefactos, es necesario que se vendan sus productos y para tal efecto cuenta en el país con una red de 168 distribuidores, localizados en los principales centros del país y 8 distribuidores en el exterior, puesto que desde 1964 inició la exportación de sus productos a países de Centro y Sur América, donde por la calidad y presentación de sus productos, están a la altura de los producidos en otros países.

Se ha de notar también, que la Empresa se ha vinculado al mercado de Panamá y ha montado en compañía de socios panameños una industria para fabricar artefactos de refrigeración, que llevarán el nombre de

1. SEVE y se han comprometido a prestar ayuda técnica.

Como se observa la Empresa además de atender las demandas del mercado interno, ha extendido su radio de acción al exterior, lo que permite notables niveles de producción, para incrementar las exportaciones y por consiguiente las divisas.

Estas políticas de producción se traducen en el objetivo común que persiguen los integrantes de la Directiva, como es el producir artefactos que satisfagan el mercado, para sostener el prestigio que ha adquirido a través de sus 15 años de experiencia, en los cuales se ha distinguido por la calidad de sus productos, que se han impuesto en todo el territorio nacional y en el extranjero, por medio de su amplia red de distribuidores.

Aparte de las políticas estrictamente económicas administrativas, la Empresa tiene una política social, que aunque no se halla definida claramente, se deduce por la disponibilidad de servicios que ofrece a sus trabajadores, los que analizaremos un poco más adelante.

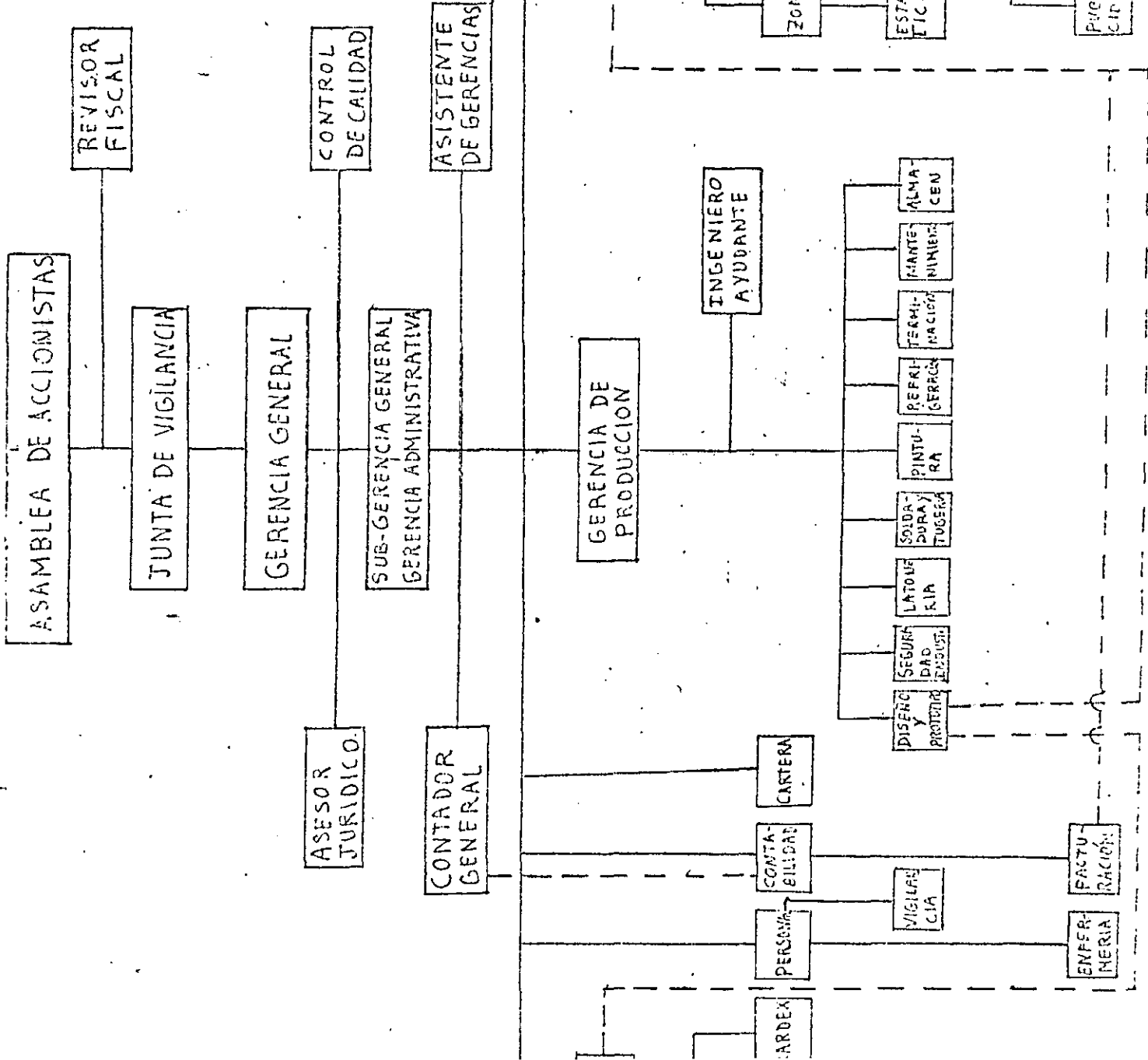
6.1.3.- ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEBTO.

Se puede definir "El FUL" como una organización lineal con asesoramiento, puesto que posee una estructura más o menos compleja y las decisiones que se toman no son responsabilidad de una sola persona, si no que es necesario la intervención de los accionistas, quienes en base a unos estudios presentados por los diferentes departamentos, toman decisiones.

Estructuralmente hablando, la Empresa está organizada de la siguiente manera, como podemos apreciar en el organigrama adjunto.

Existe ante todo una asamblea de accionistas, que como dijimos anteriormente son cinco. Ellos han delegado la máxima autoridad en uno de ellos, quien hace de Gerente General en la Empresa. Luego existe una Subgerencia, cargo que ocupa también un accionista y quien hace las veces también de Gerente Administrativo. Existen además y dependiendo directamente del Subgerente, el Contador General y el asistente de Gerencia. De aquel depende el personal de Contabilidad y Facturación. Dependiendo del Subgerente y a la misma altura se hallan las Gerencias de Materiales, de producción y de Banca.

UNIVERSIDAD DE CAYAMA
DEPARTAMENTO DE
INGENIERIA



Sin embargo, es de advertir que estos gerentes no son accionistas de la Empresa.

La Gerencia de Materiales es la encargada de procurar la materia prima necesaria para la producción de los artefactos y de esta gerencia depende directamente Compras Nacionales, la Importación y Almacén, cuyo control se efectúa en la sección de Kardex.

La Gerencia de Producción responde por el proceso de fabricación propiamente dicho. Para efectos de éste existen diversas secciones, al frente de las cuales están unos jefes, quienes tienen a su vez un personal de trabajadores necesarios para ejecutar la acción de producción de los artefactos.

Como necesariamente la producción no pueda quedarse en la Empresa, si no que debe venderse, es por esto que existe una Gerencia de Mercadotecnia, que es la encargada de gestionar en el mercado las ventas y ella controla prácticamente la producción que salga, ya que de acuerdo a como sean las demandas, así será la producción.

Las posiciones que se dan dentro de la Empresa están determinadas por esta estructura administrativa. Entonces se puede deducir que la máxima autoridad recae en el Gerente General, pero debido a ciertas circunstancias, como el no encontrarse en la ciudad donde funciona la Empresa, éste ha tenido que delegarla al Subgerente, quien hoy por hoy asume toda la responsabilidad. Los Gerentes de Materiales, Producción y Ventas tienen la misma posición y son Jefes de la Sección por la cual responden. El ser Jefe implica que son la máxima autoridad en su Departamento y tienen la responsabilidad de desarrollar las funciones asignadas a cada Departamento.

El Gerente de Producción tiene a su cargo además de un ayudante, los jefes de Sección, quienes a su vez deben tener autoridad sobre el personal de trabajadores que tienen a su cargo y así mismo sobre ellos descansa la responsabilidad de la producción en él.

Dentro de la Empresa también existen como es lógico las secretarías de cada una de las Gerencias y ellas tienen un mismo estatus dentro de la Empresa. Sin embargo, entre ellas es común el destacarse al ser por ejemplo, Secretaria de la Gerencia General. Posible-

ento, esto descansa en la responsabilidad y el trabajo que ejerce de acuerdo al nivel en el cual se halla.

Las diferencias de posición entre el personal administrativo radican principalmente en el salario devengado, el cual va de acuerdo al cargo ocupado, así como también por la responsabilidad que - Esta representa.

6.1.4.- PROCESO ADMINISTRATIVO.

De acuerdo al objetivo principal de esta Empresa que es el de producir artefactos de refrigeración como ya lo hemos dicho, el proceso administrativo para la producción de estos artefactos se inicia con el estudio anual que presenta la Gerencia de Ventas a la Junta de Accionistas, estudio que se hace del año inmediatamente anterior y el cual determina la demanda de los artículos producidos por la Empresa. Como es lógico este estudio mostrará la demanda que haya tenido en operato en relación con otro, lo cual costabace la necesidad de una mayor fabricación de ese artículo. Así como la Gerencia de Ventas presenta las negociaciones hechas a través de sus distribuidores, las que hacen de un año para otro. Así sea que pedidos que fueron hechos en 1972, solo se entregan en 1973, de acuerdo al orden de pedidos.

Entonces continuando con el proceso administrativo, este informe presentado por ventas a la Junta de accionistas, es estudiado por ellos y por la directiva, es decir, hacen parte de este estudio los diferentes gerentes existentes. De este estudio conjunto resulta el plan anual de producción, el cual es pasado directamente al Gerente de Producción, y es responsabilidad de él, el modo como lo ejecuta.

Este plan anual es dividido en programas mensuales por el Gerente de Producción, conjuntamente con el ayudante y es pasado a los jefes de Sección, quienes lo reparten en tareas semanales. De acuerdo a estos programas mensuales, la Gerencia de Materiales debe a su vez proporcionar oportunamente la materia prima necesaria para producir cada uno de los artefactos a fabricar. En la planeación de estos programas mensuales de producción no participan los

jefes de Sección, sino con pasados de la Gerencia y solo ellos deben cumplirlo. Inclusive a veces, no tienen autonomía para ejecutar el plan semanal.

Luego esos artículos producidos son pasados a la Gerencia de Ventas, en su sección de Despacho, quienes ya saben para donde va dirigido el pedido, según informes pasados de la Gerencia de Ventas. El pago de los pedidos ya es responsabilidad de la Gerencia de Ventas también, a través de los distribuidores.

6.1.5.- ADMINISTRACION DE PERSONAL.

En este aspecto contemplamos el proceso de selección de Personal, el de fijación de salarios y el de inducción en el trabajo.

A.- Proceso de Selección: Si se trata del caso en el cual un trabajador o empleado se retira por su voluntad, generalmente deja reemplazo y previamente él lo entrena. Pero cuando existe la vacante en la Empresa, generalmente se publican anuncios en los periódicos. Como es natural debido al anuncio publicado en los periódicos, se presentan muchos candidatos, cada uno de los cuales es entrevistado en primer lugar por el Subgerente. Si se trata de un trabajador, es entrevistado también por el gerente de Producción.

A través de la entrevista se conoce del candidato: Los estudios realizados, lugar donde trabajó antes y se le pide los nombres de personas que los conocen. Si se trata de un cargo a nivel administrativo no se requiere ni presentar certificados académicos, ni requiere ningún examen. Solo bastan dos cartas de recomendación de dos puestos anteriores y una buena presentación. Cuando se refiere a un trabajador de planta depende también del cargo que vaya a ocupar. Es decir, si se solicita un oficial de primera, necesariamente es sometido a un examen práctico, presentado ante el Jefe de Sección que le corresponde. Si se trata de un oficial de Segunda o de Tercera no es sometido a ningún examen. Inclusive no se exige un grado académico mínimo para ellos. Sea para uno o para otro, los papeles que se deben presentar son: Libreta militante, Papel del Bos, Carnet de Salud, dos cartas de recomendación

de puestos anteriores. Es sometido a un examen clínico pero antes de entrar a trabajar, si no después de haber sido aceptado y contratado.

La solicitud de empleo contempla las siguientes áreas: 1.- Información Personal: Nombre, dirección actual, teléfono, lugar y fecha de nacimiento, Edad, Nombre de los padres y si están vivos; 1.º de cédula, de Libreta Militar, Pase de chofar, Certificado Judicial, Carnet del Seguro Social, indicando dónde fueron expedidos. Listado de personas que tiene a su cargo, parientes que trabajen en la misma Empresa. Los estudios realizados. Anotar nombre y dirección de ocupación de dos personas que pueden dar referencias personales de él.

2.- Información de Trabajo: Indicando nombre, dirección, teléfono, salario ganado, tiempo servido, anotar las dos últimas Empresas donde ha trabajado. Labor en la que es más eficiente. Si se trabaja actualmente, indicar dónde, salario y tiempo servido.

3.- Empleo Solicitado: Cargo solicitado y Fecha en que podría comenzar a trabajar. Salario a que aspira. Si trabajó anteriormente en la Empresa y el motivo de salida. Lugar de la Firma del Solicitante.

4.- Espacio para el Empleador: Donde quien fueren verificadas las referencias, por quien fue entrevistado, Fecha de Contratación y Cargo a ocupar, el Salario y archivarlo como elegible o no elegible.

Ahora bien, según informaciones proporcionadas tanto por empleados como por trabajadores, estas solicitudes en ocasiones son llenadas después de contratado el candidato, de manera que básicamente ante el criterio de selección lo proporciona la entrevista final, que puede estar a cargo del Gerente Administrativo o del de producción. En esta entrevista, si se va a contratar se le informan cuestiones tales como honorario, reglamento interno, jefes inmediatos y prevenciones generales.

B.- Momento de Fijación de Salario: La fijación del salario - venta de acuerdo al cargo que se vaya a desempeñar. Si se trata del personal de planta, el salario dependerá de la categoría que tenga,

115

es decir, si es oficial de primera, de Segunda o de tercera. Los de primera son aquellos que tienen cierto grado de capacitación o experiencia, puesto que esta última la puede adquirir a través de los años de trabajo. El Oficial de Segunda difiere del anterior - solo en el salario - y el oficial de Tercera o ayudante, que está catalogado como ayudante de primera o de segunda, es aquel que tiene el parecer poca capacitación y experiencia.

Entonces decíamos que el salario va a depender de la categoría, es así como los oficiales de primera ganan desde \$ 61.20 a - \$ 58.20 diarios; los de Segunda de \$ 57.70 a \$ 56.10; los ayudantes de primera ganan desde \$ 55.20 a \$ 49; Los ayudantes de Segunda - tienen un salario que oscila entre \$ 46.20 a \$ 36.20.

Ahora bien, el salario mínimo en la Empresa, el cual se tiene al ingresar por primera vez es de \$ 25 diarios; pasados los dos primeros meses se hacen un aumento que puede ir desde los \$ 29 a - \$ 33.20 diarios, de acuerdo con el desempeño demostrado, así como también con su comportamiento; entre los 3 y 6 meses su salario - puede llegar a ser de \$ 36.20. Pero al cumplir los 6 meses pasa a ser ayudante de primera, en forma tal que su salario es de \$ 46.20. El aumento de sueldo de los seis meses en adelante depende del ingreso demostrado por el trabajador y del tiempo que transcurra.

Es necesario considerar que en la Empresa hoy operarios que son aprendices del Sora y a éstos se les paga de acuerdo a la categoría activa en que se hallen.

Esas categorías fueron establecidas hace poco tiempo y se hicieron en base a la antigüedad del trabajador, puesto que a más tiempo de trabajo, mayor salario, así como también mayor experiencia y aprendizaje.

Se han presentado situaciones en las cuales se notina un trabajador cuyo cargo necesita cierto capacitación, como por ejemplo soldador, pintor, etc.; entonces se ha hecho necesario contratar un trabajador capacitado o sea un verdadero oficial de primera, el cual entra a la Empresa ganando de \$ 45 a \$ 50 diarios.

Cuando se requiere algún cargo administrativo o a una secretaria, el salario fijado es de común acuerdo entre el contratante y

el contratado, así como también según la categoría y la responsabilidad que exige el cargo. Los salarios a nivel administrativo - los podemos clasificar: el máximo mensual es de \$ 4.660 y el mínimo mensual de \$ 1.000. Los de los Jefes de Sección van desde \$ 1300 hasta \$ 3500.

C.- Proceso de Inducción en el Trabajo.: Según información obtenida a través de los Jefes de Sección y de los trabajadores y empleados nuevos, esta inducción contempla la orientación que el Jefe de Sección da al trabajador en relación al trabajo a ejecutar; se le informa también los riesgos que conlleva al hacerlo, motivo por el cual debe hacer uso de la seguridad en el mismo y de los elementos de protección que existen para procurar ciertas medidas de seguridad contra los accidentes. Así mismo se le informan las reglamentaciones a nivel seccional las que debe someterse. Sin embargo - se afirma que para evitar los accidentes, es necesario también, - que además de lo anterior, la Empresa cumpla ciertas condiciones físicas y ambientales que eviten en lo posible aquellos. Estas condiciones son por ejemplo: mayor espacio para transitar, lo cual en ocasiones es imposible hacerlo con facilidad; así como que exista conveniente iluminación, y ventilación y temperatura adecuadas que brinden facilidad y comodidad al trabajador al realizar sus funciones.

En relación a la rotación de puestos, lo que implicaría el aprendizaje de una nueva labor, no es utilizada en la Empresa, por que se supone que esta rotación de cargos por necesidad un aprendizaje llevaría tiempo y por consiguiente atraso en la producción semanal o mensualmente planificada. Así mismo esta rotación puede conducir al progreso o atraso, de acuerdo a la Sección a la que sea trasladado. Por ejemplo: las secciones de latonería y refrigeración son las de mayor responsabilidad y es donde se hallan los oficiales de primera, puesto que se requiere cierta capacitación en estos oficios. Entonces al implicar mayor capacitación necesariamente habla que aumentar el salario. De ahí que la mayor parte del personal de la planta está de acuerdo en implementar la rotación de puestos, ya que esto además de llevar consigo el adquirir más experiencia

cia y nuevos conocimientos, es decir, no permanecer "atascados", traerla a la Empresa sus beneficios que perjudicia, por cuanto, - el quedan vacante el puesto, por motivos diversos como despido, renuncia, incapacidad, etc., no se perdona tiempo entrenando bajo esas circunstancias, el personal que se necesitare, entendiéndose que puede conducir a errores, dada la urgencia del momento. Así - como tampoco, se tardará que recurra a solicitar personal competen - te para que desempeñe el cargo, pudiéndola dar la oportunidad a un trabajador que lleve varios años de servicio a la Empresa.

Atenga bien si se trata de un empleado de administración, de - penar las circunstancias por las cuales queda vacante el puesto. - Si es por renuncia voluntaria, por lo general antes de irse defini - nitivamente, entrena a aquel individuo que lo va a reemplazar. Si se trata de despido, siempre existe algún empleado que pueda y de - ba entrenar al nuevo empleado y luego éste, como se supona que - trae experiencia del cargo que ahora desempeña, deberá responder - con prontitud a dicho entrenamiento y luego desconvolverse por sí solo.

6.2.- INTEGRACION DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA.

En este subcapítulo se pretende dar a conocer la manera como se da ese proceso de ajuste del trabajador en la Empresa y la per - cepción que tienen los trabajadores. Utilizaremos entonces informa - ción obtenida a través de entrevistas y el resultado de las encue - stas realizadas a los trabajadores, abarcando los aspectos que deben incluirse en esta tema.

6.2.1.- PROCESO O AJUSTE A LA EMPRESA.

Este proceso se inicia desde el momento en que se llega a ser parte de la Empresa y comienza a prestarle sus servicios. Su presen - tación será de acuerdo con el cargo que vaya a ocupar. Es decir, - si se trata de un funcionario de categoría, será presentado en una reunión a toda la directiva. Si se trata de un empleado de adminis - tración es presentado solamente al jefe inmediato y a la persona - que va a entrenarlo y a la cual puede dirigirse en el momento que

requiera una nueva orientación. No es presentado a sus compañeros más inmediatos y es cosa suya si creaba o no relaciones interpersonales con otro empleado. Si se trata de un trabajador, el Gerente de producción lo presenta al Jefe de la sección en la cual va a ser ubicado y éste a su vez lo presenta a los compañeros más inmediatos, en el caso de ser una sección que tenga mucho personal, puesto que al presentarlo a todos implicaría realizar una reunión. Es el caso por ejemplo de Latonería, Refrigeración, Pintura. Si se trata de una sección que disponga de menos personal y de acuerdo al Jefe de Sección, el nuevo trabajador será presentado a todos sus compañeros.

6.2.2.- *CURAL Y ACTITUDES ASUMIDAS POR EL TRABAJADOR FRENTE AL TRABAJO Y A LA EMPRESA.*

Utilizando cuadros estadísticos daremos a conocer las características personales de los trabajadores de la Empresa, luego el aspecto económico de los mismos y el aspecto laboral, desde el punto de vista del trabajador.

A.- *Características Personales:* A continuación presentamos lo referente a la Edad, grado de instrucción, estado civil, número de hijos, puesto inicial y actual, aspectos que sirven para identificarlos a 88 trabajadores de una Empresa.

CUADRO N.º 1
 RELACION ENTRE LA EDAD DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA Y
 EL GRADO DE INSTRUCCION DE LOS MISMOS.
 CARTAGENA 1973.

Edades	sub totales	Grado de instruccion.			
		Kinder segundo.	tercero quinto.	Primero tercero.	cuarto sexto.
50 - 46	4	1	2	1	-
45 - 40	13	4	7	2	-
39 - 35	17	9	6	1	1
34 - 30	13	9	2	2	-
29 - 25	21	9	11	-	1
24 - 20	20	4	8	8	-
sub totales	88	36	36	14	2
totales:	88.				

Se observa que de los 88 trabajadores encuestados, 20 ó sea el 22.7 % se hallan en una edad entre 20 y 24 años; 21 ó sea el 23.9 % tienen edades entre 25 y 29 años; entre los 30 y 34 años - hay 13 trabajadores que representan el 14.8 % del total; hay 17 - que se hallan entre 35 y 39 años ó sea que representan el 19.3% - de la población estudiada; hay 13 ó sea 14.8 % que tienen edades - entre 40 y 45 años y solo un 4.54 % ó sea 4 trabajadores se hallan con edades entre 46 y 50 años.

Si consideramos como trabajadores jóvenes aquellos cuyas edades estén comprendidas entre 20 y 34 años, hemos de afirmar que - en la población estudiada prevalecen los jóvenes, ya que son 54 - trabajadores que representan el 61.3 % de la población total, en - relación a 34 trabajadores ó sea el 38.7 % cuyas edades están en - tre 35 a 50 años. Entonces es de suponerse que la juventud se halla en plena capacidad productiva, puesto que disponen de mayor vitalidad, más energía y trabajan con más entusiasmo por su espíritu

joven. Además es lógico también que aquellos que se hallan en edades mayores han trabajado más tiempo, entonces puede existir más cansancio y por lo tanto menos productividad. Sin embargo, - la experiencia nos demuestra que a más edad hay mucha más responsabilidad al trabajar, puesto que hay más madurez. Esta responsabilidad demuestra en conservación del honorario de trabajo, - mayor disciplina, mejor comportamiento, menos absentismos, etc. Es de advertir que este personal maduro en la Empresa, es aquel que trabaja en ella casi desde su creación, por lo tanto puede que exista en ellos más apego a la Empresa, así mismo tienen mayores experiencia en el trabajo, y no observan en-tre ellos los - factores mencionados anteriormente.

Si tenemos en cuenta el grado de instrucción de 88 trabajadores observamos como 36 ó sea un 41 % ha hecho de un Kinder a un - Segundo de Primaria; otro tanto ha hecho de un tercero a un Quinto de Pnia; un 15.9% ó sea 14 trabajadores han hecho de un Primero a Tercero de Bacchillerato y solo 2 ó sea 2.2% ha Llegado de - Cuanto a Sexto de Bachillerato. Entonces podemos afirmar que el - grado de instrucción de los 88 trabajadores encuestados es relativamente bajo.

Si lo relacionamos con la Edad, observamos como de los 4 trabajadores que se hallan en edades de 50 a 45 años, 1 ha hecho de un Kinder a un Segundo de Pnia, 2 han realizado de un Tercero a - un Quinto de Pnia, y uno ha hecho de Primero a Tercero Bachillerato. De los 13 trabajadores que se hallan en edades de 45 a 40 - años, 4 han hecho de un Kinder a un Segundo de Pnia, y 7 han hecho de un Tercero a Quinto de Pnia y 2 han realizado de un Primero a Tercero Bachillerato. De los 17 cuyas edades están comprendidas entre 39 a 35 años, 9 han hecho de Kinder a Segundo de Pnia, 6 de Tercero a Quinto Pnia y uno solo ha hecho de primero a Tercero Ba chillerato, e igual número ha realizado de Cuanto a Sexto Bachille rato. De los 13 cuyas edades están entre 34 y 30 años, hay 9 que - han hecho de Kinder a Segundo de Pnia, 2 que lo han hecho de Terce ro a Quinto de Pnia y otro tanto de Primero a Tercero de Bache llerato. De los 21 que están edad de 29 a 25 años, 9 han Llegado has-

ta un Segundo de Pnia y 11 han realizado de un tercero a un Quinto de Pnia. Los 20 que están entre 24 y 20 años, 4 han hecho de un Kinder a un Segundo de Pnia, 8 de Tercero a Quinto y otro tanto de Primero a Tercero de Bachillerato.

Entonces deducimos que ni siquiera la población joven posee un grado de instrucción aceptable, a pesar de la facilidad que hoy existe para educarse, con la apertura de centros educativos nocturnos. La población madura también presenta bajo Índice de instrucción, lo cual nos lleva a afirmar que la Empresa parece no exigir un grado mínimo de instrucción para ingresar, lo cual puede acarrearle problemas de relación, puesto que a más instrucción, mayor cultura y más facilidad para establecer relaciones interpersonales.

RELACION ENTRE LA EDAD, EL ESTADO CIVIL Y EL Nº DE HIJOS DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

CARTAGENA. 1973

CUADRO Nº 2

Edades	sub total	Estado Civil		sub total	Número de hijos					sub total
		soltero	casado		1-3	4-6	7-9	10-12	Ninguno	
50-46	4	1	3	4	-	1	2	1	-	4
45-40	13	3	10	13	3	4	6	-	-	13
39-35	17	3	14	17	2	13	1	1	-	17
34-30	13	7	6	13	5	7	1	-	2	13
29-25	21	11	10	21	12	2	-	-	7	21
24-20	20	15	5	20	5	-	-	-	15	20
sub totales	88	40	48	88	25	27	10	2	24	88
Totales		88		88		88				88

Observamos como 48 ó sea el 54.5% de la población se halla casada legalmente y los 40 restantes ó sea el 45.5% se halla soltera. Sin embargo, de esta última población existen 16 trabajadores ó sea un 18.1% que tiene hijos; es decir, que solo 24 trabajadoras ó sea un 27.3% de la población total es realmente soltera. Esta situación no es extraña en nuestro medio costero, es como —

tampoco observar que tanto casados como solteros tienen más de una mujer y que inclusive tienen hijos con ellas.

Relacionando el estado civil con la Edad de los 24 trabajadores verdaderamente solteros, hay dos cuyas edades están comprendidas entre los 30 a 34 años, 7 están entre 29 a 25 años y entre los 24 a 20 años hay 15 trabajadores.

De los 16 solteros con hijos, hay 4 cuya edad está comprendida entre 29 y 25 años, 5 tienen de 30 a 34 años, 3 tienen edad entre los 35 a 39 años e igual número de trabajadores en una edad que está entre los 40 a 45 años y solo uno tiene una edad que está comprendida entre los 46 y 50 años.

Entonces podemos afirmar que el hecho de tener hijos estando solteros es más común entre los jóvenes, ya que de los 16 que presentan esta situación, hay 9 cuyas edades están comprendidas entre 34 a 25 años.

Si relacionamos la edad con el número de hijos, observamos como va en proporción directa con la edad, es decir, que a más edad, mayor número de hijos. Es así como de los 4 trabajadores cuyas edades están comprendidas entre los 50 y 46 años, hay 1 que tiene de 4 a 6 años, 2 que tienen de 7 a 9 hijos y 1 que tiene de 10 a 12 hijos. Similar situación se observa entre los 13 trabajadores cuyas edades están entre 45 a 40 años, de los cuales solo 3 tienen de 1 a 3 hijos y 10 tienen de 4 a 9 hijos. De los 17 trabajadores que tienen de 39 a 35 años, hay 2 que tienen de 1 a 3 hijos, 13 que tienen de 4 a 6 hijos y solo 2 que tienen de 7 a 12 hijos. De los 13 que se hallan en edades de 34 a 30 años, hay 3 que tienen de 1 a 3 hijos, 7 que tienen de 4 a 6 hijos y solo 1 que tiene de 7 a 9 hijos. De los 21 trabajadores cuyas edades están comprendidas entre los 29 a 25 años, hay 12 que tienen de 1 a 3 hijos y 2 que tienen de 4 a 6 hijos. De los 20 que están en edades de 24 a 20 años, hay 5 que tienen de 1 a 3 hijos.

En resumen decimos que es común observar en nuestro medio padres solteros y que en la población estudiada representan el 18.1%; sin embargo se puede afirmar que el número de hijos va en proporción directa con la edad de los trabajadores.

RELACION ENTRE EL GRADO DE INSTRUCCION DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA Y EL PUESTO INICIAL Y ACTUAL DE LOS MISMOS CARTAGENA. 1973.

CUADRO Nº 3

Grado de Instrucción	Sub-Total	Puesto inicial			Sub-Total	Puesto actual			Sub-Total	
		Operario	Ayudante	Jefe de Sección		Operario	Ayudante	Jefe de Sección		
Primaria	Kinder segundo	34	35	1	-	36	35	1	1	36
	Tercero quinto	36	31	4	1	36	27	2	7	36
Secundaria	Primero Tercero	14	9	4	1	14	9	1	4	14
	Cuarto sexto	2	-	2	-	2	-	1	1	2
Sub-totales		88	75	11	2	88	71	5	12	88
TOTALES			88				88			

Como dijimos en el cuadro Nº 1 el nivel educativo en la Empresa es muy bajo y puesto que solo 14 trabajadores de 88 o sea un 15.8 % ha hecho de un Primero a Tercero de Bachillerato y solo 2 o sea un 2.2% han cursado de Cuarto a Sexto de Bachillerato.

Si comparamos este aspecto con el puesto inicial y actual, observamos como de los 36 o sea un 41 % que han cursados hasta un Segundo de Primaria, han permanecido en el puesto al cual entraron. Entre los 36 que han realizado hasta un Quinto de Primaria, se observa un ascenso, ya que de los 31 operarios iniciales, 4 ascendieron a Jefes de Sección y de los 4 ayudantes, 2 ascendieron también a Jefes de Sección; sin embargo los 29 restantes quedaron en sus puestos iniciales. Estos ascensos nos indican a la vez que los Jefes de Sección actuales no tienen tampoco un grado relativamente alto de instrucción, sino que a través de los años han adquirido experiencia, o sea que ha sido un aprendizaje empírico. Algunos han realizado cursos rápidos en el Sena pero no de especialización o capacitación, sino en el aspecto administrativo y laboral, como Manejo de Personal, Organización en el Trabajo, Relaciones Humanas.

Observamos también como del 15.8 % o sea de los 14 que han

hecho hasta Tercero de Bachillerato, 9 de ellos entranen y son actualmente operarios y de los 4 que entranen como ayudantes, 3 de ellos han ascendido a Jefes de Sección. Pero los que han quedado de operarios tienen un status relativamente bajo, en relación al grado de instrucción que poseen; lo mismo sucede con los 2 ayudantes que han hecho de Cuarto a Sexto de Bachillerato, de los cuales solo 1 ha ascendido a Jefe de Sección, quedando el otro en su misma posición, la que no merece dicho su nivel académico.

En resumen podemos afirmar que en la Empresa parece no tener en cuenta el grado de instrucción de los trabajadores para concederles un cargo, puesto que el cuadro nos demuestra que de los 12, o sea un 13.67 % que son Jefes de Sección, solo 5 tienen un grado de instrucción relativamente alto; así como de los 9 trabajadores que han hecho de Primero a Tercero de Bachillerato, solo son operarios y 1 que ha realizado de Cuarto a Sexto de Bachillerato solo es ayudante.

B.- Aspecto Económico : A continuación se presentan todos aquellos aspectos que forman el nivel económico de la población estudiada.

CUADRO Nº 4

RELACION ENTRE EL SALARIO DEVENGADO POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA Y EL Nº DE HIJOS DE LOS MISMOS.
(CARTAGENA. 1973).

Clasificación Salario	Sub-total	Número de hijos					Sub-total
		1-3	4-6	7-9	10-12	Ninguno	
500 a 1.000	20	9	-	-	-	11	20
1.001 a 1.500	34	10	10	1	-	13	34
1.501 a 2.000	20	3	10	5	1	-	20
2.001 a 2.500	4	-	2	2	-	-	4
2.501 a 3.000	5	2	3	-	-	-	5
3.001 a 3.500	5	2	2	-	1	-	5
3.500 ó más	-	-	-	-	-	-	-
Sub-totales	88	26	27	9	2	24	88
TOTALES		88					

Analizando el cuadro observamos como los salarios relativamente altos, ó sea aquellos a partir de \$ 2.500, solo son ganados por 14 trabajadores, ó sea un 15.9 %, entre los cuales hemos de incluir 12 Jefes de Sección, de manera que solo 2 trabajadores tienen dicho sueldo.

Comparando estos mismos con el número de hijos observamos - que 11 tienen de 1 a 6 hijos y solo 3 tienen de 7 a 12 hijos. De tal modo que aquellos que tienen un sueldo relativamente bueno, son los que menor número de hijos presentan. Esta situación no se observa en aquellos trabajadores que ganan menos de \$ 2.500, - los cuales representan el 84.1 % ó sea 74 trabajadores de la población estudiada.

Entonces observamos como de los 20 trabajadores, ó sea el 22.7 % que ganan de \$ 501 a \$ 1.000, hay 9 que tienen de 1 a 3 hijos y hemos de preguntarnos cómo hacen dichos trabajadores con el costo de la vida tan alto, cuando con dicho salario solo puede medio vivir una persona soltera y sin responsabilidades, que inclusive sea hijo de familia aún? De los 34 ó sea el 38.7 % que devengan un sueldo entre \$ 1001 y \$ 1.500, hay 10 que tienen de 1 a 3 hijos, igual número tienen de 4 a 6 hijos y 1 tiene de 7 a 9 hijos. Del 22.7 % ó sea 20 trabajadores que tienen un sueldo de \$ 1.501 a \$ 2.00, hay 3 que tienen de 1 a 3 hijos, - 10 que tienen de 4 a 6 hijos; de 7 a 9 hijos son tenidos por 6 - trabajadores y solo 1 tiene de 10 a 12 hijos.

En resumen afirmamos que el sueldo devengado por los trabajadores estudiados es relativamente bajo, si consideramos el número de hijos que poseen, de tal modo que sus condiciones de vida, es muy muy probable, que sean muy inadecuadas.

RELACION ENTRE EL SUELDO DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA Y EL TENER ENTRADAS DIFERENTES A EL Y LA CLASE DE HABITACION DE LOS MISMOS. CARTAGENA. 1973

CUADRO Nº 5

Solario	Sub total	Entradas diferentes		sub total	Habita en casa						sub total
		SI	NO		Propia	alquilada	Padres	Suegra	Familiares	otros	
500 - 1000	20	1	19	20	-	4	12	1	2	1	20
1001 - 1500	34	6	28	34	8	9	14	1	1	1	34
1.501 - 2000	20	8	12	20	14	2	3	1	-	-	20
2001 - 2500	4	2	2	4	3	1	-	-	-	-	4
2501 - 3000	5	4	1	5	2	2	-	1	-	-	5
3.001 - 3.500	5	4	1	5	-	-	-	-	-	-	-
3.500 → mas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sub Totales	88	25	63	88	32	18	29	4	3	2	88
TOTALES :		88			88						

Observamos que de los 20 trabajadores ó sea un 22.7 % que de vengan un sueldo entre \$ 501 y \$ 1.000, solo 1 tiene entradas diferentes a su su sueldo y ninguno tiene casa propia, 12 viven con sus padres y con su familia, ó con la suegra, lo que nos indica que — son hijos de familia ó casados que viven aún en sus casas ó con sus suegros. De los 34 trabajadores, ó sea un 38.7 % que tienen un sueldo entre \$ 1001 y \$ 1.500, hay 6 que tienen entradas diferentes; así también 8 que tienen casa propia, 9 que lo hacen en casa alquilada, 14 viven con sus padres, 1 que vive con su suegra y 1 — que vive con otros familiares. Se observa que éstos tienen mejores condiciones de vida que los anteriores. Los 20 ó sea el 22.7 % que ganan un sueldo entre \$ 1501 y \$ 2000, hay 8 que tienen entradas diferentes; Hay 4 que tienen casa propia, 2 que viven de casa alquilada, 3 con los padres y 1 con la suegra, de manera que tienen mejores condiciones de vida. Si analizamos los 14 que tienen un suel

do relativamente alto, hay 10 con entradas diferentes y con casa propia, 3 viven en alquiler y solo 1 vive con la suegra.

Entonces podemos afirmar que a mejor salario, mejores condiciones de vida, pero dado el sueldo ganado por la mayoría de los trabajadores, las condiciones serán relativamente inadecuadas. - Es necesario advertir nuevamente que los mejores salarios los ganan los jefes de Sección, quienes en su mayoría también tienen - entradas diferentes a su salario, trayendo esto como consecuencia el que tengan mejores condiciones de vida, que los operarios.

CUADRO NO 6

RELACION ENTRE SOLICITUD PRESTAMO PARA ADQUIRIR CASA HECHA POR
88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
CON
CONCESION PRESTAMO POR PARTE DE LA EMPRESA Y RAZONES PARA NO CON-
CEDERLO. CARTAGENA. 1973.

Solicitud préstamo	Sub- Total	concesión préstamo		Sub- total	Razones para no concederlo		Sub- total
		SI	NO				
SI	24	20	4	24	2	2	4
NO	8	-	-	-	-	-	-
Sub-Totales	32	20	4		2	2	4
TOTALES		24		24	4		

Si observamos el cuadro anterior notamos que de 88 trabajado-
res estudiados, solo 32 o sea un 36.3 % tienen casa propia, de -
los cuales 24 o sea un 75 % solicitanon préstamo a la empresa -
para adquirirla, bien sea liquidándose parcial o totalmente o so-
licitando préstamo propiamente dicho. De ellos a 20 o sea a un

83.5 % se lo concedieron y a un 16.6 % se sea a 4 trabajadores lo fue negado. Las razones de esta negación es desconocida para 2 y para los otros 2 lo fue negado porque no los respaldaba la Casentla, posiblemente por tener poco tiempo de ingreso a la Empresa se.

Esto nos permite afirmar que la Empresa es consciente de la situación económica de su personal y es por esto que le proporciona medios para que adquiera su casa, lo que beneficiará tanto a la familia como al trabajador mismo. Por otro lado el hecho de que a 4 trabajadores se les haya negado el préstamo, no significa que no se les quiera ayudar, si no que aquellos desconociendo los requisitos exigidos por la Empresa para conceder préstamo, pesaron la solicitud y la respuesta fue negativa por parte de la Empresa. De tal manera que falta más información y difusión del servicio de préstamo para adquirir casa y de sus requisitos.

C.- respecto Laboral : aquí presentaremos las percepciones de 88 trabajadores en relación a su trabajo en el mismo y la Empresa.

CUADRO Nº 7

RELACION ENTRE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA Y EL PUESTO INICIAL Y ACTUAL DE LOS MISMOS.

(FURTABEM. 1973).

Fecha iniciación	Sub-Total	Puesto inicial			Sub-Total	Puesto-actual			Sub-Total
		operario	ayudante	Jefe de sección		Operario	Ayudante	Jefe de sección	
1956 - 1958	7	3	3	1	7	1	1	5	7
59 - 61	20	16	4	-	20	15	-	5	20
62 - 64	9	7	-	-	7	6	-	1	7
65 - 67	2	2	-	-	2	2	-	-	2
68 - 70	7	5	1	1	7	5	1	1	7
71 - 73	45	42	3	-	45	42	3	-	
Sub-totales	88	75	11	2	88	71	5	12	88
TOTALES		88							

Este cuadro nos permite ver que del personal estudiado hay 7 ó sea un 7.95 % que trabajan en la Empresa desde su fundación, de los cuales 5 han ascendido, uno se ha quedado como ayudante y otro de Jefe de Sección pasó a operario. De los 20 que representan un 22.8 % que están prestando sus servicios desde los años comprendidos entre 1959 y 1961, 15 empezaron como operarios y 4 como ayudantes y actualmente un operario y los cuatro ayudantes ascendieron a Jefes de Sección, de tal manera que los 15 restantes han quedado como operarios, lo cual nos demuestra que no han progresado de categoría, aunque quizá sí de salario.

La misma situación observamos en un 7.95 % de la población ó sea en 7 trabajadores que laboran desde los años 1962 a 1964, de los cuales solo uno ha ascendido a Jefe de Sección. De la población estudiada solo un 2.2 % ó sea dos trabajadores han ingresado entre los años 1965 y 1967, pero ambos están ocupando el cargo con el cual empezaron a trabajar en la Empresa. La misma situación se observa de 7 trabajadores que representan un 7.95 % que se iniciaron entre los años 1968 y 70, los cuales también ocupan sus mismos cargos. Aquellos trabajadores que solo están trabajando desde los años 1971 y 73, los cuales representan un total de 45 trabajadores ó sea un 51.14% es de suponer que ocupan también sus mismos cargos.

Este cuadro nos demuestra que se trata de una Empresa en que la rotación de cargos poco se da, puesto que ésta existiera habría progreso entre el personal, lo que equivale a decir que el personal no va ganando status en la Empresa, de tal manera que las oportunidades de progreso son muy mínimas.

RELACION ENTRE SALARIO Y PUESTO ACTUAL DE 88 TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA. CARTAGENA 1973.

CUADRO Nº 8

Salario	sub Total	PUESTO ACTUAL.			sub Total
		Operario	ayudante	jefe de seccion	
500 - 1.000	20	20	-	-	20
1001 - 1.500	34	31	3	-	34
1.501 - 2.000	20	18	2	-	20
2.001 - 2.500	4	-	-	4	4
2.501 - 3.000	5	1	-	4	5
3.001 - 3.500	5	1	-	4	5
sub Totales	88	71	5	12	88
TOTALES		88			

Este cuadro nos permite reafirmar lo dicho en el cuadro No 5, en donde observabamos que los mejores salarios son devengados por los 12 Jefes de Sección, ó sea un 13.6% y solo 2 trabajadores disfrutan de un sueldo relativamente alto, de los cuales - el que está comprendido entre \$ 3001 y \$ 3500 es ganado por - aquel que siendo Jefe de Sección, fué destituido de categoría. Entonces 74 trabajadores, ó sea un 84.1% ganan menos de \$2000.00 y 69 ó sea un 78.4% son operarios y 5 ó sea 5.7% son ayudantes - de los Jefes de Sección.

De manera que no es raro suponer que las condiciones de vida de dichos trabajadores son inadecuadas.

RELACION ENTRE FECHA DE INICIACION A LA EMPRESA DE 88 TRABAJADORES
Y EL SUELDO DEVENGADO POR LOS MISMOS. CARTAGENA. 1973.

CUADRO Nº 9

Fecha de iniciación	sub total	Salario devengado.-						sub Total
		500 → 1000	1001 → 1500	1501 → 2000	2001 → 2500	2501 → 3000	3001 → 3500	
1.956 → 58	7	-	-	1	-	2	4	7
59 → 61	20	-	4	11	2	2	1	20
62 → 64	7	-	2	4	1	-	-	7
65 → 67	2	-	1	1	-	-	-	2
68 → 70	7	-	4	1	1	1	-	7
71 → 73	45	20	23	2	-	-	-	45
sub Totales	88	20	34	20	4	5	5	88
TOTALES		88						

Si al analizar el presente cuadro tenemos en cuenta las categorías y los sueldos correspondientes a cada una de ellas, según lo indicamos en el primer aspecto de este capítulo, observamos — que de los 45 trabajadores o sea un 51.1 % que han entrado a la Empresa entre los años 1971 y 73 hay 20 trabajadores que ganan de \$ 501 a \$ 1000, pero debemos que aún se hallan entre los primeros tres meses, en los cuales no devengan un sueldo mayor de \$ 33. 20 días hay 24 que devengan un sueldo comprendido entre \$ 1001 y \$ 1500 y entonces deben considerarse como ayudantes de primera y segunda categoría o lo que es lo mismo Oficiales de Tercera, su penúltimo entonces que tienen más de seis meses de trabajar en la Empresa; y hay 2 que devengan entre \$ 1500 y \$ 2000 y entonces pueden ser oficiales de segunda o de primera, cuyo salario diario ya lo mencionamos anteriormente.

De los 7 o sea el 7.9 % que han entrado entre los años 1965 y 70, hay 4 que devengan un sueldo comprendido entre \$ 1001 y \$ 1500, o sea que son oficiales de Tercera o ayudantes de primera. En la misma fecha hay 1 que gana entre \$ 1500 y \$ 2000 o sea que será un oficial de primera o de segunda; los otros dos que han entrado en la misma fecha pero que devengan entre \$ 2000 y \$ 3000 se trata de 2 jefes de Sección.

Entre los años 1965 y 1967 hay 2 trabajadores que representan un 2.2 %, de los cuales 1 devenga un sueldo entre \$ 1001 y \$ 1500 o sea que se trata de un ayudante de Tercera y el otro gana entre \$ 1501 y \$ 2000 o sea que se trata de un oficial de primera o de segunda categoría.

Entre los años 1962 y 64 existen 7 trabajadores o sea un 7.9 %, de los cuales 2 tienen un sueldo entre \$ 1001 y \$ 1500 o sea que serán oficiales de Tercera; 4 ganan \$ 1501 a \$ 2000 o sea que son oficiales de segunda o primera y 1 que devenga un sueldo de \$ 2001 a \$ 2500 y es un jefe de Sección.

De los 20 o sea el 22.8 % que han entrado a la Empresa entre los años 1959 y 61 hay 4 que ganan un sueldo comprendido entre \$ 1001 y \$ 1500 o sea que son oficiales de Tercera categoría, 12 que son oficiales de segunda y primera categoría porque devengan

un sueldo entre \$ 1501 y \$ 2000 y 2 devengan entre \$ 2001 y — \$2500 sueldo que no está catalogado en ninguna categoría puesto que su salario no está comprendido entre ellas, pero que debido a la experiencia y antigüedad, posiblemente lo han adquirido; — los 3 restantes que han entrado a trabajar en la misma fecha y que devengan entre \$ 2501 y \$ 3500 son Jefes de Sección.

El 7.9% ó sea 7 trabajadores que han entrado en los años — comprendidos entre 1956 y 58, solo 1 devenga un sueldo de \$1500 a \$2000 ó sea que es un oficial de primera y los 6 restantes que devengan un sueldo entre \$ 2500 y \$ 3500 son Jefes de Sección.

En resumen se observa que el salario en la Empresa guarda estrecha relación con el tiempo de ingreso y con la capacitación que presente, ya que sabemos que ésta es muy mínima en la población seleccionada para este estudio.

RELACION ENTRE FECHA DE INICIACION DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CON LA OPORTUNIDAD DE PROGRESO QUE PRESENTA LA MISMA Y LAS RAZONES DADAS POR LOS 88 TRABAJADORES PARA PROGRESAR O NO.

CARTAGENA : 1973.

CUADRO Nº 10

Fecha iniciación	Sub-Total		oportunidad de resesar		Sub-Total	Razones para no progresar			Sub-total	Razones para progresar				Sub-totales
	SI	NO	SI	NO		Fecha oportuna y apoyo	Falta de ayuda económica	No hay trabajo posible		Moroso en el pago	Fecha de inicio de trabajo	Sin dato	Sin dato	
1.956 - 58	6	1	-	-	7	3	-	-	3	1	-	-	-	1
59 - 61	9	11	-	-	20	1	5	1	2	2	6	3	-	11
62 - 64	3	4	-	-	7	1	1	1	-	-	2	2	-	4
65 - 67	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	2
68 - 70	6	1	-	-	7	-	5	1	-	1	-	-	-	1
71 - 73	17	27	1	-	45	4	13	-	-	4	8	4	7	27
Sub-totales	41	46	1	-	88	9	24	3	5	7	16	10	7	46
TOTALES	88		88		88	41			41	46				46

Después de haber analizado en el cuadro número 7 la oportunidad de ascensos en la Empresa en relación a la Fecha de iniciación a la misma, el presente cuadro nos permite dar a conocer las opiniones de los trabajadores en cuanto a la posibilidad de progreso que existe en la Empresa. Observamos que de los 7 ó sea un 7.9% que ingresaron en la Empresa desde su fundación, 6 afirman que han progresado y la razón por la que lo han logrado es por la responsabilidad y las capacidades demostradas, sin embargo, 1 afirma no haber progresado por que la Empresa no proporciona ayuda y apoyo para lograrlo.

Así mismo podemos afirmar observar de los 20 que ingresaron a la Empresa desde los años 59-61

9 dicen que han progresado por la capacidad demostrada, por obtener experiencia y porque la Empresa ofrece oportunidades para superarse. Sin embargo los 11 que afirman no haber progresado, las razones dadas principalmente es porque no existe notación de puestos, lo que conlleva a adquirir nuevos conocimientos, mayor experiencia, a tener mejor status en la Empresa, así mismo que a ganar mejor salario.

De los 7 ó sea el 7.9 que entraron entre los años 1962 y 64 3 afirman haber progresado en la Empresa y presentan las mismas razones dadas por los anteriores. Los 4 restantes que expresan no haber progresado, las razones dadas por 2 es por no existia notación de puestos y otro tanto porque no hay un reconocimiento de las capacidades.

De los 2 que entraron en la Empresa entre los años 1965 y 67 ambos afirman no haber progresado y las razones anotadas por cada uno de ellos es que falta ayuda y apoyo por parte de la Empresa, así como tampoco hay un reconocimiento de las capacidades del personal.

De los 7 que han entrado en la Empresa en el periodo comprendido entre 1968 y 70, 6 manifiestan haber progresado, porque la Empresa proporciona oportunidades para hacerlo y porque han adquirido experiencia. Igual que expresa no haber progresado la razón dada es porque no existen tales oportunidades de progreso en la Empresa.

De los 45 ó sea un 51.1 % que han entrado a la Empresa entre los años 1971 y 73, solo 17 afirman que la Empresa proporciona oportunidades de progreso y las razones dadas por 4 de ellos es que por su responsabilidad y capacidad demostrada y los 13 restantes identifican progreso con adquisición de experiencia. De los 27 que afirman que la Empresa no brinda oportunidades de progreso, las razones dadas son: 4 dicen que no hay verdaderas oportunidades, 1 que falta ayuda y apoyo por parte de la Empresa, 8 porque no existe notación de puestos, 4 porque no hay reconocimiento de las capacidades, 7 porque llevan poco tiempo de ingreso en la Empresa y 3 se abstienen de dar su opinión.

En resumen podemos decir que aquellos que manifiestan que la Empresa

presa brinda oportunidades de progreso, lo identifican con adquisición de experiencia, puesto que el hecho de aprender significa una superación personal y en relación a su desempeño se podrá desenvolver mucho mejor en la labor asignada.

Aquellos que afirman que la Empresa no ofrece oportunidades para progresar, las opiniones dadas son diversas, pero la mayoría están de acuerdo en decir que no existe porque no hay rotación de puestos, así como tampoco hay reconocimiento de las capacidades.

RELACION ENTRE PROBLEMAS PRESENTADOS Y LAS RAZONES PARA SOLUCION O NO DE DICHS PROBLEMAS. OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. CARTAGENA. 1973.

CUADRO Nº 11.

Problemas presentados en el trabajo.	Sub Total.	Oportunidad de solución.-			Sub Total.	Razones solución del problema.-			Sub Total	Razones para NO solución del problema.-				Sub Total
		SI	No	SIN dato		dialogo compe. ínter.	dialogo jefe de seccion	sin dato		Poco rendimiento del problema	No tiene elementos para su solución.	sigue situación	Insuficiente medida económica.	
Relaciones inadecuadas.	20	3	16	1	80	1	2	1	4	9	2	5	-	16
Falta espacio, tentación e implementos.-	7	-	7	-	7	-	-	-	-	1	-	6	-	7
excesiva exigencia de producción.-	18	-	18	-	18	-	-	-	-	14	2	2	-	18
Bajos Salarios	6	-	6	-	6	-	-	-	-	-	-	-	6	6
Ejerce labor diferente.-	5	-	5	-	5	-	-	-	-	2	-	3	-	5
(Ninguno)	25	-	-	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sin dato	7	1	-	6	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sub totales	88	4	52	32	88	1	2	1	4	26	4	16	6	52
Totales		88				4				52				

Observamos como 20 trabajadores ó sea un 22.8% presentan como principal problema en relación a su trabajo, las relaciones inadecuadas, sin embargo, 3 de ellos han encontrado solución a través del diálogo, pero 16 continúan con esa situación y las razones que dan 9 de ellos, es el poco entendimiento y colaboración por parte del Gerente de Producción; 2 afirman que no tienen en cuenta las sugerencias e impedimentos que se presentan; 5 manifiestan que la situación problemática ha continuado.

Hay 7 ó sea un 7.9% que presentan como principal problema la falta de espacio, de ventilación y de implementos para trabajar y todos expresan no haber encontrado solución, porque la situación continúa, dado que existe poco entendimiento con el Jefe de Producción y que la Empresa no toma las medidas pertinentes.

.. Existe un 20.05% ó sea a 18 trabajadores que afirman que su problema es la excesiva exigencia de producción y ninguno ha encontrado solución y dando como razones las siguientes: 14 dicen que debido al poco entendimiento y colaboración que encuentran en el Gerente de Producción; 2 dicen que no se tienen en cuenta los impedimentos personales y que de todas maneras deben producir y 2 expresan que la situación continúa, porque nunca se llega a un acuerdo con el Jefe de Producción.

6 trabajadores ó sea un 6.8% presentan como problema los bajos salarios y a ninguno se le ha solucionado, ya que debido a sus insuficientes medios económicos sus problemas continúan.

Un 5.7% ó sea 5 trabajadores dicen que su problema principal es el ejercer una labor diferente y ninguno ha hallado solución a él tampoco.

Un 28.9% no presenta ningún problema y un 7.9% se abstienen de dar su opinión.

En resumen podemos afirmar que de los problemas que presentan 56 trabajadores, solo 4 ó sea un 4.5% encuentran solución a ellos, puesto que los 52 restantes, ó sea un 59.1% continúan con su problema y la razón que prima es el poco entendimiento y la falta de colaboración del Gerente de Producción, lo que refleja entonces, un descontento del personal de trabajadores de la Empresa.

RELACION ENTRE CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES EXISTENTES EN LA EMPRESA CON RAZONES PARA DISPONER O NO DE ELLAS. OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. CARTAGENA. 1973.

CUADRO Nº 12

Condiciones físicas y ambientales en la Ind.	sub Total	Razones para no tener condiciones							sub Total	Razones tener condiciones		sub Total
		Falta espacio y ventilación.	Mal reparto de sitios de trabajo.	Herramientas (trazos) deficientes e inadecuadas.	Mucha basura.	Inundaciones en época de lluvia.	Todas las anteriores	Sin dato		Cuerpo trabajo suficiente	Sin dato	
SI	6									2	4	6
NO	74	45	8	6	3	4	7	1	74			
sin dato	8											
Sub total	88	45	8	6	3	4	7	1	74	2	4	6
Totales		74								6		

Observamos que 74 trabajadores o sea un 84.1% afirman que la Empresa no reúne las condiciones físicas y ambientales necesarias para dar seguridad y comodidad a los trabajadores. Las razones dadas las podemos agrupar así: 45 dicen que no reúne las condiciones porque le falta ventilación, espacio e iluminación; 8 expresan que hay repartición inadecuada de los sitios de trabajo; 6 dicen que las herramientas son inadecuadas e insuficientes; 4 expresan que en época de lluvia se inunda; 3 que existe demasiada basura y solo 1 se abstiene de dar su opinión.

Del 6.8% o sea 6 trabajadores que afirman que la Empresa — existen condiciones físicas y ambientales adecuadas, las razones que presentan 2 de ellos es que la Empresa dispone de un cuerpo — de trabajadores suficientes para realizar la producción, datos — que no concuerdan con la pregunta formulada y 4 no dan ninguna opinión.

En resumen observamos como la mayoría representada por el — 84.1% de la población total afirman que en la Empresa no existen — condiciones físicas-ambientales que proporcionen seguridad y comodidad al trabajar, lo que puede conducir a un desajuste en el trabajo.

jo y de la Empresa misma.

CUESTIONARIO Nº 13.

RECOMENDACIONES HECHAS POR 88 TRABAJADORES A LAS CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES EXISTENTES EN LA EMPRESA
CARTAGENA. 1973

RECOMENDACIONES	Sub-totales
Ninguna	17
Empresa tome medidas efectivas y operantes.-	19
Mejores sistemas de ventilación, claridad y ampliación.-	35
Atenerse a las medidas de seguridad exigidas.-	10
Herramientas adecuadas y suficiente.-	2
sin dato.-	5
TOTALES	88

Para remediar la no existencia de condiciones físicas y ambientales adecuadas en la Empresa, los trabajadores sugieren una serie de recomendaciones, tales como: el 39.7 % ó sea 35 trabajadores opinan que se debe instalar mejores sistemas de ventilación e iluminación, así como también recomiendan ampliar la planta de producción para facilitar el tránsito por ella; 19 ó sea el 21.6 % recomiendan que la Empresa tome medidas efectivas y operantes, ó sea que no se quede en conceptos sino en prácticas; 10 solo recomiendan que la Empresa se atenga a las medidas de seguridad exigidas por los organismos encargados de ello; 2 ó sea el 2.2 % están de acuerdo en recomendar que se procuren herramientas adecuadas y suficientes.

Un 21.6% ó sea 17 trabajadores no dan ninguna recomendación porque consideran que es " perder el tiempo, porque la Empresa no los tiene en cuenta ". Además un 5.7% de la población no presenta ningún dato.

Todo esto puede conducir a que la Empresa al proporcionar medidas de seguridad y comodidad en el trabajo, logre una mayor satisfacción en el trabajador al realizar su labor diaria y que lo haga en forma más efectiva.

CUADRO N° 14

OPINIONES DE 88 TRABAJADORES ACERCA DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EXISTENTES EN LA EMPRESA. CARTAGENA. 1973.

CONDICIONES DE SEGURIDAD EXISTENTES EN LA EMPRESA	Sub-totales
Existen elementos de protección	16
Escaso equipo contra incendios	13
Enfermería escasamente equipada	5
Falta espacio para transitar fácilmente	17
Circulación de elevadores por zonas de trabajo	8
Ninguna	17
Sin dato	12
T O T A L E S	88

Este cuadro está muy relacionado con las condiciones físicas y ambientales de la Empresa, puesto que 17 trabajadores ó sea el 19.3% afirman que falta espacio para transitar con facilidad y - que a pesar de ello circular con frecuencia vehículos por la zona de trabajo, como lo afirman 8 trabajadores que representan el - 9.1%, lo cual es lógico esperar, significa un peligro. Al cir-

no 13 trabajadores afirman que hay un escaso equipo contra incendios, lo cual también significa una falta de precaución por parte de la Empresa. Otros 5 ó sea el 5.7 % expresan que existe una enfermería poco equipada, pero se olvidan que ella existe para atender los casos de emergencia que se presenten en la Empresa, para lo cual si se halla lo suficientemente equipada.

Por otro lado existen 16 trabajadores ó sea el 18.1 % que afirman que en la Empresa hay elementos de protección como máscaras, gafas, guantes, etc., pero sabemos que es necesario que además de que existan, se les debe dar un uso adecuado y sobretodo que se obligue a usarlos, mi puesto que muchos trabajadores ó no los usan ó lo hacen inadecuadamente, lo que significa más un peligro que una medida de seguridad.

17 trabajadores ó sea el 19.3 % de la población estudiada considera que en la Empresa no existen condiciones de seguridad, lo que nos lleva a pensar que si la Empresa pone a disposición de los trabajadores elementos de protección, es porque existe alguna medida de seguridad.

Sin embargo podemos sacar en conclusión que en la Empresa si existen en alguna forma, medidas de seguridad, pero que es necesario que existan otras y mucho más efectivas, las que brinden mayor seguridad y eviten los riesgos de accidentes, en cuanto sea posible.

OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES ACERCA DEL APOYO QUE PRESTA LA EMPRESA A LOS PROBLEMAS FAMILIARES DE LOS MISMOS TRABAJADORES

CARTAGENA. 1973

CUADRO Nº 15

APOYO DE LA EMPRESA A LOS PROBLEMAS FAMILIARES	Sub Totales
No ha habido necesidad	21
Apoio economico	22
Negado al solicitar apoyo economico	12
Lo ha necesitado y no ha solicitado ayuda.	11
Permisos para diligencias urgentes	6
En algunas ocasiones	6
Sin dato	10
T O T A L E S :	88

En relación a los problemas familiares que se les presentan a los trabajadores, observamos como la Empresa en una u otra forma ha proporcionado apoyo a aquellos que lo han solicitado.

Es así como 22 trabajadores ó sea el 25% afirman que la Empresa les ha prestado apoyo en aspecto económico; 6 ó sea un 6.8% le han concedido permisos para diligencias urgentes e igual número afirman que en "algunas Ocasiones" la Empresa los ha ayudado.

Solo 12 ó sea el 13.6 % afirman que se les ha negado la ayuda, pero desconocemos los móviles que llevaron a la Empresa a ello, puesto que hemos de considerar la calidad del trabajador y la clase de ayuda que solicitó, inclusive la situación que presentaba.

Otros afirman también el haber tenido problemas pero el no haber solicitado ayuda de la Empresa, de lo cual también desconocemos los motivos, puesto que pueden ser por cuestiones personales y temperamentales de cada trabajador ó la suposición de éste de que no se le iba a proporcionar la ayuda, inclusive puede deberse también, al desconocimiento de que la Empresa puede ayudar a sus trabajadores, en los momentos que así lo requieran.

6.2.3.- RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA.

Para dar a conocer las Relaciones Humanas en la Empresa, y las que como nosotros sabemos se basan esencialmente en las relaciones interpersonales, a través del trato directo entre ellos, - utilizaremos las declaraciones de las directivas, las percepciones de la autora, quien tuvo oportunidad de observar directamente el tipo de relaciones que se dan y por último presentaremos a través de un cuadro estadístico, las diferentes opiniones dadas por los trabajadores.

Los directivos opinan que las relaciones obrero-patronales son altamente satisfactorias y que el trabajo se realiza dentro de una atmósfera de armonía; cuando se presentan dificultades, se trata siempre de llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes, - sin perjuicio de ninguna.

La autora dada la oportunidad que tuvo de realizar sus prácticas en dicha Empresa, puede afirmar que el personal de trabajadores son en su mayoría personas difíciles, con un nivel académico y cultural muy bajo, (hecho que se confirma en los cuadros N^o 1 y 3), razón por la cual las relaciones entre los trabajadores mismos no son muy satisfactorias. Por otro lado, si tenemos en cuenta las características y la mentalidad de nuestros obreros, - los que siempre se consideran " los poca acunados, los que reciben peor trato, los que no se les considera, precisamente por pertenecer a una clase inferior, etc, etc. ", es fácil comprender entonces, su comportamiento en la Empresa y esa continua prevención en la que viven, en relación a la directiva, a sus jefes y - es por esto que es muy difícil el que ellos acepten inmediatamente una ayuda, que posiblemente no es un " arma de doble filo ", - sino pensario verdaderamente en un recurso que lo va a beneficiar si hace buen uso de él.

Por otro lado, es un personal tan típico que bajo circunstancias de buen trato, consideración personal, relaciones interpersonales altamente satisfactorias, diálogo continuo, a través del - cual se les tenga en cuenta sus ideas, opiniones, sugerencias, etc, aún así no llegan a comprender que el objetivo es proporcionarles

un trabajo digno, en el que se le respeta su dignidad, sino que interpretan que se es demasiado amplio y entonces se aprovechan, llegando en ocasiones hasta a abusar de la buena fé y la confianza que se les proporciona.

Todo esto nos lleva a pensar en cual es el termómetro que nos pueda servir para aplicar lo que se debe a cada situación? Entonces me atrevera a afirmar que el termómetro debe ser cada situación en particular y la manera como la maneja el jefe, de aquí la importancia de las cualidades que posea este jefe, las que tratamos explícitamente en capítulos anteriores, de manera que no es necesario repetirlas nuevamente.

Hora bien, si consideramos las relaciones entre los jefes de sección y el personal bajo órdenes se pueden calificar de satisfactorias; sin embargo se han presentado ocasiones en las que aquellos tienen que exigirles más de lo debido, porque a ellos también los exigen. Otras veces obran injustamente, cuando los trabajadores obedecen órdenes de la Gerencia de Producción, observándose entonces que sus jefes inmediatos no son comunicados de ciertas circunstancias, entonces la causa de todo esto, es el no respetar los conductos regulares existentes.

Al referirnos a las relaciones entre los jefes de sección hemos de afirmar que también son satisfactorias, pero de ellos con el Gerente de Producción no son muy educadas. Todos están de acuerdo al afirmar que sobre ellos las órdenes pasan y que no son tenidos en cuenta, solo para cumplir el plan mensual de producción y en ocasiones inclusive, no tienen autonomía dentro de su propia sección. Ellos no se consideran medio de enlace entre el Encargado y el trabajador, lo que los ha llevado en ocasiones, a tener disgustos con él.

Todo esto radica en la persona que es el jefe de producción. Pero con este trabajo no pretendemos criticar destructivamente a nadie, sino por el contrario, hacer una crítica constructiva, justa y sobretodo objetiva. No pretendemos tampoco transcribir en donde radican las cualidades y errores del encargado, solo lo hacemos a que se haga un análisis de sí mismo, preguntándose la mano-

147

na como sacarla más provecho de su personal : si exigiendo, mandando ó amenazando, ó si por el contrario, desea ser justo y Objetivo en cada situación, teniendo como armas el respeto hacia - el otro, que aunque inferior económica y socialmente, lo merece.

Así mismo pedimos a la directiva que se analice y responda sinceramente ante lo mismo que preguntábamos anteriormente y si no ha asumido una posición cómoda ante la realidad que los rodea y si no son muy egoístas al pensar que porque la producción planeada ha salido a su debido tiempo, ello significa que existe una verdadera satisfacción del personal que labora y que gracias a él, ellos disfrutan de prestigio entre el mercado nacional.

Ahora bien , si analizamos también las relaciones existentes entre el personal femenino de la Empresa deja mucho que decir y no podemos calificarlas de adecuadas, Entre ellas si bien no - existe amistad verdadera, dado que ésta es un valor muy grande e implica un dar más que un recibir, no existe tampoco un compañerismo, el que conlleva a que se favorezcan y ayuden las unas a - las otras, se sirvan, sin que ello implique " ser una más que la otra ". Por el contrario, se observa la envidia, la competencia - y el hablar a las espaldas de la otras. Esto se debe principalmente a la influencia de personas conflictivas y difíciles, que siempre promueven la desconfianza y obstaculizan el camino hacia un verdadero compañerismo.

A continuación presentamos un cuadro estadístico que resume las opiniones de los trabajadores, acerca de sus relaciones con - las diversas partes de la Empresa.

OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES EN RELACION A LAS CONDICIONES
DE LAS RELACIONES EXISTENTES EN LA EMPRESA. CARTAGENA. 1973

CUADRO Nº 16

CONDICIONES DE LAS RELACIONES.		Sub Totales	Totales
Compañeros de SECCION.	muy adecuadas	13	88
	adecuadas	62	
	Regularmente adecuadas	13	
	Inadecuadas	-	
Compañeros de otras secciones:	Muy adecuadas	11	88
	adecuadas	45	
	regularmente adecuadas.	32	
	inadecuadas	-	
Jefe de Sección	muy adecuadas	11	88
	adecuadas	49	
	regularmente adecuada	27	
	Inadecuadas	1	
Ayudante de producción.	muy adecuadas	9	88
	adecuadas	57	
	regularmente adecuadas	20	
	Inadecuadas	2	
Gerente de producción.	muy adecuadas	2	88
	adecuadas	28	
	regularmente adecuada	45	
	Inadecuadas	10	
Secretarias:	muy adecuada	7	88
	adecuadas	56	
	regularmente adecuada	25	
	inadecuadas	2	
Directivas de la empresa	muy adecuada	7	88
	adecuadas	42	
	regularmente adecuada	37	
	inadecuadas	2	
Enfermera.	muy adecuadas	10	88
	adecuadas	46	
	regularmente adecuada	30	
	inadecuadas.	2	

Observamos que entre compañeros de sección y de otras secciones las relaciones que se establecen son adecuadas. Así ocurre con los jefes de Sección y ayudante de producción. No sucede lo mismo con el Gte de Prod. y con la Directiva, pero mejorando un tanto.

6.3.4.- EL SINDICATO DENTRO DE LA EMPRESA.

El sindicato de los trabajadores de la Empresa es un grupo de mucha influencia, tanto en la misma empresa, como entre los - trabajadores, que consideran su afiliación como un medio de encontrar respaldo y apoyo a sus intereses y derechos como trabajadores de dicha Empresa. Es así como el Sindicato goza de toda aceptación por parte de ellos, quienes les delegan toda la autoridad para que decidan y actuen en nombre de ellos.

Es un sindicato de base y por lo tanto tiene una estructura - de línea local y se denomina SINDICATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA FABRICA EL POLO LIMITADA Y COMPAÑIA COMANDITA POR ACCIONES, con personería jurídica No 2245 del 4 de Enero de 1961 y se creó a raíz, de que los trabajadores no tenían una verdadera representación en la Empresa, puesto que existía un sindicato patronal.

Los objetivos que persigue este sindicato son:

- a) Estudiar los salarios, prestaciones, honorarios, sistemas de protección ó de prevención de accidentes y demás condiciones de trabajo referentes a sus asociados, para procurar su mejoramiento y defensa.
- b) Procurar el acercamiento de patronos y trabajadores sobre bases de justicia y subordinación a la ley.
- c) Celebrar convenciones colectivas y contratos sindicales y garantizar su cumplimiento por parte de los afiliados y ejercer los derechos y acciones que de ellos nazcan.
- d) Asesorar a sus asociados en la defensa de los derechos emanados de un contrato de trabajo ó de la actividad profesional correspondiente y representarlos ante las autoridades administrativas, ante patronos y ante terceros.
- e) Promover la educación técnica y general de sus miembros.
- f) Prestar socorro a sus afiliados en caso de enfermedad ó calamidad.
- g) Promover la creación y fomentar el desarrollo de cooperativas, cajas de ahorro, escuelas, bibliotecas, institutos de habilitación profesional, oficinas de colocación, cur-

pos de experimentación o de deportes y dentro organismos - adecuados a los fines profesionales, culturales, de solidaridad, etc.

- h) Servir de intermediario para la adquisición y distribución entre sus asociados de artículos de consumo, y elementos de trabajo a precios de costo. y
- i) Adquirir a cualquier título y poseer los bienes inmuebles y muebles que requieran para el ejercicio de sus actividades.

Estructuralmente hablando el Sindicato de la Empresa está compuesto por una Junta Directiva, que es elegida en asamblea general; dicha junta está formada por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y un fiscal, con cinco suplentes respectivos. Las funciones de esta junta directiva son:

- a) Dirigir y resolver los asuntos relacionados con el Sindicato, dentro de los términos que los estatutos le permiten.
- b) Nombrar las comisiones especiales.
- c) Revisar y aprobar cada mes, en primera instancia, las cuotas que le presente el tesorero, con el visto bueno del fiscal.
- d) Celebrar previa autorización de la asamblea general, convenciones colectivas de trabajo.
- e) Imponer a los afiliados las sanciones disciplinarias. Las resoluciones respectivas serán apelables ante la asamblea general.
- f) Velar porque todos los afiliados cumplan los estatutos y las obligaciones que le competen.
- g) Informar a la asamblea general, acompañando la respectiva documentación cuando un afiliado incurriere en causal de expulsión.
- h) Dictar el reglamento interno del sindicato y las resoluciones que sean necesarias para el fiel cumplimiento de los mismos.
- i) Presentar cada mes en las sesiones ordinarias que celebra la asamblea general, un balance detallado y un informe de

sus labores.

- j) Atender y resolver todas las solicitudes y reclamos de los afiliados y velar por los intereses colectivos de los mismos.
- k) Resolver, en cuanto sea posible, las diferencias que se susciten entre los afiliados, por razón de los estatutos y de los problemas económicos y en casos de extrema gravedad convocar la asamblea general para su estudio y solución.
- l) Aprobar previamente todo gasto mayor de \$ 50, con excepción de los sueldos asignados en el presupuesto.

El sindicato a su vez tiene comisiones especiales y permanentes, que son nombradas por la Junta Directiva y cada comisión debe estar integrada por tres miembros. Dichas comisiones son de propaganda, de ejecución y disciplina, la hospitalaria y la de reclamos. La Comisión de propaganda está encargada de obtener por medio de convención y ajustados a la ley, el ingreso del mayor número de afiliados aptos al sindicato, igualmente informará a la junta directiva sobre la realización de sus actividades, se entenderá con lo relacionado a obtener los medios de publicidad necesaria para hacer conocer las iniciativas y obras del sindicato, cuando la junta directiva o la asamblea general lo considere conveniente.

La comisión de ejecución y disciplina debe velar por el cumplimiento de los estatutos, así como de las resoluciones y acuerdos de la asamblea general y de la junta directiva y debe proponer las medidas que estime conveniente, para el mejor desarrollo de su cometido, además velará por la disciplina de la organización y de sus afiliados.

La comisión hospitalaria y de salubridad debe visitar y auxiliar al caso a los afiliados enfermos y ayudar por todos los medios a su alcance a los necesitados. Esta comisión rindió informes sobre sus actividades a la Junta Directiva. Además debe procurar por todos los medios posibles, obtener una permanente estado de salubridad entre los afiliados al sindicato, proponiendo los medios de colaboración, tanto por parte de ellos mismos, como de las entidades patronales.

La comisión de reclamo interpondrá ante los patronos todos los reclamos, tanto individuales como colectivos de los afiliados.

Este sindicato de los trabajadores de la Empresa tiene sus estatutos como es lógico, pero ellos no los transcribimos en esta obra, por ser algo privativo de ellos. Solo daremos a conocer que en él se establecen reglamentaciones, tales como:

1.- Condiciones de admisión que entre otras contempla las siguientes: ser mayor de 14 años y ser trabajador de la Empresa; pagar la cuota de admisión, correspondiente a \$ 20.; no ser miembro de otro sindicato, etc.

2.- Deberes y derechos de los afiliados.

3.- Deberes y derechos de la asamblea general, quien es la máxima autoridad y está constituida por la reunión de todos los afiliados, o de la mayoría de ellos.

4.- Deberes y derechos de la junta directiva y de cada uno de los integrantes de ésta.

5.- Deberes y derechos de las diferentes comisiones existentes.

6.- Reglamentaciones sobre los costos sindicales, de la administración de fondos, las prohibiciones colectivas, las conciones, el retiro de los socios, sobre la disolución y liquidación del sindicato.

7.- Disposiciones generales.

Para terminar este subcapítulo presentamos las recomendaciones generales que los 88 trabajadores estudiados dan a la Empresa y que son dignas de tenerlas en cuenta porque reflejan las percepciones de los mismos, sobre su trabajo y sobre la Empresa en sí.

NOTA: cuadro al respaldo.

6.3.- PROYECCION SOCIAL DE LA EMPRESA.

Como hemos dicho a lo largo de este trabajo, toda Empresa debe poner al alcance de su personal unos servicios que son reglamentarios y exigidos por la ley, al lado de otros que son extrareg-

PLAN DE ACCIÓN NO 1
REQUISITOS PARA LOS TRABAJADORES A LA EMPRESA
AGOSTO 1973

Aplicación de las Relaciones Humanas	ASPECTO SOCIAL
Mejores relaciones obrero - patronales	
Velar por los problemas del trabajador	
Más consideración y mejor trato al trabajador	
Comparación salarial entre trabajos nuevos y antiguos	ASPECTO ECONOMICO
Salarios en relación a índice de crecimiento	
Salario: proporcional a la labor ejercida y la capacitación	
Mayor y mejor atención a las solicitudes préstamo	
Crear fondo económico para la farmacia Olímpica	
Ampliación de zonas de trabajo	ASPECTO FISICO
Mejorar servicio del Casino	
Instalación de sistemas de ventilación	
Respetar conducto regular existente	ASPECTO LABORAL
Ofrecer oportunidades para progresar	
Mejorar canales de comunicación e información entre jefes de sección - trabajadores - directiva	
Realizar reuniones mensuales para lograr mayor unión	
Menos restricciones en el trabajo	
Respetar iniciativas y permitir toma de decisiones	
Mayor atención a las quejas de jefes y trabajadores	

los y el proceso que se exige para ofrecer un servicio de este tipo al personal, depende en todo de la demanda que tenga por parte de los trabajadores a través del sindicato. Esta lo solicita o bien el gerente de producción o a través de las convenciones, se renuevan cada 3 años.

En este subcapítulo presentaremos cuáles son esos servicios y en que forma operan, dando a conocer también la percepción que tienen los trabajadores de dichos servicios, a través de cuadros estadísticos.

6.3.1.- EL SALARIO O LA REMUNERACIÓN DEL TRABAJADOR.

No es necesario profundizar nuevamente sobre este aspecto, puesto que en la administración de salarios, lo consideramos ampliamente.

En cuanto a la percepción que tienen los trabajadores al respecto, también lo analizamos en los cuadros nº 4, 5, 6, 8 y 9, relacionándolo con diferentes aspectos como número de hijos, clase de habitación que tiene, el puesto ocupado y el año de ingreso a la empresa. Y sacamos como conclusión que el salario no va proporcional a los factores considerados. También hemos de analizar que al determinar un salario se ha de tener presente que él debe asegurar la existencia del asalariado, pero dado el alto costo de la vida, esto cada día es más difícil de alcanzar. Por otro lado, nada está de acuerdo con el salario devengado y es bien sabido también, que cuanto más se gana, más se gasta. De manera tal, que es necesario que ese salario sea distribuido inteligentemente, para que se eviten gastos inútiles y por el contrario se satisfagan, en la medida que sea posible, sus necesidades básicas.

Se observa también como ese sueldo adeudo de mal distribuido hay que sumarle la poca responsabilidad de unos, que conociendo su situación económica, adquieren nuevos compromisos y responsabilidades con diferentes señores, de manera que debés darle a la legítima y a las otras, con las que en ocasiones tienen hijos. — Otras veces también, antes de cumplir con las obligaciones libremente contraídas, se divierten con sus amigos y compañeros de tra

bajo, lo cual también implica gastos extras e innecesarios.

Por ese entonces de acuerdo al afirmar que en la Empresa, si bien los promerios de salario son bajos, puesto que la ley ha establecido a partir del 1º de Enero de 1974 como salario mínimo \$ 27 para Empresa de \$ 200.000 y para aquellas cuyo capital oscile de esta cifra, \$ 30 por día. Tampoco el personal tiene la educación suficiente para hacer uso consciente de su salario, o sea, distribuirlo adecuada y responsablemente.

La jornada diaria de trabajo en la Empresa es de 9 horas, a partir de las 7 A.M. a 5 P.M., con 1 hora de descanso a la hora de almuerzo; esta jornada es con el fin de no trabajar el día Sábado. Entonce las horas extras están consideradas a partir de las 5 P.M. Por lo general se trabaja hasta las 9 P.M., empezando a laborar a partir de las 5 1/2 P.M., dándoseles 1/2 hora de descanso entre jornada final y jornada extra. Además se les da comida a todos aquellos que trabajan horas extras y se pagan con un % de recargo sobre la hora normal.

En la Empresa el sistema de vacaciones es colectivo, las que se dan al final del año y consisten de 15 días hábiles, sin incluir días festivos y feriados, comprendidos en este periodo. Estas vacaciones son pagas como la ley lo establece, así como también excluye de ellas, aquel personal que no tenga el año de trabajar en la Empresa. En caso de que el personal necesitare días de permiso, solicita una licencia de trabajo, por los días que fuere necesario pero ellos no son remunerados.

6.3.2.- LIQUIDACION DE CESANTIA. PRIMA DE SERVICIO. AUXILIO DE TRANSICIÓN Y OTRAS.

La liquidación de cesantía, al igual que la Prima de servicio es dada tal como lo establece la ley y en relación a la primera es necesario advertir que la Empresa cumple con lo que la ley prescribe, de tal modo que se ha organizado un comité encargado de visitar las casas de todos aquellos trabajadores y familiares que fueron liquidados parcial y totalmente, por concepto de adquisición o mejoras en la vivienda propia para comprobar los hechos. Aunque es

to lleve consigo un doble fln, el primero de los cuales es evitar la sanción establecida por la ley y la segunda es obligar al solicitante a cumplir lo solicitado en su carta, en bien propio, de su familia y de la Empresa.

El pago del auxilio de transporte es otro de los servicios legales con los que cumple la Empresa y paga 8 mensuales, — cantidad que está considerada dentro de la prescrito por el código laboral.

En la Empresa además se le da a todo el personal, una cantidad extra, llamada bonificación y corresponde a una quincena de sueldo. Esta sí es una prestación que no prescribe la ley.

6.3.3.- En la Empresa no se da ninguna forma de repartición de las utilidades de la Empresa, como lo describimos en el aspecto técnico correspondiente a este tema. Es una compañía comandita p por acciones, pero dichas acciones no son puestas al mercado, ni mucho menos a su personal, sino son compradas por los mismos accionistas y posiblemente por las mismas personas.

6.3.4.- SEGURIDAD SOCIAL E INDUSTRIAL.

Según observaciones hechas, la Empresa pone a disposición de los trabajadores de la planta de producción distintos elementos de protección, como cascos, gafas, cascos, zapatos, uniformes, etc., pero algunos de los cuales no son utilizados, algunas veces por negligencia de los trabajadores o por falta de suficiente información para el uso de ellos, o por falta de atención de los jefes de Sección, que no obligan al personal a usarlos. Entonces de nada sirve que existan elementos si no se usan o no son debidamente utilizados de manera que en lugar de prevenir pueden acarrear accidentes.

Se observó que los extinguidores de incendios no están permanentemente cargados, por lo cual no cumplen ningún uso, puesto que de ocurrir una emergencia, nada se podía hacer mientras llave la ayuda.

La sección de asesoría a Empresas del Sena llevó un programa de Seguridad Industrial, para el cual se escogieron 100 personas,

curso trabajadores y jefes de sección, pero solo terminaron el curso 71, quienes al finalizar dicho curso asistieron a una paugba contra incendios y fué cuando se comprobó lo de los extinguidores.

En relación a las condiciones físicas y ambientales existentes con urgentes las medidas que se han de tomar, especialmente en lo que respecta a la ampliación de la planta de producción y a la ventilación en la misma. Dado el incremento de la producción en la Empresa, en ocasiones están distribuidos todos los artefactos por diferentes partes de la planta, que impiden el tránsito con facilidad y que en casos de emergencia, obstaculizan la salida.

En otros lados la colocación en la planta de producción es de escapatoria, más aún en ciertas secciones como pintura, que en las horas del mediodía, el calor es tal, que los trabajadores laboran sin camisa; así mismo se ponen indisciplinados y perezosos en el trabajo. El J.C.S.S. en la sección de salud ocupacional, se ha preocupado en diferentes ocasiones de esta situación y según afirmó el mismo director, la Empresa es consciente de ella, pero no ha tomado en cuenta las sugerencias hechas ni se ha atenido a las medidas de seguridad pertinentes.

Según informes suministrados por la Intendencia de la Empresa, solo 2 trabajadores presentan mayor índice de accidentes de trabajo en el año. Los motivos de ellos los desconocemos porque el reporte queda en el J.C.S.S.

En los cuadros nº 12, 13 y 14 dimos a conocer las diferentes opiniones de los trabajadores frente a este hecho y nos sirve para constatar todo lo dicho anteriormente.

6.3.5.- SALUD

Para los casos relacionados con la salud, la Empresa ha afiliado a su personal al ISS y para lo cual la empresa paga un tanto por ciento al seguro según sea el sueldo del trabajador y éste a su vez paga una cuota de acuerdo al mismo, de tal modo que según sea su cuota de aportación, así será su categoría.

El I.C.S.S. pone a disposición de sus afiliados toda clase de atención médica y odontológica, desde médicos generales hasta especialistas; así mismo hospitalización, cirugía, exámenes de laboratorio y rayos x en los casos que así lo requieran. El servicio cubre a la esposa del afiliado para los casos de maternidad y el recién nacido se le proporciona atención médica y alimento (leche), por espacio de un año.

En relación a este servicio presentamos la opinión dada por los trabajadores acerca del mismo servicio y las recomendaciones hechas.

CUADRO Nº 17.

RELACION ENTRE EL USO DEL I.C.S.S. Y LAS RAZONES DADAS PARA HACER O NO USO DEL MISMO. OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. CARTAGENA. 1973.

USO DEL I.C.S.S.	SUB TOTAL	RAZON DE NO HACER USO DEL I.C.S.S.			SUB TOTAL	RAZONES PARA HACER USO DEL I.C.S.S.			SUB TOTAL
		no se ha enfermado	turnos escasos	recursos diferentes		por estar afiliado	por enfermedad	sin dato	
SI	80	-	-	-	-	63	11	6	80
NO	8	5	2	1	8	-	-	-	-
SUB-TOTAL	88	5	2	1	8	63	11	6	80
TOTALES	3	8				80			

Observamos como 80 trabajadores o sea el 91 % de la población encuestada asiste al I.C.S.S., pero lo hacen porque de sus sueldos les descuentan para pagar la cuota, de tal modo que asisten por obligación y en casos que así lo han requerido, como los de enfermedad, según ellos lo han manifestado.

Si Sin embargo, hay 8 trabajadores, que representan un 9.1 % que afirman no haber hecho uso del seguro, de los cuales 5 expresan no haberlo hecho porque no se ha enfermado, 2 por los turnos tan escasos que existen en la Empresa para las citas y 1 afirma no haber asistido porque el seguro es muy deficiente.

Podemos entonces apreciar hay cierto descontento hacia el servicio, puesto que si bien la mayor parte de la población estudiada hace uso del I.C.S.S., es por el hecho de estar pagando una determinada cantidad para recibirlo. Esta actitud se refleja aún más en el cuadro presentado a continuación.

Observamos que las opiniones que tienen del servicio del I.C.S.S. son diversas. Solo 3 ó sea el 3.42 % afirman que dicho servicio precisa beneficios a los afiliados, posiblemente al considerar que les proporcionan asistencia médica.

Sin embargo, 78 trabajadores ó sea un 88.63 % tienen opiniones diversas del seguro como son: 38 dicen que tiene mala organización y dirección; 15 opinan que hay inadecuado trato y atención 9 afirman que tiene un deficiente servicio de drogas y 16 expresan que demoran las citas. En relación a la tercera opinión se ha podido comprobar como recetan algunos remedios y al solicitarlos en la farmacia no los encuentran, pidiéndole al interesado que regrese, quien lo hace varias veces, acontrando la misma respuesta. Entonces cabe analizar si el estado de salud del paciente requiere de la medicina para mejorarse, qué debe hacer ante esta situación? Todo nos lleva a pensar y afirmar que si en el Seguro existiera una mejor organización, éstas y otras situaciones se debían prevenir y así podríamos asegurar sin lugar a dudas, que el Servicio del Seguro sí precisa beneficios a todos los afiliados.

En relación a las recomendaciones dadas por los 88 trabajadores estudiados, observamos que 20 ó sea el 22.8 % solicitan asistencia profesional más eficiente; 15 ó sea el 17.4 % abogan por un mejor trato de los profesionales, sobretodo del personal de enfermeras, cuyo trato deja mucho que decir, como se observó directamente; 12 ó sea el 13.6 % recomiendan que la farmacia esté mejor provista; 4 ó sea 4.5 % recomiendan que haya mejor organización, lo cual implica que sus políticas estén mejor planeadas y ejecutadas; hay 3 ó sea el 3.42% recomiendan que haya más dispensarios, para que se evite la aglomeración de personal y todo lo que puede acarrear esto y 1 opina que el servicio debe ser extensivo a la Familia del afiliado.

Ahora bien, la deficiencia de producción para evitar el abuso del servicio del I.C.S.S. ha restringido los turnos diarios, hasta tal punto que solo pueden asistir cuatro personas, elegidas entre toda el personal de la Empresa. Es por esto que de la población estudiada un 18.1 % recomiendan a la Empresa que tenga menos oposición al Seguro y que aumente los turnos diarios, puesto que

si bien se comete abuso con dicho servicio, ya que muchos acuden a él por cuestiones no necesarias y que posiblemente lo que buscan es laborar ese día, es bien sabido que en ocasiones se presentan situaciones que verdaderamente requieren la cita médica, pero que si se envían, se deja de cumplir con lo estipulado en los turnos. Sin embargo, la Enfermera consciente de la situación separa más turnos, cuando el caso lo requiera. Por otro lado, los trabajadores desconocen esta medida, ya que su reacción sería contraproducente para la Empresa, puesto que al seguro pueden ir todos los afiliados, cuantas veces lo necesiten y están en la obligación de atenderlos; la manera como lo hagan, ya es algo que si se sale de nuestras manos, pero que deberla hacerse tan bien, como el servicio lo predica.

Según el informe anual presentado por la Enfermera a la Empresa, existen 20 trabajadores con más de 15 idas al Seguro, sin incluir permisos para análisis, exámenes para laboratorio ni especialistas; para éstos existen 8 trabajadores con más de 15 idas; 8 trabajadores tienen solo de 1 a 3 idas al seguro al año. Sin embargo, en el informe no presenta el número de trabajadores que no han requerido el servicio del I.C.S.S. y que creemos debe haberlos, aunque sea un número mínimo.

Como el servicio del I.C.S.S no cobija a la familia del trabajador afiliado, la Empresa por estas razones tiene afiliado a su personal a la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), entidad que si proporciona beneficios a aquella, en lo que se relaciona a la salud, como son: Atención médica (Médicos generales y especialistas), hospitalización, cirugía, atención odontológica, exámenes de laboratorio y rayos X. Esto lo hace en coordinación con la Caja de Compensación familiar, quien a su vez tramita el pago del Subsidio Familiar, por cada hijo inscrito menor de 18 años. Asimismo, en coordinación con Incolta, proporciona cursos de capacitación en algún arte u oficio, bien sea para la Esposa, hijos y para los trabajadores afiliados.

A continuación presentamos las opiniones dadas por los trabajadores encuestados, acerca del Servicio de Fenalco.

UTILIZACION DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR FENALCO POR PARTE
DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. CARTAGENA. 1973. CUADRO 1.919

163

SERVICIOS UTILIZADOS EN FENALCO	Sub-totales
Ninguno	17
los desconoce	38
Médicos	15
cirugia	2
odontológico - médico	8
Médico hospital. odontológico	4
Médico. odontológico curso	4
TOTALES	88

Como se observa 38 trabajadores desconocen los servicios y 17 o sea 19.3%

hacen uso de ninguno de ellos, posiblemente porque también los desconocen. Por otro lado, el servicio más utilizado es el de atención médica y odontológica.

Es de advertir que ninguno menciona el pago del subsidio familiar, aun cuando éste es pagado a todos aquellos trabajadores que tienen inscritos a sus hijos para el pago de dicho servicio. Esto implica el registro civil de los hijos, certificado que asegura la existencia de los mismos.

Hay un mínimo de utilización del servicio de cursos capacitativos para las esposas e hijos, ya que solo el 4.5% lo menciona, lo que indica o bien que lo desconocen o que no existe motivación hacia ellos.

Este cuadro nos demuestra la necesidad de difundir entre el personal de trabajadores y sobre todo entre su familia, los servicios que ofrece Fenalco, para que al saber que existen y conociendo sus reglamentaciones, sepan hacer uso adecuado de ellos.

Otro de los servicios que ofrece la Empresa en el aspecto de la salud es la afiliación a una farmacia de la ciudad, para que —

proporcionamos medicinas a bajo costo (15 % de descuento) y con crédito, para casos de enfermedad familiar, puesto que la medicina para ellos la adquieren a través del I.C.S.S.. Este servicio ha sido motivo de cambio en varias ocasiones, por razones de descontento por parte de los trabajadores, que no se ajustan a las condiciones de cada farmacia.

Actualmente están afiliadas a la farmacia "Caribe", pero los trabajadores hacen uso de ella por las circunstancias, ya que no en todas las ocasiones disponen de dinero para comprar las medicinas en otras farmacias, en donde posiblemente venden más barato, pero a contado.

A continuación presentamos las opiniones acerca del servicio de la Farmacia, dadas por los 88 trabajadores encuestados en la Empresa.

RELACION ENTRE EL USO QUE HACEN 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SERVICIO DE FARMACIA, CON LAS RAZONES PARA HACER O NO USO, CON LAS OPINIONES TENIDAS ACERCA DEL MISMO SERVICIO. CARTAGENA. 1973
 CUADRO N° 20

USO DE LA FARMACIA	sub-totales	Razones para hacer uso de la farmacia		Razones para no hacer uso de la farmacia		opiniones sobre el crédito de la farmacia										
		necesidad urgente	incapacidad económica	Beneficio propio	necesidad urgente	Beneficio propio	Desconocimiento del servicio	Compras en otra farmacia	sin datos	poca existencia de drogas	ayuda económica	Atención inadecuada	servir al trabajador	sin datos		
SI	58	20	25	9	4	58	-	-	-	10	25	5	1	16	1	58
NO	30	-	-	-	-	-	5	19	6	2	6	6	1	2	13	30
sub-totales	88	20	25	9	4	58	5	19	6	12	31	11	2	18	14	88
TOTALES		58		58		30	88						88			

Observamos que 58 encuestados, ó sea el 65.9% hacen uso del servicio de Farmacia y las razones dadas por 20 son por necesidades urgentes en sus hogares; 25 por la incapacidad económica para adquirir medicinas en otras farmacias; 9 consideran que dicho servicio existe para beneficios de ellos mismos y solo 4 se abstienen de dar su razón.

Las razones dadas por los 30 ó sea el 34% que no hacen uso del servicio son: 5 porque lo desconocen, 19 prefieren comprar en otra farmacia, lo cual demuestra que disponen de más dinero, por lo cual prefieren comprar a contado en otra farmacia que posiblemente venda más barato y 6 no dan ninguna razón.

Las opiniones dadas acerca del servicio que ofrece la Farmacia Caribe son: 12 ó sea el 13.6% afirman que hay poca existencia de drogas; 31, ó sea el 35.1% consideran que no presta ayuda para la Economía de ellos, puesto que vende más caro que otras farmacias y que los descuentos que dice que hacen los desconocen ellos y siempre se mantienen pagando medicinas, según afirman 11 trabajadores, ó sea el 12.5%; también afirman 2 trabajadores, ó sea el 2.28% que hay indebidamente atención por parte de los despachadores de la Farmacia. Sin embargo, 18 trabajadores ó sea el 20.05% afirman que sea en la forma en que fuera prestado el servicio, sirve al trabajador en sus situaciones de Emergencia familiares.

También hemos de considerar en el análisis de este cuadro que 14 trabajadores, que representan el 15.9% de la población, no emiten ninguna opinión acerca del servicio de Farmacia.

Podemos concluir que si bien la mayor parte de la población estudiada, hace uso del servicio que les ofrece la farmacia, la razón más poderosa para hacerlo es el carácter de suficientes medios económicos y ante una calamidad familiar, no tienen otra alternativa que utilizar dicho servicio, que les ofrece el camino para adquirir la medicina que con urgencia necesitan. Pero las opiniones que emiten reflejan descontento y por tal razón, ellos recomiendan la afiliación a otra farmacia, como lo presentaremos en el cuadro siguiente.

RELACION ENTRE RECOMENDACION DE OTRA FARMACIA POR PARTE DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA, CON LAS RAZONES PARA RECOMENDARLA O NO. CARTAGENA. 1973
CUADRO N° 21

Recomendaria otra farmacia	Sub-totales	Farmacia Recomendada								Sub-totales	Razones para recomendar otra farmacia				Sub-totales	Razones no recomendar otra farmacia				Sub-totales
		Olimpica	Blanco y Roca	Román	La Unión	Cartagena	Dany's	Cabarcas	Sin dato		Drogas a menor costo	Desperdicio más residuos	Mejor atención	Mayor existencia productos		Sin dato	Todos son iguales	Varios años servicio	es buena	
SI	37	26	3	2	2	1	1	1	18	22	1	5	9		37	14	2	12	6	34
NO	34																			17
Sin dato	17														17					1
Sub-totales	88	26	3	2	2	1	1	1	18	22	1	5	9		54	14	2	12	23	34
TOTALES									37						54					51

Debido entonces a que hay descontento con la farmacia, existen 37 trabajadores o sea el 41.9 % que están de acuerdo de cambiar la farmacia y es así como 26 recomiendan la farmacia "Olimpica" como podemos observar, puesto que ellos consideran que en ella hay mayor existencia de drogas y a menos costo. En las demás farmacias recomendadas están las opiniones muy diversas, por lo tanto no cubren la mayoría, ya que solo 19 trabajos de

37 accionistas farmacias diferentes, tales como: Blanco & Roca, Nomin, La Unión, Cartagena, Larrañaga, y La Cabañas. Por otro lado 18 trabajadores se abstienen de dar su opinión.

Del 38.6 % sea los 34 trabajadores que no están de acuerdo al cambio de farmacia, las razones que dan son: 1.- 14 consideran que se van a presentar las mismas situaciones de descontento con la nueva farmacia, ya que todas ellas son iguales. 2.- Igual número afirman que la actual es buena y que tiene varios años de estar prestando el servicio. 3.- 23 trabajadores se abstienen de dar a conocer porque no quieren cambiar de farmacia.

Podemos concluir entonces que existe descontento por parte del personal acerca del servicio de farmacia, como lo demuestra el cuadro, de tal modo que es conveniente que se tengan en cuenta las recomendaciones dadas al respecto.

Otro de los servicios que ofrece la empresa es el de disponer de una enfermería provista de medicinas que no son para tratamiento, sino para prestar los primeros auxilios en casos de necesidad. La enfermera vela por el nivel de salud de la Empresa, así como también se preocupa por todos aquellos factores físicos, ambientales, familiares que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores. Ella también es la que está en continuo contacto con el S.C.S.S. y es la encargada de apartar los turnos solicitados por el personal, entonces debe hacer los permisos para la salida de los intercesados en horas de trabajo. Así mismo presenta los informes mensuales de la asistencia al seguro y de los accidentes de trabajo.

Según informaciones de la Enfermera las condiciones higiénicas y sanitarias de la Empresa son adecuadas, ellas no ofrecen ningún peligro para la salud del personal, es así como se observan baños limpios, etc. Así mismo afirma que los accidentes de trabajo más frecuentes son: Contusiones de los dedos, cuerpos extraños en los ojos, quemaduras. Las enfermedades que más comúnmente presentan los trabajadores son gripas, diarreas, dolores de cabeza. Los que presentan síntomas diferentes son remitidos al S.C.S.S.

La enfermera considera también que el nivel alimenticio es bajo, razón por la cual sufren los trastornos antes mencionados.

6.3.6.- PRESTAMOS CONDICIONALES DE VIDA.

Dentro de estos servicios podemos considerar el préstamo que hace la Empresa para adquisición ó reparación de vivienda propia. Para efectos de dicho crédito, existe un comité de vivienda integrado por los miembros del sindicato y el subgerente, quienes se encargan de estudiar las solicitudes de préstamos. Existen ciertas reglamentaciones para concederlo, como veranos a continuación.

La empresa destina al día determinada cantidad para tal objetivo, y se concede un período determinado para entregar las solicitudes, las cuales son estudiadas detenidamente por el comité, atendiendo a las siguientes condiciones: 1.- Que el préstamo sea para adquirir ó reparar casa propia, es decir, que no sea ni de padres, ni suegros, ni ningún familiar. 2.- No haberle concedido préstamo en ocasiones anteriores, puesto que son muchos los solicitantes y hay que ofrecerles oportunidad a todos. 3.- El tiempo de permanencia en la Empresa. 4.- Calidad del trabajador. 5.- Si no tiene contraída otra deuda diferente con la Empresa. 6.- Destinar el préstamo concedido a lo prescrito en la solicitud.

Este servicio es de mucha utilidad para los trabajadores, que ven oportunidad para brindarle estabilidad a su familia. En cuanto al uso que hacen ellos del servicio, lo mencionamos el presente en el cuadro nº 6, por el cual se recomendaba que se difundiera más el servicio entre el personal de la Empresa.

Otro servicio concedido a los trabajadores es el Casino, lugar en donde se les vende el almuerzo a aquellos trabajadores, que por razones de distancia, ó por comodidad, se ven precisados a que darse en el mediodía. El almuerzo es vendido a precio módico y de la administración de dicho casino se encarga el Sindicato y no la Empresa directamente, porque ésta considera que sería muy problemático, puesto los trabajadores nunca estarían satisfechos con la comida dispuesta, ni mucho menos con el valor establecido. De tal ma-

nara que todo lo referente al cesino está a cargo del Sindicato, quien nombra dos trabajadores responsables de ello.

La Empresa proporciona también a todo su personal 1/2 litro de leche diario y un litro para aquellos trabajadores, cuyo cargo exige mayor esfuerzo y el consumo de mayores energías, por ejemplo, el encargado del horno en la sección de Pintura. Asimismo pone a disposición del personal administrativo el servicio de tinto, el cual es repartido en el momento en que se solicita.

Dentro de los servicios que tienen como fin mejorar las condiciones de vida, hemos de considerar también la afiliación a una cooperativa de artículos de ropa masculina. Este servicio ha sido cambiado en varias ocasiones, por petición de los mismos trabajadores y actualmente se halla afiliada a un almacén que además de ser caro y lujoso, (es catalogado de esta manera) solo vende prendas de vestir masculinas.

A continuación presentamos las opiniones de los trabajadores acerca de este servicio y las sugerencias hechas al respecto.

RELACION ENTRE EL USO HECHO DE UNA COOPERATIVA POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA, CON LAS RAZONES PARA UTILIZARLA O NO Y LAS OPINIONES SOBRE EL MISMO SERVICIO. CARTAGENA: 1973

CUADRO Nº 22

USO COOPERATIVA CENTRAL	sub total		Razon de haber usado de ella			Razones para no hacer uso de ella						Opiniones acerca de la Cooperativa de control						sub total				
	SI	NO	SI	NO	Sin dato	Compran ropa sin problemas	Incapacidad adquisitiva	Sin dato	No hay necesidad	Desean el servicio	Alto costo mercancía	No desea endeudarse	Requiere mucho peaje	Sin dato	presta buenos servicios	No favorece la economía	No hay organización	Concede corto periodo de prueba	Desconocimiento de condiciones de crédito	Sin dato		
SI	14	7	7	7					16						5	7	1	1			14	
NO	69							16	15	25	9	1	3		2	30	1	2	25	9	69	
Sin dato	5												5							5	5	
Sub-totales	88	7	7	7		7	7	5	16	15	25	9	1	8	7	37	2	5	25	14	88	
TOTALES			19	19		19	19	74	74	74	74	74	74	74	88	88	88	88	88	88	88	88

174

Notamos que el servicio de la cooperativa solo hacen uso 14 trabajadores del total de la población estudiada, que representa el 15.9% y las razones que presentan para hacer uso de él son:

- 1.- 7 porque consideran que pueden comprar ropa sin problema. -
- 2.- Los 7 restantes por la capacidad adquisitiva que tienen, dado su salario.

De los 69 trabajadores ó sea el 78.4% de la población que no hacen uso del servicio, hay 16 que presentan como justificación, el no haber necesidad de comprar ropa en dicho almacén, ya que la mercadería la venden a precios altos, según opinan 25 trabajadores, lo cual significarla endeudarse sin necesidad, como lo afirman otros 9 trabajadores; solo 1 expresó que requiere mucho papaleo. Observamos también como 15 trabajadores no hacen uso del servicio, porque lo desconocen, lo que nos demuestra que al igual que otros servicios ofrecidos por la Empresa, esto también le falta que sea más conocido y difundido entre los trabajadores, para que conscientemente hagan ó no uso de él.

Las opiniones que da la población estudiada al respecto son: 7 ó sea el 7.9% afirman que presta buenos servicios, ya que pueden adquirir su ropa sin problema; 37 ó sea el 41.9% consideran que ese servicio no representa una economía para el trabajador, ya que muchas veces se endeudan sin necesidad de hacerlo; el 28.4% ó sea 25 trabajadores manifiestan que desconocen sus condiciones de crédito, de tal manera que sería aceptar algo que se desconoce 3 ó sea el 3.4% afirman que al adquirir mercancía, el periodo que conceden para el crédito es muy corto, de tal manera que su salario semanal se ve muy reducido cuando adquieren tal compromiso; el 2.2% opinan que no hay verdadera organización en el servicio y 14 trabajadores se abstienen de dar su opinión.

Todo lo anterior nos demuestra que no existe una aceptación completa al servicio de cooperativa que ofrece la Empresa y es así como presentan la posibilidad de afiliación a una cooperativa diferente, como lo damos a conocer en el cuadro siguiente.

El presente cuadro nos permite observar que el número de oposiciones es mayor al número de los que recomiendan otra afiliación. De la razones dadas por el 36.3 % ó sea por 32 trabajadores, hay 11 que afirman que todas las cooperativas son iguales, de manera que se presentarían las mismas situaciones, si la Empresa no participa en la organización y planeación del servicio; otros 11 manifiestan que no les gustan los sistemas de crédito; 4 están satisfechos con la existente, porque ella concede crédito sin problema y los 3 restantes afirman que no hay necesidad de cambiarla.

Sin embargo, si vemos a tener en cuenta las opiniones de los que abogan por la afiliación a otra cooperativa, observamos que 14 ó sea el 15.9 % sugieren la idea de que sea creada una por la Empresa, de manera que no existiera ánimo de lucro, sino en beneficio de todos los afiliados y que además se vendieran artículos diferentes; los 7 restantes ó sea el 7.9 % recomiendan la afiliación a la cooperativa de Avianca, porque afirman que es la mejor en su género.

Una población que representa el 39.7 % ó sea 35 trabajadores no emiten ninguna respuesta, de tal manera que no podemos precisar entre ellos quienes están de acuerdo y quienes no.

En resumen, podemos afirmar que si bien una mayoría no hace uso del servicio de la cooperativa existente, igual mayoría están de acuerdo en no recomendar la afiliación a otra cooperativa, porque consideran que la situación continuará, ya que todo depende de la organización y planeación que tenga el servicio y del uso consciente y responsable que se haga de él.

Al contemplar los servicios que tienen como fin mejorar el nivel de vida de los trabajadores, hemos de considerar la sugerencia hecha por el personal seleccionado para afiliarse a una cooperativa de consumo, de tal modo que a continuación presentaremos las opiniones dadas al respecto, por la población escogida para este estudio.

RELACION ENTRE LA NECESIDAD DE AFILIACION A UNA COOPERATIVA DE CONSUMO, CON LAS RAZONES PARA NECESITARLO O NO. OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. CARTAGENA. 1973. CUADRO Nº 24.

Necesidad de afiliación a Cooperativa de consumo	Sub Total	Razones necesidad Cooperativa Consumo			Sub Total	Razones NO necesidad -			Sub Total
		Situaciones urgentes	Solventaría necesidades de trabajadores	preferencia de ciertos artículos		presupuesto del Depto	tema empresa	Sin dato	
SI	59	22	37		59				
NO	10					4	5	1	10
Sin dato	19				19			19	19
Sub total	88	22	37		78	4	5	20	29
Totales		78				20			

Observamos que un 67% ó sea 59 trabajadores aceptan la idea de que la Empresa les proporcione la afiliación a una cooperativa de consumo, ya que ella solventaría situaciones urgentes en los hogares según afirman 22 trabajadores y traería beneficios a la economía del trabajador, ya que los artículos del consumo diario son los que actualmente están más caros y los que necesariamente hemos de comprar. De tal manera que no significaría adquirir artículos de lujo, sino de necesidad, según expresan los 37 restantes.

De los 10 trabajadores que se oponen y que representan 11.4%, 4 consideran que tendrían el presupuesto descuadrado continuamente, puesto que al proporcionarles crédito, adquirirían más artículos; los otros 5 afirman que sería un nuevo engaño. Hay 19 trabajadores, ó sea el 21.6% que no aportan ninguna razón ni en favor, ni en contra.

En resumen podemos afirmar que además de que la mayoría opina que sería conveniente el servicio, es necesario que también se planee en forma tal, que beneficie verdaderamente a los afiliados y que no presenten los estados de insatisfacción y descontento que se han reflejado en los servicios anteriormente citados.

6.3.7.- LA ORGANIZACION RACIONAL DEL TRABAJO.

A pesar de ser tan importante la racionalización del trabajo, como dimos a conocer en el capítulo anterior, es un proceso que no se tiene en cuenta en la Empresa, no obstante los muchos intentos

procurados por el Ayudante de Producción, persona altamente capacitada en este aspecto y que lo ha puesto en práctica en otras fábricas en las que ha trabajado, dando resultados muy positivos, puesto que la nacionalización del trabajo tiene como fin mejorar el proceso de producción, mediante la aplicación de nuevos métodos que faciliten el trabajo mismo, ahorrando tiempo, peligro y aumentando la producción.

La persona que más se opone a implantar la nacionalización en el trabajo es el Gerente de Producción, puesto que él opina que la manera como se está llevando a cabo el proceso de fabricación es el más eficaz y mediante él se obtienen resultados positivos, de tal manera que no es necesario implantar un cambio, que pueda traer resultados contrarios.

En relación a los pequeños descansos dentro de la jornada de trabajo no son permitidos en la Empresa, pero los trabajadores arbitrariamente se los toman y es así como observamos que a menudo se conversan con el compañero, las idas con frecuencia a la enfermería con cualquier pretexto o cualquier otro indicio que demuestra el escape por un escaso período de tiempo con la monotona del trabajo.

Los permisos dentro de la Empresa son concedidos siempre y cuando sean suficientemente justificados. En el caso de no ser situaciones de emergencia, en las que se requiera la presencia urgente del trabajador, es posible retardar el permiso para otra hora u otro día en que la salida de él no retrase el trabajo requerido.

Afirmamos que se conceden permisos siempre y cuando fueran justificados, puesto que se han presentado ocasiones en las cuales el trabajador, aprovechándose de las circunstancias o de la benevolencia del jefe, ha tratado de engañarlo intencionalmente, lo cual entonces ha obligado a tomar medidas de precaución para evitar lo anterior.

6.3.8.- SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL.

Entre los servicios de este tipo hemos de considerar en la Empresa las actividades de orden recreativo, como las deportivas y -

sociales, es decir, que en la Empresa existen equipos de soft-
ball y de ajedrez, este último afiliado a la Liga de Ajedrez de -
Bolivia. Por otro lado, la Empresa ha creado un club para sus tra-
bajadores con actividades sociales y deportivas básicamente, ya -
que en él se celebran fiestas y campeonatos de los equipos forma-
dos por secciones de la Empresa. El club para los trabajadores -
fue creado en 1972 y se inauguró con la fiesta de fin de año que
la Empresa brinda a todo su personal, pero a pesar de que se está
disponiendo a dar todo el apoyo necesario para que funcione regu-
larmente, falta motivación por parte del personal para beneficiarse
de dicho servicio.

En relación a esto podemos analizar las percepciones de los
trabajadores a través de los cuadros que presentamos a continua-
ción

CUADRO Nº 25

RELACION ENTRE NECESIDAD DE RECREACION Y RAZONES DADAS POR 88 TRA-
BAJADORES DE UNA EMPRESA EN RELACION A ESTA NECESIDAD. CARTAGENA.
1973.

Necesidad de Recreación	Sub total	Razones para necesitarla						Sub Total	Razones para no necesitarla			Sub Total
		Necesaria Salud fisi- ca y mental	Libera- tensiones	Descansar distensión	Indispensa- ble en la vida	No todo es Trabajo	Sin dato		Escasa ca- pacidad económica	Falta tiempo y dinero	Sin dato	
SI	77	18	14	10	10	11	9	77				
NO	6								3	3		6
Sin dato	5						5	5				
Sub-totales	88	18	14	10	10	11	14	82	3	3		6
TOTALES		82							6			

El presente cuadro nos permite apreciar que el 87.5 % de la población total o sea 77 trabajadores, está de acuerdo en considerar necesaria la recreación en su vida, por diferentes razones, - tales como: 18 la consideran necesaria para la salud física y mental, 14 dicen que la recreación sirve para disminuir las tensiones que pueden ocasionar las situaciones que continuamente se viven; 11 afirman que no todo es trabajo, motivo por el cual deben distraerse y divertirse, como lo expresan 19 trabajadores. Otro tanto la consideran indispensable para la vida y 14 trabajadores se abstienen de dar su razón.

Sin embargo las razones que presentan los 6 trabajadores que no están de acuerdo con la recreación, no descartan su necesidad sino que afirman que no disponen de dinero ni tiempo para dedicarse a actividades recreativas.

En resumen podemos afirmar que todos los trabajadores le dan a la recreación la importancia que debe tener, ya que es lógico suponer que en la vida es necesario distraerse porque un espíritu sano no produce más y se halla con más disposición para enfrentarse a situaciones problemáticas que presenta la vida cotidiana.

A continuación presentamos las aficiones principales de la población estudiada.

CUADRO Nº 26

PRINCIPALES AFICIONES DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. CARTAGENA: 1973.

PRINCIPALES AFICIONES	SUB-TOTALES
Juegos de patio	48
Juegos de salón	22
Juegos de campo - bosque	23
Juegos de mesa	13
Arte	35
TOTALES	141

Al analizar el presente cuadro hemos de mencionar cuáles - deportes agrupamos en cada clase. Los juegos de patio corresponden a aquellos jugados al aire libre y que tienen un área demarcada, tales como Baseball, Football, Softball, Basketball, Volleyball, tejo, tennis. Los juegos de salón son aquellos jugados en recintos cerrados, tales como el billar, pesas, boxeo y ciertas actividades que pueden considerarse recreativas como la lectura, la música, el cine, etc, aunque algunas pueden darse al aire libre también.

Los Juegos de campo - bosque son aquellos que además de ser practicados al aire libre, tienen la particularidad de ser en bosque o campo, como la caza, la pesca, el tiro al blanco, la natación, etc. En los juegos de mesa agrupamos las Damas, el Ajedrez, el Dominó, el Ping Pong, etc.

Consideramos como arte la afición a tocar instrumentos musicales, o a pintar e incluso a estudiar.

Entonces observamos como hay gran afición a los juegos de patio y a los de campo - bosque, dado que los deportes más practicados en nuestro medio, están considerados dentro de esta clasificación. Sin embargo, también hay mucha afición por las otras actividades, de tal manera que podemos afirmar que los intereses presentados en la población seleccionada son muy diversos.

En relación al club presentamos a continuación el siguiente cuadro.

RELACION ENTRE EL DESEO DE 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PERTENECER AL CLUB Y LAS RAZONES DADAS POR LOS MISMOS AL DESEAR O NO
CARTAGENA. 1973

CUADRO No 27.

Deseos de pertenecer al club:	Sub Total	Razones para desear pertenecer al club.				Sub Total	Razones para no desear pertenecer al club.-			Sub Total.
		Fomentar relaciones sociales	distracción y diversión.	Contribuye al bienestar social	Jin dato		No dispone de tiempo	No les gusta	incapacidad económica.	
SI	48	18	20	5	5	48				
NO	35						15	4	16	35
Jin dato	5				5	5				
Sub total	88	18	20	5	10		15	4	16	35
Totales		53				53	35			

En relación al club, de los 88 trabajadores estudiados 48 ó sea el 54.5% desean pertenecer a él, lo cual nos demuestra que no hay mucha desmotivación por parte de los mismos. El fomento de las relaciones sociales, la distracción y diversión y la contribución al bienestar social son razones que 18, 20 y 5 trabajadores dan respectivamente al desear pertenecer al club.

De los 35 trabajadores, ó sea el 39.7% afirman no desear pertenecer al club y de los cuales, 15 presentan como razón el no disponer de tiempo, 4 afirman que no les gusta y 16 manifiestan que no desean pertenecer porque la capacidad económica que tienen no se los permite, puesto que al pertenecer al club, implica gastos extras que no están en condiciones de afrontar.

De tal manera que razón verdadera para no desear pertenecer consideramos solo la de aquellos 4 que expresan no gustarles el servicio.

RELACION ENTRE LAS CONDICIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA. EN CUANTO A LA CREACION DEL CLUB Y LAS RECOMENDACIONES DADAS PARA EL MISMO. CARTAGENA. 1973. CUADRO Nº 28

Condiciones para la creacion del club.-	Jub total	Recomendaciones dadas para el club.										Jub total
		Extrínseca familiar.	Mucha falta de confianza y responsabilidad	Verdadero precio de cada cosa	funcionamiento continuo.	apertura de sugerencias	cada cual tenga sus fondos	ambiente cordial	benéfico	Trab	sin dolo	
administración efectiva.-	8		5			3	3					8
Directiva capacitada, dinamica, aceptada responsable.-	16		4		3	2	4			3		16
Apoyo operante en la empresa	9		4			5						9
local adecuado.	4	3							1			4
Trabajo y esfuerzo sin ánimo de lucro.-	5			5								5
Control económico de las actividades	2			2								2
cuota para sostenimiento del club.	2								2			2
sin dolo	42										42	42
sub totales	88	3	13	7	3	7	7	3	3	42	88	
Totales		88										

En cuanto a las condiciones y recomendaciones anotadas por los 88 trabajadores encuestados, observamos que el 47.7% ó sea 42 de ellos se abstienen de dar su opinión, número que comprende los 35 trabajadores que no desean pertenecer al club.

Los 46 restantes anotan como condiciones para la creación del Club las siguientes: 16, opinan que debe tener una directiva capacitada, aceptada, dinámica y responsable, puesto que de ella va a depender el éxito que tenga el club. 8 anotan como condición el que tenga una administración efectiva; 9 esperan un verdadero apoyo de la Empresa; 5 afirman que todos trabajen sin ánimo de lucro, existiendo control económico de las actividades que se sigan, según afirman otros 2.

Como se observa todas las condiciones anotadas son importantes y dignas de tenerse en cuenta, así como también las recomenda-

ciones dadas, las cuales llevan implícito el deseo de que el Club funcione de la manera más eficaz. En orden prioritario las recomendaciones son:

- 1.- Que exista mutua responsabilidad y colaboración, es decir, por parte de la Empresa y por parte de la directiva del club.
- 2.- Cada socio tenga una función, la que debe ser cumplida con responsabilidad.
- 3.- Que haya oportunidad para crítica opiniones, ideas y sugerencias, las que van en beneficio de todos y del club mismo.
- 4.- Que lo que se vaya a vender sea a precios módicos, puesto que no debe reinar el ánimo de lucro.
- 5.- Que exista un ambiente cordial, en el que reine la armonía, la camaradería, sin salir a flote resentimientos anteriores.
- 6.- Que sea en beneficio de todos los trabajadores y su familia, de modo que se fomenten las relaciones sociales entre ellos y sus familiares.
- 7.- Que funcione en forma continua para que poco a poco vaya extendiéndose la necesidad de asistir al club entre todo el personal.

Si consideramos a la profesión de trabajo social como una de las que puede contribuir a proporcionar el bienestar al personal de una organización empresarial, entonces hemos de analizarla también en la Empresa descrita como marco práctico de este estudio.

Hace aproximadamente cuatro años la Empresa tuvo Trabajadora Social, pero a partir de su retiro, no había existido tal profesional en la Empresa. Tanto las razones verdaderas del ingreso y del retiro de aquella se desconocen, de tal manera que no se sabe si la presencia de dicha Trabajadora Social partió de la necesidad de la misma Empresa, es decir, si solicitó tal persona para laborar o si fue solicitud de la profesional que ofreció sus servicios a la Empresa. Se desconocen también los móviles verdaderos del retiro, si fue por propia voluntad de la Trabajadora Social o si la Empresa prescindió de sus servicios. Según informes proporcionados por la directiva y algunos empleados, trabajadores e inclusive miembros del Sindicato, sabemos que aquella se fue por su propia voluntad, ya que al parecer no gozaba de mucha aceptación por parte del Sindicato.

1633

to, quienes la apodaban "la brujieta", de tal manera que esa no aceptación, impidió su labor profesional.

Al llegar la practicante de Trabajo Social a la Empresa fue informada de una serie de problemas que al parecer existen y le señalan en términos generales sus funciones. Con el correr de los días Estafé percibiendo la situación de una manera real y objetiva y sa cb en conclusión, que la profesión era poco aceptada y conocida por el personal directivo de la Empresa, quizá por la incompatibilidad de objetivos y las verdaderas funciones que debe cumplir una profesional de Trabajo Social en la Empresa eran desconocidas, porque no se le daba la importancia que debiera dársele al profesional, como lo hemos señalado en este trabajo. Es decir entonces, que la labor que ella debía realizar, no lo podía hacer, porque no existía un re conocimiento de su papel en la Empresa. De ahí nació el interés de presentar esta investigación técnico-práctica a la Empresa, para que en base a ella se proyecte la importancia de una profesional de Trabajo Social en el campo empresarial. y demostraran cómo sus objetivos no son totalmente diferentes, puesto que al ser la Trabajadora Social un puente de enlace de todos los miembros de la Empresa, trabaja para que exista un ambiente favorable, en el que reinen unas relaciones positivas entre todos, de tal modo que se trabaje a gusto y con satisfacción, lo que va a repercutir en último término en la Empresa, porque al proporcionar un mejor bienestar del personal que labora se procura un mayor rendimiento, lo que se traduce en una mayor producción, objetivo último de toda Empresa Industrial.

Ahora bien, si las directivas no reconocen la necesidad de Trabajo Social en sus ámbitos industriales, es muy difícil llegar al personal que labora para ellos, puesto que esa situación es percibida por los mismos y necesariamente tampoco van a aceptar la presencia de ella en el campo empresarial, considerando que "nada puede hacer ella". Sin embargo, en la Empresa se observa que el personal de tr ba ja do res acepta al Trabajador Social y considera necesaria su int er ven ci ón, dadas las situaciones que en ocasiones atraviesan.

Esto lo podemos comprobar con los cuadros que a continuación pre sen ta re mos.

CUADRO Nº 29

RELACION ENTRE NECESIDAD DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA Y LAS
OPINIONES DE LOS 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA EN RELACION A
ESA NECESIDAD. CARTAGENA, 1973.

Necesidad de Trabajo Social en la Empresa	Sub-totales	Razón de necesidad de Trabajo Social en la Empresa					Sub-totales	Razón no necesidad de T. Social en la empresa			Sub-totales
		si se ve de enlace en la empresa	Ayuda objetiva al trabajador	Ejerce labor social	Vigila formas de violación y problemas	sin dato		Desconocimiento funciones	No es útil	sin dato	
SI	77	22	31	11	8	5	77				
NO	-							1	1	1	3
Sin dato	8					8	8				
Sub-total	88	22	31	11	8	13	85				3
TOTAL							77 + 8 = 85		3		

Este cuadro nos permite apreciar que 77 trabajadores o sea el 87.5 % de la población estudiada, acepta la necesidad de Trabajo Social en la Empresa, ya que hay 22 que consideran que ella es un medio de enlace entre las diversas partes de la Empresa; 31 afirman que ejerce una labor esencialmente social. Por lo tanto tienen una percepción adecuada de las funciones de una Trabajadora Social empresarial. Solo 8 o sea el 9.1 % consideran que ella debe vigilar la forma de vida y los problemas de los trabajadores, perciben un tanto erróneo, porque el Trabajador Social no debe ser "espejo" de sus vidas.

Observamos también que solo 3.42 % o sea 3 trabajadores no aceptan la necesidad de Trabajo Social en la Empresa, porque 8 bien desconocen sus funciones en ella o no la consideran de utilidad. De tal manera que el rechazo es mínimo y prevalece la aceptación y el conocimiento general de las funciones de Trabajo Social en la Empresa.

CUADRO Nº 30

RELACION ENTRE LAS OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES ACERCA DE LOS PROBLEMAS QUE DEBE ATENDER LA TRABAJADORA EN LA EMPRESA, CON LO QUE NO DEBE HACER EN LA MISMA Y LO QUE SE ESPERA DE UNA TRABAJADORA SOCIAL EMPRESARIAL. CARTAGENA. 1973

Problemas que debe atender la Trabajadora Social en la Empresa	Sub Totales	Problemas que no debe atender								Sub - totales	Se espera de la trabajadora social				Sub - totales
		Problemas no solicitados	no parciales	Hacer lo que no le compete	No olvidar labor social	Trabajar sin responsabilidad	no negar la ayuda	Debe intervenir en todo	Sin dato		Resolver problemas	Mejorar las relaciones	Trabajar al beneficio del Trabajador	Sin dato	
Laborales	18	1	14	-	2	-	-	1	-	18	3	13	2	-	18
Socio-económicos	7	7	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-	7	-	7
familiares	6	3	-	2	-	-	-	-	1	6	-	6	-	6	
personales	7	4	-	-	-	-	2	1	-	7	-	-	7	-	7
Ambientales	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	
* todos los presentados	17	-	3	10	-	4	-	-	-	17	17	-	-	-	17
Los que están a su alcance	9	-	-	-	-	-	-	-	9	9	-	9	-	-	9
* Informar si existen	5	-	4	-	1	-	-	-	-	5	-	4	1	-	5
x Educativos	2	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	2	-	-	2
Sin dato	16	-	-	-	-	-	-	-	-	16	-	9	-	7	16
Sub-totales	88	15	21	12	3	4	2	3	28	88	20	44	17	7	88
TOTALES					88							88			

En cuanto a los problemas que ellos consideran que debe atender un Trabajador Social en el campo empresarial, observamos que 16 es el 18.1% se abstienen de opinar, sin embargo, los 72 restantes es el 81.8% consideran que debe atender todos los problemas que se presenten, como laborales, socio-económicos, familiares, personales, ambientales, educativos. Los 9 es el 10.02% que afirman que debe atender todos los problemas que estén a su alcance, están en lo cierto, puesto que en una situación laboral se presentarán problemas que no son de la competencia exclusiva del Trabajador Social. Inclusive aquellos problemas que él puede resolver, debe tener en cuenta recursos disponibles para darles solución, así

que todo gira alrededor de la situación problema - recursos. Hay 5 δ sea el 5.7 % que consideran que el Trabajador Social debe intervenir de todos los servicios existentes en la Empresa, función exclusiva de ella, como lo hemos anotado a través de este trabajo.

En cuanto a lo que no debe hacer una Trabajadora Social en la empresa, según opinión de ellos mismos, observamos como 21 trabajadores, δ sea un 23.9 % afirman que no debe parcializarse con ninguna parte de la Empresa, visión muy correcta del Trabajador Social; 15 δ sea el 17.04 % opinan que no debe atender aquellos problemas para los cuales no se le solicita ayuda, por ejemplo, - problemas íntimos, de tipo conyugal; 12 δ sea el 13.6 % consideran que no debe hacer lo que no sea de su competencia, δ sea no interferir en trabajos de otros profesionales; hay 4 δ sea el 4.5 % que dicen que nunca debe trabajar sin responsabilidad, ni negar una ayuda, según manifiestan 2 trabajadores, δ sea un 2.2 %; existen 3 que están de acuerdo en decir que el Trabajador Social en la Empresa debe intervenir en todo, sin olvidar su función social, según afirman otros 3 trabajadores. Una población del 31.7 % no expresan ninguna opinión.

En relación a lo que se espera de ella, hay 44 trabajadores, δ sea el 50 % desean que mejore las relaciones obrero-patronales que según hemos afirmado no son del todo adecuadas y satisfactorias. Así mismo 20 δ sea el 22.8 % esperan que le resuelva sus problemas y 17 δ sea el 19.3 % desean que trabaje en beneficio del trabajador. Sin embargo 7 δ sea el 7.9 % no dan a conocer lo que esperan del Trabajador Social en la Empresa.

En resumen podemos decir que se tiene una visión más o menos precisa de la profesión de Trabajo Social, lo que implica que se conocen sus funciones, en una forma muy general pero no distorsionada. Se considera así mismo necesaria la profesión en el ámbito industrial, precisamente por los beneficios que su presencia representa para todas las partes de la Empresa.

Para terminar este subcapítulo presentaremos las opiniones dadas por los 88 trabajadores en relación a los servicios existentes en la Empresa y que consideran puede y debe proporcionarles.

CUADRO N° 31

RELACION ENTRE LAS OPINIONES DADAS POR 88 TRABAJADORES DE UNA EMPRESA RESCACA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE Y LOS QUE DEBERIAN EXISTIR. (FORTAGENA. 1973)

Opinión de los servicios que ofrece la empresa	Sub Totales	Servicios que deberían existir en la Empresa							Sub Totales
		Servicio de Bus	Cooperativa propia	Servicios a la familia	Ayuda mortuoria	Préstamos oportunos	Becas escolares	Sin dato	
Buenos	19	-	4	3	6	-	6	-	19
Regulares	52	10	10	8	2	10	8	4	42
Malos	12	5	-	4	-	-	-	3	12
Sin dato	5	-	-	-	-	-	-	5	5
Sub totales	88	15	14	15	8	10	14	12	88
TOTALES		88							

Podemos observar que solo 19 trabajadores o sea el 21.6 % califican a los servicios ofrecidos por la Empresa como buenos, mientras que 52 o sea el 59.1 % los catalogan de regulares y 12 o sea el 13.6 % consideran que son malos. Por lo tanto la percepción de los servicios, que tiene en su mayoría el personal es negativa, lo cual nos permite afirmar lo dicho en los cuadros anteriores, en donde se refleja esa actitud.

Sin embargo los trabajadores sugieren a la Empresa la implantación de otros servicios, para los que se debería estudiar la posibilidad de apoyarlos, ya que ellos representan los intereses y necesidades del personal de la Empresa. Entonces observamos como 15 solicitan servicio de bus, otros 15 piden servicios extensivos a la familia del trabajador, 14 desean que se repartan becas escolares y la creación de una cooperativa propia, según afirman 14 trabajadores; 10 manifiestan que los préstamos deben ser oportunos y 8 solicitan ayuda mortuoria. Solo 12 no dan a conocer lo que ellos

desean, de tal modo, que no podamos transcribir los intereses y necesidades de ellos.

SUMARIO : 1.- ASPECTO ADMINISTRATIVO.

A.- Políticas y Objetivos : Se observa que el proceso para formular las políticas se inicia con un estudio cuidadoso de las necesidades del consumidor colombiano, de tal manera que dichas políticas obedecen a una realidad y a necesidades específicas. Estas políticas están traducidas fielmente en unos objetivos, que son el de producir artefactos de refrigeración.

Estas políticas y objetivos podemos llamarlos generales, puesto que la Empresa tiene otras políticas específicas, como pramos observas en el análisis.

B.- Estructura y Funcionamiento : Podemos definir a la Empresa como una organización lineal con escalamiento, puesto que su estructura es más o menos compleja y las decisiones no recaen sobre una sola persona, sino en base a las opiniones dadas por los otros acerca de lo que se vaya a decidir.

Por el organizograma quedan definidas claramente las posiciones o status de cada uno de los integrantes de la Empresa; a través de él conocemos la mínima autoridad y quienes son los subordinados, pero a su vez estas pueden ser jefes de otros y así sucesivamente. De tal modo que cada una de las secciones de la Empresa debe tener al frente un jefe, el cual tiene autoridad dentro de ella, pero a su vez debe dar parte a alguien superior a todos.

Cada una de estas secciones no puede funcionar independiente de las otras, porque no habria entonces verdadera organización. Sin embargo, se observa cierto individualismo en determinadas secciones, lo cual quiza funcionalidad a la Empresa.

C.- Proceso Administrativo: El proceso que se sigue para la producción es en orden descendente, de mayor a menor, o sea que se sigue un orden lógico. Se inicia con el estudio presentado por vez a la Junta de Accionistas y la directiva, del cual nace el plan anual de producción. Este es dado a la Gerencia de Producción para que lo divida mensual, trimestral o semestralmente. Sin embargo se observa que en esta planeación no participan los jefes de

Selección, los cuales como bien lo sabemos, son elementos vitales en la producción, ya que se supone que ellos conocen el personal a su cargo, de tal modo que saben qué pueden o no dar y cómo pueden lograr el rendimiento de aquel personal bajo sus órdenes.

0.- Administración de Personal.: 1) El proceso de selección de personal se inicia o bien con la publicación de anuncios en los periódicos o con la aceptación de un reemplazo que lleva aquel que va a renunciar y el entroncamiento por éste mismo. Para ambos casos los solicitantes se someten a una entrevista, realizada por el subgerente o el gerente de producción en el caso de ser un trabajador. A través de esta entrevista se conocen los estudios realizados y el lugar donde trabajaba anteriormente, así mismo se le piden dos cartas de recomendación de personas conocidas y que pueden dar informes del solicitante. Luego si resulta apto se le llama nuevamente y queda entonces contratado.

Sin embargo, pudimos percibir que el proceso de selección de personal en la Empresa se realiza muy a la ligera, a pesar de la trascendencia que tiene dicho acto; no se estudia con detenimiento la calidad del solicitante, en lo que respecta a cultura y educación, observándose que entre los trabajadores no se exige siquiera un grado académico mínimo. En ocasiones también el examen médico se hace después de contratado el aspirante, lo que es contraproducente para la Empresa y el contratado. Al mismo la solicitud de empleo es aceptada después de ser contratado el aspirante, para llenar el requisito.

Tampoco se ven claras las funciones del Jefe de Personal, en relación a la selección del personal y al parecer aquellas se reducen a cumplir con el personal después de contratado.

2) Podemos concluir en relación a la fijación de salarios que se realiza en una forma arbitraria, no tienen en cuenta el capital de la Empresa, dado al cual se deberían ofrecer mejores salarios, los que son en base a la antigüedad del personal y no en capacidades demostradas. De tal modo que no se tiene en cuenta el aporte que hace el trabajador con su labor a los resultados económicos que la Empresa espera, pasando por alto los impedimentos personales

los y los conocimientos y responsabilidades implícitos en esas funciones. Así mismo el salario mínimo está por debajo de lo exigido por la ley y con el no tiene en cuenta si sirve para proporcionar mejores condiciones de vida.

De modo que podemos concluir que esta fijación de salario no constituye un incentivo para el trabajador.

3) El proceso de inducción para el personal recién ingresado en la Empresa contempla la orientación que se le da en relación al trabajo a ejecutar, los riesgos que éste puede presentar y las medidas existentes para prevenir aquellos.

No se sigue ningún proceso de aprendizaje de otro cargo diferente al desempeñado para el personal de la planta, puesto que en la Empresa no existe la rotación de cargos.

2.- INTEGRACION DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA.

A.- Proceso de Ajuste del Trabajador a la Empresa : Se inicia desde el momento en que el contratado comienza a hacer parte de la Empresa, de tal manera que empieza a establecer contactos con todos los integrantes de ella. Sin embargo, no existe una política de ingreso, que tenga como objetivo lograr la integración del nuevo trabajador a la Empresa, y por la cual se establezcan pautas a seguir con ese personal recién ingresado.

Para la presentación de un ingresado todo depende de la categoría del cargo que se vaya a ocupar. Entonces se deduce que al tratarse de un simple trabajador, su presentación será mínima y todo dependerá del jefe de sección que lo tocara.

Entonces podemos concluir que la primera percepción que va a tener el nuevo trabajador va a depender directamente de su jefe inmediato, lo que en última instancia, influirá en sus sentimientos, actitudes y comportamiento futuro en la Empresa.

B.- Actitud y Moral del Trabajador. : La actitud y la moral que muestran los trabajadores, va a depender directamente de la percepción que tienen los mismos de su trabajo y de la Empresa misma, o sea del clima organizacional. Entonces se analizaron varios factores, cuyas conclusiones vamos a presentar a continuación.

1) Características Personales : El 61.3 % de la población estudiada es joven, es decir, tienen edades comprendidas entre los 20 y 34 años, & sea que están en plena capacidad productiva, en relación a aquellos que tienen entre 35 y 50 años. Sin embargo es esa población joven carece de experiencia y de responsabilidad en el trabajo, factores que sí posee la población madura, puesto que a más edad, más experiencia y mayor responsabilidad.

En relación al grado de instrucción de la población es muy bajo y no hay diferencia de edades en este aspecto, es decir, que tanto la población joven como la madura presenta bajo índices de instrucción. Entonces nos permite comprobar una vez más que la Empresa no exige un grado académico mínimo para ingresar, lo cual a nuestro modo de ver, puede ocasionar problemas de relación, puesto que a más instrucción, mayor cultura y más facilidad para establecer las relaciones interpersonales.

El 54.5 % de la población se halla legalmente casada, pero se observa que entre la población soltera, que representa el 45.5% se encuentran trabajadoras solteras con hijos y esta situación la tienen el 18.1 % de la población estudiada. Sin embargo, este hecho no es extraño en nuestro medio costero.

El número de hijos que tiene la población está en relación directa con la edad, & sea que a mayor edad, mayor número de hijos, porque se supone que llevan más tiempo de tener compromisos con alguna mujer y por lo tanto habrá más probabilidad de hijos en ellos.

Al relacionar el grado de instrucción con el puesto actual e inicial comprobamos que la Empresa parece no tener en cuenta el grado de instrucción al conceder un cargo, puesto que si bien la población que tiene un grado relativamente alto de instrucción es mínima, ella no ocupa los cargos que debería y por el contrario a veces se tiene en cuenta el aprendizaje empírico, adquirido a través de la experiencia.

2) Aspecto Económico : Los cuadros comprobados nos permiten comprobar el índice de salario en la Empresa, el cual es relativamente bajo. Al relacionarlo con el número de hijos, deducimos que con el salario devengado deben poseer unas condiciones de vida muy

inadecuadas y solo 14 trabajadores, de los cuales 12 son jefes de sección, quienes tienen a su vez entretas diferentes a su salario pueden disponer de mejores condiciones de vida, ya que disfrutan de mejor salario.

3) Aspecto Laboral : En relación al año de iniciación a la Empresa y el cargo desempeñado se concluyó que no existen oportunidades de progreso en la Empresa y la razón principal de ello, es que no se da la notación de puestos, lo que equivale entonces a decir, que el personal no va ganando status en la Empresa .

Al relacionar el salario con el puesto actual, concluimos de nuevo que los mejores salarios (mayor de \$ 2.000) son ganados por los jefes de Sección, de tal manera que ellos disfrutan de mejores condiciones de vida, en relación al 84.1 % de la población estudiada que ganan menos de \$ 2.000 .

Al establecer la relación entre el sueldo devengado y la fecha de iniciación en la Empresa, deducimos que guarda estrecha relación, es decir, que el tiempo de ingreso juega un papel importante con el sueldo devengado y no con la capacitación que presenta el trabajador, ya que en relación a ésta afirmábamos que era inadecuada y el grado de instrucción muy bajo.

La percepción que tiene la población estudiada en relación a las oportunidades de progreso que ofrece la Empresa, incluye la identificación de progreso con adquisición de experiencia, puesto que el hecho de aprender significa una superación personal en ~~el~~ aquel personal, que como ya declaramos no tiene ninguna capacitación; entonces el aprender les ofrece oportunidad de desempeñarse mejor en la labor ejercida. Sin embargo, la razón principal que dan los que afirman que la Empresa no ofrece oportunidades para progresar es el no existir notación de puestos, lo que llevaría a que ascenderen en categoría, así mismo aprenderían el nuevo cargo y ganarían más experiencia e incluso, que su salario mejorara, porque esto implicaría más responsabilidad y más esfuerzo.

En cuanto a los problemas que más se presentan en el trabajo según opinión de la población estudiada, son las relaciones inadecuadas y la excesiva exigencia de producción y solo 4 trabajadores

afirman haber encontrado solución a través del diálogo con los compañeros de sección y con su jefe inmediato. Los restantes que representan un 59.1 % de la población total, continúan con el problema presentado y la razón que prima es el no haber llegado a un entendimiento con el Gerente de producción y el no encontrar colaboración en el mismo. Entonces esto es un aspecto que refleja descontento del personal de la Empresa seleccionado para este estudio.

En lo que respecta a las condiciones físicas y ambientales que pueden proporcionar seguridad y comodidad al trabajador, el 84.1 % afirman que no existen tales condiciones, lo que puede entonces conducir a un desajuste en el trabajo y en la Empresa misma. Al mismo afirman en relación a las medidas de seguridad tomadas por la Empresa, las que la falta funcionalidad y efectividad, ya que si bien se conocen, no son operantes en la misma Empresa.

Lo que se puede deducir acerca del apoyo que proporciona la Empresa a los problemas familiares que presentan los trabajadores, podemos afirmar que en una u otra forma, aquella se manifiesta y contribuye a la solución de ellos, siempre y cuando el trabajador solicite ayuda, teniendo en cuenta también el momento en que solicite aquella y la calidad del trabajador.

Al analizar las condiciones de las relaciones humanas en la Empresa, observamos como entre los compañeros de sección existen relaciones más o menos adecuadas, así como también con los otros compañeros de sección; sin embargo es de advertir que existe poco conocimiento entre el personal nuevo y el antiguo y esto debido precisamente a que no hay ninguna política de ingreso en la Empresa. En cuanto a las relaciones entre trabajadores y jefes de sección también se pueden catalogar de aceptables, puesto que representan el 55.8 % de la población. Con el Ayudante de producción también se presenta la misma situación que con los jefes de sección. Sin embargo, en relación con el Encargado o Jefe de Producción no podemos afirmar lo mismo, puesto que al 51.4 % califican sus relaciones con éste de regulares y un 11.4 % de inadecuadas totalmente. Esta actitud la hemos podido verla observando a través de co-

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

estas conclusiones. Lo mismo sucede con la Directiva de la Empresa, por cuanto un 41.9 % afirman que sus relaciones son regularmente adecuadas, aun cuando la situación mejore un tanto. Con la Empresa también se observa cierta actitud negativa, aunque en menor proporción, puesto que solo representa el 34 % de la población total. Entonces podemos concluir que las relaciones obrero-patronales son regularmente inadecuadas, según percibimos a través de la población estudiada.

En relación entonces a lo analizado en el segundo subcapítulo podemos concluir que las actitudes frente al trabajo en el, como a la Empresa, no son del todo positivas y adecuadas, puesto que ellos perciben que la Empresa no ofrece muchas oportunidades para el ascenso o progreso de ellos. Tampoco existe satisfacción por la remuneración que reciben por su trabajo.

La comunicación y las relaciones obrero-patronales no son adecuadas, de tal modo que pueda ser factor que influya en aquellas actitudes asumidas frente a la Empresa.

También se observa que los trabajadores no pueden tener gran sentimiento de pertenencia a la Empresa, ya que ésta tampoco le ofrece oportunidad para que logre el ajuste, puesto que ni siquiera tiene una política de ingresos.

Por otro lado las condiciones de trabajo tampoco son favorables, puesto que no dispone de condiciones físicas y ambientales que proporcionen seguridad y comodidad al laborar.

3.- PROYECCION SOCIAL DE LA EMPRESA.

La empresa pone a disposición de su personal una serie de servicios que van desde aquellos que son reglamentarios o sea que la ley los exige, hasta los extralegales, a los cuales se ha llegado a través de convenios con la Empresa.

Estos servicios son: 1) Salario: aunque ya analizamos explícitamente el proceso de fijación de este en la Empresa, hemos de añadir que además de ser insuficiente, es mal distribuido, así como también se continúan obligaciones extras e innecesarias.

La jornada de trabajo en la Empresa es conforme lo establece la ley; así como también el pago de horas extras y de vacaciones.

2.- La liquidación de cesantías, la prima de servicio y el auxilio de transporte son pagados también de acuerdo a como la ley lo establece.

Sin embargo un servicio extralegal es el pago de una bonificación al final del año, correspondiente a una quincena de salario.

3-) En lo que respecta a la Seguridad Industrial, la Empresa pone a disposición de los trabajadores distintos elementos de protección como guantes, gafas, cascos etc, pero se considera que además de que existen, se obligue a usarlos adecuadamente.

Por otro lado la Empresa no reúne las condiciones físicas y ambientales para proporcionar seguridad, comodidad y bienestar físico al trabajador, de tal modo que se deben tomar medidas para tal efecto.

4-) En lo que respecta a la salud, la Empresa afilió a su personal al I.C.S.S., sin embargo se refleja cierta actitud de descontento hacia el servicio, por no existir una organización adecuada, que permita verdaderos beneficios a los afiliados.

Como el I.C.S.S. no cubre a la familia del trabajador sino a la esposa y solo en casos de maternidad, existe afiliación a females, que proporciona también servicios relacionados con la salud. Sin embargo no son muy conocidos sus servicios entre el personal estudiado, reflejando entonces la necesidad de difundirlos.

Otro servicio ofrecido en el aspecto salud es la afiliación a una farmacia de la ciudad, sin embargo, la actitud percibida es de descontento hacia el servicio, porque no representa ninguna economía para el trabajador, ya que las medicinas son vendidas a precios muy altos. De tal manera que hacen uso de él, por las necesidades urgentes que se presentan en sus hogares, agravadas por su situación económica.

El servicio de enfermería es otro de los muchos servicios que ofrece la Empresa a los trabajadores y es de mucha utilidad, puesto que al tratarse de una fábrica de producción, nunca faltan los accidentes de trabajo en ella, de tal manera que los primeros auxilios se prestan con prontitud y exacto.

5- Entre los servicios que tienen como fin mejorar el nivel de vida del personal de la Empresa hemos de incluir el de préstamos para adquisición o reparación de casas, el cual está bien organizado y funciona en forma efectiva, sirviendo oportuna mente al trabajador.

Refleja una preocupación por parte en relación a la situación de su personal y es así como observamos que el 34% de la población estudiada disfrutan de casa propia.

Otro servicio de este tipo es el Casino, el cual funciona bien en forma efectiva y proporciona muchos beneficios al personal que debido a las circunstancias, se ve precisado a tomar el almuerzo en la Empresa. Sin embargo, la Empresa, si bien ofrece el lugar físico, no se encarga de su administración, por lo cual se nota una actitud cómoda por parte de esta, que no le exige ningún esfuerzo.

Un servicio muy especial por parte de la Empresa y que denota interés por el nivel alimenticio de los trabajadores, es consistente en $\frac{1}{2}$ litro de leche diario. Sin embargo se debía tomar alguna medida que evite o bien el negocio con ella, o que sea tomada en la misma Empresa; porque se observa que algunas la venden a sus compañeros, o la regalan. No obstante hay que considerar a aquellos que prefieren llevarse la para sus hijos en lugar de tomarles ellos, lo cual es imposible de negar.

En relación a los servicios que tienen como fin mejorar el nivel de vida, existe otro que es la afiliación a una cooperativa que vende ropa masculina. Sin embargo, se observa mucho descontento con este servicio, ya que es un almacén que vende ropa fina, y lógicamente a precios altos; de tal manera que no ofrece ninguna comodidad para al trabajador. Por otro lado la Empresa no ha tomado ninguna medida para ayudar al trabajador en la distribución de su salario, observándose que muchas veces se endeuden sin necesidad y se mantienen descuadrados en su presupuesto familiar.

Exista la inquietud por parte de la población seleccionada para el estudio, el que la Empresa les proporciona la afiliación a una cooperativa de consumo; lo cual sería de gran beneficio para los afiliados, siempre y cuando su organización sea eficiente.

6-) En relación a los servicios de tipo aljibes la Empresa le proporciona actividades de orden recreativo, como las deportivas y las sociales. Para tal efecto existen equipos de Softball y de Ajedrez, los que cuentan con todo el patrocinio de la Empresa.

Así mismo, la Empresa ha creado un Club para sus trabajadores, el cual cuenta también con todo el apoyo por parte de aquella para funcionar regularmente.

Por otro lado últimamente ha operado al personal los servicios de una trabajadora social, sin embargo, ésta no dispone de mucha autonomía en su trabajo, puesto que la profesión no goza de una aceptación y reconocimiento completo por parte de la Dirección no sucediendo lo mismo con el personal de trabajadores, entre los que existe una percepción más o menos precisa de la profesión de trabajo social, conociéndose sus funciones en una forma muy general pero no distorsionada.

Entonces parece concluir la Empresa se preocupa por proporcionar beneficios a los trabajadores, traducidos en servicios, los cuales tienen como fin proporcionar cierto bienestar a su personal.

Sin embargo, se percibe cierta actitud de descontento y de insatisfacción hacia los servicios que ofrece la Empresa, de tal manera que todo ello puede influir también en que no se facilite el ajuste del trabajador en la Empresa.

CONCLUSIONES

La teoría nos presenta a la Empresa como una unidad dinámica, cuyas partes deben estar unidas a través de un elemento integrador llamado "Proceso Administrativo" por medio del cual se llega al objetivo económico y social, que es la traducción de la política general de toda Empresa. Pero para que se dé este proceso de una manera eficaz es necesario que exista coordinación en las actividades de cada uno, así como también una comunicación efectiva entre los mismos. Sin embargo para que esta última se alcance es indispensable despreciamos el individualismo existente en nosotros, para que participemos en ese gran proceso integrador, es decir, que todos los integrantes de la Empresa se comuniquen entre sí, para que todos contribuyan a alcanzar el objetivo propuesto. De aquí la importancia de poner en práctica las Relaciones Humanas en la Empresa, a través de sus dos grandes caminos: medios directos e indirectos.

El primero es aquella acción personal y directa que se establece entre dos personas, que pueden ser jefe y trabajador. Y los medios indirectos son ciertas condiciones materiales y espirituales que se ponen a disposición del personal de una entidad (en nuestro caso una Empresa industrial), para que satisfagan sus necesidades básicas y puedan rendir más productivamente, así como también se facilitan y mejoran las relaciones entre todos. En una palabra son unos incentivos en el trabajo, que reflejan el interés por el personal que labora con ellos, para ayudarlos a encontrar soluciones a sus necesidades y problemas, así como satisfacer sus intereses y aspiraciones. Pero, para que esto ocurra, es necesario que esos servicios estén bien organizados y planeados para

que contribuyan a ese bienestar del hombre en la Empresa, que - en última instancia va a influir en el ajuste que el personal lo - que con la misma Empresa y de la actividad moral y comportamiento que asuma frente al clima organizacional.

Entonces, esta es la razón de ser de la profesión de Trabajo Social en la Empresa Industrial, como profesión que con sus conocimientos valores y métodos específicos tiene una gran responsabilidad en - la contribución del bienestar social del hombre en el ámbito in - dustrial, partiendo de una labor concientizadora en los distin - tos niveles de la Empresa, para que ésta cumpla con eficacia su - función social.

Atendiendo a la parte práctica de este trabajo, la realidad que - se nos presenta difiere un tanto de la teoría, en ciertos aspek - tos, como veremos a continuación.

La formulación de políticas y objetivos de la Empresa, se basa en las necesidades e intereses del consumidor colombiano y el pro - ceso que se sigue para ejecutar esas políticas y objetivos no lo - gra integrar en su totalidad a todos los integrantes de la Empres - sa, ya que en el plan anual de producción solo participan los ac - cionistas y las directivas. Tampoco se da participación en la pro - gramación semestral, trimestral, ni mensual al personal de la plan - ta de producción, concretamente a los jefes de sección, sobre - quien debe recaer la responsabilidad de la producción misma. Podemo - mos afirmar entonces que la función que cumplen estos dentro de la - Empresa es solo la de cumplir con lo exigido en esa programación. Respecto a esto podemos concluir que si bien el proceso se reali - za, no tiene en cuenta los elementos integraciones básicos como son la Coordinación y la Comunicación en los distintos niveles de la - Empresa.

Pero a pesar de que no existen esa interdependencia, el objetivo - económico de la Empresa se cumple y es así como el incremento de - la producción es cada vez mayor.

Sin embargo, qué ocurre con la función social que debe cumplir la - Empresa ?

Tal como el código laboral lo prescribe y la Empresa lo ha dispues

to, se proporciona al personal una serie de beneficios, servicios todos ellos de gran utilidad, dadas las condiciones de vida que tienen. Sin embargo, se percibe cierta actitud de descontento y de insatisfacción, porque al parecer no contribuyen al bienestar esperado y deseado por ellos. Al parecer la Empresa los ha crecido pero su organización, planeación y ejecución ha quedado olvidada, de tal modo que en ocasiones se cometen abusos en contra de los usuarios y otra veces estos los cometen con la entidad que proporciona el servicio.

En lo que se refiere al trato directo y personal tampoco es adecuado en el sentido estricto de la palabra y es así como se afirma que "la Comunicación y las Relaciones Humanas no existen en la Empresa".

Por lo tanto podemos concluir que estos y otros factores que fueron mencionados en el sumario correspondiente al capítulo sexto, influyen para que los trabajadores asuman actitudes negativas frente al trabajo y a la Empresa en sí misma, y que la moral de ellos refleje insatisfacción y descontento, de tal manera que no tengan un verdadero sentido de pertenencia a la Empresa.

Todo esto, hace ver la necesidad de crear un departamento de Trabajo Social en la Empresa, para que la profesional sirva de medio de comunicación entre esas dos grandes partes de la Empresa, es decir, que sea trascendental de los deseos, intereses, necesidades y problemas mutuos, y sea también la persona que vele por el bienestar de los trabajadores, a través de los servicios que pueda ejercer con la Empresa. Lo así como entonces, debe investigar para saber que se desea y que se necesita para planear en base a realidades. Además de planear, debe coordinar las entidades que pueden proporcionar tales servicios, y luego ponerlos a disposición del personal de la Empresa, tomando medidas para que se haga uso consciente y responsable de ellos.

Así mismo debe participar en formulación o reformulación de políticas que tengan como objetivo el bienestar del trabajador y de la Empresa misma, logrando que él se sienta satisfecho y asuma actitudes positivas, para que su comportamiento sea efectivo y rinda

alo en beneficio propio y de la Empresa.

Podemos decir entonces que la conclusión general a la que hemos llegado en este trabajo es que en la práctica no se cumple, en la misma proporción, la doble función que tiene toda Empresa, como es la Económica y Social, descuidándose un tanto el elemento humano en la Empresa y atendiendo más a la producción, en forma tal que ese parece ser su objetivo final.

RECOMENDACIONES.-

Las recomendaciones que a continuación presentamos llaman explícito el deseo porque la Empresa funcione en forma adecuada, para que exista satisfacción por parte del personal y se logre un mejor entendimiento de las diferentes partes y niveles de la Empresa.

1 - Que se organice de manera formal el Departamento de Trabajo Social en la Empresa, lo que significa integrarlo a la vida de ella para que contribuya a alcanzar los objetivos propuestos por dicha Empresa.

2 - El integrarlo a la Empresa implica que cuente con un verdadero apoyo y colaboración por parte de ella y que goce de cierta autonomía para planear, organizar y ejecutar programas que tengan como objetivo el bienestar del personal y que repercuta en la Empresa misma.

3 - Es conveniente integrar a los jefes de Sección en el proceso de planeación de la producción, ya que ellos además de ser parte de la Empresa, deben jugar un papel esencial en ella, ellos son el primer control de los trabajadores y deben transmitirle a éstos las órdenes provenientes de la Dirección, de tal modo que se deben mantener informados de todo cuanto ocurra en la Empresa y así se da una verdadera comunicación entre todos y cada uno de los integrantes de la Empresa.

4 - Es necesario que tome más cuidado en el proceso de selección de personal y se someta a un cuidadoso estudio al aspirante, ya que de acuerdo a como se resuelva el problema de selección, influirá en las relaciones obrero-patronales, lo que es bien sabido beneficiará a la Empresa misma.

Es por esto que recomiendo que se exija un grado mínimo de educa-

ción y de capacidad, aún cuando esto implique ofrecer mejores salarios.

Así mismo se debe seguir los pasos acostumbrados para la elección del personal y es así como se debe llenar una solicitud y someterla a un minucioso estudio, para saber si resulta apta o no, junto con otras pruebas. También es contraproducente llevar a cabo el examen médico después de estar laborando el contrato.

En tal proceso sería de gran utilidad la Trabajadora Social, puesto que ella está capacitada suficientemente para entrevistar, de modo que pueda trabajar en íntima coordinación con el jefe de personal en la elección idónea de candidato.

5 - Sería conveniente que al fijar los salarios se tuviera en cuenta el grado de capacitación y de educación del trabajador, puesto que al percibir, en la Empresa el salario va en proporción directa con el tiempo de permanencia en la Empresa.

6 - La Trabajadora Social también podría participar en la formulación y ejecución de políticas de ingreso, a través de las cuales se logre el ajuste del nuevo trabajador en la Empresa y es así como entoces, trabajarla en coordinación con los jefes de sección, trazando una programación para el efecto.

7 - En relación a los servicios que ofrece la Empresa es necesario que exista una mejor planeación de ellos, para evitar estados de insatisfacción y descontentos en el uso de ellos, ya que el fin principal de dichos servicios debe ser el procurar bienestar a aquellos que hacen uso de ellos. Entoces también sería una de las muchas funciones de la Trabajadora Social en la Empresa, quien debe planear y organizar en forma tal esos servicios, que su uso produzca lo deseado y esperado por los trabajadores. Así mismo se encargará de difundirlos entre el personal, para que al conocerlos, hagan uso consciente y responsable de ellos.

8 - Así mismo deseamos que estas recomendaciones sean tenidas en cuenta, al igual que aquellas recomendadas por los trabajadores en el cuadro Resumen No. 1, las que reflejan los deseos por sentirse más integrados a la Empresa.

9 - Recomendado a las Trabajadoras Sociales que examinen consciencia

taente nuestra profesión en la actual situación laboral Colombiana, para ver si aquella responde a la realidad circundante, o si por el contrario es necesario una acción transformadora, en la que se superen situaciones paternalista y pasivas, de parte nuestra ante la responsabilidad que tenemos como profesión que debe contribuir al bienestar de la persona humana en la Sociedad.

10 - No atrevo a recomendar también a la Escuela de Trabajo Social el implantar materias que nos permitan conocer más de la situación laboral, ya que es uno de los campos que más demanda ofrece en la actualidad.

EVALUACION.-

Considero que al concluir este trabajo he alcanzado la meta que me propuse al escoger el tema, puesto he aportado lo que aprendí a través de mi práctica laboral, o sea mis experiencias personales, reforzadas por los conocimientos científicos de las diferentes ciencias utilizadas en este trabajo. De tal manera que espero utilidad para aquellos que tengan necesidad de consultarlo, así como también a la Empresa, escenario de mi aprendizaje y experiencia, para que reconozca la necesidad de la profesión de Trabajo Social y acepte su contribución en el logro de los objetivos trazados.

En la realización de este trabajo encontré varios obstáculos como fue la dificultad para hallar bibliografía perteneciente a este tema. Así mismo, para efectos de la parte práctica, la población escogida en un principio no respondió a la colocación solicitada, ya que mi objetivo inicial era el analizar la percepción no sólo de los trabajadores, si no de todo el personal de administración, incluyendo secretarías; o sea incluir todos los niveles de la Empresa, de tal modo entonces que sólo respondieron 76 trabajadores y 12 jefes de sección, población que se formó entonces como muestra para este trabajo, ya que representaba más de la mitad de la población total de trabajadores, descartándose definitivamente al resto del personal.

Esta dificultad se presentó debido a las características del personal de la Empresa, el que se halla prevenido constantemente; todo esto sucedió no obstante la cuidadosa preparación que se hizo al -

personal con anticipación, para lo cual se realizaron reuniones - con los jefes de sección y con la junta directiva del Sindicato, - para lograr en primer lugar la aceptación, aprobación y colaboración de ellos y que sirvieran de transmisiones con los trabajadores mismos. Se ha de advertir que aquellos mostraron interés pero sin embargo, la totalidad de trabajadores no respondió.

Sin embargo los 78 que colaboraron lo hicieron verdaderamente y - con interés, aportando con sinceridad sus opiniones y demostrando sus actitudes y percepciones, todo lo cual contribuyó eficazmente a realizar el trabajo.

NECESIDAD DE MAYOR INVESTIGACIÓN.

Considero que sería de mucha utilidad e importancia el que se realizaran otras investigaciones con los diferentes temas tratados en - este trabajo, los cuales dan lugar a que se lleven a cabo con eficacia, aportando conocimientos que serían útiles a todos.

Tales temas son por ejemplo: La Importancia de las Relaciones Humanas en la Empresa y el papel que juega un trabajador Social en - ellas; La Organización Sindical y el Trabajador Social.

BIBLIOGRAFIA.

- Derechos Humanos Sociología Industrial, título
rial Talleres, Rosario, 1.972.
- Derechos Humanos Psicología de las Relaciones
Mexicas en la Empresa, Ticio
Talleres La Valencia, Sección
de Lillo, Editorial La os Solo
Directores, 1.966.
- Derechos Humanos Tratado de Sindicatos, Revista
Instituto de Estudios Sociales
Los y Los, editores, 1.966.
- Caldas Pils Lillo El Juan Manuel Tolentino, La
gestación Económica Nacional,
Bogotá, 1.970.
- Castellanos Nicolás C. Manual de Trabajo Social, La
práctica obrera Nacional, El
nico, 1.969.
- Castro Justelero Manual Sindical, Tercera Edición
Bogotá, 1.962.
- Castellanos Nicolás Manual del Trabajo Social,
Editorial, Bogotá, 1.969.

Tamara, Frank y Otero,

Estructuras Sindicales, Franco
Tiras, Editorial Nueva Visión
P. 969.

Urcelay Aljuel

Historia del Sindicalismo en
Colombia, Bogotá, Editorial -
Revista Colombiana, 1.969.

Valencia Jorge

El Trabajo Social Autoritario &
Servilista, Bogotá, Editorial
Clio, 1.970.

Wilson Dávila

El Colectivo del Trabajo, Editor-
ial Lomas S.A., México, -
1.959.

Yoder, Dale

Recruzo de Personal y Relacio-
nes Industriales, Trad. Jesús
Soto, Segunda Edición, Com-
pañía Editorial Continental S.A.
México, 1.970.

FOLLETOS.-

Asociación de Trabajadores Sociales de Bogotá, Bogotá, Co-
misión de publicaciones, Bogotá
Ediciones Luz, 1.972, N.º 3.

Estadísticas de los países por la United Nations, New York, 1.970

Isaac Collano y Aristóteles
Alonso.

"Actitudes del trabajador so-
bre la Seguridad Industrial
de Colombia", citada en Re-
vista de Sociología, U.F.R.D.,
Bogotá, 1.973.

I. C. S. S.

"Cartilla informativa del Seguro Social Colombiano", Segunda Edición, Santa Fe, impreso por el Departamento Judicial, Bogotá, 1.969.

I. C. S. S.

"Nueva tabla de cotizaciones y aportes", Bogotá, 1.972.

I. C. S. S.

"Reglamento General", Bogotá, 1.970.

Rechner, Rudolf

"Tareas, Organización, Objetivos de los Sindicatos", cuadernos de la Fundación Friedrich Ebert, Alemania, 1.968.

Sordino María Helena

"El Trabajo Social de la Asociación Rodolfin", Revista Triestral And, N.º 4, Rodolfin, Editorial Debut, 1.967.

MATERIAL DE INGRESO.

Escuela Superior de Administración Pública, "Técnicas de Administración por objetivos", - Departamento Administrativo - del Servicio Civil, Sección de Rodolfin, 1.972 (Manuscrito)

Facultad de Trabajo Social

"Teoría de la Conciliación", U. F. B., Rodolfin, 1.970.

Incolde

VII Congreso Nacional de Relaciones Industriales, Cartagena, 1.973.

Jenelo Gloria y Otros.

"Trabajo Social Laboral" Trabajo realizado en la oficina de Cursos de Acción del Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Cartagena, 1.973.

Juan Bosco Lodi

"Administración por Objetivos", Universidad del Valle, División de Educación, Bogotá, 1970

Fania Royello y Piedad Reston "Por los caminos de la Nivestata", Fichero de Relaciones Humanas, Edilana y Divul, oficina Colocadora Ltda, Bogotá.

Sena

Curso completo de Relaciones Humanas, División Asesoría de Empresas, Cartagena, 1.972.

Silvina Albeiro

Estudio Social de Industrial Llaneta, Trabajo realizado en el Centro de Organización y Desarrollo de la Comunidad, Escuela de Trabajo Social, Cartagena, 1.973

Tarehon Resto del Socorro

Notas de clase tomadas, en Albeiro Silveira, Seminario de Psicología Integrada, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Cartagena, 1.973.

El Trabajo Social

"El Trabajo Social con la Familia en el Campo Laboral", facultad de Trabajo Social, Medellín 1.969.

Valencia Cosío Sorio

Notas de clase tomadas por M.
Lago Suárez, ciudad de Admis-
nistración, Facultad de Traba-
jo Social, U.F.D. Medellín -
1.970.

OTRAS FUENTES.

Entrevistas realizadas a:

Director de Salud Ocupacional en el Instituto Colombiano-
de Seguros Sociales.

Director de la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)

Gerente Administrativo de Industrial Limitada

Gerente de Producción de Industrial Limitada.

Jefe de Personal de Industrial Limitada.

Enfermero de Industrial Limitada.

Para realizar un trabajo profesional que se ajuste a una realidad existente, es necesario conocer a fondo la entidad a la cual prestaremos nuestros servicios. Es por esto, que la Empresa se autoriza para realizar, entre todo el personal de ella, unas encuestas que permitirán hacer un censo general de lo existente y no existente en la entidad para así proceder a una programación que resulte en beneficio del personal de la Empresa y de ella misma.

Es para esto que se requiere la colaboración suya, -- puesto que al proporcionar su valiosa información, contribuirá a realizar una investigación real y objetiva de esta empresa, a la cual presta su servicio.

Es indispensable que se lea Detentadamente dicha encuesta contestando a sus preguntas con la mayor sinceridad y claridad que le sea posible dentro su respectiva y tenga presente que su información nunca, va a ser de gran utilidad. Esta no va a divulgarse por toda la Empresa, ni sus respuestas van a ser mencionadas en situaciones y ocasiones, solo va a fortalecer una opinión general.

Todas las preguntas han sido elaboradas con claridad sin embargo encontrarán a continuación los significados de aquellas palabras, con las cuales puede haber confusión.

La contestación de esta encuesta se hará en forma INDIVIDUAL en sus hogares, de manera que se halla disimulada pero sea una información objetiva.

Agradeciéndole la atención prestada a esta encuesta, su valiosa información y colaboración.

Agradecemos,
GILBERTO SUAREZ C/I
Asesorador Social.

DEFINICIONES D. TRABAJO

I. COMPOSICION FAMILIAR

Coniugio: Se crean todos los nulos de las personas con las que vive el empleado casado por el nulo de este, luego su esposa o concubina e hijos y demás miembros.

Edad: Años cumplidos de cada una de las personas.

Incensuro: En relacion con el empleado.

Estado Civil: Soltero; aquella persona que no ha contraido el enlace nupcial.

Casado: Aquella que ha muerto uno de los conyuges despues.

Viuvo: Cuando ha muerto uno de los conyuges despues de haber contraido el enlace nupcial.

INSTRUCCION: Se tendrá en cuenta el No. de años cursados y aprobados.

Ocupacion: Actividad a la cual se dedica la mayor parte del tiempo.

II. ASPECTO ECONOMICO

Salario: Cantidad de dinero recibida por un trabajo realizado.

Entrada Extra: Cantidad de dinero recibida fuera del salario consuel.

Casa propia: Bienes que una viva y, en la cual, pertenece a la persona que la vive, o que la adquiriere por

determinada cantidad.

Casa Alquilada: Habitación para vivir y por lo cual se paga alguna cantidad establecida y, en un tiempo determinado.

III.

Préstamo: Conceder dinero por determinado tiempo, con la obligación de devolverlo posteriormente.

Condiciones; Requisitos.

IV. ASPECTO SOCIAL.

Funcionamiento: Modo de funcionar o funcionar a función.

Recreación: Tiempo que se dedica a distraerse, recrearse, divertirse, deleitarse, en ciertos momentos.

Talento: Onda de comportamiento.

Afecto: Inclinación sentida hacia una cosa, o parte sin tenerlo como objeto.

Grupo: Conjunto de personas que tienen intereses y necesidades de comunes y que persiguen un mismo objetivo.

Urgencia: Necesidad que generalmente se resuelve para satisfacer esas necesidades socio-recreativas.

ASPECTO LABORAL

Relaciones: Comunicaciones, modo que se tiene con otras personas.

Servicios: Servicios, utilidades que presta determinada cosa, actividades se realiza para conseguir algo.

Calidad: Modo para el pago de ciertos objetos adquiridos.

Condiciones físicas y ambientales: Requisitos, circunstancias materiales, condiciones, requisitos, etc. las cuales es imposible recibir el producto determinado.

Recomendaciones: Sugerecias, consideraciones que se hacen para algunas determinadas situaciones.

ASPECTO TRABAJO SOCIAL

TIPS: Abreviatura de Trabajo Social.

ESTUDIO SOBRE SÍNTESIS -14 (SUBALFAS)-PROLIFAS.
ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE UNA EMPRESA
POR POLÍGRAFOS SURVEY (S.A.)

Fecha: _____ Número de Entrevistas _____

Nombre del empleado trabajador: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

1. Composición Familiar.

Nombre: _____ Parentesco: _____

Edad: _____ Sexo: Fem: _____ Masc: _____

Estado Civil: Solt _____ Cas _____ Vdo _____

Instrucción: Pri _____ Sec _____ Univ _____ Otros _____

Ocupación: _____

Observaciones: _____

Nombre: _____ Parentesco: _____

Edad: _____ Sexo: Fem _____ Masc: _____

Estado Civil: Solt _____ Cas _____ Vdo _____

Instrucción: Pri _____ Sec _____ Univ _____ Otros _____

Ocupación: _____

Observaciones: _____

2 ASPECTO ECONOMICO.

2.1. Clasifique su salario mensual . Segun la Tabla siguiente:

Menos de	\$500.00	_____
\$500.00	\$1000.00	_____
\$1001.00	\$1500.00	_____
\$1501.00	\$2000.00	_____
\$2001.00	\$2500.00	_____
\$2501.00	\$3000.00	_____
\$3001.00	\$3500.00	_____

2.2. Tiene usted entradas diferentes a su salario? si ___ no ___
En caso afirmativo cual es? _____

2.3. Vive en casa:

Propia _____ Alquilada _____ De sus padres _____ De sus
suegros _____ De familiares _____ Otros _____

2.4. En caso de tener casa propia, como la adquirio: _____

2.5. Solicit6 para ello algun prestamo a la Empresa? si ___ no ___

2.6. Lo concedieron? Si ___ No ___ Porque _____

2.7. Por que6 otras razones ha solicitado prestamos a la Empresa.
Explique la respuesta. _____

2.8. Conoce usted las condiciones que existen en la Empresa para
conceder prestamos? si ___ no ___ porque _____

3 ASPECTO SOCIAL.

3.1. A qué dedica su tiempo fuera de la Empresa? _____

_____3.2. Considera necesaria en su vida la recreación? Si _____
No _____ Por qué _____

3.3. En orden prioritario cunare sus principales aficiones:

1 _____	6 _____
2 _____	7 _____
3 _____	8 _____
4 _____	9 _____
5 _____	10 _____

3.4. Ha pertenecido o pertenece actualmente a algún grupo?

Si _____ No _____

En caso afirmativo.

A) A cuál grupo _____ B) dónde funciona _____

C) Qué objetivo tiene _____

D) Qué actividades sigue _____

En caso negativo:

Le gustaría pertenecer a un grupo?

Si _____ No _____ Por qué _____

3.5. En caso de que le gustaría pertenecer a un grupo, qué actividades desearía realizar en él? _____

_____3.6. Qué deportes practica? _____
_____3.7. Qué desearía practicar? _____

3.8. Le gustaría pertenecer a algún club?

Si _____ No _____ Por qué _____

3.9. Qué actividades sugeriría para ese club. _____

3.10. Condiciones que anotarla usted para la creacion del club?

3.11. Que recomendaciones anotarla para el funcionamiento efectivo del club?

4. ASPECTO LABORAL.

4.1. En que fecha comenzo a trabajar en la Empresa?
Dia _____ Mes _____ Año _____

4.2. Cuel fue su puesto inicial? _____

4.3. En cuél está actualmente? _____

4.4. Considera usted que ha progredido?
Si _____ No _____ Por que _____

4.5. (Eno han sido sus relaciones con:

A. Compañeros (as) seccion : optimas _____ buenas _____
regulares _____ malas _____ pesimas _____

B. Compañeros (as) seccion : optimas _____ buenas _____
regulares _____ malas _____ pesimas _____

C. Supervisores o jefes de seccion: _____ buenas _____
regulares _____ malas _____ pesimas _____

D. Directivos: _____ optimas _____ buenas _____
regulares _____ malas _____ pesimas _____

E. Enfermeras: _____ optimas _____ buenas _____
regulares _____ malas _____ pesimas _____

4.6. En relacion a su trabajo, cuéles son sus problemas más frecuentes? _____

4.7. Há encontrado solución a ellos? Si _____ No _____

Justifique su respuesta: _____

4.8. Según su opinión: ¿qué servicios debe ofrecer una Empresa a sus empleados? _____

4.9. ¿Cuáles existen en Industrial? _____

4.10. ¿Cuáles deberían existir? _____

4.11. De los existentes: ¿qué opinión tiene de ellos? _____

4.12. ¿Hace usted uso del crédito que tiene la Empresa con la Farmacia Corbe? Si ___ No ___ Por qué _____

4.13. ¿Qué opina sobre dicho crédito? _____

4.14. ¿Recomendaría otra Farmacia? Si ___ no ___ Por qué _____
Cual _____

4.15. ¿Hace uso de la Cooperativa Central? Si ___ No ___ Por qué _____

4.16. ¿Qué opina sobre dicha Cooperativa? _____

4.17. ¿Recomendaría otra Cooperativa? Si ___ no ___ Cual _____
Por qué _____

4.18. De los servicios que ofrece FEMALCO, de cuáles hace uso usted o su familia? _____

4.19. ¿Hace uso del servicio del I.C.S.S.? Si ___ No ___ Por qué _____

4.20. ¿Qué opinión tiene de este servicio? _____

4.21. ¿Qué recomendaciones haría en relación a este servicio?

4.22. Considera necesaria la afiliación a una Cooperativa de consumo. ¿Por qué?

4.23. Considera usted que la Empresa cumple las condiciones ambientales y físicas necesarias para trabajar eficazmente?
 Sí No ¿Por qué?

4.24. ¿Qué recomendaría en relación a lo anterior?

4.25. En su opinión cuáles son las condiciones de seguridad existentes en la Empresa? Explique su respuesta.

4.26. En sus problemas familiares ha encontrado apoyo de la Empresa. Explique su respuesta.

4.27. ¿Qué otras recomendaciones haría usted en relación a la Empresa?

5. EN RELACION A TRABAJO SOCIAL.

5.1. Considera necesaria una TTS. en la Empresa? Sí No
 Justifique su respuesta.

5.2. En su opinión cuáles problemas debe atender una TTS. en la Empresa?

5.3. ¿Qué no debe hacer una TTS. en la Empresa y por qué?

5.4. ¿Qué espera usted de la trabajadora social de la Empresa?
