

25



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

ESTUDIO DE LA BUROCRACIA Y ANALISIS
DEL SERVIDOR PUBLICO.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
P R E S E N T A :
HILDA BEATRIZ SALDAÑA BAUTISTA

8514



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE GENERAL		Págs.
INTRODUCCION		1
CAPITULO 1	LA BUROCRACIA: GENERALIDADES.	
1.1.	CONCEPTOS.	7
1.2.	DESARROLLO HISTORICO DE LA BUROCRACIA.	9
	1.2.1. LA ANTIGUA BUROCRACIA.	10
	1.2.2. ORIGENES DEL PRIMER PODER ESTATAL EN CUANTO A SU -- MANIFESTACION BUROCRATICA.	16
	1.2.3. CONTINUIDAD DEL ESTADO -- BUROCRATICO.	18
1.3.	DIVISION DE LA BUROCRACIA.	20
1.4.	PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE - UNA ESTRUCTURA BUROCRATICA.	21
1.5.	SITUACION ACTUAL DE LA BUROCRACIA	22
	1.5.1. GESTION BUROCRATICA.	27
	1.5.2. ASPECTOS DEL BUROCRATA -- MEXICANO.	35
	1.5.3. ASPECTOS SOCIO-CULTURALES Y ECONOMICOS DEL BUROCRATA	37
CAPITULO 2	AMBITO LABORAL DEL TRABAJO SOCIAL DENTRO DE LA BUROCRACIA.	
2.1.	RESEÑA HISTORICA DEL TRABAJO SO - CIAL EN MEXICO.	46
2.2.	METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL EN MEXICO.	53

	2.3. EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BUROCRATICO.	56
CAPITULO 3	PLANEACION DE LA INVESTIGACION-DE CAMPO.	
	3.1. ESTABLECIMIENTO DE HIPOTESIS Y VARIABLES.	68
	3.2. DETERMINACION DEL CAMPO DE <u>IN</u> VESTIGACION.	70
	3.3. FIJACION DE LA MUESTRA.	71
	3.4. ESTABLECIMIENTO DE LA CEDULA	73
	3.4.1. REALIZACION DEL INSTRUMENTO.	74
	3.4.2. ESTUDIO PILOTO	75
	3.4.3. CEDULA DEFINITIVA	77
CAPITULO 4	TABULACION DE LOS DATOS, <u>PRESEN</u> TACION E INTERPRETACION.	
	4.1. TABULACION DE LOS DATOS	89
	4.2. PRESENTACION E INTERPRETACION - DE LAS GRAFICAS.	104
	CONCLUSIONES.	166
	SUGERENCIAS.	175
	BIBLIOGRAFIA.	180

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

(+) " La Burocracia es la plaga de los estados modernos", se lee y se escucha diariamente; se aducen muchas razones al comportamiento agresivo, a la lentitud, indiferencia e inconformidad en las labores de los servidores públicos.

La Burocracia representa un problema social, ya que en los estudios realizados se le vé solo como un sistema organizacional, del que se puede hacer mano para satisfacción de los integrantes de la Institución, para el mejor desempeño de la labor o para el logro de objetivos, etc. Generalmente se presta atención a los insumos y, a los resultados tangibles, descuidando los intangibles. Este es un defecto de los procedimientos de mediación, por ejemplo, ningún balance indica los activos que tiene la organización en recursos humanos (habilidades, salud, motivación, conocimiento, actitud, entusiasmo, etc.) como ningún resultado, arroja la ganancia o la pérdida en satisfacción o en motivación de los integrantes de la organización, y sin embargo, dependerá en gran parte de sus recursos humanos, el destino de la misma.

Por lo anterior se considera ineludible la importancia del estudio valorativo de los recursos humanos en la administración, pues ésto nos permitirá comprender mejor las características, posibilidades y limitaciones de los recursos humanos manifestados

(+) Ledwing Von, Moisés. Burocracia. Edit. siglo XXI, México, 1976, Pág. 15.

constante y variablemente en una forma objetiva a través de su comportamiento, apreciando paralelamente los diferentes matices en los procedimientos y modelos formales de conducta.

Debido a la evolución que ha obtenido la burocracia, como sistema organizacional, convirtiéndose en un gran conglomerado humano de importancia radical, para nuestro Gobierno, y siendo, un fenómeno social de interés para todas las disciplinas sociales, se consideró de gran importancia en el estudio de la burocracia sobre alguna actividad que nos permitiese resaltar en forma objetiva el comportamiento humano de un grupo determinado, en una labor específica y un universo perfectamente definido; decidiéndose, estudiarlo en las organizaciones Gubernamentales desde el punto de vista servicio al público, proporcionando por el mismo empleado, comúnmente llamado, burócrata.

Tomando en consideración la magnitud del campo de acción, con qué se cuenta para la realización de la investigación, se pensó que sería conveniente que la selección del grupo humano se realizará al azar, teniendo presente el puesto y las funciones que desempeñan; por lo que se decide que el estudio se lleve a cabo en el Departamento del Distrito Federal y en la Secretaría de la Reforma Agraria. En donde se realizará el muestreo, haciendo uso de la cédula, como instrumento de recolección de datos, ya que esta técnica, nos proporcionará el contacto personal deseado con el sujeto en cuestión.

Creemos que lo escogido, es un problema del que mucho se ha hablado; el burocratismo es considerado como un problema nacional vigente, que re --

percute en cada individuo que hace uso de algún ser vicio burocrático. El presente estudio de investiga ción, pretende dar a conocer la importancia de que el Licenciado en Trabajo Social, se preocupe por es tudiar el comportamiento del servidor público frente a los demandantes del servicio, no sólo por el hecho de ser considerado, un problema que repercute en forma negativa en la imagen que se tiene de todo el sistema burocrático, sino, también por analizar ese campo de acción, al que, como Trabajadores Sociales iremos a formar parte.

La primera parte es una descripción cronológica sobre el desarrollo, que al correr del tiempo se ha manifestado en el mundo burocrático. A su vez, se presenta un panorama actualizado sobre las condiciones en la que se encuentra y cómo se considera en general, comprendiendo la Reforma de ventanilla, implantada en nuestro sistema Gubernamental.

Para terminar con lo que podríamos llamar la parte teórica y de documentación bibliográfica del estudio, incluimos una visión general el campo de acción del Trabajador Social, analizándose su situación jerárquica y las actividades de la profesión dentro del organismo Gubernamental, esperándose, -- que al conjugar todos los puntos de análisis, se -- pueda proporcionar al profesional las causas determinantes del comportamiento del servidor público, con el fin de evitar que el Trabajador Social se -- convierta en otro elemento, negativo que maximize la problemática de la burocracia.

La segunda parte del estudio, se destinó para la investigación del campo, necesario para la completa integración del tema analítico.

En los capítulos III y IV, respectivamente, - se señalan, métodos y procedimientos utilizados en la obtención de datos, necesarios, para la comprobación de la hipótesis que sustenta este estudio, así como las bases sólidas para las conclusiones que se presentan en la parte final.

A su vez, dentro del Capítulo III., se justifica el porqué de la Secretaría de Estado que se seccionaron para la aplicación de la cédula, como representativas del servicio que se ofrece al público demandante y que de una u otra forma ayuda y cataliza en su medida, al progreso de nuestra nación - al agilizar o entorpecer, según sea el caso, los trámites administrativos.

Este trabajo de investigación, como se ha podido observar consta de dos partes: el teórico y el Práctico, ambos de gran importancia, ya que fueron la base, que nos permitió la comprobación de la hipótesis y el objetivo, que sustenta éste estudio -- de investigación.

La hipótesis sustentada en éste estudio de -- investigación es: "Los incentivos, capacidades y habilidades determinan el grado de eficacia que presentan los servidores públicos en las funciones que desempeñan". Por lo que, se consideró conveniente - el estudio del comportamiento del burócrata en el servicio al público.

El objetivo primordial, es proporcionar algunas alternativas de acción para evitar que el Trabajador Social vaya a formar parte de otro componente negativo que agrande el déficit de los servicios públicos. Las alternativas de acción que se obtuvie

ron como resultado de la investigación se encuentran en las conclusiones, al final de la impresión.

C A P I T U L O I

LA BUROCRACIA: GENERALIDADES.

1.1. CONCEPTOS.

1.2. DESARROLLO HISTORICO DE LA BUROCRACIA.

1.2.1. LA ANTIGUA BUROCRACIA.

1.2.2. ORIGENES DEL PRIMER PODER ESTATAL EN CUANTO A SU MANIFESTACION BUROCRATICA.

1.2.3. CONTINUACION DEL ESTADO BUROCRATICO.

2.1. DIVISION DE LA BUROCRACIA.

2.2. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE UNA ESTRUCTURA BUROCRATICA.

3.1. SITUACION ACTUAL DE LA BUROCRACIA.

3.1.1. GESTION BUROCRATICA

4.1. ASPECTOS DEL BUROCRATA MEXICANO.

4.1.1. ASPECTOS SOCIO-CUTURAL Y ECONOMICOS DEL BUROCRATA.

C A P I T U L O I

LA BUROCRACIA: GENERALIDADES

I.1. CONCEPTOS:

BUROCRACIA, según Gabriel de la Mora: es una palabra mixta de doble raigambre. Proviene del francés "BUREAU" que significa, escritorio y oficina, y del griego "CRATOS", que quiere decir poder. El sentido primero de burocracia significa, oficinas - que ejercer poder. En sentido segundo, expresa, el influjo social de los empleados públicos, denominados burócratas. (1).

En su obra Sociología de la Burocracia, Lucio Mendieta y Núñez, menciona lo siguiente: "Atendiendo estrictamente a la etimología de la palabra, burócrata; es toda persona que trabaja en una oficina, ya sea del gobierno o empresa privada; pero en el uso corriente, cuando se habla de burocracia se alude, siempre, a la administración pública".

Robert Dubin nos dá el siguiente concepto: -- "Una burocracia es un sistema organizado para no hacer las cosas eficientemente. Un burócrata -bajo este mismo punto de vista- es un experto en gastar -- tiempo, dinero y energías". (11)

(1) CROXIER MICHELL. El fenómeno Burocrático. AMORRO TU Editores, Buenos Aires, 1969, pág. 17.

(2) IDEM. pp. cit. pág. 17.

Robert K. Merton, define a la burocracia, como, "Una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente, cada serie de acciones está funcionalmente relacionada con los propósitos de la organización" (3).

Marta Harnecker, en su cuaderno *Dirigentes y Masas*, define a la burocracia, como "un grupo social que cumple funciones administrativas dentro del aparato de Estado burgués y de las empresas capitalistas. Es un grupo social necesario al sistema capitalista y financiado por el esfuerzo productivo de los trabajadores"

La administración burocrática fué inventada cuando se desarrollaron las grandes organizaciones formales, reuniendo grupos mezclados de personas con antecedentes diferentes para desarrollar una tarea completa, coordinada, exhibiendo la forma administrativa de la burocracia. Esta administración a gran escala, favorece a la burocratización.

La burocratización es un proceso que se dá tanto en la esfera privada como en la pública. Hace que las relaciones humanas pierdan su carácter director y se conviertan en relaciones indirectas, donde funcionarios públicos o privados con mayor o menor poder tienen autoridad para regular la conducta humana.

(3) CHINOY ELY. *La Sociedad*. Edit. F.C.E., México, 1969. p. 198.

1.2. DESARROLLO HISTORICO DE LA BUROCRACIA.

Tuvo que transcurrir largo tiempo para que -- se formara el colosal aparato de la administración. Después de diversos movimientos revolucionarios y -- sobre todo a partir del siglo XIX, se crea una red -- tupida de lo administrativo que paralelamente justi -- ca la impresión de la presencia de algo nuevo. La -- esencia es lo que llamamos burocratización la cre -- ciente dirección y determinación en toda actividad -- social regulada por oficinas autorizadas nos dará -- una idea de la evolución de la burocracia, en otras -- palabras es el mundo administrativo, el que nos per -- mitirá llegar a la escuela de nuestro tema.

Nos limitaremos a la historia de las socieda -- des industriales europeas. No por esto debemos en -- tender que se trata de un invento europeo, ya que -- la burocracia ha estado ahí donde hay tareas que -- solucionar, con características de centralización -- que abarcan a los grandes conglomerados humanos en -- sus necesidades y den la limitación de espacio. Pa -- ra ampliar más los orígenes de la burocracia, es -- necesario recordar lo que Max Weber dice: "la his -- toria de las grandes civilizaciones humanas, comen -- zó con la burocracia que formaban y moldeaban la -- existencia". Los escribas, jerarquizados por los -- sacerdotes, crearon y protegieron la configuración -- mágica de la vida en el viejo Egipto y en Babilonia, -- bajo el Faraón o el gran rey, formaron probablemen -- te la burocracia más totalitaria que ha visto la hu -- manidad. También estuvieron fuertemente impregnadas -- de burocratismo las antiguas civilizaciones de Chi -- na y la India.

Estudiando los sistemas organizativos de las antiguas culturas encontramos métodos originales -- de levantamientos estadísticos que son siempre señal de un organismo impositivo central. La historia económica de la antigüedad analiza las burocracias-administrativas con carácter de especialización como lo era la Helenizada en el tiempo de Alejandro, romanizada, en el de los emperadores, primitivada -- en el de los Bizantinos, pero siempre, sea cual fuera la indicada, era necesaria.

1.2.1. LA ANTIGUA BUROCRACIA.

El Feudalismo (4)

Tras la destrucción del Estado Esclavista -- (la del Imperio Romano, en Europa Occidental), su -- prime un obstáculo decisivo para la formación de -- nuevas relaciones de producción. Pero no supone su desarrollo rápido y automático, ya que la ausencia de una clase verdaderamente revolucionaria dió como resultado que el tránsito de un régimen social a -- otro sólo pudiera realizarse como una extrema lenti tud, tras largos y dolorosos intentos. Así sucede -- con el régimen feudal, ya que su formación es el re sultado de adaptaciones espontáneas, inconscientes, ante nuevas necesidades, todas ellas de la misma -- naturaleza y con el mismo fin, pero que se muestran bajo formas muy distintas de acuerdo con las condiciones locales. Es decir, esta nueva sociedad na -- ciente en Europa, fué única en su estructura, forma da por muchas y pequeñas unidades autónomas que pre sentaban poca disposición para la administración y la burocracia centralizada.

(4) VARIOS AUTORES. El Feudalismo, Edit. Ayuso, Madrid. 1973. P.P. 39- 96 s.s.

A partir del año 1000 y hasta el 1150 se puede hablar del feudalismo en ascenso. El sistema se precisa. Pero el régimen feudal europeo tiene su florecimiento y su apogeo, a mediados del siglo XII y a comienzos del siglo XIV.

Pero a pesar de este florecimiento, (12) dentro del régimen feudal, el aumento de las fuerzas productivas llegó a sus límites; surgen así las contradicciones interna del sistema. Lo mismo sucede en el orden político. El riesgo de los cambios de fortuna excita el espíritu de casta: La nobleza se cierra cada vez más. Pero una autonomía política superior se restablece de nuevo por encima de ello. Es el momento de las monarquías feudales. No destruye el viejo sistema; lo utiliza.

Derivando de éste desorden, comienza a desarrollarse la economía mercantil y a desalojar a los señores feudales y en éste momento que se contraponen el afán de acumular poder con el principio de la división del mismo, ya que la riqueza no proviene solamente de la renta feudal, sino también de la mercancía -dinero, aboliendo los monopolios de la riqueza. Este nuevo principio de abastecimiento social y acumulación de riqueza nació en las ciudades y éstas crecieron con él, convirtiéndose en espacios sociales independientes y orillando a sus habitantes a delegar en algunos burgueses de la administración, el control y regularización de las finanzas, justicia, comercio y artesanías que formaron un círculo de personas de donde posteriormente, surgirían los empleados del Estado.

La lucha entre los innumerables núcleos autónomos y sociales hicieron aparecer una nueva fuer

za; ya existente en el régimen feudal, la monarquía absoluta por el poder centralizado del Estado.

La acción de las monarquías absolutas fue de forma más o menos conciente, preservar la dirección del feudalismo no para transformarlo, sino para superar el fraccionamiento político y jurídico, que parecía la estructura más adecuada para el feudalismo clásico, pero que se hacía intolerable a causa del desarrollo desigual de las fuerzas productivas y de la aparición de una clase burguesa, ya lo suficientemente fuerte como para reivindicar transformaciones políticas, pero todavía demasiado débil -- para imponerlas por sí mismas en el marco relaciones de producción nuevas, se podría emplear entonces el término de feudalismo del Estado.

El régimen feudal no murió sin defenderse, ya dentro de la monarquía absoluta francesa, siguió -- manteniéndose, pero ya con una nueva fuerza: la lucha por el poder del Estado. O sea el sistema feudal fue un modo de producción global que dominó en Europa hasta el siglo XVIII.

Monarquía Absoluta Francesa.

Antes de analizar esta etapa, es conveniente aclarar que no se puede separar al feudalismo de la monarquía francesa. Según Richelieu, Luis XIV, y -- Colbert - representantes de esta dinastía absoluta -- tuvieron completa conciencia de que su obra tendía a conservar los principios, los fundamentos y los engranajes necesarios del orden natural de la época, es decir, el feudalismo: preeminencia social de la nobleza, fijación de los grupos sociales, concep

ción de la economía, conciencia de que la nobleza - no puede ejercer directamente el poder político y - debe delegarlo en un organismo especializado. Como - se puede observar, el feudalismo siguió triunfante, no desapareció, sino que se reforzó con la monar - - quía absoluta francesa.

Ya aclarado este punto de interés podemos decir que en Francia vemos con claridad el desarrollo objetivo y clásico de la evolución del Estado Moderno.... La existencia de un grupo humano especialmente dotado, es una condición de Estado en la Sociedad y sus funciones se ejercen libremente; nos - - transportamos a la centralización de las mismas, cuya manifestación externa requiere de la fijación de una residencia: "oficinas", donde puede trabajar -- aquel grupo humano.

La creciente cantidad de labores que recayeron sobre el poder central, a medida que perdía -- fuerza la sociedad feudal, obligó a la especialización en la "Administración Central"; las finanzas - y la justicia se convierten a manera de hexágono en núcleos administrativos autónomos, que empiezan a - tejer una completa red administrativa. El poder -- central necesitaba un sistema que llevara su voluntad al país. La cabeza recibe miembros, estos transmiten órdenes y encuentran como medidor al funcionario encargado de hacerlas cumplir. Se debe transmitir la voluntad del poder real central y se vigila el cumplimiento de sus órdenes. Se forma así un sistema jerárquico a manera de pirámide construída por una amplia capa de burócratas de nivel inferior cuya base crece rápidamente. El poder real se extendió al campo lo que originó un número de funcionarios difícilmente controlable, dada la escasez de -

medios de comunicación, generándose un nuevo mal. - Los directores van perdiendo función tras función, - a tal grado que exigían -aunque sin éxito - la desaparición de cuatro de cada cinco empleados inferiores. Los reyes enviaban inspectores al campo para - atender las acusaciones en contra de los funciona - rios, pero reconocen que lo único que lograban eran multiplicar empleados que no los llevaban a ningún - resultado ni solución. Las medidas fiscales que cu - brieron a Francia hicieron odiosos a los reyes, consecuencia de la necesidad de pagar a las tropas y a esa jerarquía de empleados.

Al agudizarse la fiscalización de los emplea - dos regionales por comisarios, el Estado monárquico se abastece lentamente de medios y se presenta la - resistencia de otros campos autónomos de la vida. - Ciertamente, el rey, al tener que coordinar y regu - lar acciones de manera centralizada requería de me - dios. La regularidad en la recaudación de impuestos exigía por un lado, la creación de un aparato que - cubriera todo el país y por el otro, una administra ción de los ingresos y egresos. Se empezaron a contabilizar estos movimientos como fianzas extraordi - narias, estructurando nuevas jerarquías de funcio - narios en ésta área, encabezados por el intendente - y el superintendente de finanzas.

En Francia se formaron federaciones en contra de las pretensiones usurpadoras del poder real, de - bido a que se acentuaba el debilitamiento de los -- territorios autónomos y el fortalecimiento del -- poder estatal con su aparato administrativo. La -- asamblea Francesa, al introducir comisiones contro - ladoras de impuestos revivió la reacción esperada, - la burguesía citadina se opuso con rebeliones san -

grientas a estas obligaciones. Sin embargo, el desarrollo favoreció la centralización del poder estatal, debilitando al feudalismo clásico, pero no provocó su completa desaparición; los núcleos de poder pierden su autonomía y crece el afán de independizarse de los pocos señores feudales que quedaron, orillando al nacimiento de alianzas con el reino. Posteriormente la Legislación francesa privó las ciudades del poderío militar, y para el siglo XVII cae finalmente la administración financiera bajo el control estatal.

En vista, que no podía haber poder estatal -- sin fuerza armada sin ingresos regulados, el Estado promovía la riqueza en sus burgueses. Aparecen las siguientes medidas que enmarcan el famoso orden económico llamado "Mercantilismo" y que es originado -- por:

- a) La Creación de sistemas monetarios.
- b) La prohibición de la exportación de materias primas.
- c) La importación de artículos manufacturados.

Se subvencionan empresas y se permiten los monopolios en el comercio. El Estado ya no solamente administra, sino que también produce, se fundaron fábricas reales de pólvora y porcelanas. Los núcleos de poder libre se transformaron en esferas administrativas del Estado.

Aparece un nuevo grupo de personas cuya posición social estaba condicionada a su puesto. Comienza la burocracia entonces a destacarse como clase especial y llegó a un punto tal que era difícil dirigirse a algún lugar sin encontrarse a un empleado.

La juventud burguesa quería convertirse en funcionario real y la corte pudo sostener sus ostentosos egresos aprovechando esta tendencia para rendir los cargos. (5).

1.2.2. ORIGENES DEL PRIMER PODER ESTATAL EN CUANTO A SU MANIFESTACION BUROCRATICA (6).

El proceso de disolución de núcleos autónomos, tuvo por consecuencia la centralización de la conducta social en la cabeza del Estado. La suma y concentración a un central y sus efectos en la sociedad, formó un núcleo de poder totalmente nuevo, el del Estado Moderno, cuya condición especial, fue -- que las tareas pasaran de hombres conocidos y ligadas a un determinado lugar, a puestos más alejados e impersonales.

El resultado histórico de la desaparición de "núcleos sueltos de poder" (proceso que dura más de 400 años) es la formación de la Monarquía Absoluta, base del Estado Moderno.

MONARQUIA ABSOLUTA.

La nación del Estado moderno con administración burocrática, ya había sido concebida en Europa en el siglo XVII, La historia marca un contraste entre la monarquía y el feudalismo que le dió origen; al hacerlo, minimiza la crisis que provocó la for -

(5) IDEM. VARIOS AUTORES Op. cit. P.P. 101. 114

(6) SAUVY ALFRED, La Burocracia, Edit. Universitaria de Buenos Aires, 1976. P.P. 10-21.

mación del poder estatal (estatismo), en la sociedad Europea.

Se formó un completo aparato de administración de finanzas, que debía cobrar y administrar derechos internos. Las esferas administrativas se independizaron, como antes lo habían logrado los territorios feudales. El burócrata, con derechos de propiedad sobre su cargo, no podía ser despedido y su conducta estaba guiada por consideraciones locales, más que por interés del Gobierno Central. Por esta razón era necesario enviar funcionarios a las provincias para gestionar actividades sociales, originando de ésta manera una burocracia provincial, especialmente en Francia.

La burocracia estatal no dudaba de la creación de ordenanzas para regular la industria y el comercio en Francia; sin embargo la falta de conocimientos científicos, sólo logró afianzar la fé en la omnipotencia del arte de gobernar burocráticamente. La monarquía absoluta no pudo salir de la calamidad financiera, se fomentó la centralización y con ella los funcionarios, fueron los señores más poderosos del país. La lucha contra estos fenómenos, derivados del desajuste de los ingresos y egresos del Estado, desarrolló nuevas formas racionales y planeadas de proceder por parte del mismo. Pero no sólo se sistematiza la política económica, sino también la técnica militar, en donde la figura decisiva para el éxito militar ya no era el General sino el Ministro de Guerra.

Podemos resumir en el siguiente pensamiento el papel histórico de la Monarquía Absoluta; "Sin duda alguna, las metas de su política fueron la ri-

queza y el poder del Estado, el objeto de la política económica fue el máximo ingreso nacional, para que lo consumiera la corte y el ejército. Esta política tomaba en cuenta el bienestar de las clases -- que alimentaban el régimen, el orden económico resultante fue una economía planificada, con vistas a la guerra".

Lo que significaba una administración que dirigía todo y a todos, esto provocó la formación de la burocracia moderna, hecho no menos importante -- que la formación de la clase capitalista.

1.2.3. CONTINUIDAD DEL ESTADO BUROCRATICO (7)

A medida que se desarrollaba la nueva forma de actividad burguesa, en la industria y el comercio, más sufría la actividad administrativa del Estado, y de esta manera se celebró la gran transformación que introdujo la Revolución Francesa con los principios de autodeterminación y del autogobierno de los pueblos.

En el siglo XIX, se creó una forma de vida -- que permitió la expresión de ideas liberales. Tocqueville, descubre que la disolución de las instituciones sociales y la aparición de este nuevo orden, generaban más y más funciones y hacían confiar más al poder estatal, en cuyo rasgo característico de la democracia burguesa, fue la creciente centralización del poder. Para comprender este principio de democracia moderna, estudia la Revolución Francesa y encuentra que el origen del Estado en el régimen.

(7) IDEM. Op. cit.

Medio siglo después de la Revolución Francesa; el poder del aparato estatal era mucho mayor -- que en los tiempos de la monarquía absoluta y que -- dominaba la vida social en forma incompleta. No obs-- tante lo acaecido en Francia con el derrumbe de la-- monarquía absoluta, la evolución del Estadismo ha -- bía proseguido sin interrupción ya que crecía la -- centralización de las funciones administrativas.

Todos estos hechos proyectan la imagen de que el Estado tiene a la igualdad de súbditos, y no con esto debemos entender que se puede detener la bur -- guesía con su riqueza; la creencia de que el poder -- estatal electo, encarna voluntad del pueblo, otor -- ga al Estado influencias y poder sobre las masas. -- Las dos clases de sociedad formentan nuevas activi -- dades estatales, ciertamente los empresarios decla -- ran que no desean la intervención del gobierno en -- su vida económica, pero cada grupo de ellos desea -- poner de su parte para aprovechar, a y fortalecer -- así el papel de jefe del Estado.

La administración es cada vez más perfeccio -- nada y se encuentran nuevas formas de dirigir a los hombres, pues las simultáneas centralizaciones re -- sultará que los futuros dictadores serán una mezcla de oficinista y militar. La tendencia burguesa a la disolución de la sociedad y el aislamiento del indi -- viduo tenía que favorecer la formación de un apara -- to burocrático.

Frente a este aparato el hombre apolítico que había huído de los lazos protectores del poder pa -- ternalista y esto obligaba a la continuidad del con -- tralismo y la burocratización. Nunca fue posible -- anular totalmente las autonomías feudales, y las --

oficinas estuvieron constantemente en competencia - con las fuerzas regionales. Finalmente llegó la -- orientación socialista del movimiento obrero al con -- tinente, que puso en peligro el dominio burgués y - obligó a tomar nuevas medidas sociales, así nace en la Alemania de Bismark, el seguro social en 1881.

1.3.1 DIVISION DE LA BUROCRACIA. (8)

Según Lucio Mendieta y Núñez, divide a la burocracia en tres niveles:

Alta Burocracia.

Burocracia directiva o de Confianza

Burocracia de escalafón.

La primera está formada generalmente por se - cretario de Estado y éstos aun cuando están bajo -- ciertas leyes y reglamentos tienen margen para to - mar desiciones personales y en cierto momento pue - den marcar la orientación del régimen.

Se le pueden señalar dos características, su - aspecto netamente político y su aspecto de cambio.

La segunda está formada por empleados que no - son altos funcionarios; sin embargo, ocupan puestos de directivos, pero sin considerárseles en el siste - ma escalafonario. Además de que pueden ser removi - dos en cualquier momento.

La burocracia de escalafón, es la que cuenta - con la mayoría de componentes, respecto a ésta se (8) MENDIETA Y NUÑEZ. Sociología de la Burocracia, Edit. U.N.A.M. México 1969, P.P. 76-88.

oficinas estuvieron constantemente en competencia - con las fuerzas regionales. Finalmente llegó la -- orientación socialista del movimiento obrero al con tinente, que puso en peligro el dominio burgués y - obligó a tomar nuevas medidas sociales, así nace en la Alemania de Bismark, el seguro social en 1881.

1.3.1 DIVISION DE LA BUROCRACIA. (8)

Según Lucio Mendieta y Núñez, divide a la burocracia en tres niveles:

Alta Burocracia.

Burocracia directiva o de Confianza

Burocracia de escalafón.

La primera está formada generalmente por se - cretario de Estado y éstos aun cuando están bajo -- ciertas leyes y reglamentos tienen margen para to - mar desiciones personales y en cierto momento pue - den marcar la orientación del régimen.

Se le pueden señalar dos características, su - aspecto netamente político y su aspecto de cambio.

La segunda está formada por empleados que no - son altos funcionarios; sin embargo, ocupan puestos de directivos, pero sin considerárseles en el siste - ma escalafonario. Además de que pueden ser removi - dos en cualquier momento.

La burocracia de escalafón, es la que cuenta - con la mayoría de componentes, respecto a ésta se (8) MENDIETA Y NUÑEZ. Sociología de la Burocracia, Edit. U.N.A.M. México 1969, P.P. 76-88.

le pueden señalar dos características:

- a) La burocracia que está en contacto con el público.
- b) La burocracia de trámite interior o que no está en contacto con el público.

En la primera característica se ha encontrado que el empleado que atiende al público muestra poco interés en el asunto a tratar, su ritmo de trabajo se puede calificar como lento. Influyendo en su estado de ánimo la variedad de público y haciéndose su labor monótona y repetitiva mostrándose al paso de las horas nervioso, irritado y demasiado autoritario.

Dentro de la segunda característica el empleado lleva a cabo sus actividades dentro de su oficina correspondiente que pueden ser trámites o trabajos específicos o bien según las órdenes que reciben:

1.4. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE UNA ESTRUCTURA BUROCRÁTICA (9).

Max Weber, menciona las siguientes:

2.2.1. Las actividades regulares requeridas para los propósitos de la organización se hayan distribuidas de un modo estable bajo la forma de deberes oficiales.

2.2.2. La organización de los cargos sigue el principio jerárquico, es decir, cada cargo se haya bajo el control, y la supervisión de un superior.

(9) BLAN P.M. La Burocracia en la Sociedad Moderna, Edit. Pados México 1976. P.P. 25-31.

2.2.3. La actividad está regida "por un coherente sistema de reglas abstractas... (consiste en la aplicación de estas reglas a los casos particulares)".

2.2.4. En el tipo ideal de Weber..., el funcionario ideal cumple su tarea con un espíritu de formalidad impersonal, sin enemistades ni pasión y por ello sin afecto ni entusiasmo.

2.2.5. En las organizaciones burocráticas los empleados se califican técnicamente, encontrándose el empleado protegido de los despidos arbitrarios.

2.2.6 Desde un punto de vista estrictamente técnico, la experiencia demostraría en forma universal que la organización administrativa de tipo burocrático puro, es capaz de proporcionar el más alto grado de eficacia.

1.5. Situación actual de la burocracia.

Al seguir en forma sintética el desarrollo que ha tenido la burocracia a través del tiempo y del espacio, se espera haber creado si no precisamente, por lo menos con claridad la importancia que ha adquirido el empleado al servicio del Estado.

La burocracia, integrada en gran parte por la clase media ha llegado a ser detentadora del poder en el Estado, lo que da una preponderancia decisiva en muchos aspectos de la vida de un determinado individuo como parte integrante de la sociedad a la que pertenece.

El grupo que se conoce como burocracia se puede determinar como los integrantes que poseen una

situación jurídica diferente a la de cualquier persona, puesto que son servidores públicos.

Aunque la burocracia constituye un sector social indispensable para la organización y el desarrollo del país como productor que es éste, afecta sobre manera el hecho de que ellos sean improductivos desde el punto de vista que no generan bienes tangibles a corto plazo, repercutiendo en la población directamente, pues si se crean nuevas plazas para la organización de la nación se refleja en un alza del costo de la vida; y por el contrario si se disminuye el número de empleados considerablemente traería consigo una deficiencia en la prestación del servicio al público y en las actividades de la administración pública.

Se ha caracterizado la burocracia, entre otros aspectos, por su indiferencia en el manejo de los asuntos que le son encomendados por el excesivo papeleo, el desinterés que manifiestan ante la pérdida de tiempo inevitable para ellos, pero de gran trascendencia para el público por el desgano que proyectan al desempeñar sus labores repercutiendo en la improductividad del mismo.

Puede concebirse a la burocracia como el medio en que los trabajadores se vuelven autómatas por la forma mecánica e inconsciente de realizar sus labores rutinarias, esperando que el tiempo decida por ellos lo que debería hacerse con premura.

La responsabilidad es evadida por el burócrata pues lo que más le interesa es la seguridad de un ingreso permanente que le permita subsistir sin mayores preocupaciones.

El Estado se enfrenta a una gran competencia para reclutar personal calificado, el poco prestigio que significa trabajar para él, los salarios tan bajos que paga y la inseguridad que se liga a la función pública, influyen sus servidores en los nuevos y cada vez más numerosos puestos creados por una nación en expansión, este es uno de los principales obstáculos que detienen el progreso de un país.

Los problemas para seleccionar y adiestrar al personal son varios, principalmente cuando son movidos los altos funcionarios y en su lugar nombran a personas con compromisos ya establecidos, que no pueden seleccionar al personal para ocupar puestos administrativos que serán clave más adelante. Se emplea la recomendación en estos casos y trae aparejado el hecho de desconocer el funcionamiento de la institución, creando problemas, pues al sentirse apoyados por los altos funcionarios pierden el interés de su trabajo, lo que trae como consecuencia una falta de responsabilidad, pues en lugar de hacer su trabajo lo delegan en su subordinados.

Existen vicios de premiar los "servicios de partido" con puestos públicos a los que el candidato no es idóneo, tomando en consideración que el partido influyó para que el jefe quedara en un puesto determinado, se vé obligado a aceptar personal en puestos que muchas veces no desempeñan, estas personas por lo general se concretan acudir el día de pago.

Se ha hecho estudios para solucionar problemas, chocando siempre ante el establecimiento de rutinas o nuevas disposiciones en el trabajo, por

lo que encontramos que la burocracia se resiste al cambio, y esto es por temor a quedar fuera del engranaje o por estar en juego su seguridad, pues al carecer de iniciativa y de interés por trabajar en algo productivo, prefiere las cosas como están, en vez de aceptar un cambio que lo obligaría a superarse y a luchar constantemente para mantenerse donde está o elevar su jerarquía.

Para el burócrata es mejor que pase el tiempo sin complicaciones y sin obligaciones, generalmente solo hace las cosas por obligación y paradójicamente el factor común que tienen es el desprecio que sienten hacia lo que debe hacerse por obligación.

En sí la burocracia, es la plaga de los Estados modernos, y por consecuencia un problema mundial que se sigue analizando día a día. Es una preocupación que está vigente en cualquier individuo que se dedique a las actividades socio-culturales y administrativas.

Abel Quezada, en la sección dominical de Excelsior, mencionó varios aspectos en relación a la burocracia y que son: (10)

a) Los burócratas podrían llevar a la quiebra a México, pues es una proliferación, que los economistas llaman "función social" creados por el gobierno para combatir el desempleo.

(10) ABEL QUEZADA, Sección Dominical: Excelsior, 23 de Nov. 1977.

b) La multiplicación de burócratas, en México y duplicidad de organismos, ha hecho que los mexicanos estemos acostumbrados a vivir con la burocracia, para la burocracia o en la burocracia de modo de no dejarla crecer en forma natural y hasta aceleradamente como ha crecido en los últimos años, -- pudiera ser frustrante, para todos los que aspiren a vivir del presupuesto. Por otra parte, muchos de los organismos creados, no dejan de cumplir con su cometido, que es el dar sueldo a miles y miles de burócratas con méritos para cobrarlo sin hacer prácticamente nada.

Estos puntos anteriores justifican lo establecido por Parkinson, en su "Ley de Parkinson", que nos indica que cada burócrata engendra a dos burócratas más, a los cuales nombra ayudantes, estos a otros dos, y así, hasta el infinito, de manera tal que para el año 2000 todos los mexicanos estemos incluidos en el presupuesto. (II)

Tal vez pudiera evitarse estos problemas por medio de un reclutamiento y selección de personal legal y controlado, además de una inducción acertada y una capacitación precisa para el nuevo empleado del Estado. Esto es algo que no ha podido darse, pero la nueva administración gubernamental a tomado conciencia del problema y está tratando de enmendar algunos de los tantos errores de la administración burocrática, para crear una burocracia que sirva -- realmente para lo que fué creada, es decir, para --

(II) PARKINSON NORTHCOTE C. La Ley de Parkinson, -- Edit. ARIEL España, 1974, P.P. 51-59.

otorgar servicio al público demandante en forma satisfactoria.

1.5.1. Gestión Burocrática.

La gestión burocrática es el método aplicable a la conducción de asuntos administrativos y cuyo resultado no se refleja en una transacción mercantil y menos en términos monetarios.

Esta se limita a cumplir reglas detalladas establecidas por la autoridad superior. La tarea del burócrata consiste en ejecutar lo que esas reglas le ordenan hacer.

La gestión burocrática derrochadora; ineficiente, lenta y deficitaria. Con frecuencia se debe concluir que no se trata únicamente de resultados de negligencia culpables o de falta de competencia, sino de especiales condiciones políticas e institucionales o de un intento de solucionar un problema que no tiene solución satisfactoria.

Es una ilusión muy difundida, pensar que se puede incrementar la eficiencia de la administración pública mediante el empleo de técnicas de dirección empresarial y sus métodos científicos de gestión. Estas ideas nos permiten observar una conceptualización radicalmente errónea de los objetivos de la administración pública.

Hay varias cosas relativas a la administración pública, que necesitan ser reformadas y por su puesto todas las instituciones humanas tienen que reajustarse una y otra vez al cambio de condiciones. Pero la Reforma Administrativa no puede transformar

se de la noche a la mañana; en la actualidad el Gobierno del país a emprendido la ardua tarea de corregir algunas de las actividades de la administración no acordes a las necesidades de eficacia requeridas para el desarrollo alcanzado hasta hoy por -- nuestro país.

A continuación mencionaremos en formas sencillas y reducidas las reformas que se han hecho en la administración burocrática, enfatizando los puntos de interés para nuestro estudio de investigación.

REFORMA ADMINISTRATIVA (12)

Dentro de éste capítulo daremos en forma resumida el marco global de la Reforma Administrativa, deteniéndonos en los aspectos de más interés para nuestro estudio; el área de recursos humanos; mencionando el lugar que comprende dentro de las etapas de la reforma administrativa, sus lineamientos, y las medidas de reforma administrativa dentro de ésta área.

OBJETIVOS (13)

En forma sintética, son cinco los objetivos globales de la reforma administrativa:

(12) SECRETARIA DE LA PRESIDENCIA, Boletín de Estudios Administrativos, Nos. 8-10 México 1979.

(13) BOLETIN DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS, No. 10 Op. Cit. P.P. 17-20.

1.- "Organizar al Gobierno para organizar al país, mediante una reforma administrativa para el desarrollo económico y social que contribuya a garantizar institucionalmente la eficiencia, la congruencia y la honestidad en las acciones públicas".

2.- Adoptar la programación como instrumento fundamental de gobierno, para garantizar la congruencia entre los objetivos y las acciones de la administración pública federal, precisar responsabilidades y facilitar así la oportuna evaluación de los resultados obtenidos".

3.- "Establecer un sistema de administración y desarrollo del personal público federal, que al mismo tiempo que garantice los derechos de los trabajadores, permita un desempeño honesto y eficiente en el ejercicio de sus funciones".

4.- "Contribuir al fortalecimiento de nuestra organización política y el federalismo en México, a través de instrumentos y mecanismos mediante los cuales la Administración Pública Federal, propicie, por una parte, el robustecimiento de las funciones encomendadas a los poderes legislativo y Judicial, y por la otra, una mejor coordinación y una mayor participación de los tres niveles de gobierno-Federación, estados y municipios- en los procesos de desarrollo económico y social del país".

5.- "Mejorar la administración de justicia para fortalecer las instituciones que el pueblo ha establecido en la Constitución, para garantizar a los ciudadanos la seguridad jurídica en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades y consolidar así confianza en las instituciones y en sus gobiernos.

Para la programación de dichas acciones, se distinguieron, convencionalmente, tres áreas básicas de análisis y reestructuración:

- 1a.- La de los sistemas sustantivos o institucionales de operación.
- 2a.- La de los sistemas objetivos o de apoyo común a toda la Administración.
- 3a.- La de los sistemas de administración de los recursos humanos, que incluye el análisis y revisión de los problemas de capacitación, contratación, calificación, promoción y seguridad así como el desarrollo de los trabajadores al servicio del Estado.

Los LINEAMIENTOS que debe observar en el programa de Reforma Administrativa, en cada dependencia y entidad de la administración pública federal con respecto al área de recursos humanos, son los siguientes (14):

Los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública federal deberán ordenar el establecimiento y garantizar el adecuado funcionamiento de aquellos sistemas internos de Administración y de desarrollo de recursos humanos, que tengan por objetivo el logro de condiciones adecuadas para el desarrollo individual y profesional de los trabajadores y el desempeño eficiente de las --

(14) BOL. DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS, No. 8 Op. cit. P.P. 24-25.

actividades que les corresponden.

Debe procurarse que al realizar dichas actividades, los trabajadores encuentren la satisfacción y la realización personal que conduzca a la generación de actitudes positivas hacia su trabajo, de amabilidad y eficiencia en el trato con el público.

Cada una de las dependencias y entidades deberá poner énfasis en el adecuado desarrollo de funciones tales como:

- a) La planeación de los recursos humanos.
- b) El empleo, la capacitación y el desarrollo del personal.
- c) La administración de sueldos y salarios.
- d) Las relaciones laborales, las prestaciones sociales e incentivos y la seguridad e higiene para los trabajadores.
- e) Estudios e información sobre la fuerza de trabajo de su servicio.

Como se puede observar dentro de estos lineamientos, ya se toma en cuenta al Burócrata como ser humano que siente, que tiene aspiraciones, deseos y necesidades y no como un ser mecanizado. Ahora bien, esta tercera etapa de la reforma administrativa, apenas ha entrado en vigor, quizá esta investigación sirva para ver si estos lineamientos se llevan a cabo y percatarse si estas reformas beneficiaran el desarrollo adecuado de la administración pública federal; ya que éste estudio sustenta que de los incentivos motivaciones, capacitación y desarrollo de la personalidad del servicio público-

dependerá el desempeño eficiente de las actividades que realiza.

Otra de las modificaciones que se harán son:

Los titulares de las dependencias del Ejecutivo Federal y los responsables de las entidades de la administración pública establecerán sistemas de trabajo que les permitan realizar coordinadamente sus actividades durante la semana laboral de 5 días, entre las 7 y 19 horas, según las modalidades y necesidades de los servicios que presten.

Dentro del lapso señalado se organizarán distintos horarios, procurándose, en lo posible, un relativo equilibrio en el número de personal adscrito a los mismos, tanto en la entrada como en la salida.

Con relación al procedimiento de reasignación de personal al servicio de la administración pública, se modifica lo siguiente:

En los casos en que con motivo de la reorganización interna de funciones se generen desplazamientos de personal de nivel inferior al jefe de departamento o su equivalente, deberá procurarse la reubicación del mismo dentro de la propia dependencia, buscándose que dicho cambio de puesto tenga lugar, en el área laboral más idónea para sus aptitudes y conocimientos.

En todos los casos de reubicación o reasignación se dará preferencia al personal que, en igualdad de circunstancias, cubriendo los requisitos demandados por el puesto -tenga mayor antigüedad.

Con el último punto se han mencionado los aspectos más importantes en forma objetiva de la reforma administrativa pública federal, con respecto al área de recursos humanos pero se hace constar -- que esta reforma comprende otras modificaciones relacionadas al funcionamiento de las instituciones.

1.5.2. Aspectos del burócrata mexicano.

En este capítulo trataremos de dar visión de lo que es el burócrata mexicano. El porqué de su -- actuación o comportamiento frente al público, señalando los principales aspectos que pueden intervenir en su conformación dentro del sistema burocrático mexicano.

Relativamente la burocracia mexicana es una -- organización reciente que se ha venido formando por el crecimiento demográfico y consecuentemente por -- las exigencias que muchos mexicanos tienen de los -- servicios públicos. Se incluye también el factor -- creciente tanto comercial, como industrial, para lo cual ha sido necesario ir creando nuevas oficinas -- administrativas con el fin de atender todo el volumen de trámites a seguir, como son, por ejemplo: -- permisos industriales y comerciales, pago de impuestos y servicios, etc.

P.M. Blau dice al respecto que "En los países modernos con muchos millones de ciudadanos, vemos -- corporaciones gigantescas, vastos ejércitos, grandes sindicatos y varias organizaciones voluntarias -- de considerables dimensiones". Haciendo referencia a que "El gran tamaño de las naciones modernas y de sus organizaciones internas es una de las causas de la propagación de la burocracia". Señala también --

"Los cuatro factores: especialización, autoridad -- jerarquizada, sistema de reglas e impersonalidad, -- como las características básicas de la organiza -- ción burocrática". (15).

La integración de la burocracia mexicana es -- muy heterogénea ya que en ella podemos encontrar -- desde el ciudadano más humilde, que apenas terminó -- la educación primaria (y muchas veces sin ella) has -- ta el profesionista con estudios superiores termi -- nados, sólo que en la mayoría de los casos, esta -- parte integrante de la burocracia son las menores -- ya que el grueso de sus componentes se encuentran -- entre los grupos antes mencionados, o sea, que es -- tán formados por personas con una educación media, -- secundaria, preparatoria, normal y estudios comer -- ciales, y en algunos casos se encuentran burocratas con preparación profesional, que ha dejado trunca -- da su carrera o no ha conseguido su título respecti -- vo.

En nuestro medio, el empleado público, muchas veces trata de encontrar una manera de ir pasando -- el tiempo, llegando al caso, en que al no encontrar un empleo mejor, optan por seguir en ese estado, -- quedándose dentro de la burocracia pero sin hacer -- ningún esfuerzo por tratar de escalar sobre otros -- puestos o un mejor acomodo cuando menos, todo esto puede estar determinado por contar con mejores pres -- taciones que cualquier otro grupo, y teniéndolo en -- sus manos con el menor esfuerzo.

(15) BLAW P.W. La Burocracia en la Sociedad Moder -- na, Edit. Pardos México 1974 P.P. 54-59.

El talento personal y las dotes que tiene cada empleado del Estado no se pueden desarrollar, debido a la cadena de no iniciativa existente, pues - el individuo que forma parte del sector deja de hacerse ilusiones con respecto a su futuro, por estar consiente de lo que le espera por ser un empleado - al servicio del estado: obtendrá un empleo en una - de las innumerables oficinas, y no será más que una pieza de una enorme máquina cuyo trabajo es completamente mecánico. Su mente se mutilará y atará sus manos todo esto creado por la rutina de una actividad burocrática.

Gozará de seguridad en su empleo pero nunca - tendrá libertad para tomar decisiones y configurar su propio destino, nunca será un hombre auténtico - que cuente con su propio esfuerzo.

Sociológicamente nuestra burocracia está conformada preponderantemente por personas de clase media.

Políticamente nuestra burocracia es acomodativa ya que ha sabido adaptarse a todas las variantes que se han presentado dentro del régimen en que vivimos.

En nuestro país el empleado del sector público, por lo general no está capacitado adecuadamente para desempeñar con eficacia las actividades que le son encomendadas. Esto puede tener origen en el nivel de escolaridad que priva en su medio, al cual - se le puede considerar como bajo, repercutiendo lo anterior en la responsabilidad que tenga respecto - a sus actividades. Recalcando la importancia que -- tienen la escolaridad y la capacitación en la mejor adecuación al puesto o actividad que lleva a cabo, -

influyendo en esto, el temperamento y el nivel de conocimientos de la persona. Es significativo señalar también, la habilidad con que deberá contar para resolver convenientemente los volúmenes de trabajo que se le encomienden.

Debemos hacer mención de la falta de autosatisfacción del burócrata en el desempeño de sus labores, esto se puede deber a la no identificación con sus actividades, además de contar con una de las más bajas remuneraciones en nuestro medio, haciendo falta un sistema de incentivos y premios o cuando menos reconocimiento de sus labores, aspectos que influirían de buena forma en su motivación para prestar un adecuado servicio al público.

Otra característica que se puede señalar es la corrupción que priva en ella, que tal parece es insaciable, ya que el empleado que es sobornado debe guardar una parte para sus superiores. Se afirma, que la burocracia muestra aversión al comercio y a los trabajos manuales, además de atener su existencia a su sueldo fijo, no muestra interés en su trabajo, convirtiéndolo en rutina de baja calidad y lentitud en todos sus servicios, sin tomar en cuenta el tiempo que pierde el público que en muchas ocasiones deja de desempeñar sus ocupaciones personales para acudir a alguna oficina administrativa.

En el caso anterior va implícito el poder de autoridad que el Estado delega en el burócrata por muy humilde o bajo que sea el puesto que desempeñe.

Otra de las lacras de nuestra burocracia, es la aparición de las personas en las nóminas sin de-

sempeñar algún trabajo, los comunmente llamados --- "aviadores", que aunque no tenemos los números precisos, sabemos que existe, ya sea por compadrazgo, nepotismo, favoritismo, amigismo representan en todo momento una fuga del erario público que bien --- podría aplicarse a otros fines.

Respecto a la educación, la burocracia es el grupo que tiene más acceso a ella, sin embargo no se puede decir que sea el grupo más educado; pero por las funciones que desempeña, el horario y condiciones de que goza debería de serlo.

Por último señalemos otra de sus grandes fallas, que es la manera de selección de personal, ya que pocos empleados se encuentran en puestos que les corresponden por merecimiento o conocimiento. Tal parece que el propósito del sistema burocrático es llenar y llenar sus oficinas con personal muy poco capacitado para la actividad que desempeñarán, sin tomar en cuenta el nivel de preparación del sujeto, que puede ser baja, media, técnica o profesional.

Después de la somera exposición de lo que es nuestra burocracia, para efectos de nuestro estudio, mencionaremos dos aspectos importantes del burócrata mexicano: Aspectos socioculturales y económicos.

1.5.3. Aspectos Socioculturales y Económicos.

Aspecto Sociocultural.

La transformación que vive la nación mexicana exige dinamismo en nuestra sociedad, hace falta producir un cambio completo en la mentalidad del mexi-

cano, a fin de integrarlo adecuadamente a los organismos en que se desenvuelve.

Los problemas sociales y económicos que ha sufrido México a través de su historia han contribuído a crear las características actuales de la administración pública, que se implantó durante etapas críticas del país, casi de improviso, sin planeación, con puestos mal remunerados, causas que contribuyeron a que las personas que los ocupaban no se interesaran debidamente en el cumplimiento de sus deberes. Esta situación subsiste en la actualidad. Las reformas sociales que se han impuesto casi como esquemas por pequeños grupos, la de magogía en el sistema político, los dirigentes corruptos y en suma, todos aquellos factores que integran la socio-cultura del mexicano, han sido causas que impiden al pueblo realizarse con verdadero sentido nacionalista. En México aún existen diversidad de costumbres, valores morales, ideales; situación que crea condiciones desfavorables a la integración de nuestro sistema social.

El desarrollo de la burocracia, junto con el de la industria y el comercio, ha creado una numerosa clase media que participa activamente en la evolución del país. Esta formada principalmente por pequeños propietarios o comerciantes, profesionistas, trabajadores calificados y por la mayor parte de la burocracia. La característica principal de esta clase se radica en el hecho de que sus miembros deben mantener su nivel a base de trabajo, el que pueden desempeñar gracias al grado de escolaridad alcanzado y a la capacitación que les permite desenvolverse adecuadamente en determinadas actividades, casi --

siempre de tipo intelectual. Los funcionarios pueden considerarse dentro de la clase alta, pues gozan suficiente prestigio y riqueza que caracterizan a este nivel social.

México aun padece grandes problemas económicos y sociales que repercuten en su administración pública. Entre otros problemas se encuentra el de desempleo. El gobierno se ve en la necesidad de crear plazas federales innecesarias, a fin de moderar esta situación. Desafortunadamente estas plazas son ocupadas por personas que carecen de la capacitación adecuada. Por otro lado, los recursos humanos se contratan a cambio de remuneraciones muy pobres, que no satisfacen del todo las necesidades básicas.

Lo único que parece motivar a las personas que aspiran a un empleo en el sector público es la seguridad de que se podrán mantener en un nivel de vida constante si conservan su puesto, lo cual aunque no es muy ambicioso ni envidiable, no les exige demasiado esfuerzo ni la incertidumbre de llegar a quedarse sin empleo.

El trabajo que desempeñan les permite desenvolverse en un medio tanto económico, como social o cultural que no requiere constante superación lo que se observa en las relaciones interpersonales, donde hay entendimiento y aceptación mutua. Por otra parte, la organización misma de las instituciones impide al personal auto-realizarse en su trabajo, es decir, no se le dá la oportunidad para desarrollar su personalidad, pues, sus habilidades e intereses generalmente no van de acuerdo con el puesto que ocupan, no existen, por lo tanto intereses reales comunes entre el empleado y la institución.

Podría afirmarse que el nivel social, en que se sitúa al empleado público está íntimamente ligado con la estructura burocrática vigente. Esta estructura ha creado una creciente división del trabajo, cuyos puestos no están ocupados adecuadamente - y cuenta con un sistema de reglas respecto al trabajo, que funcionan con poca eficacia. La coordinación de sus recursos bien planeada, lograría mayor productividad y satisfacción para todos. La jerarquización es marcada y afecta las funciones de cada persona y éstas a toda la estructura.

Este hecho afecta directamente a los empleados, que sienten la presión de todo el sistema cuando intentan desarrollar ideas o formas de conducta contrarias al sentir general de su grupo de trabajo. En lugar de sentirse motivados a continuar mejorando, se encuentran con múltiples barreras que frenan sus esfuerzos.

La organización pública como medio regulador de las relaciones sociales ha seguido una tendencia desfavorable para la sociedad y para las personas que la ejercen; más el progreso en que se mueve exige la superación de esta etapa y actualmente se busca el perfeccionamiento en los servicios a través de La Reforma Administrativa lo cual constituye un paso positivo, el conocer la realidad y tener conciencia de la necesidad de mejorarla.

Podemos resumir que: la ocupación de un puesto como fuente principal de ingresos no es satisfactoria; las posibilidades del embeñamental para obtener valores disponibles no han sido totalmente aprovechadas; su status-

social tampoco es satisfactorio si consideramos que no goza del reconocimiento y respecto que debiera merecer de la sociedad; en cuanto a poder, si ha logrado constituirse como una clase determinante, pues su función afecta considerablemente el desarrollo del país.

En la tesis "Algunos Aspectos de la integración de un Servidor Público de Francisco Camarena N., se menciona que "la administración pública, entendida como fenómeno social, es una parte de la cultura nacional, lograda a través de sus instituciones". Es muy importante conocer el nivel medio-cultural de los empleados, ya que ellos ejercen una influencia determinante en la formación socio-cultural del país. El medio en que se desenvuelven, repercute directamente en las relaciones laborales, lo que se traduce a veces en rutina, lentitud, tedio y ausencia de compañerismo totalmente sano.

Se dice que el burócrata acostumbra a pensar poco, pierde iniciativa y se concreta a copiar comportamientos, costumbres, valores morales, etc., casi siempre negativos, o al menos no auténticos. Esto trae como consecuencia una vida improductiva, exenta de todo juicio constructivo en beneficio no sólo de la institución, sino también de la persona.

Se desarrolla un medio ambiente en donde las personas pierden conciencia de sí mismas, así como personalidad. Se apoyan sólo seguridad económica -- que les brinda su empleo y en ideales poco laudables para tomar esta actitud; logran así detener la evolución del sistema y aún la personal.

El empleado del sector público va perdiendo - individualidad. Sus relaciones humanas se restrin - gen en el sistema. Carece de conciencia sobre la -- importancia de su trabajo, que sólo mide en tiempo. Sería beneficioso para todos el que se ejerciera la autocrítica en toda organización e incorporar el -- sistema de trabajo toda experiencia nueva a fin de evitar la mediocridad y la rutina.

Analizando las costumbres del mexicano, puede afirmarse que se inclina por el tradicionalismo y - no por la innovación. Es decir, establece fórmulas - Sociales, Morales o Burocráticas - que presentan -- inercia al cambio. Se le enseña a ser resignado y - aceptar las cosas como se han establecido, aspecto - que efectúan negativamente a su realización.

El fomentar las relaciones sociales y el tra - tar de elevar la cultura del servidor público, son - aspectos que beneficiarán al mismo; tanto como a su ambiente de trabajo y al público que sirve.

"Es preciso pues, elevar a los burócratas en - el verdadero sentido de la palabra: robustecer es - espíritu; dar preferencia a lo que los moraliza, -- les fomenta la generosidad y los hace mirar hacia - arriba, para que realmente sean serviciales". (Cita de Gabriel de la Mora en "el Burócrata").

Aspecto económico;

Económicamente el Estado no puede dar nada si no lo toma de alguien y ese alguien es el contribu - yente. La inflación y la expansión del crédito, mé - todos preferidos del Estado, no ayudan en absoluto - a el aumento de recursos disponibles, ya que llevan

prosperidad a cierta gente, pero solo en la medida en que empobrecen a otros. La intervención para alterar el mercado, los precios de los artículos, los tipos de salarios y de intereses, que de otro modo habrían sido determinados por la oferta y la demanda, puede alcanzar a corto plazo los fines que el gobierno pretende, pero a la larga, tales medidas siempre abocan a un estado de cosas que aún desde el punto de vista del gobierno, resulta menos satisfactorio que el estado previo que se intenta modificar.

En este caso señala Mendieta y Nuñez "Es peculiar de la burocracia el carácter improductivo de sus actividades administrativas. El burócrata generalmente, no agrega nada a la producción económica y de ahí el cierto desdén con que se le mira por los hombres de acción, industriales, comerciantes, obreros, artesanos, que tienen la conciencia de producir alguna riqueza o de contribuir a su distribución valorándola en alguna forma por medio del trabajo material".

Así vemos que muchas oficinas públicas se ven afectadas por fallas de organización y de relaciones humanas que en cierta medida se dan por la escasa remuneración o por la carencia de incentivos.

Generalmente el sueldo asignado a cada empleado público está fijado en el presupuesto, que se aprueba al iniciarse el año administrativo correspondiente, resulta, cuando menos durante ese lapso, prácticamente invariable a pesar de las alteraciones que sufra el costo de la vida, salvo excepciones como la ocurrida en México en 1974, que por el alto índice de inflación se tuvieron que aumentar

los sueldos generales dos veces en la segunda mitad de ese año.

Debe tomarse en cuenta también que el bajo nivel de los sueldos suscita dobles empleos, creando así conflictos de eficiencia, de horario y de rendimiento. Es preciso hacer notar que los errores y abusos que contribuyen de modo inmediato al encarecimiento de la vida, porque en ocasiones las propinas o "mordidas" que dan los comerciantes o industriales para obtener preferencia en los trámites de asuntos que les interesan; las gratificaciones que otorgan para ganarse la voluntad de inspectores y de otros empleados y funcionarios, las llegan a considerar en el renglón de gastos de sus negocios o costos de producción.

Por último señalaremos que debería el gobierno promover acciones que tiendan a aumentar la eficiencia de la burocracia porque creemos que a fin de cuentas ésta no desaparecerá.

C A P I T U L O I I

AMBITO LABORAL DEL TRABAJO SOCIAL DE LA BUROCRACIA.

- 2.1. RESEÑA HISTORICA DEL TRABAJO SOCIAL EN MEXICO.
- 2.2. METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL EN MEXICO.
- 2.3. EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BUROCRATICO.

C A P I T U L O I I

AMBITO LABORAL DEL TRABAJO SOCIAL DENTRO DE LA BUROCRACIA.

2.1. RESEÑA HISTORICA DEL TRABAJO SOCIAL EN MEXICO.

Al Trabajo Social se le puede ubicar en México desde la época de la colonia, ya que desde la etapa de transición de la conquista hasta el Siglo XIX, se produjo movimientos migratorios de indígenas y mestizos sin tierras hacia las ciudades; y estos en su mayoría estaban compuestos por huérfanos, madres abandonadas, enfermos, lisiados, menesterosos y desde luego, individuos en condiciones de trabajar en actividades no calificadas.

Todos estos hombres se acercaban a los conventos o a las iglesias en busca de ayuda para satisfacer sus necesidades primarias: alimentación, vestido, vivienda y medicamentos. Por esta razón y otras, se fundaron numerosos asilos, orfanatorios, centros de atención para lisiados, deficientes mentales, ancianos y enfermos.

Se mencionan a continuación algunas de esas instituciones, que como, indica Boris Lima, era: "La realidad del momento que configuraba un marco ideal para el surgimiento de los llamados precursores del Trabajo Social.".... (1)

(1) Vease: Lima Boris. Epistemología del Trabajo Social. Edit. Humanitas, Buenos Aires, 1975,-- P.P. 52-59.

Se considerarán como pioneros de la Asistencia Social a, Fray Pedro de Gante, Vasco de Quiroga, y Fray Bartolomé de las Casas, quienes efectuaron -- promociones de bienestar social. Ambos fuerón fundadores de hospitales, asilos, casas de cuna, y otras instituciones de asistencia social.

A su vez, en 1774, se creó el Departamento de Partos Ocultos, para recibir el producto de las mujeres españolas que concibían fuera del matrimonio. Este se manejo con el mayor secreto, las mujeres -- podían ir a donde quisiera y llevar consigo a su -- hijo o, bien, aceptar que éste fuera enviado a la -- casa real de expósitos.

Ahora nos situaremos en el advenimiento de la era revolucionaría que sentó las bases para un cambio profundo en las relaciones entre los sectores -- públicos y privado en México.

Durante la mayor parte de la primera década -- de la era revolucionaría, es difícil determinar la existencia de un Estado Nacional Mexicano. Pero en el periodo de 1910 a 1940, fue, una etapa en el -- cual nuestro país comenzó a desarrollar las precondiciones esenciales para el nuevo papel del poder -- público. Durante estos años, el Estado recupero el control físico sobre el territorio nacional; empezó a formar y a definir una nueva filosofía; creó un -- conjunto de poderes; generó instituciones, etc.

El Departamento de Salubridad, se creó por -- disposición constitucional. El Departamento de Beneficencia Pública dependiente de la Secretaría de -- Gobierno funcionó hasta 1920. Estas fuerón las primeras instituciones que se generaron para beneficio de la población.

Años más tarde, durante el periodo del General Alvaro Obregón (1920-1924), se creó el Departamento de Salubridad, la obra más destacada de esa institución fue la creación de la Escuela de Salud Pública.

En la administración del General Plutarco -- Elias Calles se fundaron Delegaciones Federales de Salubridad en cada uno de los estados del país --- (1926). Las delegaciones estaban constituidas por -- tres médicos, tres agentes sanitarios, un bacteriólogo, una enfermera, mozo y conserje.

Por lo que se puede deducir que el Trabajo -- Social en México, sólo pudo haber surgido en esta -- fase institucional, que comprende los periodos de -- Plutarco E. Calles a Manuel Avila Camacho. Esto se debió a que la aparición de la infraestructura en -- el país hizo más compleja la organización y a su -- vez se hicieron más complejas las formas de atender a la población en sus necesidades, por lo cual tubo que darsele más empuje a lo institucional.

En 1926, se promulgó un nuevo Código Sanitario y se le dieron nuevas atribuciones al Departamento de Salubridad.

A la llegada del presidente Lázaro Cardenas -- al poder Ejecutivo se estableció en Cd. Anáhuac, -- Nuevo León y en Zacapu, Michoacán los servicios médicos rurales cooperativos, que años después se extendieron a casi todos los estados de la República.

Posteriormente, el presidente Cárdenas creó -- la Secretaría de Asistencia, con atribuciones de -- caracter social para completar la labor que muchos-

cuerpos gubernamentales desarrollaban en beneficio de la población obrera y campesinos del país.

Durante el régimen de Cárdenas la obra asistencial fue muy activa. Y así lo decía el mandatario: "Las poblaciones que hasta hoy permanecían en completo abandono, están pugnando por colocarse entre los pueblos más avanzados y es necesario y urgente desarrollar una obra constructiva en lo material, para así hacer frente a la responsabilidad -- que como autoridades hemos contraído con el estado. La mujer es un factor necesario para lograr con mayor éxito el progreso de los pueblos. Organicemos agrupaciones femeninas que nos presten su poderosa ayuda tomando parte en las actividades deportivas, en la campaña antialcohólica, en la desfanatización, en las obras de beneficencia, en fomentar la institución pública y en todo aquello para lo cual esté capacitada la mujer, seguros de que con la cooperación de este decisivo elemento lograremos dar un -- verdadero impulso a los pueblos que están trabajando por su bienestar..." (2).

En este clima de reformas y de mejores expectativas surgió el Trabajo Social como profesión. En 1933, la Escuela de Enseñanza Doméstica se transforma y surgen los primeros planes de estudio de la carrera, con un enfoque eminentemente doméstico-asistencial.

Y debido a que el tribunal de menores también se interesó en contratar personal capacitado, el 20 de septiembre de 1938, se puso a consideración del director de la facultad de derecho y ciencias sociales, el plan de estudios para la carrera de Trabajo

(2). Cordova Arnaldo. La Política de masas del Cardenismo. Edit. Era, México, 1974. p. 32.

Social. Y así en 1940 se establece la escuela para la formación de Trabajadores Sociales. (3).

"Durante toda esta época de enseñanza académica del Trabajo Social enfatizaba que en su servicio se debía mantener una actitud apolítica y arreligiosa." (4).

Por lo cual la actividad profesional de esta disciplina estaba supeditada a: visitas domiciliarias; estudios socio-económicos; dar concesiones de ayuda asistencial; etc. Actividades que aún se siguen desarrollando.

Al surgir la Seguridad Social en México (1944), ya que no se trató de ayudar al desvalido, sino de servir al hombre activo, trabajador y productor; -- así como para darle al trabajador un clima de tranquilidad y bienestar, al convertir al desposeído -- en un hombre productivo, útil a la sociedad y así mismo.

El origen del Trabajo Social profesional en México se da con la fundación de las escuelas de esta disciplina. La escuela de Enseñanza Doméstica se convirtió en la primera escuela de Trabajo Social, hoy Escuela Técnica No. 7. En 1940 se formo lo que más tarde sería la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México.

(3). Organización Académica de la Escuela Nacional de Trabajo Social, México, 1975.

(4). Alegría Paula. Manual de Trabajo Social. Edit. Seno, México, 1971. pp. 134-139.

En 1955 se fundo la Escuela Vasco de Quiroga, incorporada a la UNAM, con un enfoque asistencial y de orden jurídico.

Y por último en 1968, las autoridades universitarias propusieron a varias escuelas profesionales; entre ellas a la de Trabajo Social, que regularan los niveles de estudios técnicos y de Licenciatura a partir del bachillerato; de este modo se llegó a los niveles existentes: la Licenciatura y el Técnico, De esta manera la carrera de Trabajo Social avanzo de tal forma que los enfoques de caridad y custodia son cosa del pasado y hoy los profesionales de la especialidad se enfrentan a la lucha por integrar cada vez más un Trabajo Social científico, comprometido con la realidad en que se vive, basandose en métodos dialécticos donde sea posible consiliar la práctica y la teoría social.

De esta manera se debe destacar que las escuelas de Trabajo Social hacen uso de ciertas filosofías para la preparación de sus ingresados, tales como:

El Positivismo.

El Funcionalismo, y

El Materialismo historico-Dialéctico.

Los dos primeros, fueron en los que se baso el Trabajo Social por mucho tiempo. Por lo cual, esta disciplina, permanecio al margen de problemas políticos y en manos de los explotadores.

Con la reconceptualización el Trabajo Social se adopto el materialismo historico-dialéctico, lo-

que vino a darle a la profesión un caracter "científico".

Si hacemos un análisis de lo anterior y lo comparamos con las etapas que menciona Ezequiel -- Ander Egg., llegamos a la conclusión que el Trabajo Social en México a pasado por dos etapas anteriores para poder llegar a lo que es hoy. Primero, la Asistencia Social de ubica en la epoca de la conquista y en la colonia, con aquellos pioneros franciscanos. (Concepción benéfico- asistencial).

Segundo, el Servicio Social (Concepción para médico y/o para jurídica) lo situamos a lo que llamaremos fase institucional, o sea la epoca de Ca -- lles y Avila Camacho, ya que aquí se le dió gran importancia a los servicios médicos; y su vez durante el mandato de Cárdenas, los tribunales para menores solicitarón la existencia de trabajadores Sociales dentro de los reformatorios.

Y por último tenemos el Trabajo Social propiamente dicho, o sea, que la concepción concientizadora-revolucionaría también se dió en México. Este movimiento fue decisivo para el trabajo social, la reconceptualización, le dió a la disciplina un nuevo enfoque, un nuevo compromiso, un desafío existencial; hacer valer la nueva estructura, o sea, -- lograr que la profesión cumpla con su cita con la historia, que contribuya efectivamente a la cons -- trucción de una sociedad más humana.

El Trabajo Social a llevado todo un camino -- evolutivo, lo cual significa que a pasado por mu -- chos desafios, todavía hay mucho lastre y mucho por

hacer.... y en esto le va la vida a la profesión para por ser reconocida como una disciplina científica-social.

Uno de esos desafíos existencial en México, - sería lanzarnos a escribir trabajo social partiendo de nuestra realidad nacional, ya que de la profesión se ha escrito bastante pero estos documentos - han surgido de situaciones, etapas o momentos en -- que se encuentran otros países de latinoamerica y - que no corresponde a nuestra vivencia.

Esto no significa que se rechacen esas publicaciones importadas o se olviden de lo pasado (que puede ser repensado desde nuestra problemática), -- sino, lo importante, es crear o escribir a partir - de lo nuestro. Y lo nuestro es hablar de la praxis- de un pueblo que busca el mejoramiento de sus necesidades, de su situación existencial.

O sea, el Trabajo Social cuenta con un desafío constante: el hacer valer el profesionalismo -- de la disciplina; realizar estudios o escritos de - su propia realidad, comprendiendo cada vez más el - proceso que estamos viviendo, para lograr la mayor- participación en él, llegando así a la resolución - del eterno problema, la praxis, o sea la correlación de la teoría con la práctica.

2.2. METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL EN MEXICO.

Para desarrollar las actividades que poste -

(5) Ander Egg, Ezequiel. El Trabajo Social como Acción liberadora. Edit. Ecro, Buenos Aires, 1976, pp. 29-56.

riormente analizaremos, el Trabajo Social en México utiliza fundamentalmente los siguientes métodos:

- A). Estudio de caso.
- B). Trabajo Social de Grupo.
- C). Trabajo Social en la Comunidad.

Y como metodología de trabajo se han desarrollado o se desarrollan algunas o todas de las siguientes etapas:

- a). Prediagnóstico.
- b). Diagnóstico.
- c). Programación.
- d). Planificación.
- e). Ejecución.
- f). Evaluación.

Estudio de Caso.

Este estudio se ha efectuado en México con forma a las técnicas tradicionales que tiene como instrumento básico la técnica de la entrevista con sus diversas implicaciones.

Este instrumento básico se ve auxiliado por el método específico según Paula Alegría, que comprende los pasos siguientes: (6)

Investigación.

(6). Alegría G. Paula. Manual de Trabajo Social. -- Edit. Escuela de Salubridad e Higiene, México, 1947. p.p. 46-52.

Diagnostico.

Plan, y

Tratamiento.

Trabajo Social de Grupos.

La función del trabajador social en el grupo, será de ayudar a su (s) grupo (s) a descubrir sus necesidades e intereses para una mayor interacción dentro de la sociedad en que se haya inmerso.

El grupo tendrá sentido si su trabajo se proyecta hacia la comunidad formando otros grupos. (7)

Trabajo Social en la Comunidad.

El objetivo que persigue el trabajador social en la comunidad es el bienestar material de la población que se traduce en lograr mejores niveles de vida.

La función de los trabajadores sociales en los programas de desarrollo de comunidad existentes en México, es:

- a). Reconocer las necesidades que experimenta la población.
- b). Ayudar a la comunidad a formarse por si mismo.
- c). Despertar en la población conciencia sobre las necesidades que aun no se han satisfecho.
- d). Descubrir e identificar los objetivos concretos del grupo, ayudando a que sean ex-

presados e identificarlos en términos -- de problemas, equipamiento y recursos.

- e). Aplicación de técnicas, que actualmente -- están en revisión, para plantear metodolo -- gías de acuerdo a la realidad.

Es importante señalar que los programas de de sarrollo de comunidad, no se efectúan fuera de con -- texto, sino dentro de una concepción de la realidad más operante, acorde con las transformaciones de la sociedad.

2.3. El trabajo Social en el Sistema Burocrá -- tico.

Al hablar de la burocracia no debe ser enfoca -- da sólo a las Instituciones Gubernamentales, ya que al referirse a ella aludimos a todas aquellas Ins -- tituciones, ya sea educacionales, asistenciales, -- jurídicas, administrativas, etc., en donde exista -- todo un sistema organizacional, siendo éste, el pro -- ducto de la burocratización del mundo, debido al -- desarrollo de las Instituciones Paraestatales, Esta -- tales, descentralizadas, públicas y otras.

La burocratización, como ya se ha hecho men -- ción, se refiere al conjunto de comportamientos -- propios de la burocracia, que la hacen funcionar -- como un aparato impositor o dominador; es el proce -- so por medio del cual se establece un conjunto de --

(7) Kisnerman, Natalio. Servicio Social de Grupo. Edit. Humanitas, Buenos Aires, 1976. p. 78.

actitudes, de mecanismos de defensa hacia el público, de rutina, de papeleo que cuando se desarrollan al interior de las organizaciones políticas ponen en peligro cualquier posibilidad de participación y de control popular sobre el sistema político.

Lo anteriormente expuesto sirvió de introducción al tema en turno, el Trabajo Social en el sistema burocrático, dando un enfoque global de las diferentes áreas de acción de esta disciplina, así -- como sus actividades.

De esta manera proporcionaremos las actividades que realiza el Trabajador Social en sus campos de acción:

- Trabajo Social Médico.
- Trabajo Social Psiquiátrico.
- Trabajo Social Penitenciario.
- Trabajo Social Laboral.

Estas áreas, están encauzadas dentro de un tema organizacional de gran magnitud y trascendencia, por lo que volvemos a caer en el único campo de acción de nuestra disciplina, el burocrático.

Es conveniente desarrollar cada una de las áreas antes mencionadas, para tener conciencia de las diferentes actividades que puede realizar un trabajador social dentro de sus diferentes campos de acción:

TRABAJO SOCIAL MEDICO.

Dentro de esta área, un trabajador social puede desempeñar las siguientes actividades, independientemente de la especialidad y tipo de paciente:

- a) Integración de grupos.
- b) Entrevistas personales.
- c) Distribución de material informativo de apoyo
- d) Programación de pláticas a nivel de auditorio y salas.
- e) Canalización de pacientes a los médicos asignados para su tratamiento.
- f) Establecimiento de una correcta coordinación tanto con el médico como con el personal de recepción a fin de que el envío de pacientes a trabajo social se realice de una manera efectiva.
- g) Recepción de los pacientes, entrevistas individuales para obtener sus datos, llenar la cédula de registro y tarjetas de control.
- h) Proporcionar información a los pacientes sobre los programas de promoción de la salud para incitarlos a que se integren y participen.
- i) Otorgar citas para que acudan a la consulta o a la plática previamente programada.
- j) Controlar a los pacientes mediante los datos de identificación de los mismos y un calendario de citas médicos y pláticas a las que ha asistido.
- k) Captar a los pacientes enviados a la consulta y aprovechar la estancia intrahospitalaria de los mismos para proporcionar --

orientaciones de acuerdo a los tipos de padecimientos, especialidad de la consulta, - edad, sexo y tipo de pacientes.

- 1) Formular el guión sobre los temas por ex - poner y los apoyos necesarios. Por ejemplo, orientación de trámites administrativos; - el cuidado del niño y demás.

En cualquier caso, siempre utilizaré la diná - mica de grupos para conseguir la participación de - los asistentes y una mejor comprensión de los temas.

En términos generales, se puede concluir que - respecto a las funciones y actividades del trabaja - dor social en esta área se enfoca hacia el hospital o hacia la Clínica, pudiéndose concretar a:

- 1) Auxiliar al cuerpo médico en la rehabili - tación del paciente.
- 2) Orientar de manera eficaz y oportuna a los pacientes para hacer uso debido de los ser - vicios que presta la Institución.
- 3) Facilitar al cuerpo médico la canaliza --- ción de pacientes a los servicios en forma rápida, ordenada y actualizada.
- 4) Orientar a los pacientes para que la inter - pretación y explicación de los tratamien - tos sea oportuna y eficaz.
- 5) Promover cursos, pláticas y seminarios que encausen al paciente a una vida más produc - tiva.
- 6) Lograr una buena relación entre la Insti - tución y los pacientes.

- 7) En términos generales, el Trabajo Social - se maneja en dos campos: casos y grupos. - Casos se refiere a estudios socioeconómicos, servicios subrogados, cuotas especiales. Grupos, Se efectúa con los pacientes-internos, por medio de la terapia ocupacional y recreativa.
- 8) También es importante ayudar a que el paciente haga observaciones e interpretaciones de la enfermedad, para conseguir de él una buena cooperación con los tratamientos y con el personal que los ejecuta.
- 9) Tratar de que disminuya al mínimo la tensión emocional que da lugar a conflictos e inseguridad por causa del hospitalismo.
- 10) Preparar al paciente para cualquier situación de cambio, intervención quirúrgica, estudio radiológico, enfermedad incurable, etc.

TRABAJO SOCIAL PSIQUIATRICO.

Dentro de esta área, el profesional por regla general participa en la mayoría de las funciones en donde actúa el equipo de salud:

- a) Captación de pacientes para canalizarlos a consulta externa u hospitalización.
- b) Recepción. En este momento el Trabajador Social atiende al paciente y a la familia, para calmar la ansiedad de ambos.
- c) Continuación del trabajo de casos con el paciente o la familia.

- d) Cuidado (atención posterior) Corresponde a la fase final del tratamiento; el paciente y la familia deben tener información sobre la conducta a seguir por el paciente.

La función específica del trabajo social en las Instituciones Psiquiátricas se enfoca a:

- 1) Entrevistas de admisión, tanto al enfermo como a la familia.
- 2) Formar parte del equipo interdisciplinario de los hospitales en esta especialidad.
- 3) Proporcionar atención y tratamiento a la familia, en caso necesario, para calmar su ansiedad y mantenerla al tanto de la evolución de la enfermedad.
- 4) Seguimiento de los casos dados de alta por un período determinado, según padecimientos específicos.
- 5) Proyección hacia la comunidad inmediata y mediata.
- 6) Canalizar al paciente hacia otras Instituciones en caso necesario.
- 7) Participar en el programa de enseñanza e investigación de las enfermedades mentales.
- 8) Participar, hasta donde sea posible en la localización de empleos para los pacientes y en actividades de terapia ocupacional y recreativa.

TRABAJO SOCIAL PENITENCIARIO.

Las funciones en que intervienen los Trabajadores Sociales, son:

- a) Participar en la rehabilitación de los internos, en su reeducación y en su reintegración al medio social. Por lo que también tiene ingerencia en los servicios de libertad vigilada, de libertad a prueba y libertad condicional.
- b) Realizar visitas domiciliarias para conocer la estructura y la familia del recluso.
- c) Debido a que otras de las funciones del Trabajador Social, es buscarle empleo al reo que va a salir en libertad, debe coordinarse con las Instituciones, organizaciones y Patronatos que puedan ayudar a encontrar una solución a esta problemática.

TRABAJO SOCIAL EN LA EDUCACION.

Las funciones específicas que el trabajador social desempeña, en este campo se refieren a las relaciones entre los Directores de la Escuela, Maestros y Alumnos. La acción del profesionalista van encaminadas a su vez a trabajar individualmente con los escolares, desempeñando las siguientes actividades:

- a) Promover campañas de educación higiénica y de salud mental.
- b) Promover pláticas entre los padres de familia.
- c) Cooperar con otros servicios de trabajo social de otras instituciones.

- d) Establecer coordinación entre la Escuela y la Comunidad.
- e) Prevención de la farmacodependencia.
- f) Orientación vocacional.

TRABAJO SOCIAL LABORAL.

Los trabajadores Sociales en las empresas desarrollan las siguientes funciones:

- a) Selección de nuevos empleados, mediante: Realizar entrevistas; comprobar referencias; ayudar a organizar los expedientes y registros del personal; planear y tomar parte en los programas en colaboración con la empresa, para el bienestar social de su comunidad.
- b) Trabajo social de casos.
Pueden fungir como consejeros, si se toma en cuenta su ética profesional; también pueden actuar como mediador entre la empresa y los trabajadores.
- c) Trabajo social de grupos.
Puede realizar actividades sociales, organizar deportes, cursos de trabajos manuales, conferencias de alfabetización excursiones y otros.
- d) Higiene y Seguridad.
Pasar proyecciones, organizar conferencias relacionadas con el tema; educar a los trabajadores para el uso del equipo de seguridad con el fin de evitar riesgos y accidentes de trabajo y otros.

Dentro del Departamento de personal de cualquier Institución, el trabajador social lleva a cabo su cometido mediante las siguientes funciones:

- a) Selección.- El trabajo social interviene en el programa o proceso por medio de un estudio a través del cual se tendrá conocimiento del medio familiar del solicitante.
- b) Inducción y adaptación.- Se orienta al nuevo empleado con el fin de que conozca el reglamento de la Institución y, por otra parte, se estimula la máxima capacitación de los nuevos empleados.
- c) Relaciones humanas.- Este punto es importante ya que siempre se debe ver al empleado como un ser social, por lo cual el campo de acción es muy amplio.
- d) Sistema de sueldos y prestaciones.- Mediante este sistema, la Institución persigue satisfacer las aspiraciones legítimas del personal; el trabajador social colabora en determinar un sueldo justo a cada puesto y reconocer antecedentes de lealtad, eficiencia y constancia.

Como se puede observar el trabajo social, -- cuenta con un campo de acción bastante amplio, y en base a las actividades antes mencionadas podríamos sacar en conclusión que en cualquier área de servicio social, el trabajador social puede desempeñar -- el puesto de coordinador, supervisor, asesor o -- orientador.

A su vez diremos que son muchas las acciones que puede realizar trabajador social y que estas -- no pueden catalogarse como burocráticas, sino, que es el medio en que se desarrollan, el que influye -- en las personas que las ejercen. Al problema estriba en la estructura interna del sistema organizacional en que se realizan esas funciones. Ya que cuentan con políticas que impiden el desarrollo libre -- de la disciplina social.

Y por lo tanto la pregunta sería, ¿qué puede hacer el trabajador social ante este problema?, --

si el sistema burocrático, es su campo de acción -- laboral.

El objetivo primordial de este estudio, es el proporcionar algunas alternativas de acción, para evitar que el trabajador social vaya a formar parte de ese sistema. Pero es muy difícil dar alternativas seguras y realizables, y sobre todo cuando se trata de la magnitud de este sistema organizacional.

La alternativa clásica, sería, buscar un cambio en el sistema administrativo de las instituciones, pero ésta sería futurista e idealista, ya que es muy difícil cambiar toda una estructura tradicional que a adquirido gran poder, debido al desarrollo político, económico y social, que se ha dado y sigue desarrollándose en nuestro país.

Este problema podría ser atacado desde la escuela, evitando, recibir estudiantes, que frustrados por no haber podido ingresar a otra profesión, o bien, por considerarlo fácil y que no se necesitaba mucho esfuerzo para terminar la carrera, eligieron al Trabajo Social como último recurso. Estos -- son elementos nocivos, ya que no valoran a la disciplina y solo ayudan a agrandar la mala reputación con que cuenta.

Nuestra profesión necesita de alumnos con vocación, con deseos de superación y con un carácter objetivo y bien definido. De esta manera tendríamos ganado parte de la batalla, y así podríamos enfrentarnos con ese gran enemigo que tenemos, la burocracia, ya que en el campo de acción, estas serías, las armas de nuestra independencia tanto personal como profesional.

C A P I T U L O I I I

PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

- 3.1. ESTABLECIMIENTO DE HIPOTESIS Y VARIABLES.
- 3.2. DETERMINACION DEL CAMPO DE INVESTIGACION.
- 3.3. FIJACION DE LA MUESTRA.
- 3.4. ESTABLECIMIENTO DE LA CEDULA
 - 3.4.1. REALIZACION DEL INSTRUMENTO.
 - 3.4.2. ESTUDIO PILOTO.
 - 3.4.3. CEDULA DEFINITIVA.

C A P I T U L O I I I

PLANEACION DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

3.1. ESTABLECIMIENTO DE HIPOTESIS Y VARIABLES (1).

Este estudio de investigación se originó por considerar a nuestro sistema burocrático, un serio problema social que merece ser estudiado y mejorado en múltiples aspectos.

Realizar un estudio de todos los aspectos de la burocracia, sería imposible, si se toma en cuenta el tiempo que se determina para la realización de una tesis. Por esta razón, se decidió profundizar en el conocimiento de las actitudes del servidor público, tomando desde el punto de vista "Relación directa entre empleado y demandante del servicio", por las razones que se exponen a continuación:

- Es un problema que padecemos actualmente.
- La imagen que se tiene del empleado público - se ha creado, en la mayoría de los ciudadanos en base a la actitud del personal que se conoce como de ventanilla.
- La población que necesita de los servicios -- de este personal es muy amplio, por lo que a todos atañe, su bien o mal funcionamiento.

(1) ROJAS S. RAUL. Guía para Realizar Investigaciones sociales.- Edit. UNAM México, 1978, P.P. 57-88.

- Se encontró a través de la investigación documental, que es un aspecto poco explorado - en nuestro país.
- Por la razón anterior, este estudio pretende dar a conocer con cierta profundidad las características, actitudes y sentir de los empleados gubernamentales que atienden al público.

El burocratismo, es un tema poco investigado por las limitaciones que presenta el tratar de evaluar el comportamiento de un grupo humano, pues implica el peligro de caer constantemente en análisis subjetivos. Mas a pesar de estos obstáculos, se decidió establecer la siguiente hipótesis y las variables dependientes e independientes que de ella se derivan:

HIPOTESIS: "Los incentivos, capacidades y habilidades determinan el grado de eficacia que presentan los servidores públicos en las funciones que desempeñan".

VARIABLE DEPENDIENTE

Comportamiento del burócrata en el servicio al público.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Autosatisfacción de la labor:
 Remuneración.
 Incentivos.
 Reconocimiento.
 Comunicación.
 Adecuación con el puesto:
 Temperamento.
 Nivel cognocitivo.
 Preparación y capacitación:
 Escolaridad.
 Responsabilidad.
 Información.
 Volúmenes de trabajo:
 Habilidad.

3.2. DETERMINACION DEL CAMPO DE INVESTIGACION.

Debido a las limitaciones de tiempo y traslado, y tomando en cuenta la centralización que aún - sufre México en su Administración Pública, se consideró conveniente establecer al Distrito Federal como zona geográfica a investigar; ya que se observó que el trato que se brinda al público, difiere en - sus características en el Distrito Federal y en la provincia, debido a que en esta última el ritmo de vida permite a sus habitantes desenvolverse en un - medio ambiente más agradable, de menor tensión, lo - cual les da la oportunidad de ser amables en su tra - to social.

Tomando en cuenta nuestra variable dependien - te, "servicio al público", se hizo una selección de organismos gubernamentales, determinándose dos Ins - tituciones a estudiar, que fueron: La Secretaría de la Reforma Agraria y el Departamento del Distrito - Federal, siendo organismo que nos ofrecerían mayor - relación entre burócratas y demandantes del servi - cio.

Se decidió estudiar a la Secretaría de la Re - forma Agraria por tener a su cargo, el despacho de - los asuntos correspondientes a la organización Agra

ria Ejidal. A su vez se le consideró representati - va, ya que a ésta acuden todas aquellas personas -- que efectúan actos agraristas cultivadores de tie - rras en ejidos, comunidades y nuevos centros de po - blación, a demandar alguna fijación resolución, mo - dificación y otorgamiento de derechos. Por otra par - te se eligió al Departamento del Distrito Federal, - por ser la institución encargada de planear, orga - nizar y dirigir las prestaciones de servicios públi - cos generales y específicos que requiere la pobla - ción del Distrito Federal. Y debido al gran número - de servicios que presta dicho organismo, se consi - deró que son pocas las personas que no acuden a una u otra oficina de esta Institución.

Al asignarse estas dos instituciones y aten - diendo a nuestra variable, se acordó que se entre - vistaría solo al personal que atiende al público -- por medio de ventanillas o bien aquellas que reali - zan las funciones propias de una comunicación direc - ta con el público demandante.

3.3. FIJACION DE LA MUESTRA (2)

La selección de la muestra fué hecha en base - a la estructura orgánica de cada uno de los organis - mos de las Instituciones y fueron cotejadas con el - manual de Organización del Gobierno Federal, sumán - dose 74 (setenta y cuatro) oficinas, tanto de la Re - forma Agraria (treinta y uno) y del Departamento -- del Distrito Federal (cuarenta y tres). Representán - dose mayor afluencia de otorgamientos de servicios-

(2) IDEM. Of. Cit. P.P. - 130-133.

en 66 (sesenta y seis) oficinas y las restantes con menor frecuencia.

A las oficinas con mayor afluencia, se les de dicó más interés pues de éstas se obtendría la in - formación deseada. En las oficinas restantes se -- aplicaron los cuestionarios que se juzgaron conve - nientes.

La muestra fue de 500 (quinientos) cédulas y se aplicaron un promedio de 3 (tres) por oficina es tudiada.

Se le asignó un grado de confiabilidad de -- 98.73 % y se encontró una desviación Standar de -- 1.49 en el estudio piloto que se realizó; la pregun ta número 12 fue en la que se apoyó para designar - ésta desviación y se debió a la complejidad de la - misma.

Fórmula empleada:

$$n = \left(Z - \frac{\sigma}{E} \right)^2$$

donde:

n= tamaño de la muestra.

E= Precisión de confianza.

Z= Intervalo de confianza.

σ = Desviación standar.

sustituyendo la fórmula:

$$n = \left(Z - \frac{\sigma}{E} \right)^2 = 3 \left(\frac{1.49}{0.20} \right)^2 = 22.3^2 = 497.29$$

3.4. ESTABLECIMIENTO DE LA CEDULA (3)

Para obtener la información del grupo humano que se seleccionó, se decidió hacer uso de la cédula. Por medio de ella se tuvo la oportunidad de establecer contacto personal con cada entrevistado, - el que reportó valiosas ventajas como:

- Explicación de palabras o ideas que resultaron confusas al entrevistar en un momento dado.
- Oportunidad para convencer a las personas - de la utilidad que tendría la cédula si que daba con la mayor información posible.
- Se pudo observar el medio ambiente en que se desenvuelven los entrevistados.
- Se tuvo la oportunidad de confirmar la veracidad de las respuestas a través de la actitud que asumían los entrevistados.
- Se recogió, además de la información propia de la cédula, documentación acerca de las inquietudes, opiniones, actuaciones que tienen los empleados. Material que resultará muy útil para la interpretación y las conclusiones a que se llegarían.

Debido a los valiosos puntos mencionados en - contrados con el uso de la cédula se procedió a la depuración del instrumento.

(3) PARDINAS FELIPE, Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales, Ed. Siglo XXI, México, 1971, P.P. 149 - 153.

3.4. ESTABLECIMIENTO DE LA CEDULA (3)

Para obtener la información del grupo humano que se seleccionó, se decidió hacer uso de la cédula. Por medio de ella se tuvo la oportunidad de establecer contacto personal con cada entrevistado, - el que reportó valiosas ventajas como:

- Explicación de palabras o ideas que resultaron confusas al entrevistar en un momento dado.
- Oportunidad para convencer a las personas - de la utilidad que tendría la cédula si que daba con la mayor información posible.
- Se pudo observar el medio ambiente en que - se desenvuelven los entrevistados.
- Se tuvo la oportunidad de confirmar la vera cidad de las respuestas a través de la ac - titud que asumían los entrevistados.
- Se recogió, además de la información propia de la cédula, documentación acerca de las - inquietudes, opiniones, actuaciones que tienen los empleados. Material que resultará - muy útil para la interpretación y las con - clusiones a que se llegarían.

Debido a los valiosos puntos mencionados en - contrados con el uso de la cédula se procedió a la depuración del instrumento.

(3) PARDINAS FELIPE, Metodología y técnicas de in - vestigación en Ciencias Sociales, Ed. Siglo XXI, México, 1971, P.P. 149 - 153.

3.4.1. REALIZACION DEL INSTRUMENTO.

Al iniciar la etapa en que se estableció la cédula como instrumento de trabajo, surgieron una serie de ideas planes y estrategias, acerca del tipo de entrevista que se realizaría.

Con la información obtenida en la primera parte del presente estudio, así como con los datos y experiencias recopiladas a través de la observación personal y pláticas, con demandantes del servicio, y tomando en cuenta el objetivo de nuestro estudio, o sea la comprobación de la hipótesis; fueron los elementos que integraron el material para la elaboración de la cédula.

De esta primera fase, que fue la recopilación del material, hasta la depuración total del instrumento, transcurrieron otros puntos que requirieron de cuidadosos estudios, acerca de múltiples aspectos y detalles de los cuales los más importantes -- se enumeran en seguida:

- La duración de la cédula se determinó tomando en cuenta el tiempo que un servidor público podría dedicar a la entrevista.
- Se pretendió obtener en cada pregunta la mayor información posible.
- El orden en que se pusieron las preguntas fue con el fin de facilitar la conducción de la entrevista.
- También se consideró la forma en que se interpretarían los datos, así como la de su tabulación.

- Con relación al lenguaje se procuró evitar el uso de tecnicismos, palabras ambiguas, que se prestaran a confusiones, tratando de ubicarse en el lugar de las personas que proporcionarían la información.

La cédula se hizo a base de reactivos de selección múltiple en su mayor parte, de tal manera que el entrevistado pudiera responder a la alternativa que más se ajustara a su forma de pensar, actuar o trabajar, según el caso. Hubo algunas preguntas que por su naturaleza sólo admitían dos alternativas.

Las alternativas que se dieron a cada una de las preguntas fueron cuestión de estudio y análisis detenido; se pensó en la reacción que tendría el entrevistado y en las actitudes que asumirían.

La depuración del instrumento fue objeto de repetidos estudios hasta llegar a la cédula que se consideró más adecuada. Antes de aprobar esta cédula como definitiva se decidió probarla a fin de aumentarla, corregirla o cambiarla en función de las experiencias que aportó su aplicación en el estudio piloto, que se comenta en el siguiente inciso.

3.4.2. ESTUDIO PILOTO (4).

Al establecer nuestro instrumento de investigación, para su aplicación, era necesario detectar errores de redacción, secuencia de las preguntas, elección de las palabras a emplear, así como la forma y disposición del material.

Para determinar el instrumento final, se realizó un estudio, llevando a cabo con empleados del-

sector público de la Secretaría de la Reforma Agraria, los que expresados numéricamente nos reportan 25 (veinticinco) personas. El resultado de la aplicación fue satisfactoria. A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos:

a). Errores de redacción: estas fueron detectadas en la ortografía. La comprensión y la forma en que estaban dirigidas las preguntas, fueron entendidas y aceptadas.

b). La secuencia de las preguntas: los entrevistados consideraron que estaban bien hechas, pues las interrogantes más cometedoras fueron incluídas al final del cuestionario, por otra parte se detectó que las dos preguntas que más necesitaba la atención del entrevistado fueron bien aceptadas. Por lo que la cédula en esta parte fue agradable para el encuestado.

c). Elección de las palabras: no hubo necesidad de hacer ningún cambio en el léxico de las palabras, ya que fueron comprensibles para la población a estudiar.

d). Forma y disposición del material. La presentación fue en hojas tamaño carta. Las alternativas de respuesta fueron expuestas, con su código respectivo, con objeto de facilitar su tabulación e interpretación.

3.4.3. CEDULA DEFINITIVA.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO.

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL.

OPINION DE LOS EMPLEADOS DEL SECTOR PUBLICO AL OTOR
GAR UN SERVICIO.SECCION A: DATOS PERSONALES DEL ENTREVISTADO.

1. EDAD:

De 18 a 22	1	<input checked="" type="checkbox"/>
De 23 a 27	2	<input type="checkbox"/>
De 28 a 32	3	<input type="checkbox"/>
De 33 a 37	4	<input type="checkbox"/>
De 38 a 42	5	<input type="checkbox"/>
De 43 a 47	6	<input type="checkbox"/>
De 48 a 52	7	<input type="checkbox"/>
De 53 y más	8	<input type="checkbox"/>

2. SEXO:

Masculino	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Femenino	2	<input type="checkbox"/>

3. ESTADO CIVIL

Soltero	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Casado	2	<input type="checkbox"/>
Viudo	3	<input type="checkbox"/>

Unión libre	5
Separado	6

SECCION B: ASPECTOS EDUCATIVOS

4. ¿Sabe leer y escribir?

SI	1	<input type="checkbox"/>
NO	2	<input type="checkbox"/>

5. ¿Hasta qué grado estudió?

Primaria completa	1	<input type="checkbox"/>
Primaria incompleta	2	<input type="checkbox"/>
Secundaria completa	3	<input type="checkbox"/>
Secundaria Incompleta	4	<input type="checkbox"/>
Preparatoria completa	5	<input type="checkbox"/>
Preparatoria incompleta	6	<input type="checkbox"/>
Carrera Técnica completa	7	<input type="checkbox"/>
Carrera Técnica incompleta	8	<input type="checkbox"/>
Profesional completa	9	<input type="checkbox"/>
Profesional incompleta	10	<input type="checkbox"/>

6. ¿Actualmente estudia usted?

SI	1	<input type="checkbox"/>
NO	2	<input type="checkbox"/>

SECCION C: EMPLEO.

7. ¿A qué edad empezó ud a trabajar?

- | | | |
|------------------|---|-----------|
| Menos de 18 años | 1 | <u> </u> |
| De 18 a 20 años | 2 | |
| De 21 a 23 años | 3 | |
| De 24 a 26 años | 4 | |
| De 27 a 29 años | 5 | |
| No recuerda. | 6 | |

8. ¿Qué relación hay entre lo que es estudió y el trabajo que está realizando?

- | | | |
|---|---|-----------|
| No estudió ni se preparo para un oficio específico. | 1 | <u> </u> |
| Está preparado para un oficio específico, pero trabajo en - algo distinto. | 2 | |
| Está preparado para un oficio específico y lo desempeña en su trabajo actual. | 3 | |

9. ¿Cómo considera usted su trabajo?

- | | | |
|--------------------|---|-----------|
| Muy satisfactorio | 1 | <u> </u> |
| Satisfactorio | 2 | |
| Poco satisfactorio | 3 | |
| Nada satisfactorio | 4 | |

10. El ambiente que prevalece en su trabajo es:

Muy Agradable.	1	<u> </u>
Agradable	2	
Poco agradable	3	
Nada agradable	4	

11. ¿A cuántos cursos ha asistido usted para desenvolverse mejor en su trabajo?

Ninguno	1	<u> </u>
Uno	2	
Dos	3	
Tres	4	
Cuatro o más	5	

12. Si la realización de su trabajo se ve entorpecida, indique por cuál -- (es) de los siguientes factores:

Falta de presupuesto en la Institución.	1	<u>////////</u>
Falta de personal en la Institución	2	<u>////</u>
Equipo inadecuado en la Institución.	3	
Falta de locales e instalaciones en la Institución.	4	
Bajo nivel de salarios	5	
Falta de organización dentro de la Institución.	6	

- | | |
|---|----|
| Ausencia de políticas definidas de trabajo. | 7 |
| Ausencia de un sistema permanente de información. | 8 |
| Retraso en la asignación de materiales de trabajo. | 9 |
| Falta de tiempo. | 10 |
| Falta de interés en su actividad laboral. | 11 |
| Por considerar a su actividad: rutinaria, monótona, tediosa, etc. | 12 |
13. ¿Cree usted que la remuneración - que recibe es la adecuada para - satisfacer sus necesidades?
- | | |
|----|----------------------------|
| SI | 1 <input type="checkbox"/> |
| NO | 2 |
14. ¿A cuánto asciende su ingreso mensual en la actividad que desempeña.
-
15. ¿Sus ingresos son fijos o variables?
- | | |
|-----------|----------------------------|
| Fijos | 1 <input type="checkbox"/> |
| Variables | 2 |
16. ¿Tiene otra fuente de ingreso aparte de la actividad que desempeña en esta Institución?

SI	1	<u> </u>
NO	2	

¿CUAL? _____

17. ¿Como considera Ud. que se comporta generalmente el público al -- demandar sus servicios?

Muy cortés.	1	<u> </u>
Cortés.	2	
Poco cortés	3	
Descortés	4	

18. El otorgar servicio al público, le resulta a usted:

Muy agradable	1	<u> </u>
Agradable	2	
Poco Agradable	3	
Desagradable	4	

19. ¿Qué promedio de personas atiende Ud. en su jornada de trabajo?

Menos de 25	1	<u> </u>
Entre 25 y 50	2	
Más de 50	3	

20. Cuando alguna persona del público acude a Ud. con el objeto de solicitar información, ¿qué le responde?

Acuda a informes	1	<u> </u>
No le puedo informar	2	
No le responde	3	
Le orienta	4	

21. Cuando hay demasiadas personas para atender, ¿Le es posible arreglárselas de tal manera que todos queden servidos?.

Siempre	1	<u> </u>
Casi siempre	2	
A veces	3	
Nunca	4	

22. Generalmente, ¿cuál es el estado de ánimo que tiene Ud. para el desempeño de su trabajo?

Muy dispuesto	1	<u> </u>
Dispuesto	2	
Indispuesto	3	
Muy indispuesto	4	

23. Si las personas que acuden a Ud. le reconocieran su trabajo, ¿le ayudaría esto a mejorar la calidad de sus servicios?

SI	1	<u> </u>
NO	2	

24. Aparte de atender al público, ¿realiza otra actividad dentro de su horario de trabajo?

SI 1 / /

NO 2

25. Cuando ha tratado de superarse en su trabajo, ¿obtiene el reconocimiento de sus superiores o de sus compañeros?.

	SUPERIORES	COMPAÑEROS
SI	()	()
NO	()	()

26. La comunicación existente en su área de trabajo es:

Directa con sus superiores 1 / / /

Indirecta con sus superiores 2

Directa con sus compañeros 3

Indirecta con sus compañeros 4

27. Si su jefe inmediato se ausentará, ¿podría Ud. desempeñar su puesto?

SI 1 / /

NO 2

¿POR QUE? _____

28. ¿Cómo considera Ud. a su jefe inmediato para resolver los problemas que se le presentan en su trabajo?

- | | | |
|-----------|---|-------------|
| Muy apto | 1 | <u> </u> |
| Apto | 2 | |
| Poco apto | 3 | |
| Inepto | 4 | |

29. ¿Qué sugerencias daría para resolver las actividades que realiza la oficina en que labora?

SECCION D: ACTIVIDADES RECREATIVAS.

30. MARCAR con una X lá o las actividades que prefiere y la frecuencia en que las practica:

	D/	S/	Q/	M/	S-E/	A/	N/
A) <u>VA AL CINE?</u>							
B) <u>VE TELEVISION?</u>							
C) <u>OYE RADIO?</u>							
D) <u>ASISTE A ESPECTACULOS DEPORTIVOS?</u>							
E) <u>PRACTICA ALGUN DEPORTE?</u>							
F) <u>LEE LIBROS?</u>							
G) <u>ASISTE A CONCIERTOS?</u>							
H) <u>AGUDE A EXPOSICIONES O MUSEOS?</u>							
I) <u>VA A CONFERENCIAS?</u>							
J) <u>ASISTE A FIESTAS?</u>							
K) <u>ASISTE A LA IGLESIA?</u>							
L) <u>PARTICIPA EN JUEGOS DE MESA?</u>							
M) <u>PLATICA CON SUS VECINOS?</u>							
N) <u>VISITA A SUS PARIENTES?</u>							
O) <u>HACE OTRAS VISITAS?</u>							
P) <u>VA A BAILAR?</u>							
Q) <u>VA DE COMPRAS?</u>							
R) <u>SE DIVIERTE EN UNION DE SU FAMILIA?</u>							
S) <u>ASISTE A CAFETERIAS?</u>							

D = Diario

S/E = Semestral

S = Semanal

A = Anual

Q = Quincenal

N = Nunca

M = Mensual.

C A P I T U L O I V

TABULACION DE LOS DATOS, PRESENTACION E INTERPRETACION.

4.1. TABULACION DE LOS DATOS.

4.2. PRESENTACION E INTERPRETACION DE LAS GRAFI-CAS.

CAPITULO IV. TABULACION DE LOS DATOS. PRESENTACION E INTERPRETACION.

4.1. Tabulación de los datos.

1. Edad.	Números Absolutos.	Números Relativos.
De 18 a 22	17	3.4
De 23 a 27	105	21.0
De 28 a 32	260	52.0
De 33 a 37	90	18.0
De 38 a 42	15	3.0
De 43 a 47	2	0.4
De 48 a 52	5	1.0
De 53 a más	6	1.2
	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 500	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 100.0%
 2. Sexo.		
Masculino	186	37.2
Femenino	314	62.8
	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 500	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 100.0%
 3. Estado Civil.		
Soltero	315	63.0
Casado	104	20.8
Viudo	20	4.0
Divorciado	52	10.4
Unión Libre	1	0.2
Separado	8	1.6
	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 500	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 100.0%
 4. Sabe leer y escribir.		
Si	497	99.0
No	3	0.6
	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 500	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 100.0%

5. Grado de estudios.	Números Absolutos	Números Relativos
Primaria completa	4	0.8
Primaria incompleta	3	0.6
Secundaria completa	10	2.0
Secundaria incompleta	14	2.8
Preparatoria completa	57	11.4
Preparatoria incompleta	7	1.4
Carrera Técnica completa	287	57.4
Carrera Técnica incompleta	3	0.6
Profesional completa	79	15.8
Profesional incompleta	<u>36</u>	<u>7.2</u>
	500	100.0
6. Estudia actualmente		
Si	170	34.0
No	<u>330</u>	<u>66.0</u>
	500	100.0%
7. Edad en que empezó a trabajar		
Menos de 18 años	97	19.4
De 18 a 20 años	135	27.0
De 21 a 23 años	257	51.4
De 24 a 26 años	5	1.0
No recuerda	<u>0</u>	<u>0.0</u>
	500	100.0%
8. Relación entre los estudios y el trabajo que realiza.		
No estudió ni se preparó - para un oficio específico.	148	29.6
Está preparado para un ofi- cio específico pero traba- jo en algo distinto.	304	60.8

Números
Absolutos

Números
Relativos

Está preparado para
un oficio específico
y lo desempeña en su
trabajo actual.

48
500

9.6
100.0%

9. Grado de satisfacción
en su trabajo.

Muy satisfactorio 59

11.8

Satisfactorio 320

64.0

Poco satisfactorio 97

19.4

Nada satisfactorio 24

4.8

500

100.0%

10. Ambiente en su trabajo.

Muy agradable 18

3.6

Agradable 322

64.4

Poco agradable 159

31.8

Nada agradable 1

0.2

500

100.0

11. Cursos de capacitación

Ninguno 306

61.2

Uno 107

21.4

Dos 59

11.8

Tres 22

4.4

Cuatro o más 6

1.2

500

100.0%

	Números Absolutos	Números Relativos
12. Factores que entorpecen el trabajo.		
Falta de presupuesto	130	8.2
Falta de personal	145	9.2
Equipo inadecuado	201	12.7
Falta de locales e instalaciones.	175	10.0
Bajo nivel de salarios	293	18.5
Falta de organización	145	9.2
Ausencia de políticas de finidas	167	10.5
Ausencia de un sistema de información	75	4.7
Retraso en el material	133	8.3
Falta de tiempo	54	3.8
Falta de interés en su trabajo	34	2.1
Por considerar su actividad: monótona tediosa y rutinaria.	<u>44</u>	<u>2.8</u>
	1596	100.0%
13. Remuneración adecuada.		
Si	34	6.8
No	<u>466</u>	<u>93.2</u>
	500	100.0%
14. Ingreso mensual.		
De 2000 a 4000	6	1.2
De 4001 a 6000	312	62.4
De 6001 a 8000	158	31.6
De 8001 a 10 000	<u>24</u>	<u>4.8</u>
	500	100.0%

	Números Absolutos	Números Relativos
15. Tipo de sueldo que recibe.		
Fijo	490	98.0
Variable	<u>10</u>	<u>2.0</u>
	500	100.0
16. Otras actividades remunerativas que realiza. - ¿cuál?		
Si	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
No	<u>28</u>	<u>5.6</u>
Comercial	<u>472</u>	<u>94.4</u>
Familiar	<u>8</u>	<u>28.6</u>
	20	71.4
	<u>28</u>	<u>100.0%</u>
17. Comportamiento del público.		
Muy cortés.	104	20.8
Cortés	230	46.0
Poco cortés	153	30.6
Descortés	<u>13</u>	<u>2.6</u>
	500	100.0%
18. Sensacion al otorgar ser <u>vicio.</u>		
Muy agradable	156	31.2
Agradable	216	43.2
Poco agradable	97	19.4
Desagradable	<u>31</u>	<u>6.2</u>
	500	100.0%
19. Promedio de personas que atienden diariamente.		
Menos de 25	293	58.6
Entre 25 y 50	153	30.6
Más de 50	<u>54</u>	<u>10.8</u>
	500	100.0%

	Números Absolutos	Números ⁹⁴ Relativos
20. Orientación al público.		
Acuda a informes	127	25.4
No le puedo informar	28	5.6
No le responde	15	3.0
Le orienta	<u>330</u>	<u>66.0</u>
	500	100.0%
21. Frecuencia de eficacia cuando existe un exceso de trabajo.		
Siempre	106	21.2
Casi siempre	305	61.0
A veces	27	5.4
Nunca	<u>62</u>	<u>12.4</u>
	500	100.0%
22. Estado de ánimo.		
Muy dispuesto	79	15.8
Dispuesto	353	70.6
Indispuesto	18	3.6
Muy indispuesto	<u>50</u>	<u>10.0</u>
	500	100.0%
23. Reconocimiento del público y su influencia para lograr eficacia en los servicios.		
Si	354	70.8
No	<u>146</u>	<u>29.2</u>
	500	100.0%

Números Absolutos. Números Relativos.

24. Actividad complementaria, Tipo de actividad.

	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
SI	71	14.2
NO	<u>429</u>	<u>85.8</u>
Propias de la oficina	56	78.8
No contesto.	<u>15</u>	<u>21.2</u>
	71	100.0%

25. Reconocimiento.

	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
Superiores Si	402	80.4
Superiores No.	<u>98</u>	<u>19.6</u>
Compañeros Sí.	468	93.6
Compañeros No	<u>32</u>	<u>6.4%</u>
	500	100.0%

26. Comunicación.

Superiores Directa		
Indirecta	219	43.8
Compañeros Directa	31	6.2
Indirecta	250	50.0
	<u>0</u>	<u>0.0</u>
	500	100.0%

27. Desempeño del trabajo como jefe inmediato.

Si	97	19.4
No	<u>403</u>	<u>80.6</u>
	500	100.0%

(Continuación de la pregunta 27)

	Números Absolutos	Números Relativos
Causa por la que se <u>con</u> sidera capaz o no capa- citado para desempeñar- el puesto de su jefe <u>in</u> mediato.		
Se considera competente.	201	40.2
Realiza actividades se- mejantes.	23	4.6
No, por ser mujer	135	27.0
No, está capacitado	23	4.6
No le interesa el puesto	57	11.4
Implica demasiada responsa- bilidad.	20	4.0
No, por falta de tiempo	17	3.4
No contestó.	24	4.8
	<hr/> 500	<hr/> 100.0%
28. Apreciación de su jefe inmediato.		
Muy apto	153	30.6
Apto	225	45.0
Poco apto	101	20.2
Inepto	21	4.2
	<hr/> 500	<hr/> 100.0%
29. Sugerencias para mejorar su área laboral.		
Motivación e insentivos	132	26.4
Equipo y mobiliario ade- cuado.	63	12.6
Mejorar el presupuesto.	43	8.6
Mejorar la organización	29	5.8

	Números Absolutos	Números Relativos
Capacitación del personal	40	8.0
Tomar en cuenta la preparación y no las influencias.	15	3.0
Locales adecuados	19	3.8
Realizar actividades de acuerdo a los estudios que se tengan.	33	6.6
Mejorar la administración y coordinación.	<u>126</u>	<u>25.2</u>
	500	100.0%

30. Pregunta 30

A. Va al cine.

Diario	38	7.6
Semanal	85	17.0
Quincenal	210	42.0
Mensual	97	19.4
Semestral	21	4.2
Anual	30	6.0
Nunca	<u>19</u>	<u>3.8</u>
	500	100.0%

B. Ve televisión

Diario	449	89.8
Semanal	42	8.4
Quincenal	0	0.0
Mensual	0	0.0
Semestral	0	0.0
Anual	4	0.8
Nunca	<u>5</u>	<u>1.0</u>
	500	100.0%

	Números Absolutos	Números Relativos
C. Oye radio.		
Diario	450	90.0
Semanal	40	8.0
Quincenal	2	0.4
Mensual	0	0.0
Semestral	2	0.4
Anual	2	0.4
Nunca	4	0.8
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
D. Asiste a espectáculos deportivos.		
Diario	26	5.2
Semanal	92	18.4
Quincenal	55	11.0
Mensual	52	10.4
Semestral	39	7.8
Anual	11	2.2
Nunca	225	45.0
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
E. Practica algún deporte.		
Diario	24	4.8
Semanal	149	29.8
Quincenal	12	2.4
Mensual	24	4.8
Semestral	12	2.4
Anual	12	2.4
Nunca	267	53.4
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>

Números
Absolutos Números
Relativos

F. Lee libros.

Diario	178	35.6
Semanal	98	19.6
Quincenal	42	8.4
Mensual	53	10.6
Semestral	10	2.0
Anual	0	0.0
Nunca	<u>119</u>	<u>23.8</u>
	500	100.0%

G. Asiste a conciertos.

Diario	10	2.0
Semanal	9	1.8
Quincenal	29	5.8
Mensual	50	10.0
Semestral	60	12.0
Anual	26	5.2
Nunca	<u>316</u>	<u>63.2</u>
	500	100.0%

H. Acude a exposiciones o museos.

Diario	0	0.0
Semanal	22	4.4
Quincenal	18	3.6
Mensual	64	12.8
Semestral	34	6.8
Anual	56	11.2
Nunca	<u>306</u>	<u>61.2</u>
	500	100.0%

	Números Absolutos	Números ¹⁰⁰ Relativos
I. Va a conferencias.		
Diario	0	0.0
Semanal	18	3.6
Quincenal	12	2.4
Mensual	36	7.2
Semestral	90	18.0
Anual	34	6.8
Nunca	<u>310</u>	<u>62.0</u>
	500	100.0%
J. Asiste a fiestas.		
Diario	0	0.0
Semanal	68	13.6
Quincenal	56	11.2
Mensual	247	49.4
Semestral	28	5.6
Anual	9	1.8
Nunca	<u>92</u>	<u>18.4</u>
	500	100.0%
K. Participa en juegos de mesa.		
Diario	19	3.8
Semanal	30	6.0
Quincenal	34	6.8
Mensual	38	7.6
Semestral	13	2.6
Anual	15	3.0
Nunca	<u>351</u>	<u>70.2</u>
	500	100.0%
L. Asiste a la iglesia		
Diario	40	8.0
Semanal	150	30.0
Quincenal	24	4.8
Mensual	12	2.4
Semestral	12	2.4

(Continua letra L)

	Números Absolutos	Números Relativos
Anual	52	10.4
Nunca	<u>210</u>	<u>42.0</u>
	500	100.0%

M. Platica con sus vecinos.

Diario	68	13.6
Semanal	124	24.8
Quincenal	32	6.4
Mensual	32	6.4
Semestral	12	2.4
Anual	23	4.6
Nunca	<u>209</u>	<u>41.8</u>
	500	100.0%

N. Visita a sus parientes.

Diario	18	3.6
Semanal	276	55.2
Quincenal	74	14.8
Mensual	20	4.0
Semestral	30	6.0
Anual	12	2.4
Nunca	<u>70</u>	<u>14.0</u>
	500	100.0%

O. Hace otras visitas.

Diario	18	3.6
Semanal	253	50.6
Quincenal	48	9.6
Mensual	39	7.8
Semestral	24	4.8
Anual	12	2.4
Nunca	<u>106</u>	<u>21.2</u>
	500	100.0%

	Números Absolutos	Números Relativos
P. Va a bailar.		
Diario	8	1.6
Semanal	44	8.8
Quincenal	36	7.2
Mensual	244	48.8
Semestral	14	2.8
Anual	30	6.0
Nunca	124	24.8
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
Q. Va de compras.		
Diario	24	4.8
Semanal	340	68.0
Quincenal	84	16.8
Mensual	22	4.4
Semestral	0	0.0
Anual	0	0.0
	<u>30</u>	<u>6.0</u>
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
R. Se divierte en unión de su familia.		
Diario	340	68.0
Semanal	108	21.6
Quincenal	24	4.8
Mensual	8	1.6
Semestral	0	0.0
Anual	6	1.2
Nunca	14	2.8
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>

	Números Absolutos	Números Relativos
--	----------------------	----------------------

S. Asiste a cafeterías.

Diario	20	4.0
Semanal	369	73.8
Quincenal	8	1.6
Mensual	53	10.6
Semestral	4	0.8
Anual	0	0.0
Nunca	46	9.2
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>

31. Opinión de la Reforma Administrativa.

Buenas.	344	68.8
Acertadas	28	5.6
Regulares	18	3.6
Hay que esperar los resultados.	19	3.8
No las conoce del todo	32	6.4
No se llevan a cabo	30	6.0
No contestó	19	3.8
No son suficientes	10	2.0
	<u>500</u>	<u>100.0%</u>

32. Cambios derivados de la Reforma Administrativa.

Cuales cambios.	<u>500</u>	<u>100.0%</u>
Si	419	83.8
No	<u>81</u>	<u>16.2</u>
Descentralización	346	69.2
Agilización de los servicios.	139	27.8
Mejor organización y administración	10	2.0
No contestó	<u>5</u>	<u>1.0</u>
	<u>500</u>	<u>100.0</u>

4.2. Presentación e interpretación de gráficas. 104

SECCION A: DATOS PERSONALES DEL ENTREVISTADO.

Pregunta 1. Edad.

En la muestra que estudiamos, sólo 3.4% de los trabajadores al servicio del Estado son personas entre los 18 y 22 años y de acuerdo a la investigación realizada concluimos que el 95% de estos trabajan con el objeto de mantener sus estudios.

El porcentaje de empleados públicos que oscila entre 23 a 27 años es el de 21.0% que en su mayoría son profesionistas que acaban de terminar sus estudios.

Con relación a los servidores públicos que se encuentran comprendidos entre los 28 y 32 años, les corresponde, de acuerdo a la muestra estudiada el 52.0%, detectándose el mayor porcentaje de trabajadores públicos y se incluyen aquéllos que continúan o no estudiando. Se puede observar que ya son personas de edad madura, pero a pesar de esto, se encuentran elementos que por su carácter hacen agradable su trato, mejorando el ambiente de su trabajo.

Los empleados con una edad entre 33 a 37 años, reportan el 18.0%, son personas maduras y se pudo observar, que la remuneración que perciben no garantiza su solvencia ya que por su edad, sus responsabilidades, necesidades y compromisos son mayores, comparación con los empleados solteros de edad inferior.

Con respecto a las siguientes categorías, se interpretan en forma conjunta, ya que consideramos, se encuentran bajo las mismas condiciones. Los cuales oscilan entre las siguientes edades: de 38 a --

más de 53 años, correspondiéndoles un porcentaje -- conjunto de 5.6%, lo cual se puede observar en la -- gráfica 1. Son empleados que esperan la asignación -- de otro cargo o su ascenso por escalafón, para reci -- bir mayor sueldo y esperar a jubilarse con mayor -- pensión. Estos empleados son los que reflejan cier -- to formismo en su trabajo, pues por nada dejarían -- de pertenecer a la burocracia y las razones serían: bajo ingreso, pero seguro; vacaciones; prestaciones económicas, sociales y culturales entre otras; y -- todo esto a cambio de cumplir con checar entrada y salida dentro de un corto horario y poca carga de -- trabajo y de ésa manera conservar su plaza, ya que -- por su edad les sería difícil realizarse en otros -- medios laborales.

Pregunta 2. Sexo.

En esta pregunta como se puede ver en la grá -- fica 2, los resultados fueron:

El 37.2% que corresponde al sexo masculino y -- el 62.8%, representa al sexo femenino. Esto mani -- fiesta que los dos sexos son tomados en considera -- ción por el departamento de selección y desarrollo -- del personal, para asignarles plazas.

Como vimos al tratar el aspecto referente a -- la edad, en ese caso se puede justificar el hecho -- de que el sexo opuesto, al demandar un servicio, no -- necesariamente sea el mejor atendido; pero si es el -- caso de un empleado con edad superior a los cuare -- ta años, su comportamiento y su trabajo no depende -- rá de quien lo solicite y ésto se puede analizar -- desde el punto de vista contrario, viendo que de to -- das formas el comportamiento y actitud no depende --

del sexo, sino del estado de ánimo y carácter del servidor público.

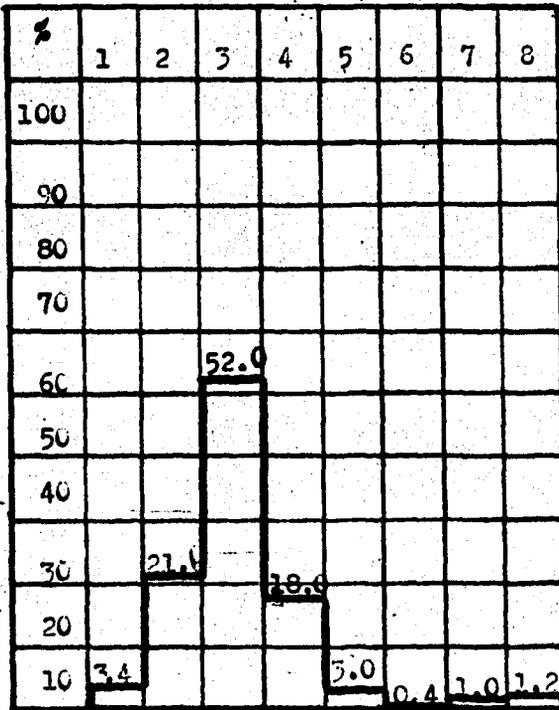
Pregunta 3. Estado Civil.

La gráfica representa el estado Civil de los servidores públicos. El primer porcentaje, 63.0%, simboliza a los solteros detectando en la muestra estudiada, ésto puede confirmar así mismo. Trabajadores que pueden estar de paso o sea que sólo realizan o ejercen un trabajo burocrático dentro de alguna dependencia de Gobierno, para poder ayudarse a concluir sus estudios.

El segundo porcentaje, el 20.8%, lo constituye los casados. En ellos se detectó que hay inconformidad con la remuneración que reciben, ya que no les alcanza para cumplir con sus compromisos personales y familiares; aunque existe cierto conformismo con su área laboral, ya que se encuentran en él, un sustento asegurado sin que represente gran esfuerzo personal.

Uno de los porcentajes más bajos, es el 4.0% que representa a los trabajadores viudos. En estos se pudo detectar cierto conformismo con su trabajo; consideramos adecuada su remuneración; y no aceptan los cambios que se quieren realizar dentro de la administración pública. Pero lo que más afecta, de este grupo, es su estado de ánimo, para servir a un demandante del servicio, aspecto que ayuda a engrandecer la imagen negativa del sistema burocrático.

E D A D

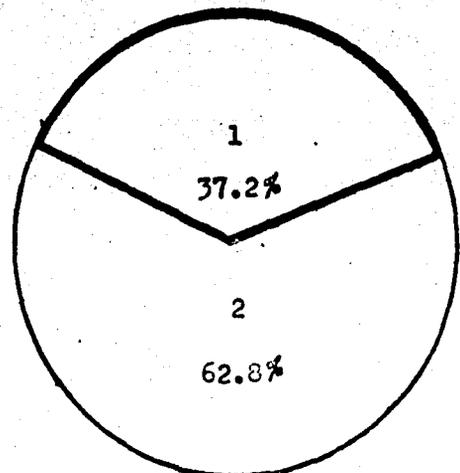


1. De 18 a 22
2. De 23 a 27
3. De 28 a 32
4. De 33 a 37
5. De 38 a 42
6. De 43 a 47
7. De 48 a 52
8. De 53 a más

gráfica 1

J E X O

1. masculino
2. femenino



gráfica 2

El 10.4% está representado por los servidores públicos, cuyo estado civil, es el de divorciados; esta interpretación es semejante a la de los casados, ya que en los primeros se detectó también inconformidad con la remuneración que reciben, en vista de que su sueldo lo tienen que repartir entre sus gastos personales y la pensión que tengan que entregar a su cónyuge; respecto a las mujeres divorciadas, podemos decir que en algunos casos afecta en su estado de ánimo, que repercute en su trabajo.

El porcentaje de trabajadores que viven en unión libre, el 0.2%, fueron personas que al expresarlo se enorgullecían de su situación civil y además encontraban una ventaja en su unión, ya que ambos aportan económicamente para cubrir los gastos cotidianos.

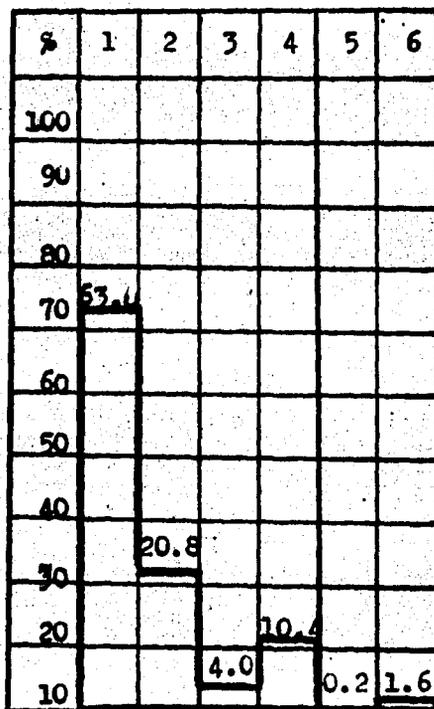
El 1.6% está representado por los trabajadores que se encuentran separados. Algunos se han desentendido de la familia, lo cual les asegura su solvencia económica relativamente; los otros aún ayudan en el aspecto económico a su esposa e hijos, por lo que consideran que no es suficiente el sueldo que reciben. En las personas maduras, su estado civil afecta en su estado de ánimo, ya que por su edad les es un poco difícil rehacer su vida.

SECCION B. ASPECTOS EDUCATIVOS.

Pregunta 4.- Sabe leer y escribir.

Esta pregunta, se consideró que era innecesario ponerla; pero debido a limitaciones de tiempo,-

ESTADO CIVIL



gráfica 3

1. Soltero
2. Casado
3. viudo
4. divorciado
5. unión libre
6. separado

SABE LEER Y ESCRIBIR

%	1	2
100	99.4	
90		
80		
70		
60		
50		
40		
30		
20		
10		0.6

gráfica 4

1. Si

2. No

, ya no se pudo quitar, además en el estudio piloto no se recibió ninguna queja respecto a esta pregunta. Pero a pesar de lo ilógico que se pudiera -- considerar al ítem; como se puede observar en la gráfica 4, se detectó en la muestra estudiada, que un 0.6% de los trabajadores no saben leer y escribir perfectamente, ya que no terminaron su primaria.

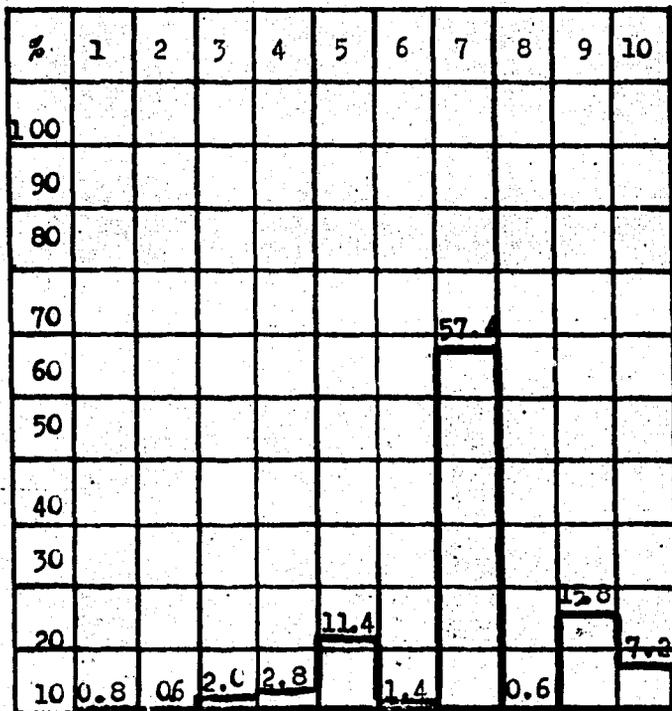
Pregunta 5. Qué grado de estudios tiene.

Pregunta 6. Actualmente estudia.

Podemos apreciar que el nivel académico y de preparación día a día es condición necesaria para el desempeño de funciones dentro del aparato estatal. El 1.4% de los entrevistados son personas que sólo tienen instrucción primaria y el 2.0% corresponde a los trabajadores al servicio del Estado que tiene educación elemental y media básica necesaria para tener un nivel de comprensión que les permita asimilar cursos de capacitación; a pesar de que el 2.8% indica que existen empleados que no terminaron la Secundaria.

Un 70.8% de la muestra, son individuos que -- han alcanzado una educación media superior (12.8% preparatoria, 58.0% carrera técnica comercial) aquí encontramos a la mayoría de los entrevistados, como se puede observar en la gráfica 5; desde el punto de vista preparación escolar las funciones de atención al público están desempeñadas por personas -- idóneas; claro está que hay otros factores indicativos y quizás subjetivos (medio-ambiente, estado de ánimo; comportamiento del público; reconocimiento en el trabajo; etc., etc.), que nos modifican en -- nuestra apreciación inicial, también si hacemos una

E S C O L A R I D A D



gráfica 5

1. Primaria Completa
2. Primaria Incompleta
3. Secundaria Completa
4. Secundaria Incompleta
5. Preparatoria Completa
6. Preparatoria Incompleta
7. Carrera Técnica Completa
8. Carrera Técnica Incompleta
9. Profesional Completa
10. Profesional Incompleta

correlación de datos con la pregunta 6, referente a que si actualmente estudian, podemos observar que un 66.0% no estudia, dedicándose por consiguiente a realizar su trabajo esto quiere decir, que comparándolo con el 70.8% que ha alcanzado la instrucción mencionada anteriormente, podemos deducir lo siguiente:

a) En términos de mayoría, el servidor público depende exclusivamente de su trabajo o empleo para satisfacer sus necesidades tanto económicas y personales.

b) La gran responsabilidad que tienen las dependencias para orientar y preparar a sus empleados para poder implementar y mejorar el desarrollo de sus funciones y lograr su superación en el mejor de todos los aspectos.

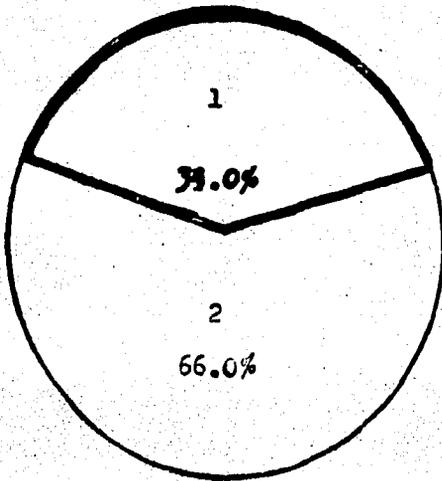
Un 23.0% son personas que tienen una carrera (completa o incompleta), que son individuos que en su mayoría proyectan otro tipo de inquietudes y que su paso por estas funciones de servicio al público es temporal.

SECCION C: EMPLEO.

Pregunta 7. Edad en que empezó a trabajar.

Como se puede observar en la gráfica 7, los porcentajes más altos se encuentran en los códigos 1, 2 y 3. La interpretación que se puede hacer; de acuerdo con lo observado en la muestra realizada, es la siguiente:

PERSONAS QUE ESTUDIAN
O NO ACTUALMENTE

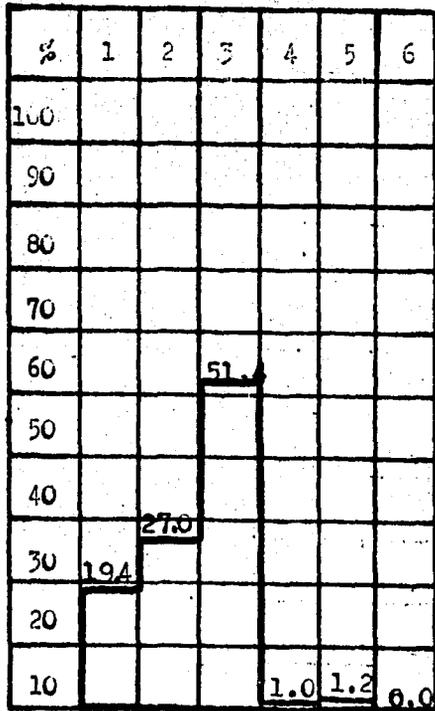


- 1. Si
- 2. No

Gráfico 6

EDAD DE LAS PERSONAS
QUE ESTUDIAN

- 1. Menos de 10 años
- 2. De 10 a 20 años
- 3. De 21 a 25 años
- 4. De 26 a 30 años
- 5. De 31 a 35 años
- 6. No recuerda



Gráfica 7

El 19.4% corresponde a los empleos públicos que empezaron a trabajar antes de los 16 años, pensamos que se debió a la necesidad de poder pagarse sus estudios y en otros casos por necesidades personales y familiares.

El porcentaje de servidores públicos que oscilan entre los 18 y 20 años, es de 27.0%, se supone que el 95% empezaron a trabajar para poder pagarse sus estudios o bien por deseos personales y al mismo tiempo para poder llevar a la práctica su profesión.

El 51.4% corresponde a los empleados que oscilan entre 21 a 23 años; estos son trabajadores que ya han terminado sus estudios y empezaron a ejercer su profesión o bien realizar su servicio social. Pero hay que aclarar, que esto, no significa que estén realizando un oficio que esté relacionado con su profesión o especialización.

El 1.0%, porcentaje muy bajo que corresponde a empleados que quizá acaban de terminar sus estudios por haber tenido que trabajar durante el transcurso de su carrera o bien han obtenido ese puesto por medio de influencias. Por último tenemos que el 1.2%, representa a profesionistas, que quizá por su preparación fueron llamados a desempeñar ese puesto que ocupan o bien, obtuvieron su puesto por amigos o familiares con jerarquías superiores, lo que les permite introducir elementos, provocando el estancamiento de empleados públicos que por antigüedad o preparación eran los postulados a ocupar el puesto vacante. Esto aparte de afectar el ambiente de trabajo y ayuda a empeorar el estado de ánimo del empleado desbancado.

Pregunta 8. Relación entre lo que estudió y el trabajo que está realizando.

Ya anteriormente se comentó que existen empleados que no ejercen su especialización en su trabajo, lo cual se puede comprobar en la gráfica 8.

Los trabajadores que no estudiaron ni los prepararon para el oficio que realizan, está representado por un 29.6%. Esto perjudica a todo el sistema burocrático, ya que estos elementos entorpecen las funciones de su departamento, dan información equivocada, lo cual quita tiempo a los demandantes y -- además ayuda a engrandecer la imagen negativa del burócrata.

El 60.8% está representado por los trabajadores que están preparados para un oficio específico pero trabajan en algo distinto. Estos son empleados que no ejercen sus estudios, lo cual obstaculiza su realización personal, provocando insatisfacción y poca disposición para desempeñar su trabajo, lo anterior resalta la eficacia de la hipótesis que sustenta este estudio de investigación.

Como se puede observar en la gráfica correspondiente a esta pregunta, el porcentaje mas bajo (9.6%) corresponde a los empleados que están preparados para un oficio determinado y lo desempeñan -- dentro de sus actividades, estos dieron a conocer su inconformidad sobre la mala organización y administración de todo el sistema burocrático y la deficiente remuneración que reciben, consideran que no reconocen su preparación y la eficacia de su trabajo.

REALCION DE ESTUDIO
Y EL TRABAJO QUE -
REALIZA

%	1	2	3
100			
90			
80			
70		60.8	
60			
50			
40	29.6		
30			
20			9.6
10			

gráfica 8

1. No estudio ni se preparó para un oficio específico.
2. Está preparado para un oficio específico pero trabaja en algo distinto.
3. Está preparado para un oficio específico y lo desempeña en su trabajo actual.

Pregunta 9. Cómo considera usted su trabajo.

Ahora analizaremos la satisfacción, que de su labor tiene el burócrata en donde el grueso de los entrevistados optaron por la tendencia central de las cuatro posibles respuestas: Satisfactorio (64.0%). El resto, al interrogárseles al respecto, los intervarlos tuvieron la siguiente frecuencia: Muy satisfactorio (11.8%); Poco satisfactorio (19.4%) y por último, el grupo minoritario que representa sólo el 4.8% lo consideró nada satisfactorio. Para mejor interpretación de estos porcentajes vease la gráfica 9.

El origen de las respuestas son dignas del conocimiento específico que por su desmenuzamiento nos iríamos al terreno de la particular, apartándonos de los índices de frecuencia y generalidad. Es por lo mismo que los resultados nos sirven como base de conclusiones y no para profundizar el porqué de cada respuesta, y nos restringimos a afirmar los resultados, aseverándolos en nuestras conclusiones.

Pregunta 10. El ambiente que prevalece en su trabajo es:

En cuanto a la pregunta planteada por nosotros, relacionada con el ambiente burocrático en el medio laboral encontramos un marcado paralelismo e interrelación con los resultados de la pregunta 9.

Los entrevistados optaron por la tendencia central de las cuatro posibles respuestas: Agradable (64.4%). La siguiente frecuencia se centralizó en el 31.8%, contestación correspondiente a Poco Agradable. Y el restante de interrogantes tuvieron

GRADO DE SATISFACCION
EN SU TRABAJO

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70		64.0		
60				
50				
40				
30			19.0	
20	11.8			
10				4.8

gráfica 9

1. Muy agradable
2. Agradable
3. Poco agradable
4. Nada agradable

1. Muy satisfactorio
2. satisfactorio
3. Poco satisfactorio
4. Nada satisfactorio

AMBIENTE EN SU
TRABAJO

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70		64.4		
60				
50				
40			31.8	
30				
20				
10	3.6			0.2

gráfica 10

la siguiente frecuencia: Muy agradable (3.6%) Y --- Nada agradable (0.2%).

Pregunta 11. A cuántos cursos ha asistido para desenvolverse mejor en su trabajo.

Se ha considerado como una arma administrativa de actual uso, a los cursos de capacitación, para mejorar la eficacia y eficiencia de su personal, que una organización, realiza con cierta frecuencia, pláticas y conferencias; sin embargo, aunque el gran número de entrevistados se mostró entusiasta para participar en ellos, declaran que no se les da suficiente difusión pues, algunos se enteran de los cursos cuando éstos ya terminaron.

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos que se encuentran en la gráfica 11; el intervalo que mayor frecuencia alcanzó fue: Ninguno 61.2%; muy superior a los porcentajes alcanzados en los siguientes casos; Un curso 21.4%; Dos cursos 11.8%; Tres cursos 4.4% y al más optimista de los casos, cuatro cursos, solo obtuvo el 1.2%. Nótese la desproporción de los que no han sido merecedores de las atenciones de los administradores de recursos humanos y de los que sí las han disfrutado.

Pregunta 12. Si la realización de su trabajo se ve entorpecida, indique por cuál (es) de los siguientes factores:

En esta pregunta, encontramos como posibles respuestas, la más variada gama de inconformidades personales, pero las que señalamos en cuanto a la lógica y al sentido común que nos hiciera señalar -

CURSOS DE
CAPACITACION

%	1	2	3	4	5
100					
90					
80					
70	61.2				
60					
50					
40					
30		21.4			
20			11.8		
10				4.4	1.2

gráfica 11

1. ninguno
2. uno
3. dos
4. tres
5. Cuatro o más

tratando de uniformar en intervalos posibles respuestas, se detectó que el bajo nivel salarial obtuvo una mayoría desproporcionada comparada a los demás factores, con un 18.5%.

Los siguientes factores que incurren con mayor frecuencia como causa de inconformidad entre los entrevistados fueron: Equipo inadecuado (12.7%), ausencia de políticas definidas, el 10.5% y el 10.0% por falta de locales e instalaciones.

Después encontramos los siguientes porcentajes con un nivel un poco más bajo que los anteriores: el 18.4% representa a la falta de personal y de organización; con relación a las alternativas, reparto de material y falta de presupuesto existe cierto paralelismo, ya que tienen los siguientes porcentajes respectivamente: 8.3% y 8.2%.

Por último los porcentajes más bajos están destinados para: ausencia de un sistema de información (4.7%); falta de tiempo (3.8%); falta de interés en su trabajo (2.1%); y por considerar a su actividad tediosa y monótona cuenta con un 2.8%.

Pregunta 13. La remuneración que recibe es la adecuada para satisfacer sus necesidades.

De las entrevistas realizadas, el 93.2% contestó que no recibe una remuneración adecuada para satisfacer sus necesidades, esto se reafirma en la gráfica 13 y con el resultado de la pregunta 12, donde corresponde al bajo nivel de salarios, el primer factor que entorpece la buena realización de su trabajo.

%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
100												
90												
80												
70												
60												
50												
40												
30					8.5							
20	6.2	9.2	12.7	10.6		9.2	10.5					
10								4.7	8.3	5.8	2.1	2.8

gráfica 12

1. falta de presupuesto
2. falta de personal
3. Equipo innadecuado
4. falta de locales e instalaciones
5. bajo nivel de salarios
6. falta de organización
7. Ausencia de políticas definidas
8. Ausencia de un sistema de información
9. retraso en el material
10. falta de tiempo
11. falta de interés en su trabajo
12. Actividad: rutinaria, monotonía, tediosa, etc.

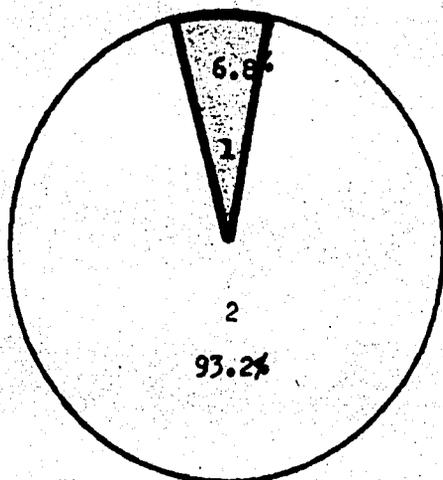
Si bien es cierto que los sueldos de los empleados federales se han incrementado mucho en los últimos años, también lo es, que el costo de la vida ha aumentado en forma paralela o inclusive más aún.

El 6.8% contestó que el sueldo que percibe sí les alcanza para cubrir sus gastos, estas personas, bien pueden ser trabajadores que obtuvieron su puesto por medio de influencias lo que les garantiza un buen sueldo, o bien que han recibido algún curso de capacitación y sus ingresos son mayores. Puede tratarse también de empleados que aunque ganen poco, sus necesidades son mínimas o bien cuentan con alguna ayuda económica extra.

Pregunta 14. A cuánto asciende su ingreso mensual en la actividad que desempeña.

Esta pregunta se codificó después de revisar algunos de los cuestionarios aplicados, detectándose mayor frecuencia en el segundo código, correspondiente a un sueldo comprendido entre los \$4001 y \$6,000, correspondiéndole un 62.4%; el 31.6% representa a los \$6001 a \$8000; seguido por el 4.8% correspondiente a \$8,001 a \$10,000; el código con menor frecuencia (1.2%) designado a \$2,000 a \$4,000.

Esto comprueba que no es suficiente el sueldo que reciben los burócratas, solamente que cuentan con otra ayuda económica. El nivel de vida en la metrópoli es muy alto, lo cual provoca una preocupación constante en las personas, por no contar con el suficiente dinero para poder satisfacer sus necesidades, todo esto repercute en su trabajo.



gráfica 13

REMUNERACION ADECUADA

1. Si

2. No

INGRESO MENSUAL

A. \$ 2,000 a 4,000

B. \$ 4,001 a 6,000

C. \$ 6,001 a 8,000

D. \$ 8,001 a 10,000

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70		62.4		
60				
50				
40			31.6	
30				
20				
10	1.2			4.8

gráfica 14

Pregunta 15. Sus ingresos son fijos o variables.

De todos los entrevistados sólo el 2.0% contestó que sus ingresos son variables, pero no se sabe si esta variabilidad era ascendente o descendente. El 98.0% respondió que sus ingresos eran fijos, para colmo dentro del sistema burocrático los sueldos son bajos y fijos.

Pregunta 16. Tiene otra fuente de ingresos -- aparte de la actividad que desempeña en esta Institución. ¿cuál?

De las personas entrevistadas, el 94.4% contestaron que no realizan ninguna otra actividad remunerativa fuera de su horario de trabajo; esto puede ser por el sueldo que perciben si les ayuda a cubrir sus necesidades, o porque son personas que aún están estudiando, o bien que por su edad se encuentran sin energías para poder desarrollar otra labor fuera de su horario de trabajo normal.

El porcentaje de las personas entrevistadas que realizan actividades remunerativas fue mínima, correspondiéndole el 5.6%, de los cuales el 28.6% se dedica al comercio; mientras que el 71.4% recibe ayuda económica de su familia, que bien pudiera ser de su esposo o esposa; o bien del padre de familia.

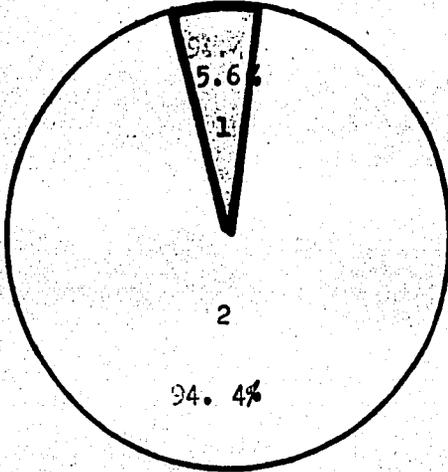
Pregunta 17. Cómo considera usted que se comporta generalmente el público al demandar sus servicios.

TIPO DE SUELDO
QUE RECIBE

%	1	2
100	98.0	
90		
80		
70		
60		
50		
40		
30		
20		
10		2.0

gráfica 15

1. rijos
2. Variables



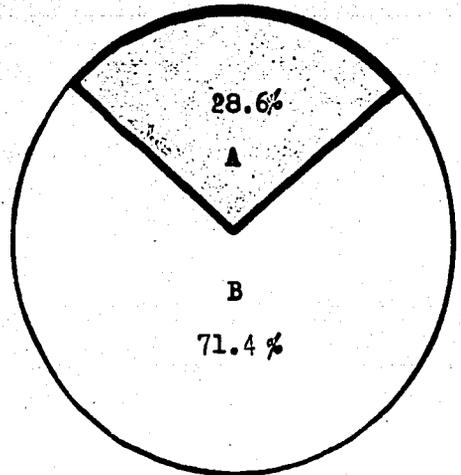
OTRAS ACTIVIDADES
REMUNERATIVAS QUE
REALIZAN

- 1. Si
- 2. No

gráfica 16

TIPO DE FUENTES
DE INGRESO

- A. Comercial
- B. familiar



gráfica 16.1

El 46.0% de las personas encuestadas nos respondió que el público que solicita el servicio lo hace cortésmente y un 20.8% lo solicita en forma muy cortés.

La imagen negativa que se tiene del servidor público, puede ser uno de los motivos para que el público se muestre cortés al solicitar un servicio, pues de lo contrario, puede tener una serie de problemas como, ser mal atendido, tramitar mal su asunto y otros que redundan en una pérdida de tiempo -- y que hacen pasar malos momentos al solicitante.

Un 30.6% solicita el servicio en forma poco cortés; esto puede verse en la gráfica 17 y la causa puede ser por el hecho de haber estado formado durante algún tiempo o bien por experiencias anteriores no agradables.

En forma descortés lo solicita un 2.6%, la causa de esto puede deberse a las experiencias negativas al solicitar algún servicio, o porque tuvo que esperar durante un tiempo considerable para ser atendido.

Pregunta 18. El otorgar servicio al público, resulta a usted:

Al 31.2% de la población estudiada le resulta muy agradable otorgar servicio al público y el 43.2% representa a las personas encuestadas que les resulta agradable otorgar sus servicios al público. Esto nos indica que el 74.4% de los servidores públicos entrevistados, son los adecuados para el buen desarrollo de esta labor. Representado a la mayoría de la muestra, lo que se contempla en la gráfica 18.

COMPORTAMIENTO
DEL PÚBLICO

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70				
60				
50		46.0		
40			30.6	
30	20.8			
20				
10				2.6

gráfica 17

1. Muy agradable
2. Agradable
3. Poco agradable
4. Desagradable

1. muy cortés
2. cortés
3. poco cortés
4. descortés

SEÑALACION AL OTORGAR
SERVICIO

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70				
60				
50		43.2		
40	31.2			
30			19.4	
20				
10				6.2

gráfica 18

Las personas inadecuadas al cargo que realizan, están representadas por el 19.4% (poco agradable) y el 6.2% (desagradable); pues no les gusta atender al causante. Creemos que este hecho es el reflejo de aquellos empleados que tienen un grado de estudio comprendidos en los niveles de educación media superior y licenciatura incompleta. La inadecuación con el puesto en estos casos, llega a ocasionar en el individuo frustraciones como ente social.

Por otra parte el comportamiento del público influye directamente, en la conducta del empleado por lo que es básico el primer contacto entre ambos, entendiéndose por primer contacto la primera respuesta obtenida por ambos.

Pregunta 19. Promedio de personas que atiende en jornada de trabajo.

De los porcentajes obtenidos en esta pregunta y expresados en la gráfica 19, se deduce que las cargas de trabajo no han sido estudiadas adecuadamente, ya que así como encontramos empleados que representan el 10.8% atendiendo a más de 50 personas en su jornada de trabajo, hay empleados que sólo atienden menos de 25 personas al día y que nos reportó el 58.6% de muestra estudiada.

El grado de confiabilidad que se le puede asignar a cada uno de estos porcentajes es mínimo, ya que se observa al realizar la entrevista que los empleados no sabían con precisión cuantas personas promedio atienden en su jornada de trabajo, puesto que al contestar, alguno de ellos lo hicieron pensando en aquellos días agobiantes por el exceso de

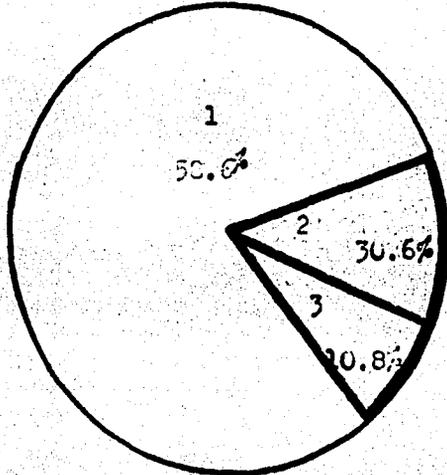
trabajo así como otros en los pocos días de actividad laboral.

La alternativa entre 25 y 50 que representa al 30.6%, a la que asignamos a un grado mayor de confiabilidad como respuesta, pues el que nos contestaran que atienden a más de 50 demandantes de servicio nos hace alarmarnos porque es humanamente imposible atender adecuadamente al público. Por otra parte, si sólo atienden a 25 personas, nos hacen pensar que las plazas dentro del sistema burocrático se crean de acuerdo a lo establecido por Parkinson. O sea, que cada funcionario crea nuevas plazas, produciéndose el siguiente fenómeno, que el trabajo que puede realizar una sola persona lo realizan siete y que estas ocupaciones son procuradas por ellos mismos, generándose un excedente de personal para un mínimo de trabajo. Según Parkinson "Los hombres más atareados son los que disponen de más tiempo sobrante", esto se puede aplicar al sistema burocrático, ya que por la mala organización y excedente de personal, al visitar una dependencia de Gobierno se observa a simple vista un movimiento constante.

Pregunta 20, Cuando alguna persona del público acude a Ud. con el objeto de solicitar información, ¿qué le responde?.

Las oficinas estudiadas cuentan con empleados que orientan al público, aunque esta información diste de ser la adecuada, estos están representados por el 66.0% de muestra estudiada.

PROCEDIO DE PERSONAS QUE
ATIENDE DIARIAMENTE



Gráfica 19

1. Menos de 25
2. Entre 25 y 50
3. Más de 50

CALENTADOR
AL PÚBLICO

1. Acude a informes
2. No le puedo informar
3. No le responde
4. Lo orienta

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70				660
60				
50				
40				
30	25.4			
20				
10		5.6	3.0	

Gráfica 20

Debe tomarse en cuenta, que a pesar del porcentaje tan elevado que se reportó, en la gráfica 20, no significa, que la información que se le otorga al demandante, sea la correcta, ya que muchas veces, por salir del paso, se le orienta en forma superficial sin ponerles la atención debida. Lo correcto sería que los empleados federales enviaran al público a la caseta de informes, en donde se puede informar en forma adecuada y correcta. Pero para que esto suceda, debe entrenarse y capacitarse al empleado que se encuentre en ese puesto, que como se puede observar en la gráfica II, no cuentan con la suficiente preparación para desempeñar el cargo que se les ha asignado.

El desconocimiento del manejo de trámites por parte del empleado es la causa de la desviación de información, pues hacen que el demandante vaya de un lugar a otro, sin resolver el problema que lo llevó a esa Institución. Ante esta situación, sería conveniente la abstención de información por parte del servidor público, concretándose a contestar: En la caseta de informes le orientan.

Por lo antes mencionado se puede dar un "aplausos" a los empleados que por su estado de ánimo no orientan al público, que está representado por un 5.6% o bien no les responden a las preguntas interrogantes de los demandantes, que cuenta con un porcentaje mínimo de 3.0%.

Se observa una minoría en los empleados, que al desconocer una tramitación, adoptan actitudes conscientes, indicando al público el lugar o lugares donde pueden proporcionarle la orientación precisa, representado por el 25.4%.

Pregunta 21. Cuando hay demasiadas personas - por atender, ¿le es posible arreglárselas de tal -- manera que todos queden servidos?.

Para efectos de tabulación como se muestra en la gráfica 21, se pensó en la condicionante "casi - siempre" para mediar la alternativa "a veces", ya - que como sabíamos entrevistar esta población nos -- iba a ocasionar un grado de confiabilidad menor en esta respuesta, por eso se crearon dos alternativas para que nos dieran la respuesta " a veces " lo que sumado nos da un 66.4% de la población estudiada, - siendo aquellos empleados que en ocasiones atienden adecuadamente al demandante de servicios a pesar -- de tener exceso de trabajo.

Las personas que "siempre" atienden al públi- co, 21. 2% no necesariamente nos indican que lo ha- yan realizado correctamente, pues ante todo, los -- empleados federales deben atender a todo aquél que- solicite un servicio en un horario de trabajo. O -- bien son aquéllas personas que no tienen exceso de- trabajo, y el tiempo de su jornada laboral les rin- de para poder brindar una adecuada atención a todo- demandante de servicios. Esto tiene dependencia con el número de personas que se atienden al día y lo - podemos comprobar con los porcentajes obtenidos en- la pregunta 19, que nos indican una correlación en- las respuestas.

El hecho de aceptar que "nunca" les es posi - ble atender al público asistente, es lógico que re- portará porcentajes nulos o vacíos, ya que pensamos que aunque éste fuese el caso en que se encuentren-

FRECUENCIA DE EFICACIA
 CUANDO EXISTE UN EXCESO
 DE TRABAJO.

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70		51.0		
60				
50				
40				
30	21.2			
20				13.0
10			5.4	

gráfica 21

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Nunca

algunos empleados, éstos no lo aceptarían. Pero de acuerdo a la tabulación realizada, esta respuesta reportó el 12.4%, quizás después de la explicación que se les dió, el objetivo que pretendía la cédula y el convencerlos de que su contestación no les reportaría nada negativo respecto a su trabajo, hubo algunos servidores que aceptaron esta cuestión.

Pregunta 22. Generalmente, ¿cuál es el estado de ánimo que tiene usted para el desempeño de su trabajo?.

Los empleados que están dispuestos y que representan el 70.6%, son aquellos que se sienten motivados para seguir realizando su trabajo. Esto se puede apreciar en la gráfica 22.

El 3.6% nos refleja, aquellos servidores indispuestos, siendo éstos los que por problemas de tipo personal o laboral rechazan por completo todo contacto que tengan con el público. La satisfacción económica que se obtenga, repercutirá en la disponibilidad que presten para laborar. Esto también sirve para interpretar el 10.0% de la respuesta muy indispuesta.

De los empleados que se sienten muy dispuestos en cuanto a su estado de ánimo, encontramos que representan el 15.8%, integrado por las personas que encuentran su trabajo muy satisfactorio, o aquellos que se adaptan a cualquier situación por difícil que sea ésta. En lo cual consideramos a las personas que por su nivel de estudios pueden tener más facilidad para autocontrolarse.

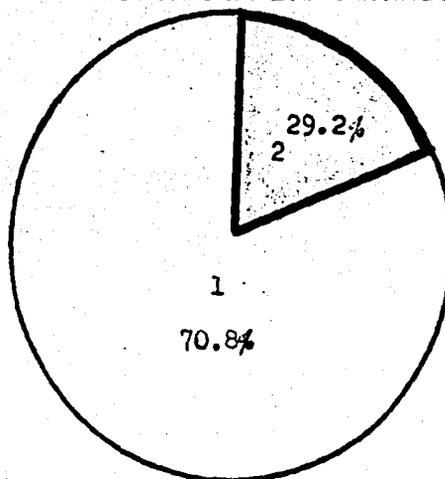
ESTADO DE ANIMO

%	1	2	3	4
100				
90				
80		70.6		
70				
60				
50				
40				
30				
20	15.8			10.0
10			3.6	

gráfica 22

1. Muy dispuesto
2. Dispuesto
3. Indispuesto
4. Muy indispuesto

RECONOCIMIENTO DEL PUBLICO
Y SU INFLUENCIA PARA LOGRAR
EFICACIA EN LOS SERVICIOS



1. Si
2. No

gráfica 23

Pregunta 23. Si las personas que acuden a -- usted le reconocieran su trabajo, ¿le ayudaría ésto a mejorar la calidad de sus servicios?.

Con respecto a esta pregunta, el 70.8% de los entrevistados dió una contestación afirmativa, induciéndonos esto a pensar, que el empleado que da servicio directo al público si espera un reconocimiento por parte del causante hacia las labores que desempeña, esto podrá apreciarse en la grafica 23.

Sin embargo este reconocimiento la mayoría -- de las veces no se da, a pesar de que el empleado llega a atender en ocasiones a más de 100 personas diarias, dando cabida a que por lo anterior, el contacto entre causante y empleados sea impersonal, -- casi de manera mecánica, llegándose a dar el caso -- del causante que piensan: que empleado que da informes, el cajero que tiene interminables filas por -- atender, o que el empleado que firma, sella, verifica y orienta, son máquinas y que por fuerza y obligación deberán de atender a todos, sin tomar en consideración su condición de personas y que por razón natural, al cabo de un esfuerzo determinado se fatigan, sin embargo el empleado deberá continuar atendiendo al resto de las personas, a pesar de su indisposición por fatiga.

Por lo anterior es importante que haya una -- mayor información hacia el público sobre trámites -- a seguir o requisitos a cubrir, que existan lugares específicos que den información tanto verbal como -- escrita dándole énfasis a esta última, ¿quién de --

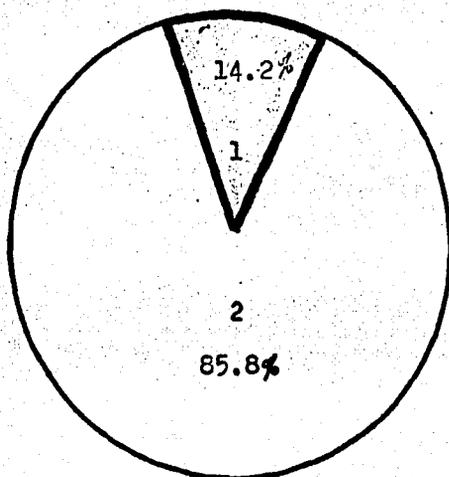
nosotros no ha estado en una oficina pública y al pedir información ésta no es eficiente y, anda uno en una especie de laberinto, que al encontrar el lugar deseado, llega uno predispuesto a desahogarse con el primer empleado que encontremos, aunándose a esto que quizá no somos los primeros en llegar así, por lo tanto el empleado también estará en actitud defensiva y a cualquier insinuación u ofensa ambos tratarán de repelerse y en algunos casos se llegará a la ofensa verbal.

Por último encontramos que el 29.2% representa a los trabajadores que consideran que no les serviría de nada el reconocimiento del público demandante.

Pregunta 24. Aparte de atender al público, ¿realiza otra actividad dentro de su horario de trabajo?.

En relación a las actividades que lleva a cabo el empleado, aparte de atender al público, si realizan otras actividades, cosa que es muy importante, ya que no prestarán un servicio eficiente a cada persona, pues es pesado para el empleado atender a todo el público y efectuar otros trámites aunque sean del mismo causante.

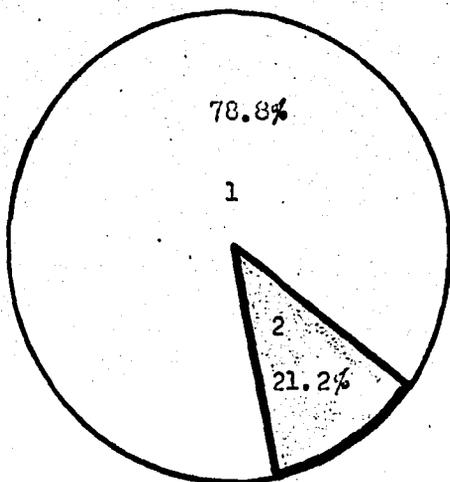
El porcentaje de las personas entrevistadas que sí realizan otra actividad complementaria, fue de 14.2%. De las cuales, el 78.8%, son propias de su oficina, trámites, papeleos, etc. Y el 21.2%, están representados por los empleados que prefirieron no contestar.



ACTIVIDAD
COMPLEMENTARIA

- 1. Si
- 2. No

gráfica 24



TIPO DE
ACTIVIDAD

- A. PROPIAS DE LA OFICINA
- B. NO CONTESTO

gráfica 24.1

El 85.8% de la población estudiada, no realizan otra actividad, que no sea la de atender al público.

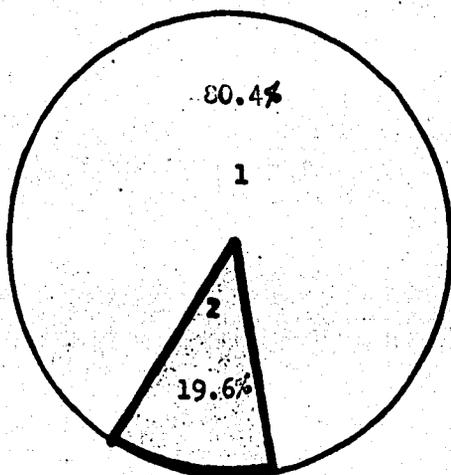
Pregunta 25. Cuando ha tratado de superarse - en su trabajo, ¿obtiene el reconocimiento de sus superiores y/o de sus compañeros?

El resultado de nuestra encuesta nos dio que, un 80.4% de los empleados públicos reciben reconocimiento de sus superiores y en un porcentaje del 93.6% de sus compañeros.

Esto lo podemos observar en la gráfica 25. Apesar de que los porcentajes de reconocimiento son altos, por lo que se pudo observar en la aplicación de la muestra, los problemas de trabajo presentados en las dependencias oficiales, así como los nombramientos, promociones y el reconocimiento la labor desempeñada son vistos y resueltos sin pensar que el aparato burocrático y gubernamental, sirve para dar un mejor servicio y atención a todo el público; como servidores que son los superiores, resuelven todo lo anterior con criterio político, pasando el aspecto de trabajo, atención al público y demandas de los trabajadores en segundo plano, pudiendo pensar que esto sucede por la inseguridad que impera en nuestro medio político.

Se considera que el reconocimiento por parte de sus compañeros, reportó el porcentaje mas elevado por existir mayor comunicación entre ellos, ya que su contacto es personal y a diario. Respecto a los superiores, son tan efímeros que algunas veces-

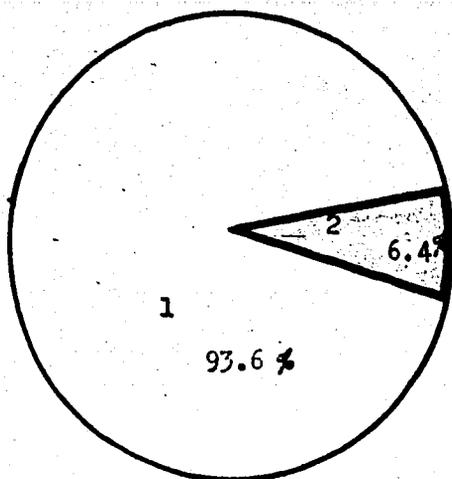
RECONOCIMIENTO



SUPERIORES

- 1. Si
- 2. No

gráfica 25



COMPAÑEROS

- 1. Si
- 2. No

gráfica 25

no son conocidos, por consiguiente no existe con --
tacto personal alguno.

Por lo que respecta al no reconocimiento, se debe en muchos casos a la poca cooperación que llega a existir entre los empleados y sus superiores, ya que algunos de estos entorpecen el buen flujo -- de los trámites, para tratar de hacer creer que tienen una determinada importancia o jerarquía sobre otros y en múltiples ocasiones atribuyéndose funciones que no les corresponden, tratando además de que dar bien con los jefes, cosa que crea antipatías.

El porcentaje que nos dió la encuesta realizada, es que el 19.6% son los superiores que no reconocen la superación de sus trabajadores y sólo el 6.4% de los compañeros no apoyan a los elementos -- que quieran superarse.

Esto podría deberse a que les ocasiona el des--
pido de su trabajo, o bajar de jerarquía.

Pregunta 26.- La comunicación existente en su área de trabajo es:

La comunicación existe, se puede observar un porcentaje bastante considerable. El 43.8% representa a la comunicación directa con sus jefes y el 50% a la comunicación directa con sus compañeros. Esto se encuentra expresado en la gráfica 26.

Pero también se expone un 6.2% que representa a la comunicación indirecta con sus superiores.

COMUNICACION

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70				
60			50.0	
50	43.8			
40				
30				
20				
10		6.2		0.0

Gráfica 26

1. Directa con sus superiores
2. Indirecta con sus superiores
3. Directa con sus compañeros
4. Indirecta con sus compañeros

Pero aquí valdría hacerse otra pregunta, si se analiza la situación del sistema burocrático, su mala reputación, su mala organización, las envidias dentro del ambiente, la poca colaboración entre los mismos empleados. Es conveniente hacerse la siguiente pregunta. ¿De qué sirve esa comunicación? sino es utilizada para tratar de mejorar las cuestiones antes mencionadas.

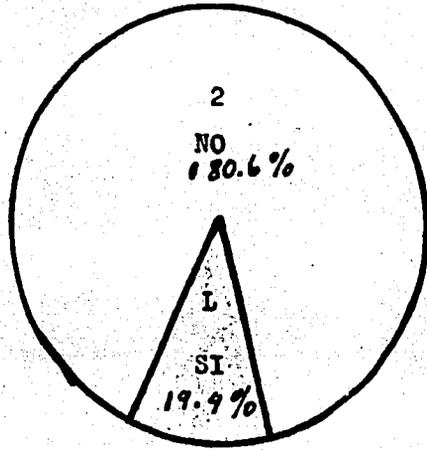
Pregunta 27.- Si su jefe inmediato se ausentará, ¿Podría Usted desempeñar su puesto?

Se puede observar en la gráfica 27, que el -- 19.4% de las personas entrevistadas están en condiciones de ocupar el cargo de su jefe inmediato, lo que parece indicar que el trabajo y responsabilidad del jefe no representan gran dificultad. Las contestaciones que dieron los entrevistados con respuesta afirmativa, lo hicieron por considerarse competentes (40.2%) y por realizar actividades semejantes (4.6%); (véase gráfica 27.1). Esto se puede deber por conocer todas las funciones que realiza su jefe; o bien por haber recibido algunos cursos; o bien cuentan con los estudios superiores para poder desempeñar el puesto de su jefe inmediato.

Pero desafortunadamente se detectó mayor porcentaje en los empleados públicos que no se consideran capaces para desempeñar el puesto de un jefe inmediato (80.6%) y sus respuestas fueron por: ser mujer (27.0%); no se considera capacitado (4.6%); no le interesa el puesto (11.4%); implica demasiada responsabilidad (4.0%); por falta de tiempo (3.4%); y el 4.8% restante no contestaron.

**DESEMPEÑO DEL TRABAJO
COMO JEFE INMEDIATO**

- 1. SI
- 2. NO



Gráfica 27

%	A	B	C	D	E	F	G	H
100								
90								
80								
70								
60								
50	40.2							
40			27.9					
30					11.4			
20						4.0	3.4	4.8
10		4.6		4.6				

Gráfica 27.1

CAUSA POR LA QUE SE CONSIDERA
CAPAZ O NO, PARA DESEMPEÑAR
EL PUESTO DE SU JEFE INMEDIATO

- A. Se considera competente.
- B. Realiza actividades semejantes.
- C. No, por ser mujer.
- D. No, por no contar con los conocimientos necesarios.
- E. No le interesa el puesto.
- F. No, porque implica demasiada responsabilidad.
- G. No, por falta de tiempo.
- H. No contesto.

Una de las respuestas más interesantes es la de que por considerarse mujer no podrían desempeñar el puesto de su jefe. Esto podría ser por ciertas causas; por tener una familia a que tenga que atender o sea por falta de tiempo, o bien por considerarse inferior al sexo opuesto.

Pregunta 28.- ¿Cómo considera Usted a su jefe inmediato para resolver los problemas que se le presentan en su trabajo?

En el 75.6% de los entrevistados, se consideró que el jefe inmediato era muy apto y apto porcentaje que se puede observar en la gráfica 28 y que nos sugieren que la mayor parte de los empleados reconocen la labor de sus superiores y las responsabilidades inherentes a su cargo.

Confirma así mismo, la influencia que un jefe podría ejercer sobre sus colaboradores si decidiera aprovechar positivamente su autoridad informal.

Sin embargo, pudo observarse durante las entrevistas, que las personas no contestaban a ésta pregunta con toda espontaneidad, pues denotaban indecisión o temor antes de expresar su opinión. Consideramos que este motivo disminuye la confiabilidad de los resultados de ésta pregunta.

El 24.4% calificó al jefe inmediato poco apto e inepto, porcentaje de cierta importancia que puede correlacionarse con el de personas con un nivel profesional, las cuales están en mejores condiciones de emitir un juicio acertado.

APRECIACION DE SU JEFE
 INMEDIATO

%	1	2	3	4
100				
90				
80				
70				
60				
50		45.0		
40	30.6			
30			20.2	
20				
10				4.2

Gráfica 28

1. Muy apto.
2. Apto.
3. Poco apto.
4. Inepto.

Por otro lado, las personas que así estimaron a sus superiores, parecen guardar relación con las que no sentían satisfacción en su trabajo, que encontraban el ambiente desagradable o que se sentían generalmente indispuestos.

Pregunta 29.- ¿Qué sugerencias daría para resolver las actividades que realiza la oficina en que labora?

Esta pregunta es clásica, por lo regular se encuentra en todos los cuestionarios destinados a realizarse una encuesta. Según la gráfica 29 se detecta mayor porcentaje en las siguientes sugerencias: motivación e incentivos con un 26.4%; mejorar la administración y coordinación, representando al 25.2%; y equipo y mobiliario adecuado con el 12.6%.

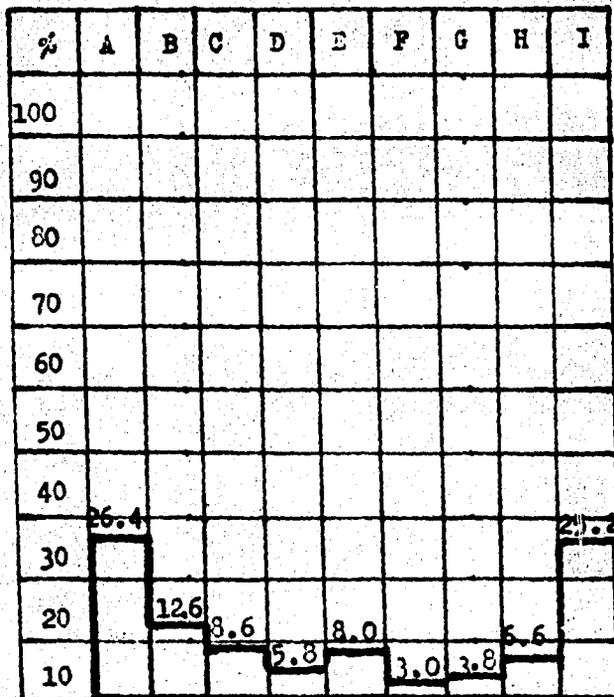
Después encontramos que el 16.6% sugiere mejorar el presupuesto y capacitación del personal.

El 6.6% corresponde a la alternativa de que se realicen actividades de acuerdo a los estudios de especialización. Y el 5.8% simboliza la mejora de la organización existente.

El 6.8% representa a los entrevistados que dieron como sugerencias mejorar los locales donde laboran y tomar en cuenta la preparación, y no las influencias para otorgar un puesto.

Como se puede observar las nuevas sugerencias dadas por los servidores públicos entrevistados, se encuentran plasmados en algunas preguntas antes analizadas.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU AREA LABORAL



Gráfica 29

- A. Motivación e incentivos.
- B. Equipo y mobiliario adecuado.
- C. Mejorar el presupuesto.
- D. Mejorar la organización.
- E. Capacitación del personal.
- F. Tomar en cuenta la preparación, y no las influencias.
- G. Locales adecuados.
- H. Realizar actividades de acuerdo a los estudios o especialización.
- I. Mejorar la administración y coordinación.

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede observar que existe cierto grado de conciencia en los burócratas. Están concientes de su falta de capacitación; de que existe una mala organización, -- administración y coordinación dentro del sistema gubernamental. Además consideran que los locales de trabajo, el equipo y mobiliario de las oficinas es inadecuado, aspecto que obstaculiza el grado de eficiencia de los servicios que otorgan. Además están -- concientes, que las influencias, amiguismos, etc.-- juegan un papel muy importante para la obtención de puestos burocrática. Y que las personas que están -- capacitados dentro de alguna especialización, son -- pocos los que realizan actividades acordes a los -- estudios que sustentan.

Y por último consideran que no existe motivación e incentivos en el personal, muy necesarios -- para mejorar el grado de eficiencia de los servicios. Esto nos ayuda para comprobar nuestra hipótesis y sobre todo a no considerarla errónea.

Sección D: Actividades Recreativas:

Pregunta 30.-- Marcar con una X la ó las actividades que prefiere y la frecuencia en que las -- practica.

Va al Cine:

Observamos en la gráfica 30, que para el burócrata, el ir al Cine representa la más importante fuente de esparcimiento en relación a las demás actividades recreativas, ya que la mayoría, está representada por un 78.4%, que con una frecuencia semanal (17.0%), quincenal (42.0%), o mensual (19.4%), al cine.

Con lo cual podemos deducir, que la comunicación informal, se ve reforzada, ya que esto les dá cavida para recomendar, criticar o reprobar la cinta que han visto.

Ve Televisión y oye Radio:

Observamos que, para el burócrata la Televisión así como el radio, son su principal fuente de información y distracción ya que se puede apreciar que el 89.8% vé T.V. a diario, así como un 90% escucha la radio diariamente. Un 8.4% de la muestra ve semanalmente la T.V., los porcentajes restantes (1.8% T.V. y 10.0% radio), son aquellos burócratas que con las frecuencias restantes hacen uso de estos medios de comunicación.

Asiste a espectáculos deportivos, práctica algún deporte:

Para los burócratas, el asistir a espectáculos deportivos, así como el practicar algún deporte, son actividades recreativas favorecidas por un 55.0% y un 46.6% respectivamente. Perteneciendo estos porcentajes a las frecuencias siguientes:

	Espectáculos Deportivos	Practica algún Deporte:
Diario	5.2%	4.8%
Semanal	18.4%	29.8%
Quincenal	11.0%	2.4%
Mensual	10.4%	4.8%
Semestral	7.8%	2.4%
Anual	2.2%	2.4%
	<hr/> 55.0%	<hr/> 46.6%

Los porcentajes restantes corresponden a aquellos, que nunca asisten ni practican algún deporte, 45.0% y 53.4%, el hecho de que en esta última alternativa se encuentre los mayores porcentajes, es debido a que gran parte de la muestra estudiada, eran personas de más de 30 años, así como mujeres que no les agradaba mucho este tipo de actividad.

Lee Libros:

Un 35.6% de la muestra, lee diariamente de lo cual podemos deducir lo siguiente:

- a. Tenemos confiabilidad ya que un 33.0% aun estudia.
- b. El nivel educacional es de medio básico a licenciatura concluida.
- c. Existe un porcentaje de personas que gustan de leer.
- d. Personas que leen antes de dormir como un medio de relajamiento emocional.

Por otro lado se observó que un 23.8% nunca realizan esta actividad, haciendonos pensar que se trata de elementos sumamente apáticos.

El porcentaje restante, el 40.6%, esta representado por aquellos empleados que practican la lectura de libros en forma. esporádica (semanal, quincenal, mensual o semestralmente).

Asiste a Conciertos, Acude a Museos, Va a Conferencias.

Para el burócrata, este tipo de eventos o ac-

tividades no son precisamente muy de su agrado, pero hasta cierto punto se justifica, ya que han sido actividades muy poco promovidas por las Instituciones encargadas de ello.

Un 63.2% nunca ha oído un concierto.

El 62.0% nunca ha asistido a una conferencia.

El 61.2% nunca ha visitado un museo.

Nos encontramos desde luego un porcentaje pequeño de aquellos burócratas que realizan estas actividades en forma que va de semanal hasta anualmente.

1).- 36.8% asiste a conciertos.

3).- 38.8% visita Museos.

2).- 38.0% va a conferencias.

Va a Fiestas:

Encontramos en la gráfica 30, que un 81.6% - asiste a fiestas. Esto nos hace pensar que son personas que gustan de la comunicación, son sociables, a diferencia de la imagen de otras personas poco sociables representando por un 18.4% que nunca asis - ten a fiestas.

Participa en Juegos de Mesa:

El burócrata no es el prototipo para practi - car juegos de salón ya que son personas que gustan más de espectáculos para mesas al aire libre, donde pueden liberarse de sus tensiones y preocupaciones.

Un 72.2% nunca han participado en juegos de mesa.

Los porcentajes restantes son aquellos que lo practican esporádicamente, y que en forma conjunta están representados por un 29.8%.

Asiste a la Iglesia:

En un país como el nuestro, la doctrina predominante es cristianismo, por influencias históricas-sociales y siendo el burócrata parte de ése conjunto, no era sorprendente observar los porcentajes de asistencia, pero a pesar de eso se dió el porcentaje más alto en los servidores públicos que nunca asisten a la Iglesia.

El 42.0% representa a quienes nunca asisten

El 30.0% son aquellos quienes asisten semanalmente.

El 28.0% representa a aquellos que acuden en un lapso de diario anualmente.

Plática con sus Vecinos:

La comunicación existente entre el burócrata y sus vecinos podemos apreciarla un tanto distante, pudiendo ser quizá la falta de tiempo con que disponen, ya que muchos estudian, laboran horas extras, o son amas de casa que disponen, ya que llegan a atender sus hogares, representando un 41.8% a aquellos que nunca platican con sus vecinos, así como un 58.2% que lo hacen en un lapso de diario a anualmente.

Visitas a sus Parientes:

Aclarando que el intervalo donde se especifica "diario" nos referimos a quienes viven con aquellos, aunque solo está representado por un 3.6%.

El 55.2% concentra a aquellos burócratas que visita a sus parientes semanalmente. El 28.8% representa a los que los visitan quincenal o nunca a sus parientes. Los restantes son porcentajes menores. - Representados el 4.0% (mensual), 6.0% (semestral), - y el 2.4% correspondiente a los que visitan a sus parientes anualmente.

Por lo que podemos deducir lo siguiente:

- a).- Como se comprobó antes, la mayoría son personas jóvenes que probablemente no estén casados.
- b).- Existen trabajadores que viven separados de su familia por ser casados, por ser solteros separados de su familia. O bien por encontrarse su familia en la provincia.

Hace otras Visitas:

Puede considerarse, según la gráfica 30, que el burócrata es sociable ya que el 50.6% demuestra que realiza otras visitas (aparte de padres), estos pueden ser a vecinos, amigos, médicos, etc. Aunque el 21.2% nunca realiza otras visitas.

Debemos considerar que la mayoría son solteros y la otra parte casados puede darse en estos ú

ACTIVIDADES QUE REALIZA EN SU TIEMPO LIBRE

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
D- Diario	7.6	39.8	90.0	5.2	4.8	35.0	2.0	0.0	0.0	9.0	3.8	8.0	13.6	3.6	3.6	1.6	4.5	63.0	4.0
S- Semanal	17.0	8.4	8.0	18.4	29.8	19.6	1.8	4.4	3.6	13.6	6.6	20.0	24.8	55.2	56.0	3.8	53.0	21.6	73.8
Q- Quincenal	42.0	0.0	0.4	11.0	2.4	2.4	5.8	3.6	2.4	11.2	6.8	4.8	6.4	14.8	9.6	7.2	16.8	4.8	1.6
M- Mensual	17.4	0.0	0.0	10.4	4.8	10.6	10.0	12.8	7.2	49.4	7.6	2.4	6.4	4.0	7.8	43.8	4.4	1.6	10.6
S/T- Semestral	4.2	0.0	0.4	7.8	2.4	2.0	12.0	6.8	18.0	5.6	2.6	2.4	2.4	6.0	4.8	2.8	0.0	0.0	0.8
A- Anual	6.0	0.8	0.4	2.2	2.4	0.0	5.2	11.2	6.8	1.8	3.0	10.4	4.6	2.4	2.4	6.0	0.0	1.2	0.0
N- Nunca	3.8	1.0	0.8	45.0	53.4	23.8	63.4	61.2	62.0	18.4	70.2	42.0	41.8	14.0	21.2	24.8	6.0	2.8	9.2

Gráfica 30

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| A. Va al cine | G. Asiste a conciertos. | H. Flatica con sus vecinos. |
| B. Ve televisión. | H. Acude a exposiciones o museos. | I. Visita a sus parientes. |
| C. Oye radio. | I. Va a conferencias. | O. Hace otras visitas. |
| D. Asiste a espectáculos deportivos. | J. Asiste a fiestas. | B. Va a bailar. |
| E. Práctica algún deporte. | K. Participa en juegos de mesa. | C. Va de compras. |
| F. Lee libros. | L. Asiste a la iglesia. | R. Se divierte en unión de su familia. |
| | | S. Asiste a cafeterías. |

timos el porcentaje de casi no realizan visitas, -- esto podría deberse a que esta implica gastos que -- perjudican el presupuesto bajo con que cuentan. El -- porcentaje restante (28.2%) se encuentran en los -- burócratas que realizan visitas con la siguiente -- frecuencia: Diario (3.6%), quincenal (9.6%), men -- sual (7.8%), semestral (4.8%) y anualmente (2.4%).

Va a Bailar:

Aquí podemos observar que el sueldo que per -- ciben los burócratas no es suficiente para asistir -- cada semana o cada quince días a discotecas con la -- esposa o compañera, ya que cuentan con un porcenta -- je bajo. Según la gráfica 30, el porcentaje más al -- to se dió para aquellos que sí pueden asistir men -- sualmente a bailar (48.8%) aunque el otro porcenta -- je alto se da en las personas que nunca van a bai -- lar (24.8%).

Debe tomarse en consideración que ir a una -- discoteca es bastante costoso y si recordamos la -- gráfica 14, estaremos de acuerdo que los sueldos -- son bastante bajos como para asistir regularmente a -- bailar.

El 26.4% representa aquellos que asisten a -- discotecas en forma diaria (1.6%), semestral (2.8%) -- y anualmente, semanal (8.8%) y quincenal (7.2%).

Va de compras:

Es conveniente aclarar que esta actividad im -- plica todo tipo de compras. Por lo que 68.0% repre -- senta a aquellos que va de compras semanal y 16.8% -- quincenalmente, podría pensarse que estas compras --

son comestibles y de ropa, creemos que los primeros son casados ya que para ir de compras cada semana - es necesario contar con ayuda económica extra. Respecto a los burócratas que van de compras cada quincena consideramos que son solteros o casados con pocos recursos, o bién que compran la despensa cada día de pago, para uso realizar gastos cada día o semanalmente.

Los demás porcentajes se encuentran en las -- frecuencias de: Diario (4.8%), mensual (4.4%) y -- nunca (6.0%).

Se divierte en Unión de su familia:

Aquí podemos comprobar que en su mayoría, los empleados públicos son casados o bién, viven con -- su familia. Ya el 68.0% representa a los burócratas que se divierten en unión de su familia semanalmente.

El 21.6% concentra a los empleados que se di - vierten quincenalmente en unión de su familia. A estos los consideramos que son empleados casados que - por trabajar no tienen tiempo para dedicarle a su - familia y sólo el fin de semana lo dedica para reu - nirse y divertirse en unión de su esposa e hijos o - bién padres y hermanos.

El 10.4% comprende aquellos empleados que se - reunión de quincenal, (4.8%), mensual (1.6%). anual (1.2%) o nunca (2.8%), con su familia, Suponemos -- que las tres primeras alternativas, se puede deber - a que su familia se encuentra fuera de la metrópoli, por lo que pensamos que son empleados solteros que - por su profesión o bién por estar estudiando, se en

cuentran en la Ciudad de México. Con respecto a --- los empleados que nunca se reúnen con su familia, --- deducimos que o bien no la tienen o por cuestiones personales se encuentra alejado de ella.

Asiste a Cafeterías:

El 73.8% representa a los empleados que asisten a cafeterías semanalmente y el 10.6% mensualmente y el 9.2% nunca asiste a cafeterías.

Esto implica que esta actividad es una especie de desahogo de la monotonía de su diligencia -- laboral.

Los porcentajes antes señalados, son los más importantes por lo cual sólo resta mencionar que el 6.4% representa aquellos empleados que asisten a -- diario, quincenal y semestralmente.

Pregunta 31.- ¿Qué opina de las reformas que se están realizando en el campo de la Administra -- ción Pública?

Esta pregunta se juzgó conveniente ponerla. -- Ya que consideramos que por ser empleados gubernamental debería tener conocimiento de todas las etapas de la Reforma Administrativa de los cambios y -- los objetivos que busca; pero de acuerdo con lo observado en los encuestados, podemos decir que la -- actitud de ellos al contestar ésta pregunta la ha -- cían en forma dudosa y en sí parecía que no tuvie -- sen conocimiento de ella, ya que se preguntaban entre sí ¿cuáles reformas?. Pero a pesar de eso se -- dieron los siguientes resultados.

cuentran en la Ciudad de México. Con respecto a --- los empleados que nunca se reúnen con su familia, -- deducimos que o bien no la tienen o por cuestiones-- personales se encuentra alejado de ella.

Asiste a Cafeterías:

El 73.8% representa a los empleados que asis-- ten a cafeterías semanalmente y el 10.6% mensual -- mente y el 9.2% nunca asiste a cafeterías.

Esto implica que esta actividad es una espe -- cie de desahogo de la monotonía de su diligencia -- laboral.

Los porcentajes antes señalados, son los más-- importantes por lo cual sólo resta mencionar que el 6.4% representa aquellos empleados que asisten a -- diario, quincenal y semestralmente.

Pregunta 31.- ¿Qué opina de las reformas que-- se están realizando en el campo de la Administra -- ción Pública?

Esta pregunta se juzgó conveniente ponerla. -- Ya que consideramos que por ser empleados guberna-- mental debería tener conocimiento de todas las eta-- pas de la Reforma Administrativa de los cambios y -- los objetivos que busca; pero de acuerdo con lo ob-- servado en los encuestados, podemos decir que la -- actitud de ellos al contestar ésta pregunta la ha -- cían en forma dudosa y en sí parecía que no tuvie -- sen conocimiento de ella, ya que se preguntaban en-- tre sí ¿cuáles reformas?. Pero a pesar de eso se -- dieron los siguientes resultados.

El 68.8% son aquellos que coincidieron que --
eran buenas.

El 9.2% acertadas y regulares.

Hubo personas que las consideraban buenas, pe
ro era conveniente esperar los resultados (3.8%).

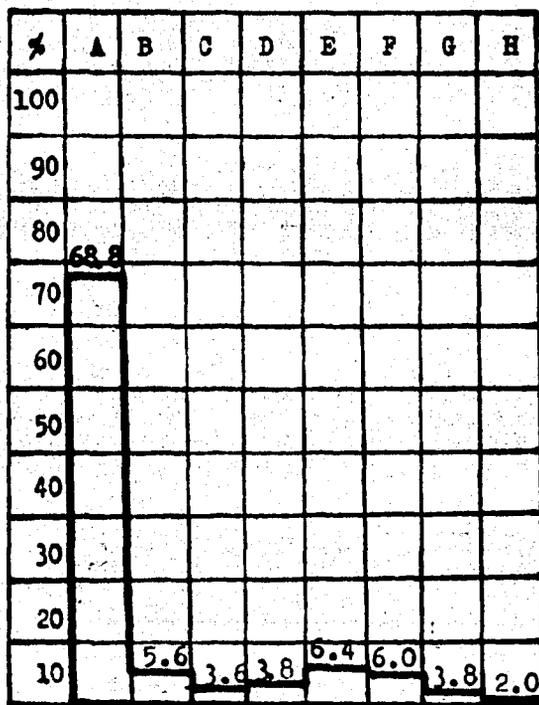
El 12.4% representa a las personas que no las
conocían del todo y por esa misma ignorancia consi-
deraban que sí existen algunas reformas no se lle -
van a cabo. Pensamos que por ésta misma causa, el -
2.0% contestó que no eran suficientes.

El resto (3.8%) no contestó la pregunta.

Pregunta 32.- ¿En las actividades que Ud. de-
sempeña, se han realizado algunos cambios, debido a
la Reforma Administrativa?.

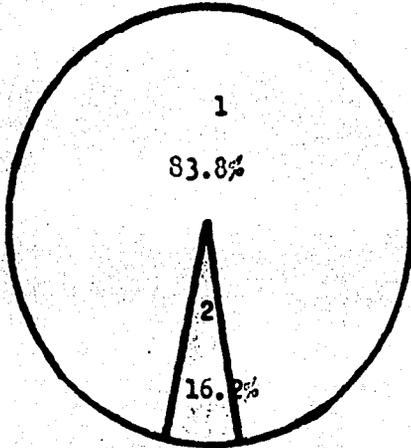
El 83.8% de los empleados entrevistados, juz-
garon que si se han realizado cambios en su área de
trabajo. Detectándose: descentralización de ofici -
nas y personal (69.2%); agilización de los servi --
cios que se otorgan (27.8%); mejor organización y -
administración (2.0%) y los demás no contestaron --
(1.0%), aquí existe cierta contradicción en las con-
testaciones, ya que en la pregunta 12, expresaron -
que existía mala organización y administración. Pen-
samos que ésto se debe a que quieren emitir una imá-
gen que favorezca a las Instituciones Gubernamenta-
les y a ellos mismos. O bien encuentran cierto mejo-
ramiento en la estructura interna o externa del apa-
rato gubernamental.

OPINION DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA



Gráfica 31

- A. Buenas.
- B. Acertadas.
- C. Regulares.
- D. Esperar los resultados.
- E. No las conoce del todo.
- F. No se llevan acabo.
- G. No contesto.
- H. No son suficientes.



Gráfica 32

CAMBIOS DERIVADOS DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA

1. SI

2. NO

- A. Descentralización.
- B. Aguilización de los servicios.
- C. Mejor organización y administración.
- D. No contesto.

CAMBIOS DERIVADOS

%	A	B	C	D
100				
90				
80	69.2			
70				
60				
50		27.8		
40				
30				
20				
10			2.0	1.0

Gráfica 32.1

El 16.2% de la población estudiada considera que dentro de su actividad laboral no se han realizado ningún cambio a pesar de la actual Reforma Administrativa.

C O N C L U S I O N E S

Después de la investigación realizada y una vez hecho el cómputo de los resultados obtenidos hemos podido comprobar la hipótesis que nos plantea mos en un principio. Los resultados obtenidos en este estudio de investigación son los siguientes:

Encontramos que dentro del personal burocrático, se encuentran servidores que aún se encuentran estudiando, por lo que consideramos, que estos se encuentran de paso o bien esperan colocarse en un puesto burocrático con mejor remuneración, al término de sus estudios.

La mayoría de la población burocrática, son personas de edad madura. Detectándose que el sexo femenino es el que más predomina en las oficinas estatales y los estados civiles oscilan entre solteros (as), casados (as), y divorciados (as).

Concluimos que de acuerdo a los porcentajes e interpretación de las gráficas proporcionadas, uno de los problemas que más acaece en el sistema burocrático, es la falta de preparación o capacitación en el servidor público, debido a que existe personal cuyo grado de estudios se encuentra incompleto y además, este bajo nivel de preparación es conservado y cultivado por los servidores públicos, ya que la mayoría de la muestra estudiada, no se ha preocupado por continuar sus estudios, o bien, no trata de superarse, por el estancamiento que se obtiene; por la falta de motivación, dentro del sistema burocrático.

Al observar los porcentajes obtenidos, deduci

mos, que existe cierta facilidad para la obtención de un puesto laboral dentro de nuestro sistema gubernamental -- aclarando que nos referimos a puestos con un bajo nivel jerárquico ---, ya que no se toma en cuenta el grado de estudios que sustentan a los solicitantes. Creemos, que lo antes mencionado le es conveniente a nuestro sistema gubernamental, para poder escusarse, por los sueldos bajos que -- otorgan a los servidores públicos.

Según los resultados obtenidos, nuestro sistema, recibe empleados desde una edad menor a los 18 años y las causas de ingresos de estos servidores públicos son las siguientes:

- Falta de ingreso económico familiar.
- Falta de recursos económicos para costearse los estudios.
- Por realizar el servicio social.
- Por deseo personal.

Hemos mencionado, la falta de preparación -- existente dentro del sistema burocrático. Pero debemos mencionar que tampoco toman en cuenta la preparación técnica-profesional del empleado para otorgarle un puesto dentro del sistema, ya que según la ítem 8, sólo el 9.6% de las personas entrevistadas están preparados para un oficio específico y lo desempeñan en su labor. A su vez existen elementos -- que cuentan con una preparación especial, a los cuales se les asignan actividades ajenas a ella, provocando su estancamiento profesional y frustración -- personal, dando como resultado la apatía y la ausencia del deseo de otorgar un buen servicio hacia el demandante del mismo.

El empleado público manifiesta en su mayoría una insatisfacción por la labor desarrollada, debido a factores como el ambiente, cargas de trabajo - mal distribuidas, deficiencias en la asignación de salarios y puestos, mala e inoportuna información - sobre las prestaciones sociales y capacitación en - los centros de trabajo, así como en el camino de -- las tramitaciones, pues en el más optimista de los - casos se origina duplicidad de funciones.

Comparando lo antes mencionado del burócrata - con otros sectores de la población económicamente - activa; tenemos que los trabajadores al servicio -- del Estado forman el sector social más favorecido, - debido a las prestaciones sociales y económicas de - que gozan, como son: facilidad de vacacionar, via - jando y hospedándose en los medios más cómodos, de - acuerdo a su ingreso salarial; además de otros fac - tores que vuelven codiciada su situación, conside - rando que el punto de atracción común, es el dinero.

La disponibilidad del empleado público para - desempeñar su trabajo, depende de su estado de áni - mo, el cual se ve influido por diversos factores, - siendo estos los siguientes en orden de importancia:

- a. Satisfacción económica.
- b. Problemas familiares.
- c. Ambiente que prevalece en el trabajo.
- d. Lo agradable que le resulta otorgar servi - cio.

Los excesos de trabajo, en muchos casos se -- deben a que todo demandante de servicio se presenta

al finalizar el plazo que se le otorga, ya sea para realizar pagos fiscales o realizar alguna tramitación, por lo que observamos pérdida de tiempo por parte del demandante del servicio al descuidar sus obligaciones.

Los departamentos de selección y desarrollo de personal, no ha sabido dar la orientación adecuada a su personal a través de promociones que motiven en el individuo una satisfacción por su labor para que se sientan identificados con sus funciones.

Por lo que se pudo observar, durante la investigación realizada, encontramos que existen algunas plazas, creadas en ocasiones innecesariamente, ya que según lo establecido por Parkinson, se deduce que cada funcionario crea nuevas plazas, produciéndose el siguiente fenómeno que el trabajo que puede realizar una sola persona lo ejecutan siete, generando un excedente de personal para un mínimo de trabajo, por lo que consideramos que en ciertos casos hay personal innecesario. Ya que el decisor (jefe o funcionario), puede realizar su trabajo sin necesidad de crear numerosas plazas que sólo beneficián a sus amigos, parientes, familiares, etc. Esto se debe a la mala organización existente dentro de las oficinas gubernamentales.

Podemos señalar también que muchos empleados públicos se han conformado con su situación dentro del aparato burocrático o sea que ya no hacen esfuerzo alguno por lograr mejoría, habiéndose acostumbrado a una remuneración raquílica, pero contando con buenas prestaciones.

Notamos que cada 10 empleados, 5 reciben el reconocimiento de sus superiores, esto da como resultado en los servidores públicos, la falta de iniciativa, ya sea por falta de autosatisfacción o porque les hayan robado en alguna ocasión ideas propias, respondiendo por esto a sus actividades de manera maquina, rutinaria e ineficientemente.

Entre los entrevistados, hubo un número de empleados, que expresaron, que su falta de iniciativa y de preparación personal, se debía a que dentro de las oficinas públicas, para otorgar una plaza vacante, no interesa la preparación, capacidad o inventiva que cualquier servidor público puede tener; sino, que el compadrasgo, partidismo, nepotismo, favoritismo, amigismo, etc., son los aspectos que prevalecen para nombrar al nuevo jefe o funcionario.-- Esta es una situación que ya no debe prevalecer; es conveniente lograr por medio de un control estricto de empleados y trabajadores, la desaparición de las plazas ficticias, ya que no desempeñan labor alguna y a su vez entorpecen la agilización de los servicios.

De acuerdo al rectivo 11, se puede observar que las mismas instituciones estatales, no se preocupan por mejorar la falta de capacitación, organización y administración, ya que de las personas entrevistadas, la mayoría esbozarán que no habían recibido ningun curso de capacitación para ingresar a la oficina donde laboran. Además son pocos los que se enteran de los cursos que se imparten, o bien, por la falta de motivación y difusión hacia los mismos, los empleados no se interesan por superarse ni acrecentar sus conocimientos por medio de los cursos organizados por las instituciones encargadas de esa actividad.

Entre los factores que entorpecen el trabajo que realizan los servidores públicos, los más importantes son:

Bajo nivel de salarios, que no es el adecuado para satisfacer las necesidades de los entrevistados, ya que, según los porcentajes de la pregunta 14, el salario más predominante es el comprendido entre los \$ 4,000 a \$8.000 pesos, siendo sólo el 4.8% los que reciben un sueldo más elevado (de \$9.000 a \$10.000), que dista mucho de ser el adecuado, si se toma en cuenta que las instituciones gubernamentales los absorben todo el día, sin dejarles tiempo para dedicarlo a otras actividades remunerativas. Además el nivel de vida en la ciudad de México es muy alto, ya que son muchos los gastos a realizar, como: medios de transporte, alimentación, vestido, vivienda, educación, diversiones, etc. A esto se debe agregar el número de miembros que se mantienen con los sueldos antes mencionados.

Entre los otros factores de entorpecimiento laboral, le siguen: el equipo innadecuado de trabajo; ausencia de políticas definidas; falta de organización y personal capacitado; falta de presupuesto adecuado y retraso en el material necesario.

En la ítem 29, no se proporcionarán alternativas de respuesta por lo que, fueron los propios entrevistados los que dieron las sugerencias para mejorar su área de trabajo. Entre las acciones sugeridas a desarrollar o mejorarse fue promover los incentivos y motivaciones (26.4%); mejorar la administración y la coordinación de los servicios (25.2%); mejorar el equipo y mobiliario (12.6%); aumentar el presupuesto (8.6%); procurar la capacitación del --

personal (8.0%) y ocupar puestos que esten de acuerdo a los estudios que se sustenten (6.6%). Aquí se puede observar la estrecha relación entre la hipótesis que originó este estudio y las sugerencias -- proporcionadas por los entrevistados.

Al analizar la frecuencia con que se practican las actividades recreativas de la pregunta 30, se dedujo lo siguiente:

- El bajo ingreso económico de los empleados públicos, no les permite asistir con cierta frecuencia a discotecas, conciertos, ir de compras semanalmente o participar en juegos de mesa, por carecer de dinero. Por esta razón los servidores públicos, hacen uso de la televisión, el cine y la radio para olvidarse de su actividad enajenante. Y aunque la práctica de los deportes le es más beneficioso que los medios de comunicación antes mencionados, éstos es desarrollado con una frecuencia mínima.

- La falta de preparación personal también es notoria, ya que la frecuencia con que se practican las actividades culturales mínima. El empleado público no se interesa por asistir a conciertos, conferencias, museos, etc. A lo anterior se debe agregar la falta de difusión de dichas actividades y la ausencia de técnicas de motivación hacia los empleados públicos para que asistan a esas actividades -- recreativas culturales.

A su vez se detecto algo a su favor, la lectura semanal de libros reporto el mayor porcentaje, aunque no se sabe el tipo de lectura preferida.

- Las creencias religiosas juegan un papel --

importante dentro de los servidores públicos, ya -- que se reporto un porcentaje muy alto en la frecuencia semanal.

Con respecto a los cambios que se han originado por la Reforma Administrativa se observó con -- tradición en las respuestas recibidas. Mientras -- los jefes con jerarquía mayor expresaron que la agilización de los servicios y la descentralización de los mismos eran uno de los cambios más notorios e -- importantes; los empleados de ventanilla dieron a -- conocer que no tenían conocimiento sobre todos los -- aspectos que comprende la Reforma Administrativa, -- por lo cual, la consideraban buena pero que no ha -- bían observado ningún cambio, por lo que era conveniente esperar los resultados de la misma.

El Trabajador Social, es un elemento más de -- la burocracia, por lo que se encuentra en la misma -- situación que cualquier empleado público. Cuenta -- con una preparación específica, la cual no ejerce -- dentro de sus actividades laborales; su ingreso económico es bajo y no trata de salir de sus estancias -- burocráticas. Claro esta que no hay que menospreciar las diferentes actividades que realizan -- algunos dentro de las distintas instituciones gubernamentales.

Por último diremos, que indudablemente a este sistema social podría dársele menos volumen y obtener mayor eficacia en la administración, pero -- para esto es necesario partir del análisis de la -- esencia del problema y realizar cambios en donde -- conviene hacerlos.

Por lo que se ha podido observar, la proliferación de la burocracia es combatida de manera di --

recta, actuando sobre los síntomas. Y lo correcto - sería profundizar más allá de la apariencia superficial, pero consideramos que los investigadores -- que se han dedicado a dicha finalidad no tienen la necesaria paciencia requerida o bien, no le han dado la importancia que merece, el estudio de la burocracia.

Por todo lo antes mencionado, concluiremos -- este estudio de investigación, diciendo, que como -- tantas otras plagas sociales, la burocracia ha sido y seguirá siendo combatida, por todos los partidos-políticos, por todas las doctrinas y por todos los regímenes; pero a pesar de estar desprovista de -- aliados y enfrentarse a ejércitos de adversarios, -- la burocracia subsiste y se desarrolla. Por lo que se impone montar guardia deseando que no se concrete aquel pensamiento de Andre Peitte, que decía: -- "Las sociedades nacen en la religión y mueren en la burocracia".

SUGERENCIAS

Las consideraciones que a continuación se presentan fueron realizadas en base a la investigación desarrollada, y, a las conclusiones obtenidas.

Las sugerencias que se proponen al término de este estudio de investigación, son:

Consideramos necesario la implantación de técnicas de concientización, que en forma periódica se brinden al empleado público para que adquiera una conciencia crítica sobre su función laboral y así pueda considerar la responsabilidad e importancia que el buen desempeño de su trabajo tiene para su imagen y para el demandante del servicio.

Es necesario que en los departamentos encargados de la selección de personal, se tome en cuenta la preparación de los solicitantes y estos sean ubicados en el área de trabajo donde puedan desempeñar actividades que esten de acuerdo a su profesión o grado escolar.

Es conveniente la aplicación de técnicas de motivación en los empleados públicos, que los inciten al mejoramiento de sus funciones laborales.

Con respecto a la monotonía de sus tareas expresado por los entrevistados, es conveniente la rotación de puestos, por lo menos cada año, y que cada persona, al que se le asigne un nuevo puesto, realice un informe de las condiciones de como se le entregó el puesto asignado. Esto motivaría a los empleados a esforzarse por realizar bien sus funciones, ya que se reportaría el papel desempeñado por cada empleado en los puestos asignados.

Por lo que sería conveniente la aplicación de cursos de actualización y orientación para dar a conocer los puestos y las funciones rotativas que en forma seriada les tocaría desempeñar.

Los departamentos de fisusión cultural debenhacen uso al máximo de todos los medios disponibles para motivar a los empleados públicos, a que se interesen por cursar los programas de orientación cultural y educacional que se impartan dentro de las oficinas públicas.

Para ésto, sugerimos que estos cursos sean -- tomados en forma conjunta, o sea, empleado y jefe; -- con objeto de que los primeros sientan que no son -- los unicos obligados__ por su nivel jerárquico__, a cursar los programas que se desarroyen. Ésto pro -- porcionaría un ambiente de igualdad temporal y mayor comunicación.

Es necesario la aplicación de tests y entre -- vistas en los futuros aspirantes a ocupar un puesto burocrático. Con el objeto de detectar los intere -- ses y aspiraciones de los mismos y si se conjugan -- con su deseo o necesidad de trabajar dentro de una oficina gubernamental. De esta manera se mejoraría -- la calidad del personal, ya que sólo se aceptarían -- aquellos que estén capacitados o puedan ser prepa -- rados para poder desempeñar, con buen éxito su función como servidores públicos.

Sobre las cargas de trabajo que ocasionalmen -- te tienen los empleados, es necesario que se lleven a cabo estudios de organización y administración de servicios, cuyo objetivo sería, mejorar la distribu -- ción y fluides de los mismos y así, evitar que los --

servidores públicos atiendan de mala forma a los -- demandantes.

Por lo que a su vez, es también necesario la -- instalación de casetas de información con personal -- bien capacitado, con objeto de evitar que los em -- pleados pierdan su tiempo orientado a demandantes -- que no requieren de sus servicios.

Es sumamente importante que desaparezca el -- amigismo, compadrazgo, partidismo, favoritismo, etc., cuando se trate de otorgamiento de plazas vacantes, Ya que esto perjudica e incrementa el estacamiento y frustración de los empleados que por derecho -- (antigüedad, capacidad, experiencia), les corres -- pondría ocupar un puesto con jerárquia mayor.

Por lo que sugerimos que el departamento de -- desarrollo de personal sea el encargado de ver si -- es conveniente la creación de nuevas plazas y el -- otorgamiento de las mismas esten dentro de su res -- ponsabilidad laboral. Estó contribuiría a evitar la sobre población burocrática, que en algunos de los -- casos es innecesaria.

Es conveniente que se tome en consideración -- la descentralización de los servicios hacía los es -- tados, esto favorecería a ambas partes. Por un lado, los demandantes de provincia tendrían facil acceso -- a su entidad correspondiente y no vendrían a la ciu -- dad de México a saturar las cargas de trabajo de -- los empleados públicos. Por lo cual las oficinas -- públicas de la metropoli sólo se encargarían de -- atender a los usuarios del Distrito Federal, que ya de por si es bastante la sobre población existen -- cial.

Sugerimos que se haga uso de los medios de información disponibles, con objeto de crear un boletín informativo, en donde se den a conocer las actividades específicas que un Trabajador Social puede desempeñar dentro de las diferentes instituciones (públicas, descentralizadas privadas, etc.), y a su vez se de a conocer la disciplina social, el valor jerarquico que el corresponde y sobre todo se enfatice sobre la importancia de hacer uso de los Trabajadores Sociales como científicos sociales.

Sugerimos la creación de campañas tendientes a cambiar de actitud e imagen negativa que el causante tiene de los empleados públicos. La actitud del servidor público cambiaría si se llevan a cabo motivaciones, incentivos hacia el burocrata. Además mejorar la organización y administración para agilizar el funcionamiento de las instituciones gubernamentales.

Todo esto daría como resultado que los servicios fueran más rápidos y eficientes, por lo que el causante poco a poco cambiaría la imagen negativa del servidor público. Por lo tanto habría una tendencia a reconocer el trabajo del empleado público por habersele brindado una atención rápida y eficiente. Bien sabemos que todo esto no se podrá hacer de un día a otro, sin embargo, hay que sentar las bases para la implantación de un nuevo sistema para servir al público, que al fin y al cabo es la fuente de ingresos, siendo por esto, digno de mejor atención, ya que por medio de sus contribuciones está impulsando el mejoramiento del país en sus aspectos socioeconómicos.

Dentro de estas campañas pro-beneficio de cam

biar la imagen burocrática, pensamos que se puede situar al Trabajo Social, como coordinador o supervisor de las actividades a realizar.

Quizá son muchas las sugerencias que se podrían dar para la solución del problema, aquí en análisis, pero hay que tomar en cuenta que una estructura tradicional no se puede cambiar de un día a otro. Por lo que se podría decir que no existen soluciones categóricas inmediatas para el problema burocrático. Ya que desde que empezó la proliferación de los servidores públicos, se inició el estudio de su desarrollo constante para poder controlarlo. Pero el hecho es que a subsistido a pesar de los constantes ataques anti-burocráticos. Por lo que se podría disipar aquella creencia mística, que pensando en la supresión de las oficinas, un periodista, en octubre de 1956, dijo: " El burocrata será para nuestros nietos, un personaje de leyenda ".
¡ Que ilusión fatal !.

B I B L I O G R A F I A

- ALEGRIA PAULA. Manual del Trabajo Social.
Edit. Seno, México, 1971.
- ANDER EGG, Ezequiel. El Trabajo Social como acción liberadora. Edit. Ecro, Buenos Aires, 1976.
- ANDER EGG, Ezequiel. Historia del Trabajo Social.
Edit. Ecro, Buenos Aires, -- 1975.
- ANDER EGG, Ezequiel. Introducción a las Técnicas de Investigación Social. --
Edit. Humanitas, Buenos Aires, 1976.
- ANDER EGG, Ezequiel Diccionario de Trabajo Social
Edit. Ecro-Ilph, Buenos --
Aires, 1974.
- BLAW, Paul M. La Burocracia en la Sociedad Moderna. Edit. Paidós, México, 1974.
- CAMARENA NAVARRO, Francisco Javier. Algunos aspectos en la integración de un Servidor Público. Tesis, F.C.P., UNAM. --
México, 1968.
- CORDOVA, Arnaldo. La Política de Masas de Cardenismo. Edit. Era, México, 1974.

- CROZIER, Michell. El Fenómeno Burocrático.
Edit. Amorrutu Editores, Buenos Aires, 1969.
- CHINOY, Ely. La Sociedad.
Edit. F.C.E., México, 1969.
- GALLARDO, Ma. Angeli
ca. La Praxis del Trabajo Social
en un Dirección Científica.
Edit. Eco, Buenos Aires, 1974.
- GORTARI, Ely de. El Método Dialéctico.
Edit. Grijalbo, México, 1970.
- HOLQUIN QUIÑONES,
Fernando. Estadísticas Descriptivas -
(Aplicación de las Ciencias -
Sociales). Edit. UNAM., Méxi-
co, 1972.
- JACOBY, Henry. La Burocratización del Mundo.
Edit. S. XXI, México, 1972.
- KISNERMAN, Natalio. Servicio Social de Grupo.
Edit. Humanitas, Buenos Aires,
1976.
- LIMA, Boris. Epistemología del Trabajo So-
cial. Edit. Humanitas, Bue -
nos Aires, 1975.
- LUDWING VON, Moises. Burocracia.
Edit. Biblioteca de la Liber-
tad, Madrid, España, 1973.

- MENDIETA Y NUÑEZ, Lucio. Sociología de la Burocra-
cia. Edit. Instituto de -
Investigación Social, --
UNAM., México, 1969.
- PARDINAS, Felipe. Metodología y Técnicas de
Investigación en Ciencias
Sociales Edit. S. XXI, --
México, 1971.
- PARKINSON NORTHCOTE, C. La Ley de Parkinson.
Edit. Ariel, Barcelona --
España, 1974.
- ROJAS SORIANO, Raúl. Guía para realizar Inves-
tigaciones Sociales. Edit.
UNAM., México, 1978.
- SAUVY, Alfred. La Burocracia.
Edit. Universitaria, --
Buenos Aires, 1976.
- SECRETARIA DE LA
PRESIDENCIA. Boletín de Estudios de Ad-
ministración. C.G.E.A.,
México, 1970. Nos. 8 y 10.
- TECLA J., Alfredo. Teoría, Métodos y Técnicas
en la Investigación. Edit.
Cultura Popular, México -
1977.
- TENORIO HERRERA,
Ma. del Carmen. Orígenes y Desarrollo del
Trabajo Social en México.
Tesis, ENTS. UNAM., Méxi-
co, 1978.

VARIOS AUTORES

El Feudalismo.

Edit. Ayuso, Madrid, 1973.

VARIOS AUTORES.

Las Ciencias Sociales. Las Humanidades en el Siglo XX.

Edit. Dirección General de Difusión Cultural, UNAM., México 1976.