

01521
4a



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN A LA SUPERACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO EN INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

TRABAJO RECEPTACIONAL
SEMINARIO DE ÁREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL
" MERCADOTECNIA SOCIAL "

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTAN:

VERÓNICA ALCANTARA OLMOS
ETSON G. RAMÍREZ ALARCÓN
ROSA TORALES GONZÁLEZ

DIRECTOR:
LIC. MARCO FLAVIO ISLAS LEAL LÓPEZ

MÉXICO, D.F.

2003.





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

b

GRACIAS A DIOS

Por brindarme la oportunidad de ser y existir.

GRACIAS A MIS PADRES:

Por su esfuerzo, amor, comprensión y apoyo durante toda mi
trayectoria.

Sobre todo por que siempre han estado presentes, en los buenos y
en los malos momentos, brindándome fuerza y seguridad.

GRACIAS A ROSA Y ETSON:

Por su apoyo, compañía, sus buenos consejos y por estar siempre
con una palabra de aliento cuando los e necesitado.

Verónica Alcántara Olmos

A mis Padres:

-¡La victoria se acerca ya!- Un resplandor
en mi mente, vislumbra el advenimiento
de una nueva época.

Les doy las gracias por las batallas que
con gran fuerza y firmeza me ayudan a
ganar, por que en las derrotas, con
sabiduría y amor me ayudan a asimilar.

Todo esto y mucho más, han hecho de
mi un hombre libre, y con toda
seguridad les digo...

¡La victoria se acerca ya!.

A mis hermanos:

-Mi hermano, mi amigo-
A través de momentos felices y tristes,
a mi lado te encuentras.
Yo se que estarás ahí, a través de los años,
y yo estaré para ti por siempre.

A mis amigas y amigos:

Porque compartimos sueños, emociones,
anhelos y amores. Disgustos, tristezas,
aventuras y muchas simplezas de la
vida.

Y es que solo tú, un día cualquiera, no se
como ni con que pretexto, traerás un
grato recuerdo a mi mente siempre.

Etson Genaro Ramírez Alarcón

¶ Dios por ser mi mejor amigo
y acompañarme siempre.

¶ mis papás por su amor
y por lo fuerte que me hacen.

¶ mi Tío por su amor
por confiar en mí...
y por su dulce recuerdo y compañía.

¶ mis hermanos y sobrinos.

Pato

Me tienes en tus manos
y me lees lo mismo que un libro.
Sabes lo que yo ignoro
y me dices las cosas que no me digo.
Me aprendo en ti más que en mí misma.
Eres como un milagro de todas horas.
Como un dolor sin sitio.
Tú eres como mi casa.
Eres como mi muerte, amor mío...

Gracias.

Jaime Sabina
Poeta, nuevo cuento de poema

Vero y Elean

Compañero te desvela
la misma suerte que a mí
prometiste y prometí
encender esta candela

Con tu puedo y con mi quiero vamos juntos...

Mario Benedetti
Antología Poética

Índice

Intención	3
Introducción	4
Justificación	7
Planteamiento del Problema	10
Metodología de la investigación	13
I. Marco Teórico Referencial	17
1.1 Corrientes Sociológicas	17
1.2 Burocracia	12
1.2.1 Características de la Burocracia	26
1.3 Antecedentes de la Burocracia en México	29
1.3.1 Burocracia en la Época Prehispánica	29
1.3.2 Burocracia en la Época Colonial	30
1.3.3 Burocracia en la Época de Independencia	31
1.3.4 Burocracia en la Época Revolucionaria	31
1.3.5 Burocracia en la Época Posrevolucionaria	31
1.4 Sindicalismo	32
1.4.1 Relación Estado – Sindicatos	32
1.4.2 Relación Sindicato –Empleados	32
1.4.3 Sindicatos y la Burocracia	33
1.5 Corrupción	35
1.6 Situación actual del Servicios Público	37
II. Trabajo Social	44
2.1 Desarrollo del Trabajo Social	44
2.2 Funciones de Trabajo Social	51
2.2.1 Las áreas de intervención del Trabajo Social	52
III. Mercadotecnia Social	58
3.1 Naturaleza de la Mercadotecnia Social	58
3.1.1 Función de la Mercadotecnia Social	60
3.2 Calidad en el Servicio	62
3.2.1 ¿Qué espera la gente?	62
3.2.2 Satisfacción de Usuarios	63
3.2.3 Resistencia al Cambio	65

3.3	Calidad	68
3.3.1	Orígenes y Tendencias de la Calidad	68
3.3.2	Aportaciones de la Calidad	71
3.4	Relación entre la Mercadotecnia Social y Trabajo Social	75
3.4.1	Comunicación como un medio para el cambio social	76
3.4.2	Los Cambios en el concepto del trabajo	77
IV.	Información estadística para la Propuesta	81
4.1	Sondeo	87
4.1.1	Metodología para la aplicación del sondeo	87
4.1.2	Resultados del Sondeo	88
V.	(Propuesta) Guía para el Bienestar Compartido	92
	Sugerencias	122
	Conclusiones	123
	Anexos	124
	Bibliografía	130

Intención

El trabajo recepcional "Promoción para la superación de los Servidores Públicos en Organismos Gubernamentales", es una propuesta realizada por Verónica Alcántara Olmos, Etson G. Ramírez Alarcón y Rosa Torres González con el objetivo de desarrollar una guía para el cambio en la prestación de los servicios que ofrecen las Instituciones Gubernamentales en el Distrito Federal el cual esta orientado a proporcionar la satisfacción personal del Servidor Público, proporcionándole la capacitación y los medios adecuados, para el mejor desempeño laboral proyectando un servicio con calidad que será percibido por el usuario y en el cual se fomentara también un sentido de corresponsabilidad, para garantizar así la mejora constante en la Administración Pública.

Introducción

Este trabajo es el resultado del proceso enseñanza aprendizaje durante la formación profesional de la licenciatura en Trabajo Social, así como de haber cursado el diplomado Mercadotecnia Social segunda promoción, que es la vía elegida como forma de titulación porque consideramos que es una herramienta que nos permitirá enriquecer los conocimientos, las habilidades, destrezas y actitudes propositivas que adquirimos durante la licenciatura, ya que los constantes cambios en la sociedad exigen nuevas formas de acción, por lo que es necesario actualizarse y hacer uso de los recursos que aportan otras profesiones y que nos permitirán actuar con propuestas de intervención en problemáticas sociales.

El desarrollo del presente trabajo recepcional esta basado en el estudio de los aspectos generales de la "Burocracia" "Sindicatos" y "Corrupción", los cuales consideramos son factores esenciales que influyen en las condiciones estructurales donde se desenvuelve el servidor público. Por otro lado, el estudio del "Trabajo Social" y su intervención, el estudio de la "Mercadotecnia Social" como una herramienta de apoyo al trabajo social y la influencia de diferentes corrientes filosóficas derivadas de procesos administrativos que buscan eficientar la calidad en los procesos y el servicio, los cuales derivaran en la elaboración de una Guía para el Bienestar Compartido

Capitulo I.- En el primer capitulo abordamos los temas de la Burocracia, Sindicatos y Corrupción y en los cuales los problemas detectados son varios, tales como la falta de cultura laboral, capacitación y educación en los servidores públicos para desempeñar con eficiencia su trabajo, las situaciones generadas por los sindicatos que han perdido de vista la causa principal de su origen, etc., y que por lo tanto hacen pensar que una alternativa inmediata y fácil para eludir la odisea e incomodidad de enfrentar un trámite burocrático en las instituciones de gobierno, es la aportación económica clandestina, entiéndase mordida o corrupción. Lo cual se refleja en la imagen que la mayor parte de los usuarios tenemos de los servidores públicos percibiéndolos como personas que carecen de excelencia, eficiencia, calidad y oportunidad en el servicio y a los cuales despectivamente se las llama Burócratas.

También podemos detectar la necesidad de transparencia en la actuación del Servidor Público ya que de la decisión de altos cargos públicos depende en muchas ocasiones el bienestar de la ciudadanía, la inversión en programas sociales y las ofertas que se pueden presentar bajo esas circunstancias, consistentes en beneficios personales que son demasiado grandes para cualquiera.

Capitulo II y III.- En estos capitulos abordamos el Trabajo Social: sus funciones, las áreas de intervención, metodología, etc., y de la misma forma con la Mercadotecnia Social, se hace un acercamiento a sus funciones así como de los orígenes y tendencias de la Calidad, conceptos que resultaran de mucha utilidad para lograr los objetivos deseados que aunque comúnmente son conceptos más conocidos en ámbitos administrativos, en este capítulo en el apartado de Trabajo Social Y Mercadotecnia Social veremos, como la segunda sirve de herramienta al Trabajo Social ayudando y complementando la intervención.

Dichas condiciones nos proporcionan un campo de acción en el cual podemos intervenir como trabajadores sociales utilizando a la mercadotecnia social como una herramienta más que cree en la calidad y la excelencia, por lo que en estos capítulos se desarrollan apartados dedicados al Trabajo Social y a la Mercadotecnia Social y la forma en como se complementan una a la otra ya que la Mercadotecnia Social se convertirá en una herramienta importante para el logro de nuestros objetivos.

Capitulo IV.- La información estadística en la que se encuentra fundamentado el desarrollo de esta propuesta y que se encuentra en este capítulo esta compuesta primeramente por documentos proporcionados por la Secretaría de Contraloría y desarrollo Administrativo (SECODAM), la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) así como de el Sondeo realizado entre el público usuario de las diferentes Instituciones Gubernamentales. Así como la interpretación de los mismos para la obtención de dicha propuesta.

Capitulo V.- Por lo tanto la propuesta que presentamos en este trabajo recepcional derivado del Seminario de Áreas Sustantivas en Trabajo Social "Diplomado en Mercadotecnia Social" segunda promoción, es una Guía de aplicación practica que tiene como objetivo dar inicio a los cambios que en la actualidad la administración pública requiere.

Por la naturaleza de nuestra propuesta los principales sujetos de intervención los encontramos en el: Servidor Público en activo (sindicalizado y no sindicalizado), Servidor Público de nuevo ingreso a través de la sensibilización con respecto a un cambio de actitudes, por medio de un proyecto de capacitación y de fomento al reconocimiento de las capacidades y habilidades individuales, que promuevan la superación constante.

Con respecto a los usuarios son incluidos principalmente porque son la razón de existir de los servidores públicos, son los que padecen directamente las irregularidades y también quienes las fomentan.

La excelencia en el servicio no es un camino fácil, ya que requiere un cambio de actitud de todos los individuos que conforman el sector público.

Conscientes de que el proceso para obtener la calidad en las organizaciones no se limita a un simple enunciado de principios; si no que su fundamento se basa en un gran número de teorías y metodologías para iniciar procesos de cambio; realizamos este esfuerzo para iniciar dichos procesos, y destacar que no se encontrarán en libros como "recetas" o "formulas mágicas". Que para lograr un buen resultado, independientemente del enfoque, estilo o nombre que adquiera el proceso, la calidad siempre necesita un estímulo, ese empujón que incentiva y hace mover al gran músculo burocrático, y los resultados reflejaran los valores de los individuos.

Justificación

Inmersos en una sociedad cuya movilidad nacional e internacional, nos enfrenta a nuevos retos y a problemas de una diversidad cada vez más compleja, nos vemos obligados a contar con un gobierno dirigido por servidores públicos más preparados, que hagan posible su participación e intervención en los diversos problemas de la sociedad de manera profesional, pero aun más importante es que el servidor público cuente con un sentido humano que lo ayude a reflexionar sobre la realidad y poder percibir y contactar de manera crítica y reflexiva la realidad del usuario que le solicita su intervención, y que a su vez es parte de su propia realidad ya que el servidor público no es un ente aislado y es receptor directo de todas las problemáticas generadas por nuestra compleja sociedad.

Es por eso que la importancia del trabajo social para esta propuesta radica en que entienda al Servidor Público como un ente biopsicosocial, que debe estar en armonía con su entorno para poder vivir y desarrollarse adecuadamente y para lograrlo, el trabajador social debe ser consciente de que los problemas en los cuales puede y debe intervenir son consecuencia de una determinada situación o carencia no atendida y que a su vez forma parte de un todo, entiéndase diversas problemáticas que se interrelacionan.

Lo interesante del Trabajo Social es que, "aunque los problemas sociales no se presentan aislados, si no que al ser interdependientes y unos condicionan a los otros, esto no impide que el criterio de atención sea amplio, es decir la intervención tendrá en cuenta de manera integrada, la globalidad de los problemas y señalara prioridades, según el motivo de intervención."¹

Hablando de la relevancia del Trabajo Social en esta propuesta a continuación se presentan algunos principios que se citan en el libro de Ezequiel Ander -Egg, Que es el Trabajo Social :

- El trabajo social es un servicio profesional basado en el conocimiento científico y en la destreza en las relaciones humanas, que ayuda a los individuos, solos o en grupos a obtener satisfacción social y personal e independencia.²

¹ Martínez Carmen Rubi. Introducción al Trabajo Social. Escola Universitaria de Treball Social. Col·lecció Monografies-4. Llar del llibre, S.A. Barcelona España. Junio 1989

² Walter A. Friedlander, Introducción to social Welfare, 3a ed., Prentice Hall, New Jersey. 1968. , en Que es el Trabajo Social, de Ander -Egg

- Podríamos definir al Trabajo Social como una profesión cuya finalidad es lograr, a través de su utilización, el desarrollo y el crecimiento de las potencialidades del hombre, capacitándolo para tomar conciencia acerca de su problemática vital, proyectándose hacia su solución mediante la utilización de los recursos personales y sociales.³
- El Trabajo Social es una profesión que se plantea influir sobre determinadas situaciones problemáticas, utilizando determinadas técnicas, para producir un cambio.⁴

Los principios antes mencionados ponen de manifiesto las características del Trabajo Social como forma de promover el bienestar social y lo cual justifica la intervención para lograr el equilibrio biopsicosocial del individuo.

- Fomentar el propio esfuerzo como medio para desarrollar en el individuo el sentimiento de confianza en sí mismo y su capacidad para afrontar responsabilidades
- Promover oportunidades para una vida más satisfactoria en las circunstancias particulares en las que se encuentran los individuos, los grupos o las comunidades.⁵

Estas son algunas de las citas que se mencionan como Principios filosóficos o ideológicos, y son las que más representan la propuesta que aquí se plantea: La promoción y la superación de los servidores públicos, a través una adecuada capacitación que lo lleve al cambio de actitud basándose en la confianza personal y en la institución a la que se pertenece.

Como ya se menciona el Trabajo Social se apoya en métodos y herramientas que contribuyen para poder realizar una adecuada y oportuna intervención.

En este caso la Promoción Social como método y la Mercadotecnia Social como una herramienta, ya que la Promoción Social desarrollará acciones de capacitación, asesoría y educación social que tienen como fin último la organización comprometida de un sector, grupo o población (servidores públicos) en un proyecto social (Guía para el Bienestar Compartido) para atender sus demandas o necesidades. Además de la apertura de espacios que generen y consoliden la relación gobernantes – población. Es decir, la finalidad que busca la Promoción Social en este trabajo es solucionar los problemas de desarrollo personal y profesional.

³ Luis Romero Fernández, La contribución del Trabajo Social al desarrollo agrícola del país, Quezaltenango, 1976, en Que es el Trabajo Social, de Ander - Egg

⁴ Teresa Potzeczanski, Logica y relato en Trabajo Social, Humanitas, 1973, en Que es el Trabajo Social, de Ander - Egg

⁵ Naciones Unidas: III Estudio internacional sobre formación para el Servicio Social, 1958, en Que es el Trabajo Social, de Ander - Egg

Por su parte la Mercadotecnia Social nos permitirá una mejor comprensión del Servidor Público y su entorno, por lo tanto se logrará un acercamiento eficaz, para conducirlo al conocimiento de sus habilidades y capacidades a nivel personal y grupal por medio de una adecuada capacitación y como consecuencia se conseguirá un mejor desenvolvimiento profesional ya que además el concepto de calidad se convertirá en un modo de vida.

Planteamiento del problema

Servidor público es un concepto que generalmente se asocia con una persona atenta, amable que desempeña su trabajo con responsabilidad y consiente de que su trabajo es prestar atención a los usuarios sin solicitar o aceptar "mordidas".

Desafortunadamente la mayor parte de las personas difícilmente encuentran estos atributos en un Burócrata aun cuando son la misma persona, sin embargo el motivo de esta situación no es totalmente culpa de los caracteres de algunas personas que se encuentran dentro de este ambiente laboral, si no que se ha visto acentuada por otros aspectos tales como la corrupción, la forma en como los trabajadores viven esta situación es padeciendo los constantes cambios que se dan en el gobierno con cada sexenio o cada vez que algún periodo se termina e inicia ya que generalmente los cargos directivos se asignan a amigos o familiares o personas que comúnmente no tienen experiencia en esas áreas y por lo tanto no saben desenvolverse en su nuevo empleo, además si tenemos en cuenta que con cada cambio se reemplazan las formas de hacer las cosas, provoca confusión e inestabilidad tanto en procesos como en las propias personas.

Por su parte los sindicatos, aunque su labor es la de defender a los trabajadores y sus derechos, no podemos decir que su trabajo ha sido siempre en beneficio de ellos, ya que inevitablemente también han enfrentado situaciones difíciles a causa de malos dirigentes, en ese sentido es evidente que en muchas ocasiones los dirigentes o las personas que se encuentran en puestos directivos con el fin de asegurar una carrera en asenso establecen relaciones ya sea con personas que se desenvuelven dentro de la política, como con empresarios cayendo en una cadena de favores en las que comúnmente el trabajador es el menos beneficiado.

Sin embargo en cuanto a los sindicatos no podemos negar que se dan situaciones extremas que contribuyen con el problema de la burocracia, haciéndose evidente en situaciones de sobreprotección, solapando a aquellos trabajadores que no están dispuestos a dar un poco más de dedicación, compromiso y responsabilidad en su trabajo.

La misma burocracia si la entendemos como un sistema organizacional que ha sido rebasado en su capacidad por el número creciente de habitantes, demanda de servicios ,etc., sin olvidar que el sistema no da mucha libertad de acción y tampoco en la toma de decisiones, tampoco existe el reconocimiento a las habilidades y capacidades individuales.

En cuanto al nivel de preparación, podemos decir que los bajos niveles son en definitiva uno de los aspectos más importantes ya que aunado a las características del sistema burocrático , contribuyen a que el desarrollo de las actividades diarias de su empleo sean monótonas y tediosas y sin la motivación de poder ser promovido a un mejor puesto, aunque la falta de una mejor preparación o cursos de actualización son causa de que algunas personas le teman al compromiso que significa el tener un puesto de mayor responsabilidad.

La situación económica del país, así como los bajos niveles de preparación disminuyen las posibilidades de mejores oportunidades de empleo, por lo tanto si los servidores públicos no se encuentran muy a gusto en sus empleos, prefieren quedarse en la comodidad de un empleo que le proporcione cierta seguridad económica, prestaciones, etc., aunque éste no le proporcione satisfacciones profesionales y personales.

Como consecuencia tenemos que estos aspectos en conjunto con problemas o dificultades personales llevan al servidor publico a tomar una actitud de indiferencia y falta de un sentido de identidad y pertenencia hacia la institución en la que se desempeña y haciéndose un ser característico al cual se le identifica como "Burocrata", con los atributos que esta palabra trae consigo.

Esto afecta todos los procesos y puntos de contacto directo o momentos de verdad entre el ciudadano y el servidor público, acarreado el estigma de la burocracia y por lo tanto la ausencia de confianza de la población, para con cada una de las instituciones, funcionarios y servidores que conforman el sector público, repercutiendo en la misma Institución y sociedad en general.

Esto da origen a la forma en que los Usuarios o población demandan la satisfacción de sus necesidades esenciales, generando tensión en la relación entre Usuario y Servidor Público, fomentando los malos hábitos burocráticos como la mala actitud y la corrupción y por consiguiente formando parte del problema.

Pero ¿Actualmente contamos con Servidores Públicos que apoyen el Desarrollo Social?. La Burocracia y corrupción que se presentan a diario en la Administración Pública ofrecen un panorama no muy alentador para el desarrollo de la población y de los mismos servidores públicos. Los Sindicatos también constituyen un factor para los problemas que enfrenta la administración pública, ya que los principios morales y los objetivos legítimos, que tubo al iniciarse, han quedado rebasados.

Esto nos enseña como las instituciones se deterioran y al final se pudren si no están adecuadas a nuevos tiempos. Es indispensable iniciar el cambio a través de una reestructuración en la organización, evitando exceso de personal y el mantenimiento de puestos obsoletos, así como modernizar y agilizar los procesos de atención al público, entre muchos otros, y para lograr esto es indispensable la Promoción a la Superación del Servidor Público.

Por lo tanto nuestros esfuerzos deben centrarse en lograr un cambio de actitud tanto en servidores públicos como en usuarios y conseguir que el burócrata sea identificado como una persona preparada es decir un Servidor Público y los atributos que lleva consigo.

**TESIS
CON
FALLA DE
ORIGEN**

Metodología de la investigación

Etapa I: El Conocimiento

Investigación Descriptiva:

La metodología de investigación que se realiza para la elaboración de esta propuesta es de carácter descriptivo, ya que el objetivo es analizar las características de una realidad dada en la cual se encuentra inserto el servidor público, con el propósito de establecer "uniformidades y generalizar sobre un hecho (caracterizar a la población inmersa en un sistema organizacional disfuncional llamado burocracia). Utilizando básicamente la encuesta cuantificando los hechos que describe".⁶

Investigación Documental

Se captó información relevante obtenida de textos referentes al tema, experiencias e información empírica disponible, así mismo artículos periodísticos, consultas via Internet, etc. La información obtenida de esta investigación facilitó la identificación de los principales factores que contribuyen en dicha problemática proporcionando su comprensión y por lo tanto la acción del Trabajo Social por medio de una propuesta de intervención orientada a la Superación del Servidor Público.

Elaboración del Marco Teórico Referencial

Es de carácter empírico ya que la información que en el marco referencial se maneja se refiere a aspectos inmediatos y externos del fenómeno burocrático y no se apega a una teoría en donde se encuadre el proceso de investigación. Sin embargo cabe mencionar que la corriente sociológica que más se apega esta propuesta es la Estructural – Funcionalista ya que " esta corriente plantea que la vida social es ante todo un sistema de funciones estables y reguladores que forma una estructura la cual define los límites de los comportamientos.

La estructura funcional es una organización de los elementos sociales para controlar y cumplir con la satisfacción de las necesidades planteadas para la supervivencia de la colectividad así constituida."⁷

"La investigación empírica es de gran utilidad cuando se quieren realizar diagnósticos sobre determinados problemas a fin de formular planes y programas de acción."⁸

⁶ Kiszerman Natalio, "El Método de investigación" Ed. Humanitas, Buenos Aires 1987, Pág. 52

⁷ Meave Etna, "Construcción Teórica: Trabajo Social (Sistematización)" Ed. Itme, México 1999, Pág. 21-22

⁸ Rojas Soriano Raúl, "Investigación Social: Teoría y Praxis" Ed. Plaza y Valdez, México 1993, Pág. 157

Esto se apega al proceso de investigación ya que en el marco referencial se plantean las diversas problemáticas que confluyen en la realidad analizada en donde se desenvuelven los servidores públicos, se realizó un sondeo dentro del área metropolitana, para el cual se aplico un instrumento orientado a confirmar la información documental (obtenida durante la investigación) y estadística proporcionada por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM).

A continuación se presenta un cuadro con las técnicas e instrumentos utilizados para la elaboración de la primera fase de la metodología que es "El Conocimiento"

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> • Recorrido de área • Revisión de fuentes documentales, hemerográficas y bibliográficas. • Lectura de Textos. • Síntesis y análisis, Planteamiento del problema y objetivos. • Delimitación de la población • Selección de la muestra • Diseño del instrumento y piloteo de los instrumentos. • Recolección de datos. • Diálogos y testimonios 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Crónicas • Archivos • Censos • Textos • Prensa • Cuadros conceptuales • Cuestionarios • Entrevistas

Etapa II: La Planeación

Análisis

La distinción y separación de las partes de la problemática que vive el servidor público se realizó en tres grandes áreas, Burocracia, Sindicalismo y Corrupción los cuales permitieron llegar a conocer los principios o elementos de éste. Además de incluir en el análisis algunos elementos sobre la calidad que nos permitieron dar una visión distinta a la posible intervención del trabajo social.

Elaboración Diagnóstica

La elaboración del diagnóstico se baso en el análisis de la situación que vive el "Servidor Público" pero también incluimos las necesidades de los "Usuarios" ya que decidimos que para cumplir con las expectativas de servicio publico se requiere de una iniciativa de transformación e innovación en el binomio "Usuario" – "Servidor Público" y que el personal que hace posible esta transformación son los Servidores Públicos en activo y los Servidores Públicos de Nuevo Ingreso.

Programación

La programación de la propuesta se baso en el problema prioritario encontrado que es el de la Falta de identidad del servidor publico con el cumplimiento de los objetivos institucionales, es decir la ausencia de compromiso y calidad en el servicio al atender a los usuarios.

Los Objetivos de la programación están orientados a proporcionar la satisfacción personal del Servidor Público, proporcionándole la capacitación y los medios adecuados, para el mejor desempeño laboral proyectando un servicio con calidad que será percibido por el usuario y en el cual se fomentara también un sentido de corresponsabilidad, para garantizar así la mejora constante en la Administración Pública.

Se debe tener claro cuál es el problema prioritario, urgente y sencillo en el interés de resolverlo a partir de ello definir el camino a seguir mediante una serie de tareas concretas a realizar para el logro de objetivos.

Para definir los objetivos se tomaran en cuenta tanto el problema investigado, como los resultados de la investigación en los cuales se fueron definiendo causas y aspectos sobre los que es necesario incidir.

Por lo tanto teniendo en cuenta dicho proceso, a partir de la investigación llegamos a un diagnostico, formulamos nuestros objetivos y como resultado tenemos una propuesta de "Promoción para la superación de los Servidores Públicos."

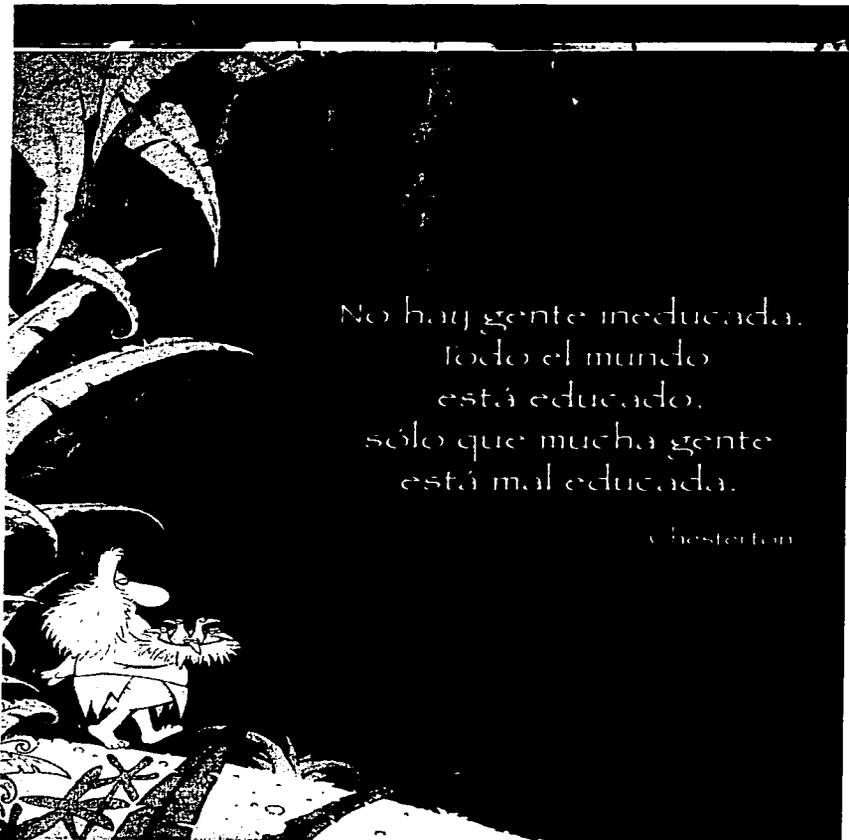
Elaboración del Proyecto

El proyecto que se desarrollo se denomino Guía para el Bienestar Compartido que es el producto social que se ha definido y que tiene como finalidad proporcionar una capacitación intensa para crear vocación de servicio en el proporcionador del servicio de atención al usuario en los diferentes niveles que modifique el comportamiento individual y de grupo.

La elaboración del proyecto abarca tres factores esenciales de los cuales depende el grado de satisfacción que se pretende alcanzar, los "Servidores Públicos en Activo", "Servidores Públicos de Nuevo Ingreso" y "Usuarios" los cuales requieren estrategias propias para solucionar la demanda de satisfacción de las necesidades detectadas.

A continuación se presenta un cuadro con las técnicas e instrumentos utilizados para la elaboración de la segunda fase de la metodología que es "La Planeación"

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Delimitación, Jerarquización y establecimiento de prioridades• Estrategia general, plan de trabajo, áreas de atención, objetivos y metas• Objetivos específicos por área y actividades.	<ul style="list-style-type: none">• Cuadros y Graficas• Diagnostico• Guía temática



No hay gente ineducada.
Todo el mundo
está educado,
sólo que mucha gente
está mal educada.

Chesleron

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Marco Teórico Referencial 1

En este capítulo encontraremos los aspectos generales de los factores que ponen en nuestras manos una serie de elementos que nos permitirán realizar un diagnóstico acerca de las diversas situaciones en las que se encuentra el servidor público, dentro de los temas y conceptos que consideramos esenciales para el análisis del servidor público se encuentran la "Burocracia", "Sindicatos", "Corrupción" y "Situación actual del Servidor Público" con la finalidad de identificar aquellas situaciones que son la causa de la ausencia de compromiso hacia la realización de su trabajo.

Corrientes Sociológicas 1.1

Trabajo social es una disciplina que se ha apoyado en múltiples corrientes teóricas, que le han servido de apoyo para su desarrollo profesional y construcción teórica, que ha sido desde la reconceptualización un reto importante.

Con estas teorías de apoyo se ha escrito diversas explicaciones de la realidad social, pero es importante mencionar que la intención de nuestro trabajo no es la de crear una teoría que explique la importancia de evolucionar a la Burocracia, sino de crear una propuesta práctica que cambie la actitud de los Servidores Públicos, en beneficio de los usuarios y de la sociedad en general.

La propuesta de intervención que se presenta en este trabajo recepcional es de aplicación práctica y esta centrada en la promoción para la superación de los Servidores Públicos, sin embargo se encuentra a disposición de cualquier persona que le interese el tema sin hacer distinción de profesiones u ocupaciones, por lo tanto creemos necesario puntualizar en el Trabajo Social como Profesión y en los ámbitos en los que se desarrolla e interviene, sin embargo debemos mencionar que aunque que el trabajo social a través del tiempo se ha apegado a diferentes corrientes sociológicas y filosóficas, las características de esta propuesta en la que no estamos construyendo una teoría sino presentando las generalidades en las que se desenvuelve el Servidor Público, y las cuales se apegan más a la corriente Estructural – Funcionalista, sin embargo no esta elaborada con base en ella.

A continuación se presenta el cuadro de corrientes sociológicas, con la intención de dar a conocer algunas de ellas, pues todas estas nos han aportado elementos para el desarrollo de este trabajo y por lo tanto no podemos orientarnos hacia una sola corriente, aunque por las características de nuestro trabajo, la que más nos respalda es la estructural funcionalista.

CORRIENTES SOCIOLOGICAS

CORRIENTE	Autores Representativos	RESUMEN
POSITIVA		Positivismo, sistema de filosofía basado en la experiencia y en el conocimiento empírico de los fenómenos naturales. En virtud de lo anterior, el positivismo considera a la metafísica y a la teología como sistemas de conocimiento imperfectos e inadecuados.
	Augusto Comte	<p>"Fundador de la sociología y padre del positivismo, creo una forma de ver la realidad y argumentó que existen tres estadios fundamentales :</p> <p>a) Estadio teológico, en ella se explican los fenómenos y su desarrollo por la acción de las fuerzas sobrenaturales y divinas.</p> <p>b) Estadio metafísico, se desarrolla la mente humana y se dan abstracciones personificadas por la esencia metafísica.</p> <p>c) Estadio positivo, la voluntad es la última y primera causa de los fenómenos para llegar a la consagración del pensamiento científico"</p>
	John Stuart Mill	"La sociedad era considerada como un agregado de individuos cuyo pensamiento experimental era un proceso de gradual desarrollo y el perfeccionamiento intelectual del hombre es la base del desarrollo social"
	Rumney J. Spencer	"El progreso social está en la relación directa con el aumento de la población por esto intensifica la lucha por la existencia que se libra entre los hombres y conduce a la selección de los más fuertes y capacitados. De la concepción organismos sociales derivan las leyes sociológicas y plantea que la división del trabajo entre las organizaciones zoológicas y destaca la existencia en la sociedad de ciertas estructuras básicas con diferentes funciones cada una".

FUNCIONALISTA		Funcionalismo, teoría que considera a la sociedad como un conjunto de partes (normalmente, instituciones) que funcionan para mantener el conjunto y en la que el mal funcionamiento de una parte obliga al reajuste de las otras.
	Emilio Durkheim	"Plantea que la vida social es ante todo un sistema de funciones estables y regulares que forma una estructura la que define los límites de los comportamientos. Las funciones expresan la relación de correspondencia que hay entre los movimientos vitales y las necesidades del organismo social"
ESTRUCTURAL FUNCIONALISTA		"Que expone otro concepto en el que enmarca al término función conjuntamente el de estructura social y que le dan un nuevo matiz a la metodología funcionalista y la completa como estructural funcionalismo, es decir la vida social de la comunidad se define como el funcionamiento de la estructura social".
	Talcott Parson	A su teoría sociológica se le llama Estructural-funcionalismo, y dice: para cualquier conocimiento de la realidad social se debe partir de ciertos principios teóricos, entre más científicos sean, la realidad se conocerá mejor. Así que formula su teoría general de la acción, en la que interviene: actor, situación y la orientación del actor hacia la situación. "Insistió en la necesidad de formular una teoría general sistemática de la conducta humana, para poder sistematizar los conocimientos sociológicos"
	*Max Weber	Nos dice que la sociología es la ciencia que intenta la comprensión interpretativa de la acción social para llegar por ese medio a una explicación causal, atendiendo a su sentido o intención subjetiva. Además asegura que la conducta humana tiene una cierta intención que puede tener sentido y se reflejará con una acción comprensible a diferencia de un modo de conducta simplemente reactivo. Nos habla de varios tipos de conducta, entre ellos: 1)Racional 2)Racional con arreglo a valores 3)Afectiva 4)Tradicional

	<p>Robert Merton</p>	<p>"Otro representante de esta corriente estructural funcionalista le llama disfuncionalidad a la disminución de grados de adaptación y ajuste al sistema plantea que la estabilidad estructural y su duración es el criterio que permite establecer su funcionalidad positiva o negativa de un hecho social</p> <p>La estructura social como institucionalización de tal sistema de valores en un sistema de papeles relativamente integrados. En esencia su planteamiento estriba en la justificación del orden establecido de la desigualdad y la suspensión de conflictos y el control social que garantice la seguridad del sistema"</p>
<p>MARXISTA</p>	<p>Carlos Marx</p>	<p>Doctrina y teoría social, económica y política basada en la obra de Karl Marx y sus seguidores, indisolublemente unida a dos ideologías y movimientos políticos: el socialismo y el comunismo.</p> <p>Algunos puntos destacables de su sociología son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Todos los procesos de la vida social cambian, aunque se encuentren conectados entre sí y se influyen unos a otros. 2) El hombre interviene en el desarrollo de los fenómenos sociales y naturales aprovechando sus conocimientos científicos. 3) El hombre se ha desarrollado gracias al trabajo. 4) Los hombres de la sociedad ocupan un lugar determinado. 5) La lucha de clases es el motor de la historia. 6) A cada quién según su trabajo.

Burocracia

1.2

Al escuchar la palabra "burócrata" sin lugar a dudas traemos a la mente la imagen de un "servidor público" mal encarado, mal humorado, desinteresado en nosotros y en nuestras necesidades.

Cuando tenemos que visitar alguna institución pública pensamos en trámites y requisitos excesivos, largas filas y tiempos de espera, múltiples ventanillas y además que quien nos va atender, más bien parece que nos va hacer un favor, por lo cual habrá que retribuirle económicamente.

Sin embargo todas y cada una de estas situaciones y/o problemas no son mas que la consecuencia de un sistema que se ha estancado, ya que como un "sistema de gestión y administración racionalizado" la burocracia, pretendía lograr una "máxima eficiencia técnica" a partir de un sistema de reglas basado en una "organización jerárquica autoritaria, que solo puede existir bajo el supuesto de la subordinación a un centro"⁹ con lo que ha conseguido dañar gravemente la base de una organización o su estructura y por lo tanto la imagen de la institución y sus resultados para con la población.

En la actualidad el gobierno se ha visto en la necesidad de crear nuevas plazas, debido al alto índice de desempleo provocado por el rápido crecimiento demográfico que a su vez ha generado una expansión comercial e industrial y por lo tanto las demandas de la población en cuanto a asuntos de permisos industriales y comerciales, así como pago de impuestos y servicios, se han incrementado, haciéndose necesaria la creación de nuevas instituciones públicas.

Por otro lado un problema que enfrenta el gobierno es que la burocracia como sistema organizacional, se ha mantenido con los mismos principios de eficiencia que planteo desde sus inicios, por lo tanto podemos decir que es un sistema tradicionalista que no da lugar a la innovación, puesto que en la actualidad el concepto "eficiencia" como "calidad" parte de otros métodos basados en la educación constante en todos los niveles de la organización o estructura, la comunicación, el trabajo en equipo y sobre todo la confianza y el reconocimiento a las capacidades de cada uno de los individuos de la organización o estructura jerárquica.

Según Gabriel de la Mora, "*Burocracia* es una palabra compuesta del francés *Bureau*, que significa escritorio y oficina y del griego *Cratos*, que quiere decir poder. Entendiéndose así que burocracia, significa oficinas que ejercen poder y en segundo lugar expresa el influjo social de los empleados públicos denominados burócratas".¹⁰

⁹ Bautista Saldaña Hilda B. "Estudio de la Burocracia y Análisis del Servidor Público" Tesis UNAM-INTS México 1979.

¹⁰ Crozier Michell, *El fenómeno burocrático*. Amorrortu editores, Buenos Aires, 1969. p.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 esta funcionalmente relacionada con los propósitos de la organización".¹¹

Martha Harneker en su cuaderno dirigentes y masas define a la "burocracia como un grupo social que cumple funciones administrativas dentro del aparato del estado burgués y de las empresas capitalistas, es un grupo social necesario al sistema capitalista y financiado por el esfuerzo productivo de los trabajadores".¹²

Burocracia:

"Exceso de papeleo complicación y lentitud en las gestiones de un despacho u oficina. Colectivo formado por los empleados públicos en los negocios del Estado".¹³

Burocracia:

"Organización administrativa, especialmente la oficial Frecuentemente con intención peyorativa aludiendo a su presencia o influencia excesiva, su complicación o su lentitud".¹⁴

Para Max Weber: "La Burocracia es un sistema social que lleva al máximo la eficiencia en la administración, cualesquiera que sean sus características formales; este es un método institucionalizado de organizar el comportamiento de los individuos, de los grupos, de las familias y de las organizaciones incluidas en intereses de la eficiencia administrativa".¹⁵

Servidor Público.

Según el manual de Inducción al Servicio Público de la SEP la palabra Servicio, se deriva del latín *servitium*, acción y efecto de servir. Mérito que se hace sirviendo al estado a otra entidad o persona. Organización o persona destinada a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

La palabra Público del latín *públicus* significa notorio, patente, manifiesto, potestad, jurisdicción y autoridad, para hacer una cosa, contrapuesto a privado, perteneciente a todo el pueblo, administración común del pueblo o ciudad, conjunto de personas que participan en las mismas preferencias o concurren a determinado lugar.

¹¹ Chomsky J. B. *La Sociedad*, Edit. FCE, México. 1969, p. 198.

¹² Hilda Beatriz Saldana Bautista. *Estudio de la burocracia y análisis del servidor público*, UNAM- I N P E S México 1979, p. 8

¹³ DICCIONARIO ANAYA DE LA LENGUA 1991, Madrid, España. Edit. Anaya S. A

¹⁴ DICCIONARIO DEL ESPAÑOL ACTUAL, Olimpia Andrés, Gabino Ramos, Manuel Seco, España 1999, Edit. Grupo Santillana

¹⁵ Bautista Saldana Hilda B. "Estudio de la Burocracia y Análisis del Servidor Público" Tesis UNAM-ENTS México 1979.

Por lo tanto Servidor Público :

"Es quién ejerce la autoridad en la gestión pública de la administración, las personas físicas que encarna un determinado órgano o ente del estado o aquellas cuyas decisiones representan la voluntad de un órgano o ente administrativo." Se puede deducir de lo anterior en énfasis que se da a las potestades o atribuciones que ostenta la persona física que se desempeña como funcionario público y la calidad del compromiso que adquiere la administración pública con las acciones de esa persona física.

Los servidores públicos, a su vez serán aquellas personas físicas cuya única visión consiste en realizar diariamente las tareas que se le asignen, cumpliendo las ordenes que les transmiten sus superiores".¹⁶

"El servidor público es toda persona física que independientemente de su nivel jerárquico presta su esfuerzo físico o intelectual a cambio de un salario a los órganos del Estado".¹⁷

Funcionario Público

Para el constructor del Derecho Administrativo Mexicano, Gabini Fraga el funcionario público "Supone un cargo especial transmitido en especial por la ley que crea una relación externa que da al titular un carácter representativo".¹⁸

Para José Canasi el "funcionario público representa a la ley y comprende la voluntad del Estado de manera lícita".¹⁹

De los conceptos apuntados se concluye que el funcionario público, "es la persona física cuyo cargo y competencias están comprendidas en la ley o en el reglamento (interno u orgánico) de la dependencia u órgano, lo cual le otorga un carácter de representación y cumplimiento de la voluntad estatal: Esta definición se complementa con la proporcionada por Olga López Espíndola quién define al funcionario público como "Un servidor del estado, designado por disposición de la ley para ocupar grados superiores de la estructura orgánica de aquel y para asumir funciones de representatividad, iniciativa, decisión y mando".²⁰

Servicio Público:

Uno de los conceptos o instituciones más discutidos y menos precisos en sus perfiles y en su determinación material y objetiva es el de servicio público. Nace y se desenvuelve en el ambiente jurídico doctrinal francés, por una necesidad peculiar de determinar la competencia del tribunal administrativo y el tribunal jurisdiccional (ley del 16 de agosto de 1790), la cual prohibía a los tribunales judiciales conocer los asuntos de litigios administrativos, lo que condujo a admitir la existencia de una jurisdicción destinada a juzgar las diferencias administrativas.

¹⁶ <http://valores.raesa.co.cr/elfruto.htm>

¹⁷ Carlos Axel Morales Paulin, *Derecho Burocrático*, Porrua, México 1995, p.87.

¹⁸ *Ibidem*, p. 87.

¹⁹ *Ibidem*, p. 87.

²⁰ *Ibidem*, p. 87.

El concepto ha evolucionado, lo que se consideraba servicio público posteriormente dejó de serlo surgiendo nuevos conceptos dentro de los cuales tenemos:

1. Lo consideran como toda actividad del estado cuyo cumplimiento debe ser asegurado, regulado y controlado por los gobernantes.
2. Lo consideran como toda actividad de la administración pública (aunque también los particulares pueden dar servicios públicos bajo concesión) sujeta a un procedimiento de derecho público.
3. Es una parte de la actividad del Estado.
4. Es un servicio técnico prestado al público de una manera regular y continua para la satisfacción de una necesidad pública y por una organización pública.²¹

Lucio Mendieta y Núñez divide a la Burocracia en tres niveles:

- 1) *"Alta Burocracia"*: Formada generalmente por Secretarios de Estado y estos aun cuando están bajo ciertas leyes y reglamentos tienen margen para tomar decisiones personales y en cierto momento pueden marcar la orientación del régimen.
- 2) *Burocracia Directiva o de Confianza*: Son empleados que no son altos funcionarios sin embargo ocupan puestos directivos pero sin considerarseles en el sistema escalafonario, además de que pueden ser removidos en cualquier momento.
- 3) *Burocracia de escalafón*: Cuenta con la mayoría de sus componentes y sus características son:
 - a) *Burocracia que esta en contacto con el público*: El empleado que atiende al público muestra poco interés en el asunto a tratar, su ritmo de trabajo es lento, influyendo en su estado de ánimo la variedad de público haciéndose su labor monótona y repetitiva mostrándose al paso de las horas nervioso, irritado y demasiado autoritario.
 - b) *Burocracia de trámite interior o que no esta en contacto con el público*: El empleado lleva a cabo sus actividades dentro de la oficina, pueden ser trámites o trabajos específicos o bien según las ordenes que reciben".²²

²¹ Manual de Introducción al Servicio Público-SEP" Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, SEP, México, 2000, p.7

²² Bautista Saldaña Hilda B. "Estudio de la Burocracia y Análisis del Servidor Público" Tesis UNAM-ENTS México 1979.

Para Max Weber las principales características de una estructura burocrática son:

- 1. "Las actividades regulares requeridas para los propósitos de la organización se hayan distribuidas de un modo estable bajo la forma de deberes oficiales. La autoridad de los funcionarios proviene de su cargo y esta determinada por éste.
- La organización de los cargos sigue los principios jerárquicos, es decir, cada cargo se haya bajo del control y la supervisión de un superior. Los funcionarios de la administración están organizados en una jerarquía de mandos.
- La actividad esta regida por un coherente sistema de reglas abstractas... (consiste en la aplicación de estas reglas a los casos particulares). Las decisiones se toman de acuerdo a reglas estrictas preestablecidas.
- El tipo ideal de Weber..., el funcionario o servidor público ideal cumple su tarea con un espíritu de formalidad impersonal, sin enemistades y pasión por ello sin afecto ni entusiasmo. Los funcionarios son remunerados mediante su sueldo y no reciben gratificaciones por su servicio.
- En las organizaciones burocráticas los empleados se califican técnicamente, encontrándose el empleado protegido de los despidos arbitrarios. El nombramiento responde a meritos probados no a recomendaciones.
- Desde el 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 eficiencia. Las burocracias actúan mediante la aptitud técnica y mantienen un registro de sus actuaciones".²³

Para Max Weber, la burocracia es entonces un medio de control para la corrupción. Basado en la supervisión constante y reglas estrictas que desconfían tanto de las personas como de sus capacidades, careciendo así de toda motivación para el desarrollo profesional en el servidor público, ya que la rutina los hace caer en actividades mecánicas que levan a cabo sin interesarse por brindar un servicio de calidad.

²³ www2.aleaia.es/estudio_d_organización/teor_organism/nuevas_teorias_buocrac.htm

Características de la Burocracia 1.2.1

El mundo y las sociedades son dinámicos se encuentran en constante crecimiento y evolución, por tanto con ellas los niveles de exigencias en cuanto a productos, bienes y servicios, también aumentan, lo que obliga a los individuos a entrar en una competencia constante por lograr la "calidad", para la satisfacción de dichas necesidades.

En la competencia por lograr dicha calidad, nos vemos involucrados, todos y cada uno de los individuos que componemos a la sociedad ya sea de forma personal, empresarial y también como Instituciones Públicas, siendo éstas últimas quienes tienen el mayor problema y un gran reto por enfrentar, ya que por ser Organismos Públicos que prestan diversos servicios a la población, debieran poner más énfasis en eliminar los malos hábitos que han perdurado por años y años, debido a que la Burocracia como un "sistema organizacional altamente racionalizado", ha conservado métodos que resultan anticuados, para los lineamientos que actualmente rigen el mundo de quién busca la "calidad", ya sea en bienes, productos o servicios e incluso a nivel personal.

Dicha resistencia al cambio se debe a que la Burocracia es un sistema en el cual además de heredarse los malos hábitos, son aprendidas fácilmente por las generaciones que año con año se integran a las filas de la Burocracia, dando lugar así a la formación de un círculo vicioso bastante nocivo para la población y para la misma Institución como organismo y como organización, formada por ciudadanos con capacidades y talentos propios, capaces de lograr el mejor resultado para ambos: Institución – individuo.

Por ello es importante recalcar la importancia que en la actualidad tiene el concepto de "calidad", ya que esta se basa en ciertos principios que al mismo tiempo elevan la calidad del propio individuo, como persona y como Servidor Público y quién además en este resulta ser el cliente interno y de quién en mayor parte recae la responsabilidad de lograr la satisfacción a las necesidades del cliente externo, puesto que es él quién en su trato directo con el usuario o ciudadano tiene en sus manos los momentos de verdad y de éstos dependen los momentos de magia, entre el cliente externo y la Institución u organismo Público, por lo tanto es el Servidor Público una parte fundamental para el buen funcionamiento y permanencia de la misma.

El sistema Burocrático representa el mayor problema para las Instituciones u Organismos Públicos ya que se encuentra basado, en ciertos principios que lejos de respetar al Servidor Público como persona, lo denigra y desalienta en sus deseos de superación, debido a que desconfía de las capacidades, del buen juicio y criterio del Servidor Público, para tomar decisiones y en la resolución de problemas.

Kaoru Ishikawa, en su libro *El Control Total de la Calidad*, menciona el Método Taylor que es el método por especialistas y que resulta muy similar al sistema Burocrático puesto que en el método Taylor: "Los especialistas e ingenieros formulan normas técnicas y laborales, los trabajadores deben limitarse a seguir las órdenes y normas que se les han fijado. Tampoco reconoce las capacidades ocultas de los empleados. Hace caso omiso del factor humano y trata a los empleados como máquinas. Esto causa resentimientos y los empleados muestran escaso interés por su trabajo, lo hacen por obligación, para vivir. Si a las personas se les trata como máquinas, el trabajo pierde todo interés, deja de ser una fuente de satisfacciones. Por lo tanto no es posible esperar productos de buena calidad y confiabilidad".²⁴

En la Burocracia un grave problema lo representa la incapacidad que existe para elegir al personal adecuado para los cargos directivos, ya que su ausencia implica que el Servidor Público o el trabajador tenga que obedecer las ordenes y reglamentos establecidos por un superior o Funcionario Público, que en la mayoría de los casos no está capacitado o calificado para desempeñarse en dicho puesto, ya sea por que no conoce el funcionamiento de la Institución y el área que le fue asignada o por que es una persona que ha sido recomendada por algún Funcionario de mayor jerarquía y por eso goza de cierta inmunidad dentro del sistema, o simplemente por que son personas que van de un cargo público a otro, sin comprometerse con ninguno. Es en casos en donde se concentran personas que conocen los procesos, las funciones y que además se encuentran comprometidas con la Institución, sus objetivos y sus metas.

Generalmente un superior no acepta sugerencias y mucho menos cuestionamientos por parte de las personas que se encuentran a su cargo, se especializa en atender los asuntos urgentes y deja de atender los importantes, por lo tanto va perdiendo la capacidad para resolver problemas futuros que además pueden ser previsibles.

El Servidor Público ha ganado a pulso que lo llamen *Burócrata* de una forma despectiva, a causa de ciertas actitudes que lo caracterizan como tal y de las cuales la gran mayoría de los ciudadanos que en algún momento hemos hecho uso de alguna Institución Pública, tenemos *Queja*. Un ejemplo de ello son los *Horarios de oficina*, los cuales está acostumbrado a cumplir estrictamente *checando* su hora de entrada puntualmente, aunque sus actividades las inicie realmente a la media hora después, y concluyendo sus actividades media hora antes de cerrar *la ventanilla*, ya que se tiene que alistar para salir, además de tener que hacer cola en la larga fila que se forma para poder checar en la hora exacta de su salida, no sin antes haber hecho el espacio necesario dentro de sus actividades diarias para el desayuno, almuerzo y/o comida diarias.

²⁴ Ishikawa Kaoru. "El Control Total de la Calidad" Ed. Mc. Graw-Hill p.22

El Servidor Público casi siempre muestra indiferente, poco interesado en los asuntos que el usuario quiere resolver o tramitar, es decir muestra una actitud no me importa. No muestra gusto ni compromiso con su trabajo, si llegase a faltar algún requisito ni el criterio ni la iniciativa para dar solución alguna, aun cuando ésta existiera y estuviese en sus manos. Si se necesitara algún tipo de orientación, rara vez nos la proporcionara y aún más raro; de forma amable, casi siempre nos enviara a la *ventanilla correspondiente*, alegando en su defensa; *"Ese no es mi trabajo."*

Por otro lado si el ciudadano necesita una resolución, orientación o atención ya no urgente, pero si inmediata, podría intentarlo, podría talvez omitir requisitos poco importantes, si de por medio hay una remuneración económica.

Otro factor importante es que el Servidor Público además de encontrarse bajo las ordenes de un jefe incompetente, cuenta con una muy deficiente capacitación para desempeñarse, ya que es considerado como una máquina, sin tomar en cuenta sus capacidades y potencial, por lo cual se le da muy poca importancia a la capacitación que debiera ser constante con el fin de actualizar los procesos y proporcionarle más herramientas al servidor publico, con el fin de lograr un mejor desempeño, y un trabajador de excelente calidad que colabore con los logros de la institución, es decir procurar preparar Servidores Públicos de mayor calidad.

Por otro lado para el Servidor Público el trabajar en una Institución Pública representa un bajo salario, además de contar con prestaciones sabe que cuenta con un ingreso seguro, por lo cual a pesar de que el trabajo no le agrade, no se sienta identificado con él y no le proporcione satisfacción alguna y ante la ausencia de un mejor empleo decide continuar ahí, conservándolo aunque le quite la libertad de acción, ya que se convierte en un empleado más, con actividades rutinarias que le privan de tomar cualquier decisión, pierde toda iniciativa, ya que lo contrario le obligaría también a esforzarse un poco más, superarse y arriesgarse a hacer propuestas a objetar cuando lo crea necesario, esto significa que el sistema Burocrático no reconoce ni valora su esfuerzo y dedicación por lo que prefiere que las cosas sigan así, se conforma con cumplir y lo hace más por obligación que por gusto ya que la seguridad de su empleo implica la seguridad de contar con prestaciones y un sueldo quincenal o mensual, con el menor esfuerzo posible y sin meterse en complicaciones.

Otro elemento que es importante tener en cuenta es la corrupción ya que constante mente se le asocia con la burocracia, debido a que en muchas ocasiones para recibir atención o hacer menos tardado un tramite se hace necesaria una remuneración económica, para el servidor público, teniendo esto origen también en los bajos sueldos que perciben.

Dentro de la corrupción tenemos otro factor que no se puede dejar a un lado y es el de los famosos "aviadores", aquellos empleados que aparecen en las nóminas y que nunca se presentan a laborar o que les asignan plazas inexistentes y sin embargo cuentan con las prestaciones correspondientes y su salario.

Los aviadores representan un grave daño ya que además de quitar oportunidad de empleo y desarrollo profesional a otras personas, también son una fuga de presupuesto que pudiera aprovecharse en la mejora de recursos materiales, es decir mejora de mobiliario e instalaciones así como en la adquisición de computadoras, programas propios de cada actividad, faxes, etc., o también pudiera ser empleado en gratificaciones, si no en forma económica si en la realización de eventos culturales o recreativos e incluso en cursos de actualización y /o especialización.

Antecedentes de la Burocracia en México

1.3

Burocracia en la época prehispánica 1.3.1

En la etapa prehispánica la ciudad de Tenochtitlán era del centro de desarrollo político, militar y religioso de un gran imperio, en el cuál sus gobernantes desarrollaron una estructura organizativa de servidores públicos que ejercían el poder administrativo "a través de jerarquías escolares, económica, religiosas, militares y judiciales".²⁵

Por otro lado el crecimiento demográfico, fue un indicador para planear el desarrollo de la ciudad y resolver los problemas de una urbe tan grande como lo fue Tenochtitlán.

Para poder mantener este gran imperio, la ciudad dependía de los insumos y mano de obra, que aportaban las ciudades Azcapotzalco, Coyoacan, Xochimilco, Cuiclahuac; etc. A cambio de la paz entre estas ciudades.

Sin embargo estas ciudades estaban obligadas a servir a Tenochtitlán mediante trabajo según el caso de cada persona trabajaban de planta (altos funcionarios) y de manera temporal (Los Indígenas).

Se hace evidente la jerarquía de cargos pues mientras una minoría se encargaba de dar las ordenes y recibir un salario, la gran mayoría tubo que trabajar en labores pesadas, ocupando sus propias herramientas y materias primas, a cambio de solamente recibir alimentación.

²⁵ Arnold Linda "la burocracia y burócratas en México" 1742-1835, Ed. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes – Grjalvo, México, 1991.

"Los habitantes de Tenochtitlán tenían una idea muy elevada del servicio público" de este pensamiento tenían el gran ímpetu de ser parte de los servidores públicos y todos formaban la gruesa burocracia, que buscaba adaptar horarios para que las 24 horas la ciudad trabajase y se mantuviese en orden.

El ser participe los hizo tener un sentido de pertenencia a un gobierno que los tomaba en cuenta pero también por otro lado sancionaba a los servidores públicos que cometían un acto de corrupción con la pena de muerte. Esta organización de la estructura organizativa, fue la que constituyó la burocracia de la antigua Tenochtitlán.

La burocracia en la época colonial 1.3.2

Durante la época colonial para poder pertenecer a la burocracia los empleados debían ser letrados, dignos de confianza, competentes si querían mantener su empleo, ya que los méritos y capacidades personales valían más que las influencias, amistades o recomendaciones de la familia.

Aunque no todos los burócratas tenían los mismos rangos y salarios y algunos podían vivir más cómodamente, todos contaban con la seguridad del sueldo, el empleo y la oportunidad de hacer carrera dentro del sistema, ya que mientras su desempeño fuera productivo, la corona española le garantizaba una carrera y un salario ascendente de por vida y en ocasiones hasta un título real.

Una forma de proteger sus derechos y privilegios, así como evitar el paso de la corrupción y el nepotismo, el robo y la malversación de fondos, los burócratas se cuidaban entre ellos mismos, informaban e investigaban conductas sospechosas.

Sin embargo con la independencia los burócratas, sus familias y/o viudas dejaron de recibir con seguridad sus salarios y pensiones, ya que mientras la corona española no reconociera la independencia en México tampoco se reconocerían los derechos y privilegios de los burócratas.

"Con la independencia, la burocracia perdió su seguridad económica".²⁶

²⁶ Arnold Linda "La burocracia y burócratas en México" 1742-1835. Ed. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes - Grijalvo, México, 1991. Pág. 166

Burocracia en la época de independencia 1.3.3

La organización administrativa estuvo en constante cambio, lo que produjo inestabilidad ya que se encontraba muy dañada, para reconstruirla se requirió fortalecer la economía.

Durante los gobiernos de Profirio Díaz, la preferencia que tuvo hacia ciertas elites permitieron impulsar el desarrollo del país.

La burocracia en este momento toma un perfil bien diferenciado, ya que a partir de este los burócratas acomodaron puestos de funcionarios y servidores públicos en función del presidente, que se encontraba en turno y de acuerdo al ejecutivo se iba tejiendo la gruesa burocracia.

Burocracia en la época revolucionaria 1.3.4

En este periodo la intervención de Francisco I. Madero fue crucial en la administración pues al asumir la presidencia, muchos de los funcionarios y servidores públicos no coincidían con la revolución, generando un conflicto interno y se dividieron en revolucionarios y antirrevolucionarios.

Finalmente predominó un ambiente de desaliento revolucionario, ya que a la llegada del presidente Huerta, los pequeños grupos de burócratas revolucionarios fueron desintegrados y así se acabó con todos los funcionarios y servidores públicos, que coincidían con estos ideales.

Burocracia en la época posrevolucionaria 1.3.5

El Estado mexicano posrevolucionario durante el cardenismo, construyó una relación corporativa con el movimiento obrero organizado a partir de una compleja burocracia sindical. Ese vínculo hacía posible que el Estado fungiera como mediador de las relaciones entre capital y trabajo y constituía, por lo tanto, un elemento fundamental de la estabilidad política que caracterizó a nuestro país durante tantos años.

Pero en el origen mismo de la burocracia mexicana se encuentran 2 ejes fundamentales de desarrollo: el caciquismo y el caudillismo, lo cual le confirió a la burocracia mexicana un carácter patrimonialista y le dio una cierta autonomía frente a la sociedad y se constituye en un grupo de poder con personalidad propia e intereses particulares y adquirió una hegemonía preponderante dentro de la estructura estatal. El carácter heterogéneo tuvo su unidad y conciencia a través del presidencialismo. La habilidad del presidente de la república era hacer coincidente su programa de gobierno con los anhelos y expectativas de la burocracia.

La centralización del poder fue la clave para que la burocracia ampliara su poder a todos los ámbitos sociales se convirtió en una minoría privilegiada, con un proyecto y fines políticos concretos y se convirtió en un dinamismo de movilidad política, social y económica.

Sindicatos

1.4

Relación estado-sindicatos 1.4.1

Es evidente el control que ejerce el Estado hacia el sindicalismo mexicano, particularmente la Confederación de Trabajadores de México (CMT), es la agrupación que ha tenido mayor predominio desde su formación entre la clase trabajadora. Ya que ha mantenido una estrecha relación de poder hacia el Estado, por mas de medio siglo.

Después de la revolución, muchos sindicatos crecieron al amparo de la protección del Estado, dieron apoyo electoral al partido en el gobierno a cambio de impunidad en el manejo de sus recursos internos

"No importa en que dirección del país uno vea, por donde hay un sindicato fuerte, hay desastre: hospitales y servicios de salud pública; escuelas y universidades; minas; industria petrolera; luz y fuerza; ferrocarriles; recolección y tratamiento de basura".²⁷ La lista es interminable como la riqueza de sus líderes. Sin embargo poca gente cuestiona estas fortunas. Ni hacienda puede investigar las finanzas y con frecuencia quienes piden cuentas y exigen transparencia son acusados de traidores y sufren hostigamiento e incluso el despido. Lo que es aun más inexplicable es que se les da toda clase de protección. "Hasta el propio Fox permite que líderes acusados de toda clase de delitos aparezcan en público como amigos y aliados".²⁸

De acuerdo con lo anterior es notable la cadena interminable de dominio que ejercen de forma jerarquizada y centralizada.

Relación sindicato-empleados 1.4.2

La relación que mantienen los sindicatos con los empleados, en primer lugar al ser contratados en el ámbito público o privado, es pertenecer al sindicato que representa los intereses de trabajo de ese lugar.

En segundo termino el sindicato toma el papel de defensor de los empleados, ya que todo aspecto laboral que este causando conflicto entre las partes (patrón-empleado), siendo el interlocutor de los empleados y solamente los que integren esta agrupación recibirán los beneficios de este.

²⁷ Ugalde Luis Carlos, Periódico Milenio Diario, Artículo "Sindicatos Opacos" Domingo 19 d Mayo del 2002, Pág. 2

²⁸ Hojar Feliciano, Revista Quehacer Político, Artículo "Los Sindicatos enemigos de México", 23 de Febrero del 2002, Pág.24

Por último siguiendo esta acción defensiva del sindicato, para los afiliados es de vital importancia conservar su trabajo, para lo cual el sindicato en caso de que pudiese haber alguna separación de un empleado por terminación de contrato o despido, el sindicato velará por sus intereses, para que su separación sea lo más justa.

El sindicato y la burocracia 1.4.3

Inicialmente los movimientos sindicales fueron motivados por la importante necesidad de luchar por los derechos de los trabajadores que eran explotados con jornadas laborales excesivas, condiciones laborales insalubres, etc.

Dirigentes y obreros buscaban ante todo las condiciones para lograr el bienestar de los trabajadores y sus familias

Sin embargo a pesar de su noble origen los sindicatos no pudieron escapar de la corrupción y la burocracia, haciéndose evidente dentro y fuera de dichas organizaciones, padeciéndola y solapándola.

Por lo que en la actualidad los sindicatos sufren una crisis y aunque ya "no son tan temidos como cuando eran un instrumento político y aval del gobierno en turno",²⁹ siguen manteniendo cierta influencia en la toma de decisiones. Esto gracias a los malos dirigentes que solo buscan el beneficio propio y de sus allegados políticos y familiares, así como de sus enriquecimientos dudosos. Como ejemplo podemos citar el caso más reciente: PEMEX y su dirigente sindical Carlos Romero Deschamps, que en "1993 en alianza con el gobierno, es secretario general del Sindicato de Trabajadores Petroleros. Ofrece votos al PRI y llama a Carlos Salinas: Presidente de Lujo.

1994, el senador de la República. Avala los cambios al marco legal que permiten a particulares construir oleoductos, área reservada para el Estado.

2000, logra un escaño en la Cámara de Diputados. Alega que no permitirá la privatización de PEMEX.

2002, es involucrado en el desvío de mil 500 millones de pesos para la campaña de Francisco Labastida, a partir de un préstamo de PEMEX al sindicato. La disidencia pide su desafuero y juicio."³⁰

²⁹ Espino Pérez José. Revista "Día Siete" Artículo "Sindicatos en apuros", p. 8, Año 2, No. 97.

³⁰ Ibidem, Pág. 8

Debido a estas situaciones la corrupción y la burocracia dentro de estas organizaciones sindicales nos dan mucho material para pensar, ya que incluso los propios agremiados lo viven cuando por alguna razón llegan a necesitar del apoyo de su sindicato y de buenas a primeras sus cotizaciones desaparecen o no pueden hacer uso de ellas o simplemente cuando llega a necesitar el respaldo de su organización, esta ya llegó a un acuerdo con el patrón, obviamente desfavoreciendo al trabajador.

Los comerciantes o pequeños empresarios también han sido víctimas de estas "organizaciones sindicales", cuando llega una notificación de emplazamiento a huelga, aun cuando ninguno de los empleados sea agremiado y lógicamente, tendrá que pagar, para que lo dejen trabajar y también pagara a otro sindicato para que lo proteja de organizaciones como esas.

Pero aquí lo que nos interesa es cuando nosotros ciudadanos comunes y no tan corrientes tenemos la necesidad de hacer uso de los servicios públicos.

La forma en como los usuarios de servicios públicos nos vemos afectados por los sindicatos, se debe a que la mala dirigencia y administración imperante en dichas organizaciones, también fomenta la burocracia y la corrupción, ya que al perderse los "principios morales y objetivos legítimos, que originaron al sindicalismo", también se han vuelto sobre protectores y paternalistas con sus agremiados, ya que buscan "el máximo aprovechamiento para sí mismos y su grupo control".³¹

El funcionario público se sabe protegido y abusa de sus derechos, si a la hora de entrada tiene cinco minutos de tolerancia, se toma quince; si tiene una hora de comida se toma hora y media y quince minutos antes de su hora de salida, si alguno de sus derechos es violado recurren al sindicato y bajo el amparo del mismo también pueden negarse a realizar algunas actividades que el servidor público considera fuera de su trabajo normal o simplemente no quiere hacerlo.

Otro caso de corrupción y burocracia lo padecen los comerciantes con los sindicatos rojos, son aquellos que se dedican a obligarlos a afiliarse como patrones con lo cual los compromete a dar una cuota mensual argumentando que si en algún momento, quisiera deshacerse de algún empleado sin ningún motivo, ellos "arreglarán" su despido sin liquidación alguna, y mientras los tramites burocráticos concluyen algún representante del sindicato acudiría periódicamente a cobrar los gastos que generan dichos tramites.

³¹ Heja Lechiano r. Revista "Quehacer Político", Artículo "Los Sindicatos enemigos de México", 23 de Febrero del 2002.

Es gracias a la fe y confianza que los agremiados han perdido con respecto a sus Dirigentes y Organizaciones Sindicales, que se llegó a estos extremos de sobreprotección o desamparo, aunque claro, no todas las personas involucradas en los sindicatos y en la burocracia son patanes y patanas, sí es importante ser conscientes de la problemática y sus raíces para poder proponer opciones de solución o cuando menos de sensibilización que den la pauta para el cambio que de lugar a la calidad humana, en servicios y en actitudes que todos como seres humanos y ciudadanos busquemos y exijamos, pero que también debemos dar.

La corrupción

1.5

Otro elemento que es importante tener en cuenta es la **Corrupción** ya que constantemente se le asocia con la Burocracia, debido a que en muchas ocasiones para recibir atención o hacer menos tardado algún trámite se hace necesaria una remuneración económica para el Servidor Público, teniendo esto origen también en los bajos sueldos que perciben.

Dentro de la corrupción tenemos otro factor que no se puede dejar a un lado y es el de los famosos "aviadores", aquellos empleados que aparecen en las nóminas y que nunca se presentan a laborar o que les asignan plazas inexistentes y sin embargo cuentan con las prestaciones correspondientes y su salario.

El daño que los aviadores causan es evidente ya que además de reducir las oportunidades de empleo y la ocasión de desarrollo profesional a otras personas también representan una fuga importante del presupuesto ya que tal vez ese dinero pudiera también usarse en la mejora de los recursos materiales, como ejemplo la mejora del mobiliario y adquisición de tecnología que agilicen los procesos, incluso en incentivos para los servidores públicos, si no de forma monetaria, si en especie como actividades culturales y recreativas inclusive cursos de actualización y especialización.

"Corrupción son los comportamientos llevados a cabo por una persona o un grupo de personas que se consideran como transgresores de las normas sociales."

"Corrupción es el abuso de un cargo, del poder y de los recursos públicos para la obtención de beneficios personales".³²

Se puede entender la corrupción como los comportamientos llevados a cabo por una persona o por un grupo de personas, que se consideran como transgresores de las normas sociales

³² - Internet. Importancia de la transparencia.

"Las definiciones de corrupción centradas en la conducta suelen sostener que la corrupción es el abuso de un cargo, del poder y de los recursos públicos para la obtención de beneficios personales".³³

Algunos autores señalan que el interés público es una idea vaga y que las leyes formales en muchas ocasiones poseen escasa legitimidad. Este criterio toma como referencia la opinión pública o a las normas culturales para evaluar la existencia de un fenómeno de corrupción. La opinión pública o las normas culturales varían no sólo según las diversas culturas, sino también según el segmento de la sociedad.

Características:

Pueden distinguirse cuatro elementos que caracterizan a la corrupción:

- Toda acción corrupta, consiste en la trasgresión de una norma.
- Se realiza para la obtención de un beneficio privado.
- Surge dentro del ejercicio de una función asignada.
- El individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.

Estas características relacionan la conducta del agente corrupto al secreto, la apariencia de ilegalidad y la alteración de las funciones públicas, para conseguir una ventaja privada.

Según Cartier-Bresson (1996, en García y otros, 1999), la corrupción puede ser caracterizada por la fórmula:

Corrupción = Monopolio + discrecionalidad - transparencia.

"Según el cuadro anterior habrá corrupción, probablemente cuando alguien tiene un poder monopolístico sobre un bien o sobre un servicio, posee la discrecionalidad de decidir quién lo va a recibir o no y en qué medida, y falta transparencia, entendido esto como la falta de controles sobre las acciones del sujeto en su función".³⁴

En la administración pública los burócratas son dueños de los procesos, tiene una ventaja en información y conocimiento de los procesos, que en apariencia son rígidos y apegados a la normatividad, pero que se vuelven flexibles y evaden las leyes cuando se presenta la subvención económica llamada corrupción.

³³ (Johnston, 1993, en García y otros, 1999).

³⁴ (Cartier - Bresson, 1996, citado en García y otros, 1999).

Situación Actual del Servidor 1.6 Público

Características:

Con la finalidad de identificar las características del mercado al que se dirige nuestra propuesta, presentamos el siguiente caso en donde se hacen evidentes algunas situaciones que se viven cotidianamente en un ambiente burocratizado:

Dolores que se encontraba desocupada pidió empleo su padrino qué laboraba en una dependencia gubernamental y además era miembro activo de su sindicato ofreció colocarla en una plaza a cambio de un apoyo económico para la Organización, poco tiempo después, ya ubicada en su lugar de trabajo se inició con gran empeño y sentido de responsabilidad y deseaba fehacientemente sobresalir y así corresponder a la oportunidad que brindó su padrino.

Poco tiempo había transcurrido ella llegaba puntual a su trabajo y muchas veces antes e incluso se retiraba luego de su hora de salida cuando era necesario cuando noto algunas irregularidades con respecto al desempeño de sus compañeros y en los procesos de atención, debido a su inexperiencia y con ganas de dar lo mejor de sí misma, elaboró algunas propuestas para la mejora tanto en los procesos de atención, como en la actitud de sus compañeros.

Sin embargo la actitud y respuesta de sus compañeros no fue la que ella esperaba, éstos se mostraron apáticos, indiferentes y hasta molestos, argumentando que no tenía caso alguno ya que a ellos les pagan lo mismo aun cuando pusieran en práctica las propuestas de Dolores por lo que el esfuerzo no era necesario, algunos incluso le retiraron el privilegio de su amistad.

Los acontecimientos decepcionaron tanto a Dolores que sin darse cuenta el sistema y sus vicios la fueron absorbiendo, la actitud de eficiencia y calidad fue disminuyendo al notar que no existía el reconocimiento a su trabajo y esfuerzo y que si cometía algún error nada pasaba, así transcurrieron los días, los meses y los años y las ganas que Dolores tenía por sobresalir y actuar siempre con calidad se fueron apagando y fueron substituidas por el conformismo de un sueldo y prestaciones seguras por un mínimo de esfuerzo y así Dolores dejó pasar el tiempo esperando el día de su jubilación.

Esta anécdota nos muestra la forma en que una persona se transforma por la fuerza de la inercia del sistema burócrata que prevalece en el mercado laboral del sector público y descentralizado.

Pudiésemos ejemplificar éste caso y otros más con un volumen abundante de situaciones de actitudes referentes al comportamiento del servidor público y no tan solo en la transformación de mentes sanas, sino comportamientos que van desde la atención directa al ciudadano hasta el trámite procesal interno, los cuales tienen como característica principal mostrar atributos negativos, por lo que tomando en cuenta esta y muchas otras experiencias, diferentes autores y la investigación realizada por el grupo VER, integrado por los alumnos que presentan éste trabajo de titulación, se han preocupado por mostrar un listado con las características de un Servidor Público Burocratizado:

- Empleados al Servicio del Estado
- Negligentes
- Irresponsables
- Indiferentes ante las necesidades del usuario
- Expertos en perder y hacer perder el tiempo a los demás
- No tienen iniciativa ni creatividad
- Conformistas
- Apáticos

Lo anterior, nos invita complementariamente a citar a Mónica Cohen Riva la que refiere por sus comportamientos la siguiente clasificación de los Burócratas y que al mismo tiempo nos permitirá una visión más amplia del mercado meta para la elaboración de nuestra propuesta:

- "Burócratas de base: Son aquellos que solo pueden ser despedidos por causas muy graves integran la inmensa mayoría.
- Supernumerarios: Son de contrato renovable por cada seis meses o bajo contrato, en muchos casos pueden durar hasta ocho o diez años en espera de la ansiada base.
- De confianza: Cuya permanencia en la nómina depende de los vaivenes políticos y por regla general se renuevan cada sexenio.
- El oportunista: Como su nombre lo indica, es el que no pierde oportunidad para llevar agua a su molino, a fin de ganar más y trabajar menos.
- El cuello de Botella: Es el que lleva muchos años siguiendo rutinas anacrónicas y estériles, enemigo del cambio y ferviente partidario del papeleo.
- El Aviador: Su trabajo se limita a cobrar y representa una de las más graves lacras del aparato gubernamental, en la medida en que lesionan al erario y relajan la moral de los que sí trabajan.
- El Eficiente: Es esa rara avis que aun, a contra pelo, cumple cabalmente sus tareas. Como excepción, establece la confirmación de la regla".³⁵

³⁵ La Burocracia en México: Un enfoque psicológico y administrativo, Seminario de administración, Universidad La Salle, México 1982

Por lo tanto podemos interpretar que un Burócrata es:

"Es una persona al Servicio del Estado que lleva cabo su trabajo de forma apática y sin ningún compromiso, ya que la rutina y la escasa capacitación han provocado que se estanque en un periodo de oscurantismo dentro de la administración pública que ha cuartado su desarrollo personal".

La Administración Pública ofrece un servicio a la ciudadanía por medio de los Funcionarios y Servidores Públicos, como ya es conocida su labor de gestión (trámites, servicios gubernamentales, asesoría y atención oportuna) entre ciudadanía-Estado.

Así mismo en el "Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006", (PND) las políticas van encaminadas a "la productividad del sector público también requiere fortalecer la flexibilidad y autonomía para la toma de decisiones por parte de los funcionarios públicos del gobierno, al tiempo que se fortalecen los mecanismos para el rendimiento de cuentas y la evaluación del desempeño".³⁶

A pesar de las buenas intenciones aún no se ha dado a conocer ningún programa del rendimiento de cuentas y evaluación del desempeño.

Un aspecto que siempre esta presente dentro de las políticas, es la corrupción, como una limitante para el desarrollo de mejores practicas de los funcionarios y servidores públicos.

En este sentido el titular de la SECODAM señala que el fortalecimiento de prácticas honestas y transparentes redundara en el crecimiento de la nación, con esto reafirma que el Gobierno tiene el compromiso de quitar estos malos hábitos y actitudes de los funcionarios y servidores públicos.

Actualmente la inserción de nuevas tecnologías en la Administración Pública, se ha vuelto una necesidad, específicamente la computación, en países de primer mundo (Estados Unidos y Japón), forma parte como una de las herramientas para desarrollar trabajo de oficina, reduciendo la cantidad de papeleo, incrementando con esto la productividad de sus empleados.

Por otro lado la administración pública fue creada como un aparato administrativo, que a lo largo de la historia a adoptado un enfoque burocrático, que en un principio pareció ser muy ambicioso, sin embargo ha perdido todo su fin, dando cabida al nepotismo, compadrazgo, preferencias, etc y si agregamos la situación económica por la que atraviesa el país, la falta de oportunidades de empleo (que satisfaga las necesidades personales y profesionales) y la seguridad que representa el contar con uno, en el cual además de un sueldo y prestaciones se

³⁶ Plan Nacional de Desarrollo. www.presidencia.gob.mx

cuenta con la seguridad del retiro (jubilación), podemos comprender mejor que en la actitud apática de los servidores públicos, radica también la falta de capacitación constante así como de el poco reconocimiento a las capacidades y habilidades personales.

La situación económica que se vive en el país así como los bajos niveles educativos y de preparación profesional, han contribuido a que las oportunidades de empleo sean escasas .

Es por esto que quienes logran colocarse en puestos dentro del sector público aunque por lo general (en los niveles operativos, es decir los servidores públicos) no tienen muchas oportunidades de desarrollo profesional, habitualmente lo hacen para toda la vida ya que la seguridad que representa el contar con empleo, un sueldo seguro, prestaciones e incluso la posibilidad de heredar el puesto a algún amigo o familiar, sin olvidar el derecho a la jubilación, llevan al Servidor Público a preferir conservar la seguridad de este empleo y desenvolverse en un ambiente que no le favorece profesionalmente y personalmente a correr el riesgo de ir en busca del empleo ideal, cuando se tiene la responsabilidad de la manutención de una familia, el pago de una casa o vivienda, y los gastos que representa el vivir en sociedad y contar con las comodidades necesarias.

Sin embargo la seguridad que representa dicho empleo no garantiza la satisfacción personal y profesional del servidor público, ya que la falta de reconocimiento a las habilidades y capacidades personales aunado a las normas rígidas que prevalecen tanto en aspectos de conducta como en el desempeño diario del trabajo, las cuales no permiten el desarrollo de iniciativa en la toma de decisiones así como de propuestas encaminadas a la mejora, tanto de procesos como de el ambiente laboral, provocan que el servidor público caiga en un ambiente monótono y tedioso, es decir en un trabajo rutinario en el cual desempeña sus labores de forma mecánica y distante de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por otro lado es evidente que muchas personas que tienen más antigüedad laboral tienen hábitos muy arraigados y que se esparcen fácilmente entre las nuevas generaciones como consecuencia de la nula respuesta de los funcionarios Públicos, como ejemplo podemos mencionar que muchos trabajadores o Servidores públicos no se interesan en esforzarse o esmerarse un poco más en sus trabajos ya que este no será remunerado con una mejor paga y mucho menos con un reconocimiento a su dedicación y si a esto sumamos que muchos de esos trabajadores son mujeres y que en su mayoría después de su trabajo tienen que atender una casa y una familia, para que va a invertir su tiempo en un empleo que jamás le dará oportunidad de desarrollo profesional y tampoco aliviará sus apuros económicos.

En cuanto a las normas que enfrentan diariamente para el desarrollo en su trabajo, en muchos casos se observa que no tienen flexibilidad alguna y no le dan un margen de libertad en la toma de decisiones y por otro lado algo muy frecuente también es el hecho de que en los puestos directivos o de jefaturas se encuentran personas que no tienen la preparación necesaria para el puesto que ocupa y las ordenes que dan generalmente no se encuentran fundamentadas por ese conocimiento, lo que provoca la falta de fe y confianza en sus jefes y por lo tanto en la institución que les proporciona el empleo.

No podemos dejar de lado el problema que los sindicatos representan ya que aunque surgieron con la finalidad de defender los derechos de los trabajadores, no han podido escapar de los malos manejos de dirigentes corruptos que solo se interesan en su bienestar y fomentan malas costumbres que pueden llegar a caer en extremos de sobreprotección que a muchos trabajadores les hace sentir inmunes a cualquier despido o sanción, por lo que llegan a incurrir en faltas algunas tan graves como lo que comúnmente se llama "mordida", aunque debemos aclarar que no siempre es iniciativa del servidor público si no de el usuario y por lo tanto también fomenta esta mala costumbre.

Ni que decir de los servidores públicos, que de ellos depende la eficiencia, calidad y rapidez de los tramites que no podemos realizar en ningún otro lugar por no haber competencia, prácticamente son dueños de la situación, de nuestra situación, porque los tramites que ellos realizan depende nuestra seguridad jurídica, de salud, alimentación, educación, social, etc.

Por ello, no confiamos que nuestros gobernantes sean personas honorables, intachables y excepcionales, pues éstos, como el resto de los ciudadanos, son susceptibles de sucumbir a las tentaciones, y actuar anteponiendo sus intereses a los de la colectividad.

Todas las formas de mala actuación por parte de un funcionario o servidor público, tienen en común que su existencia se fundamenta en la ocultación y falta de transparencia en las actuaciones de la administración y de los poderes públicos. Por eso, sólo si establecemos los mecanismos adecuados para exponer a la luz del día todo cuanto se refiere a la gestión de asuntos públicos, podremos confiar en que la burocracia y el soborno o subvención dejen de ser una constante en nuestra sociedad.

Se considera que las irregularidades cometidas por los servidores públicos no sólo resulta perniciosa para nuestra economía y nuestra sociedad, suponiendo también un aumento del gasto público, sino que además, es especialmente perjudicial al disminuir su soberanía a los ciudadanos, toda vez que en la adopción de gran número de decisiones trascendentales, nuestra administración pública puede encontrarse más obligada con quienes ilegalmente les han patrocinado, que con la defensa de nuestros intereses.

Por todo ello, se requiere de una serie de medidas orientadas a concientizar a los servidores públicos, además de fomentar la participación social que debe darse a la tarea de vigilar el ejercicio del presupuesto del estado, cuya finalidad es el bienestar social. Estas circunstancias por sí solas, y aunque no fuese conocido ningún caso de burocracia, corrupción o alguna otra irregularidad, lo que desgraciadamente no es así, justificarían plenamente la adopción de todas las medidas posibles para controlar la gestión de asuntos públicos, pues en otro caso, siempre acabarán apareciendo quienes estén dispuestos a venderse por llegar al poder y quienes una vez en él, no tengan reparo en utilizar su cargo para enriquecerse de manera ilícita.

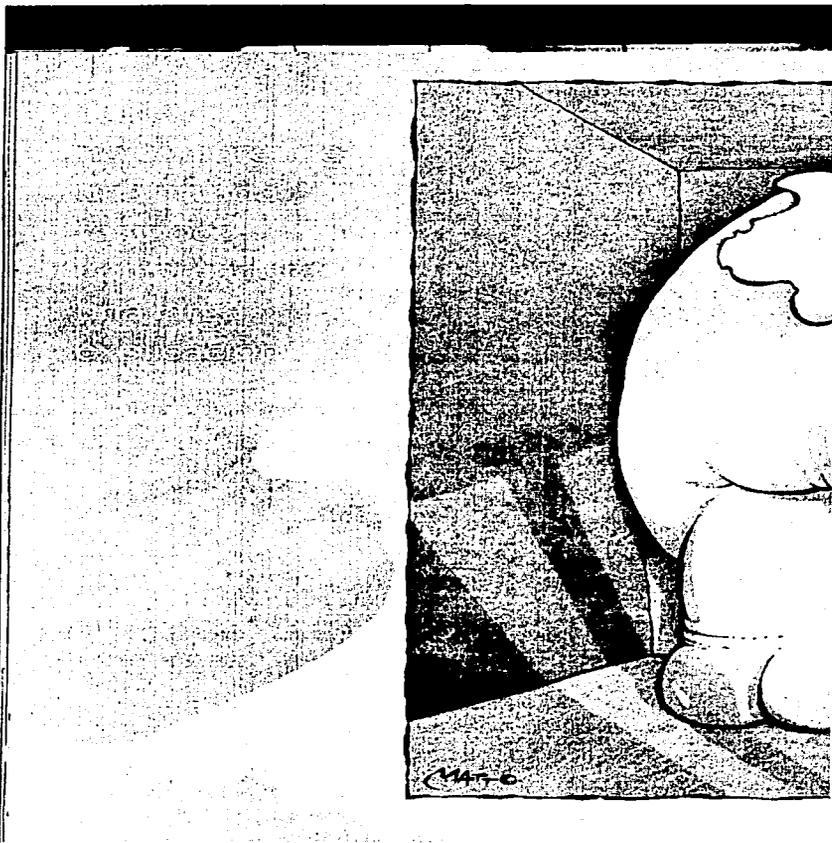
Como ya hemos mencionado anteriormente la satisfacción personal y profesional del servidor público juega un papel muy importante dentro de la problemática que representa la burocracia, por lo tanto del sistema Burocrático podemos resumir las siguientes características:

- Tiende a multiplicar su personal.
- Permanencia de puestos que han perdido toda función.
- Incapacidad institucional para relegar jefes incompetentes.
- El sistema asume formas jerárquicas autoritarias.
- La obtención y procesamiento de información se hace rígida, documentalista y olvida toda referencia a su aplicación práctica.
- Multiplica sin freno las informaciones estrictas.
- Los canales de comunicación son cada vez más lentos.
- No se toman a tiempo las decisiones necesarias, se retrasan con pretextos.
- Se duplican o triplican los controles superfluos.
- La organización se convierte en el fin, no en el medio para conseguir resultados y servir al cliente, usuario o ciudadano.

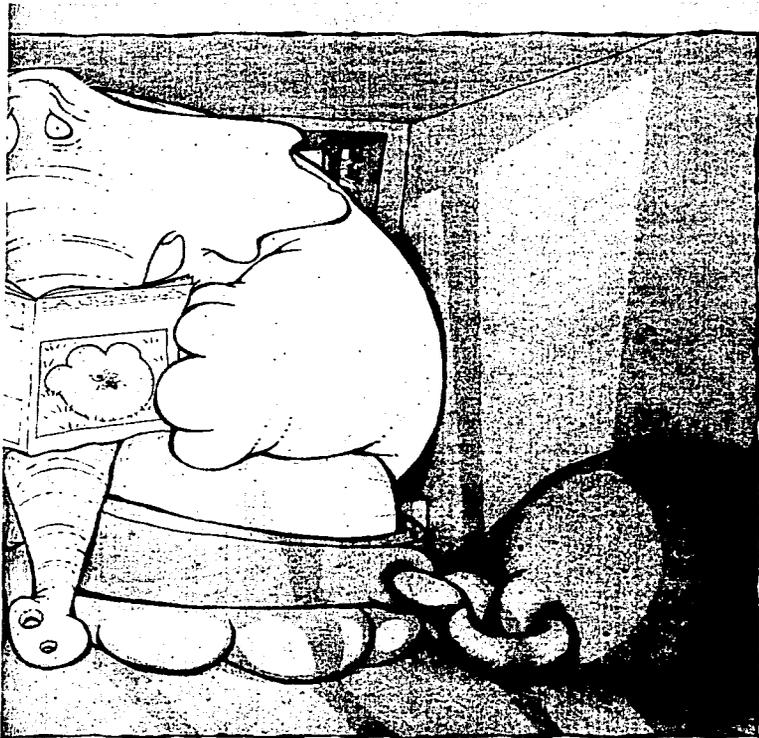
La Burocracia representa grandes problemas a la Administración Pública pero al parecer nos encontramos en un contexto de grandes expectativas bajo la tutela del primer presidente opositor, y pareciera el momento ideal para iniciar un movimiento para eliminar la vieja y burocratizada Administración Pública y dar paso a posicionar las bases de una nueva actitud de servicio. No cabe duda de que México todavía tiene una Administración Pública ineficiente rodeada de practicas clientelistas mal orientadas por falta de competencia. La patologia burocrática ya mencionada, aunada al sindicalismo y la corrupción hacen difícil que se pueda vislumbrar un buen escenario.

Por lo tanto con la finalidad de contrarrestar dicha problemática presentamos una propuesta que se basa en una capacitación o educación constante, así como en otros aspectos no menos importantes y ya mencionados, tales como el reconocimiento a las capacidades y habilidades personales ya sea de forma económica o por medio de asenso de puestos.

Teniendo en cuenta estos aspectos que enfrenta el servidor público creemos que el trabajo social desempeña un papel fundamental para el desarrollo de una propuesta viable y dirigida los Servidores Públicos encaminada a su superación personal y profesional, lo que le llevara a un cambio de actitudes con respecto al mercado de trabajo como en su vida diaria dando como resultado una mejora constante tanto en un nivel organizacional como institucional.



TESIS CON
VALA DE ORIGEN



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Trabajo Social

2

Teniendo en consideración que la propuesta que este trabajo recepcional plantea no esta dirigido solamente a Trabajadores Sociales o especialistas en Mercadotecnia Social ya que la problemática que se plantea es de carácter político – social, consideramos que es de el interés de la población en general, de la profesión que sea, por lo que en este capitulo se aborda de manera general el desarrollo del Trabajo Social, así como algunos aspectos que consideramos son de suma importancia para el desarrollo e intervención que propone ese Trabajo Recepcional.

Desarrollo del Trabajo Social

2.1

La problemática que se plantea en este trabajo constituye diversas situaciones que indudablemente reclaman una intervención integral, multi e interdisciplinaria. Además de una corresponsabilidad entre gobierno y sociedad que en el estado moderno deben de existir. Esa relación basada en la responsabilidad compartida y solidaridad, que le exige al ciudadano creatividad, preparación y participación. y al gobierno transparencia en sus relaciones con los ciudadanos.

Pero este escenario ideal no se puede crear de la noche a la mañana, ya que se tienen que enfrentar los problemas esenciales e inherentes de una sociedad tan compleja, generadora de necesidades y problemas sociales que reclaman una intervención profesional en las áreas social, política y económica.

Por lo tanto la participación del Trabajador Social, resulta muy importante ya que a pesar de no contar una teoría y metodología propios, se apoya en otras disciplinas apropiando y adecuando el conocimiento , con la finalidad de lograr un mejor entendimiento de el entorno que rodea al ser humano, siempre en busca de su bienestar biopsicosocial.

Desde tiempos antiguos las formas de ayuda a los necesitados y desvalidos han tenido diversas formas de ayuda algunas de ellas fueron la caridad y la filantropía, el principal objetivo de sus actividades era resolver los problemas inmediatos de los necesitados sin modificar sus causas.

A través del tiempo las formas de ayuda evolucionaron y adquirieron diversas formas de organización, Ezequiel Ander-Egg, en su libro ¿ Qué es el Trabajo Social ?, menciona tres momentos decisivos para que las ganas de ayudar se convirtieran en una profesión, el primero de ellos es en "el siglo XVI, Luis Vives propone la primera sistematización del modo de actuar para la ayuda de los necesitados", la segunda se presenta cuando "se institucionaliza la profesión en el

año de 1899, con la creación en Holanda, de la primera Escuela de Asistencia Social" y el tercer momento y el más relevante para el autor es en "1917, Mary Richmod pública Social Diagnosis, ya que el libro es considerado como la primera sistematización de la acción de los Trabajadores Sociales, ya que con ello inicia su profesionalización."

El adquirir un carácter Profesional significa sacrificio, trabajo, compromiso y conciencia social, pero a las personas como nosotros que iniciamos en la practica profesional nos abre las puertas para aterrizar en una propuesta mas acabada y propia del trabajo social que permitirá seguir realizando esfuerzos intelectuales que den lugar a una importante producción teórico-profesional que lograra aun más acrecentar al trabajo social en los aspectos conceptual, ideológico y metodológico.

Como ejemplo de esto tenemos a los siguientes autor que con la aplicación de sus conocimientos en la práctica, nos proporcionan sus experiencias en la diversas áreas en las que se desarrollan:

Mary Richmond	Trabajo Social de casos	Lo define, como la serie de procesos que desarrollan la personalidad de cada individuo a través de ajustes efectuados conscientemente y realizados en las relaciones sociales de los hombres con el medio en que viven.
Ezequiel Ander-Egg	Metodología del Trabajo Social	Propone las siguientes etapas <ul style="list-style-type: none"> • Estudio • Investigación • Diagnostico • Programación • Ejecución • Evaluación
Manuel Sánchez Rosado	Planeación y desarrollo	Aunque plantea que existen diversas formas de elaborar un plan, programa y proyecto, nos propone la siguiente guía: <ol style="list-style-type: none"> 1. Situación actual 2. Políticas 3. Objetivos 4. Metas 5. Límites 6. Estrategias 7. Actividades 8. Organización 9. Financiamiento 10. Supervisión 11. Información 12. Evaluación

Angélica Herrera Loyo	Trabajo Social en Empresas	La importancia de la intervención del Trabajador Social en Empresas, radica que es en los lugares de trabajo en donde se conjugan necesidades como la remuneración económica, desarrollo personal, autoestima y sentido de pertenencia, por lo tanto para generar un ambiente óptimo de trabajo y resolver los problemas es importante considerar al trabajador como un ente bio-psico-social.
Silvia Galeana de la O	Promoción Social	Para ella la Promoción Social es la forma en que el Trabajador Social interviene en una problemática específica, por medio de la organización y movilización social, teniendo como base la educación y la capacitación.

Ahora el ejercer la profesión del Trabajo Social significa comprometerse a darle un equilibrio al conjunto de elementos y a diseñar mecanismos y procedimientos rigurosos para garantizar, no solo la aprehensión del conocimiento, sino también el análisis de la realidad y el diseño de estrategias para la búsqueda de soluciones a las necesidades sociales.

Algunas personas al graduarse, en lugar de recibir un título profesional pareciera que reciben un título nobiliario que los eleva a la categoría de semidioses y el cual los discapacita para desarrollar actividades las cuales pongan en peligro su prestigio, no así el trabajador social que ha demostrado la capacidad y se ha sacudido el estigma de ser una carrera de segunda al servicio de profesionistas de primera. con la capacidad y la sensibilidad de trabajar con las personas más preparadas y las mejores instituciones, pero con la ética para tratar con la persona más humilde sin humillarla y sin anteponer los intereses de la institución o propios.

Tal vez porque en esta sociedad se encuentra de todo tipo de personas, las hay buenas y malas, y hasta los mismos trabajadores sociales adquieren una actitud déspota ante la población, pero esta actitud y posición ante la vida es en gran medida condicionada por la educación de las personas ya que esta contribuye a la generación de valores éticos y de comportamiento el cual tiene efecto directo de un estado de derecho y una sociedad democrática. La educación tiene un carácter central en el proceso de desarrollo de un país, tanto en términos económicos, por la generación de capital humano plenamente capacitado.

Alcanzar las condiciones óptimas implica que el desarrollo social y humano sea concebido como un proceso de cambio sustentado en la educación, tendiente a con criterios de equidad en todos los aspectos, orientado a reducir las desigualdades extremas y las inequidades de género; a desarrollar las capacidades educativas y de salud; a incrementar la satisfacción de necesidades básicas y la calidad de vida de los habitantes del país; a reforzar la cohesión social de las colectividades y la armonía con el medio ambiente.

Además del acceso a más altos niveles de bienestar, este proceso conduce a una mejor comprensión por parte de los ciudadanos de sus derechos y obligaciones, lo que propicia mejores condiciones para su inserción social y da un fuerte impulso a la iniciativa individual, estableciendo así las bases para una emancipación individual y colectiva, producto de la seguridad que da la capacidad y confianza en sí mismo.

Por lo tanto el Trabajador Social es capaz de abordar la situación actual interviniendo en lo social que es su área, donde tiene como objeto analizar, explicar y comprender las necesidades que genera la sociedad a partir del individuo, grupo y comunidad.

Trabajo Social siempre ha apoyado los procesos de participación a acompañado y generado iniciativas de sujetos, grupos y comunidades por lo tanto la participación social es un elemento muy importante para nuestro proyecto pero no es el fin de nuestro trabajo. De entrada, tenemos que dejar claro si la participación es un fin o es un medio, el punto de vista de muchos autores es que el fin son los objetivos de la organización y que la participación es un medio.

La participación social se presenta como una dimensión de la acción social cuyo protagonismo es trascendente en la construcción de una sociedad, es decir con identidad y arraigo social capaz de ser participe en los procesos de planeación, toma de decisiones y en la ejecución de acciones, lo que propicia que la población se involucre de manera activa y comprometida en un proyecto de desarrollo.

Dicha argumentación resulta de concebir a la participación social como una acción intrínseca a la naturaleza del hombre y de la misma sociedad, producto de sus sentimientos de cooperación, solidaridad y deseo constante de crecimiento y desarrollo.

Por lo que la participación representa un compromiso e identificación con un fin social, es decir, no se reduce en un sentido simplista a la convocatoria de la población para que esta se incorpore a actividades cuya intencionalidad esta orientada a intereses individuales o bien a actividades aisladas que no estén dirigidas a objetivos de integración e identidad cultural o para el logro de beneficios colectivos.

Así el papel relevante de la participación social en acciones de desarrollo, se centra en crear e impulsar a los diversos sectores, basándose en una actitud social comprometida basada en una cultura de identificación y pertenencia a la sociedad.

Elo implica desarrollar en la población habilidades para la dirección y ejecución de procedimientos en torno a la gestión de requerimientos y recursos para resolver problemas compartidos y comunales, todo con base en procesos de organización social y en el conocimiento pleno de la realidad y el acontecer diario.

Estas argumentaciones reflejan que la participación vista bajo esta perspectiva implica un proceso en donde el individuo se transforma en un sujeto protagonista, en la reconstrucción del espacio, su entorno y su problemática cotidiana, a través de alternativas que promuevan la justicia y la igualdad social.

En el caso de los servidores públicos y los usuarios de los servicios de la administración pública, se intentará convertirlos en sujetos protagonistas que toman conciencia el uno del otro, desarrollar una perspectiva de respeto y corresponsabilidad en el desarrollo de nuevas y buenas formas de relación entre ambos.

Es importante mencionar los elementos de la participación social que la ubican como un elemento fundamental en todo proyecto de desarrollo social.

Para José R. "Castelazo la participación social es la capacidad que tiene la sociedad de involucrarse en la cosa pública y así aumentar su grado de influencia en los centros de decisión y ejecución respecto de las materias que le afectan, la participación social es interés, conocimiento y acción; implica responsabilidad y evita el conflicto".³⁷

Sobre esta definición se puede afirmar que el autor puntualiza varias características significativas, entre las que resaltan: el involucrar a la población de manera activa y comprometida en acciones que persiguen fines comunes.

Mario Viché la define como aquella que permite "al individuo acceder a la gestión, organización y decisiones en los procesos grupales y ciudadanos y que ha de realizar en función de unos criterios analíticos y de toma de decisiones acordadas, permitiendo al individuo la libre expresión de sus ideas, opciones y valores. Participación Social es por tanto, tomar parte activa en la vida comunitaria: en sus decisiones, en sus conflictos, en sus asociaciones".³⁸

Es decir, para el autor el participar implica una conciencia colectiva y comprometida, por lo que es necesario que se dé:

- Una identificación cultural, que le permita sentirse miembro de su colectividad.
- Una educación cívica que le haga consciente de su carácter colectivo, de la solidaridad con sus vecinos y de la importancia de asumir su papel social.
- Un tiempo de dedicación, que le permita tomar parte en los trabajos de organización y gestión de la vida colectiva.
- Un motivo para la participación, ya que ésta no es un fin en sí misma.

³⁷ (Castelazo: 1992; pp. 23-24)

³⁸ (Viché y et al.1989; pp. 69-70)

"El individuo ha de sentir el porqué de su participación": el cambio social, la lucha por la liberación, el bien común, el desarrollo, la gestión de los problemas comunes.

Como se puede observar desde esta perspectiva se remarca en el concepto de participación social a la identificación cultural como un elemento esencial, en cuanto a que ésta es una premisa básica para la cohesión e integración en función de compartir marcos culturales, una visión particular de su entorno y una problemática común.

En este sentido la identificación cultural representa una base sólida que permite la conjugación de esfuerzos para enfrentar problemas y gestionar requerimientos que den respuesta a necesidades y demandas prioritarias, a través de estrategias de participación social acordes a la idiosincrasia de los diversos sectores sociales.

En el caso de los servidores públicos cabe mencionar que ellos no son una clase social aislada, aunque así lo perciba la sociedad, el servidor público puede ser nuestro amigo, conocido, vecino o nuestro familiar, con las mismas necesidades que cualquier otra persona.

Por lo tanto hay que identificarlos como una persona que comparte una identidad cultural pero que desarrolla actividades que influyen en el desarrollo social de otras personas. Por tal motivo es imperante que el servidor público realice eficiente y eficazmente su trabajo y que el usuario solicite o demande sus necesidades de la mejor manera.

"Otras perspectivas establecen un vínculo estrecho entre la participación y el concepto de corresponsabilidad, es decir la participación organizada de la gente, no solo como receptora de beneficios de una política específica, sino como corresponsable de su ejecución y coadyuvante de su vigilancia y control".³⁹

Así la participación social implica una vigilancia y supervisión social de la ejecución de acciones y recursos, a través de la organización ciudadana.

Entonces se debe entender a la participación social como un proceso de manifestación cooperación y movilización de diversos grupos que se integran para enfrentar problemas y gestionar requerimientos que permitan dar respuesta a sus necesidades y demandas. Esta acción requiere de los individuos un sentido de responsabilidad, que propicie la defensa de sus derechos y la capacidad de decidir sobre su propio destino.

³⁹ (Colmenares, op. cit., p. 141)

Por lo que la función social de la participación social se centra en:

- La apertura de espacios en los procesos de planeación, toma de decisiones y en la ejecución de acciones, lo que da como resultado que la población se involucre de manera activa y comprometida con un proyecto de desarrollo, garantizando su viabilidad, eficacia y por ende un mayor impacto social.
- El que se propicien actitudes de autodirección y autogestión, a través de la conformación y consolidación de auténticas estructuras democráticas de participación comunal.
- La promoción de acciones que respondan a la problemática real y a la vida cotidiana de los sectores populares, utilizando los recursos propios y sus potencialidades sociales y culturales.

La labor profesional de los Trabajadores Sociales que se ha realizado en el Sector Público por lo general se ha desarrollado más ampliamente en lo que se llaman áreas tradicionales: salud, educación, administración de justicia (tribunales, reclusorios, delegaciones, etc). Un ejemplo que podemos citar en cuanto al Trabajo Médico Social, es el caso de el Hospital Infantil de México, en donde además de desarrollarse las actividades tradicionales como los estudios y seguimientos de caso, estudio socioeconómico, etc, recientemente una Licenciada en Trabajo Social asumió la dirección de el área de Comunicación Social, abriendo espacios que generalmente ocupaban comunicólogos o administradores.

Sin embargo en cuanto a la incursión en otras áreas del Sector Público ha sido en general al parejo de otras profesiones ya que al incluirse dentro de la burocracia desempeñan actividades administrativas generalizadas, es decir no hay especialización por áreas excepto en puestos directivos, aunque podemos mencionar un caso en especial, en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en donde recientemente se acaba de crear un área de trabajo social en la cual se elaboran proyectos y programas específicos. Sin embargo esta incursión, que no dudamos se este dando en otras secretarías o áreas del sector público es muy reciente.

Funciones de Trabajo Social

2.2

A continuación se presenta la metodología que se utiliza en Trabajo Social, de acuerdo al manual de Trabajo Social, del Dr. Manuel Sánchez Rosado.

Metodología

FASE	FINALIDAD
INVESTIGACIÓN	Le permite caracterizar los fenómenos sociales, determinar sus causas y repercusiones en la sociedad.
DIANÓSTICO	Jerarquización de las causas y efectos de la problemática planteada.
PROGRAMACIÓN	Establece las acciones y procedimientos para la intervención en la problemática.
GESTION	Desarrolla un conjunto de acciones de educación, organización y gestión social.
EVALUACIÓN	Valora el alcance y las limitaciones de la intervención profesional.
SISTEMATIZACIÓN	Reflexión teórica sobre el hecho y la vida cotidiana, así como de la intervención profesional, para enriquecer el saber especializado de la profesión y las estrategias institucionales.

Uno de los pioneros contemporáneos que empezó a hablar acerca de las funciones de Trabajo Social fue Ezequiel Ander Egg, al respecto dice: "EL Trabajo Social tiene una función de concientización, modernización y organización del pueblo, para que en su proceso de promoción del autodesarrollo interdependiente, individuos, grupos, comunidades, realicen proyectos de trabajo social, insertos críticamente y actuando en las propias organizaciones, participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el transito de una situación de dominación y marginalidad a otra de plena participación que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre".

El libro de Trabajo Social en México, publicado en 1994 por Aída Valero Chávez, define las funciones de Trabajo Social de la siguiente forma:

Investigación Social

"Mediante una metodología específica el trabajador social conoce, interpreta y diagnostica situaciones sociales que caracterizan a los sectores que presentan mayores necesidades o carencias".⁴⁰

Orientación y Gestoría

"A través del conocimiento de los recursos institucionales oficiales, particulares y de organismos no gubernamentales, el trabajador social refiere y canaliza a la población que requiere atención especializada conforme a su problemática específica".⁴¹

Educación Social

La tarea educativa del trabajador social, esta dirigida a generar conciencia en la población acerca de sus potencialidades, de sus recursos de sus derechos, así como de sus obligaciones en la convivencia social mediante esta función se pretende contribuir a generar conductas creativas e innovadoras en la población, todo ello en el ámbito de la educación no formal".⁴²

Organización y Promoción Social

"La organización de la población a fin de implementar programas de promoción social, ya que mediante estas hace posible alcanzar los ideales de una sociedad más democrática, más justa y más participativa, fundamentalmente en la toma de decisiones".⁴³

De acuerdo con Silvia Galeana De la O, las funciones básicas de Trabajo Social son: "Gestión Social, Investigación Social, Organización Social, Capacitación Social, Educación Social, Administración, Planeación y Programación".

Las áreas de intervención del Trabajo Social 2.2.1

se dividen en:

Áreas Tradicionales

"Atienden problemas sociales que desde los inicios de la profesión han sido abordados.... como ejemplo se pueden citar las áreas de: asistencia social, salud, penitenciaria y criminología, educación, desarrollo comunitario, vivienda, servicios sociales, etc.".⁴⁴

⁴⁰ VALERO, Chavez Aida "El Trabajo Social en México: Desarrollo y perspectivas", edit. UNAM-ENTS, México, 1994

⁴¹ Ibidem

⁴² Ibidem

⁴³ Ibidem

⁴⁴ VALERO, Chavez Aida "El Trabajo Social en México: Desarrollo y perspectivas", edit. UNAM-ENTS, México, 1994

Áreas Potenciales

"Se dirigen a problemas sociales que han estado latentes, sin embargo no han abordado en toda su magnitud, lo que ha limitado la trascendencia de la participación profesional... como ejemplo se pueden enunciar: empresarial, investigación, urbanismo, procuración y desarrollo de recursos humanos, promoción social".⁴⁵

Áreas Emergentes

Se ubican en problemas y grupos sociales cuya manifestación y repercusión no se tiene prevista, son frecuentes, trascendentes para la dinámica actual, entre algunas de estas áreas se pueden señalar: derechos humanos, desarrollo municipal y regional, atención a situaciones de desastre y a grupos vulnerables y emergentes".⁴⁶

De acuerdo a las áreas de intervención ya mencionadas, es necesario hacer mayor énfasis en las potenciales, ya que aquí yace el interés de ampliar su significado, ya que posteriormente confrontaremos lo siguiente con los elementos de Mercadotecnia Social y sus funciones.

Empresarial

Al definir que hace el Trabajo Social en empresas, se pretende que se comprendan las funciones de un trabajador social en una empresa y la utilidad para los grupos de trabajadores, ya que los lugares de trabajo tiene una trascendencia individual y colectiva. Siendo los centros laborales una conjugación de intereses y necesidades de diferentes tipos; con esto nos referimos a necesidades de remuneración económica, de desarrollo personal y autoestima, pero sobre todo de sentido de pertenencia.

Como objetivo final de la profesión de trabajo social se encuentra el bienestar y desarrollo del individuo, grupo y sociedad, en sus diferentes ámbitos. Como se puede observar, no es algo fácil de aterrizar en la realidad; por lo tanto, se hace necesaria la multidisciplinariedad de conocimiento y al mismo tiempo la especialización en el área deseada.⁴⁷

Aunque en esta área se requieren estudios de especialización, la inserción y desenvolvimiento del trabajador social es altamente satisfactoria.

⁴⁵ Ibidem

⁴⁶ Ibidem

⁴⁷ Herrera Loyo Angélica, Trabajo Social de Empresas, Pág. 341, en Manual de Trabajo Social de Manuel Sánchez Rosado, Ed. Plaza y Valdez, México 1999

"El profesional centra su atención en problemas y necesidades de la empresa, de la organización de empleados y trabajadores desde una perspectiva integral, englobando aspectos económicos, psicológicos, sociales, relaciones productivas y relaciones humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente propio y satisfactorio".⁴⁸

Los niveles de intervención del Trabajo Social en empresas son los siguientes:

"Esto implica la promoción del mejoramiento de las condiciones de trabajo en que se desarrollan los diferentes grupos que integran el personal de la empresa, lo que contribuye al mejoramiento de las relaciones laborales".⁴⁹

FUNCIONES	ACCIONES
INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Elaborar estudios sobre factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos. ◆ Diseñar perfiles profesionales sobre diversos grupos que conforman la empresa. ◆ Formular estudios situacionales y evaluaciones diagnósticas sobre el ambiente laboral y de seguridad social.
SELECCIÓN RECLUTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Orientación sobre políticas y normas de la empresa a personal de nuevo ingreso. ◆ Participación en la selección de personal a través de estudios sociales. ◆ Organización y coordinación de acción de inducción e introducción al puesto. ◆
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad e higiene. ◆ Participación y gestión de cursos de adiestramiento y capacitación para la actualización y superación del trabajador. ◆ Capacitación continua sobre derechos y obligaciones.

⁴⁸ Herrera Foyo Angelica. Trabajo Social de Empresas, Pag. 341, en Manual de Trabajo Social de Manuel Sanchez Rosado, Ed. Plaza y Valdez, México 1999.

⁴⁹ VALERO, Chavez Aida "El Trabajo Social en México. Desarrollo y perspectivas", edit. UNAM-UNTS, México, 1994

<p>SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diseñar sistemas y mecanismos para asignación y otorgamiento de estímulos e incentivos. ◆ Difusión y orientación sobre las medidas de seguridad social y prestaciones laborales. ◆ Promoción de acciones que propician la convivencia familiar y laboral. ◆ Gestión de recursos y apoyos que contribuyan al desarrollo personal y laboral del trabajador. ◆ Desarrollar programas de apoyo social y asistencial para el trabajador y su familia
--	---

Promoción Social

"La Promoción Social se consolida como el área de intervención de Trabajo Social que tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad, a través de procesos de organización y movilización social; por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector, un sector de la sociedad ante un proyecto social".⁵⁰

FUNCIONES	ACCIONES
<p>INVESTIGACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Estudios comunitarios que permitan conocer las características socio-culturales y cotidianas que determinan la dinámica social. ◆ Diseñar diagnósticos comunitarios, identificando problemas prioritarios, así como la detección de recursos con la finalidad de ser potenciados en estrategias integrales. ◆ Detección y caracterización de procesos de organización y participación social. ◆ Investigación sobre aspectos de la vida cotidiana de sectores y grupos sociales.

⁵⁰ GALLANA, Silvia "Promoción Social", 1ra edición, edit. Plaza y Valdez Editores, Mexico, 1999

<p>EDUCACIÓN SOCIAL Y ORGANIZACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Conformación de estructuras democráticas de participación comunal y barrial. ◆ Desarrollar acciones integrales de desarrollo comunitario. ◆ Desarrollar acciones de educación y capacitación social que promueven la participación de la población en la toma de decisiones en cuanto a su propio desarrollo. ◆ Formación ciudadana sobre aspectos de procesos de organización social y autogestión.
<p>GESTION SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diseñar estrategias integrales de desarrollo comunitario. ◆ Establecimiento de mecanismos de coordinación institucional que permitan la potencialización de recursos. ◆ Generar acciones que propicien la apertura de los espacios que generen y consoliden la relación gobernantes-población. ◆ Asesoría social.
<p>EVALUACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diseño de indicadores que permitan el seguimiento y evaluación de acciones. ◆ Medición del impacto social de programas de promoción social. ◆ Evaluación de estrategias de intervención comunitarias.

Por otro lado el trabajo Social a pesar de no crear leyes y principios teórico-metodológicos, si ha sabido responder a las exigencias que la modernidad reclama, conforme pasa el tiempo y la población crece, surgen avances tecnológicos, también aumentan las necesidades de la población y el Trabajador Social es un profesionista con una "visión integral proporcionada por las diversas disciplinas que aportan sus conocimientos, enriqueciendo de esta forma a la profesión y por medio de los cuales puede identificar y atender problemas y necesidades sociales, con el objetivo de alcanzar el bienestar común".⁵¹

Una muestra de que el trabajo social es una profesión que a procurado mantenerse a la vanguardia en cuanto a conocimientos, métodos y teorías de otras disciplinas es que además de estudiarlas, las modifica y aplica según sus necesidades y áreas de intervención, busca además otras herramientas que amplían su capacidad para poder intervenir en diversas problemáticas y proponer posibles soluciones siempre en busca de responder a las necesidades actuales sin perder de vista que el principal objetivo es lograr el bienestar del ser humano, como un ente biopsicosocial.

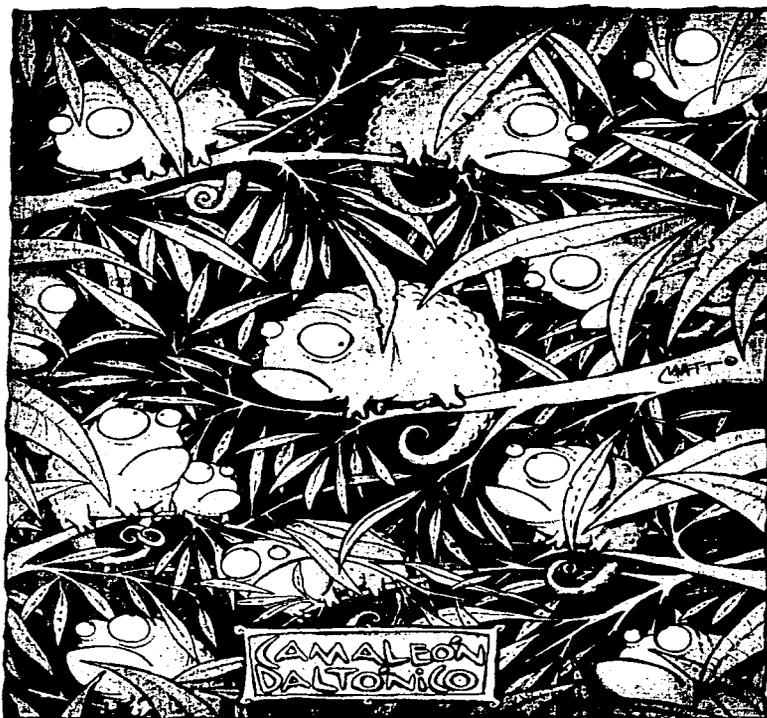
⁵¹ Herrera Loyo Angélica, Trabajo Social de Empresas, Pág. 341, en Manual de Trabajo Social de Manuel Sánchez Rosado, Ed. Plaza y Valdez, México 1999.

Fingimos lo que somos.
Seamos lo que fingimos.

Pedro Calderón de la Barca



ENSIS CON
TALLA DE ORIGEN



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Mercadotecnia Social

3

En este capítulo mostraremos aspectos generales y conceptos que nos permitirán conocer un poco más sobre la mercadotecnia social y la gran utilidad como una herramienta de apoyo para el Trabajo Social, además de abordar temas tales como la calidad, satisfacción de usuarios y resistencia al cambio, con la finalidad de demostrar la necesidad de hacer las cosas bien, eficiente y eficazmente.

Naturaleza de la Mercadotecnia Social

3.1

La solución a los problemas sociales implica un cambio social: el cambio de la forma en que los individuos y grupos llevan sus vidas transformando prácticas adversas o perjudiciales en productivas, cambiando actitudes y valores en las comunidades y sociedades enteras y creando nuevas tecnologías sociales que introduzcan las alternativas deseadas y eleven la calidad de vida de las personas.

En el pasado los cambios masivos se produjeron por la fuerza y la violencia, mediante la guerra y la revolución. Se espera que en la actualidad, los estudiosos del cambio social y la población en general puedan ver la época en la que la balanza del cambio social se incline por el cambio planeado, voluntario, en contraposición con el cambio social dado por la violencia, que como consecuencia trae consigo grandes polarizaciones entre grupos que siempre estarán luchando por imponer sus ideas o conductas mediante prácticas que jamás llegarán a ser generadoras del cambio social para mejorar el nivel de vida.

Este reto no es nuevo para el Trabajo Social, solo que ahora lo enfrenta incorporando una herramienta : la Mercadotecnia Social.

El término Mercadotecnia Social apareció por primera vez en 1971 para describir el uso de los principios y técnicas de la comercialización encaminada al apoyo de una causa, idea o conducta sociales. Desde entonces, el término ha venido a significar una tecnología administrativa de cambio social que implica el diseño, la puesta en práctica y el control de programas cuyo objetivo era la mayor aceptabilidad de una idea o práctica social en uno o varios grupos de destinatarios de los programas.

El desarrollo de la mercadotecnia fue resultado de circunstancias diversas. Las condiciones de escasez hicieron fijar la atención en las costumbres vigentes en los mercados. Como consecuencia del crecimiento económico la producción industrial amplió paulatinamente su penetración y diversificación, y con ello creó nuevos mercados, ofreciendo a la vez una gama de oportunidades para la iniciativa y la creatividad. Con esta transformación cambió la forma en que el público percibía al mercado y sus actores, así como su papel social y de promotor de cambio en la forma de actuar, tal evolución hizo posible el nacimiento de los primeros conceptos de mercadotecnia en forma aplicada.

La idea medular de la mercadotecnia y la mercadotecnia social es que se trata de un proceso de intercambio, debido a que no ocurre a menos que haya dos o más partes, cada una poseyendo algo que intercambiar.

De modo específico:

La mercadotecnia social es el diseño, implantación y control de programas que procuran aumentar la aceptación de una IDEA SOCIAL, CAUSA o PRACTICA por un grupo o grupos que se tiene como meta. Utiliza la segmentación de mercados, investigación de clientes, creación de concepto, comunicaciones, facilitación, incentivos y teorías de intercambio, para maximizar la respuesta de los destinatarios.

Aunque diversos autores definen a la Mercadotecnia Social de distintas maneras, tales como:

Karen Fox:

-La aplicación de técnicas y conceptos, mercadotécnicos a varias ideas y obras benéficas para la sociedad en vez de productos y servicios en el sentido comercial.

Amstrog:

-El diseño, instrumentación y control de programas tendientes a hacer más aceptable una idea, causa o practica social en el grupo meta.

Función de la Mercadotecnia Social 3.1.1

En cierto sentido, toda la mercadotecnia es una venta constante de ideas, ya sea la idea de que un producto es el mejor y solucionara su necesidad, o la venta de ideas sociales como las campañas de salud pública en contra del alcoholismo, drogadicción, para la prevención del delito, los programas ambientales para promover la protección de la naturaleza; y otras como la planificación familiar y los derechos humanos son algunos ejemplos de los ámbitos sobre los cuales incide también la mercadotecnia denominada social.

Los objetivos de la mercadotecnia social son:

1. **Cambio cognoscitivo.** Que se conozca algo, es decir, un cambio en la comprensión o conocimiento del grupo meta. Ej. Valor nutritivo de ciertos alimentos.
2. **Cambio de acción.** Provocar una respuesta en un sentido positivo. Es decir, un esfuerzo para lograr que determinado mercado emprenda una acción específica en determinado periodo. Ej. : unirse a una campaña de vacunación o ir a votar.
3. **Cambio de conducta.** Cambio de ciertos comportamientos, trata de hacer que el mercado meta cambie un cierto patrón de conducta, como usar el cinturón de seguridad del automóvil o dejar de fumar.
4. **Cambio de valores.** Modificar creencias básicas, es decir, trata de alterar las creencias profundamente arraigadas o valores de cierto grupo hacia algún objetivo o situación. Ejemplo de ello sería convencer a los empresarios que los minusválidos pueden ser útiles como fuerza de trabajo.

El cambio de una conducta o idea adversa o la adopción de nuevas ideas y conductas es la meta de la mercadotecnia social. Las ideas y conductas son el "producto" por comercializar

La mercadotecnia social se constituye en torno al conocimiento obtenido de las practicas comerciales: el establecimiento de objetivos mensurables, la indagación de necesidades humanas, el señalamiento de productos para grupos especializados de consumidores, la tecnología de presentar los productos de manera que se adapten a las necesidades humanas y una comunicación efectiva sobre sus beneficios, la vigilancia permanente de los cambios en el medio ambiente y la capacidad para adaptarse al cambio.

El proceso que los mercadólogos sociales definen para el diseño de sus estrategias es el siguiente:

1. Define el cambio social, pero ¿cómo se elige el ajuste correcto el trabajador de la mercadotecnia social?. Conociendo el grupo de destinatario por dentro y por fuera. Consecuentemente el trabajador de la mercadotecnia social debe investigar cómo y por qué un grupo de destinatarios considera una situación en la cual desea intervenir. La investigación revelará que el grupo de destinatarios tiene un problema que desea resolver
2. Analizan actitudes, creencias, valores y comportamiento del grupo a que va dirigido: como cada grupo de destinatarios tiene un conjunto particular de creencias. Actitudes y valores, los programas de comercialización social se adaptan y estructuran conforme a las necesidades de cada segmento particular de la población objetivo.
3. Interpretan las señales de comunicación y distribución que pueden servir para obtener dicho cambio.
4. Establecen la organización y mecanismo para desarrollar el plan.

Como podemos observar este trabajo podría no ser nuevo para el Trabajador Social, ya que sigue los principios de la metodología empleada por este como son Investigación, Diagnostico, Planeación, Ejecución y Evaluación.

Lo que para nuestro gusto es innovador de la herramienta de Mercadotecnia Social, es que conjuga dos aspectos sumamente importantes para los fines de esta propuesta una de ellas es que nos permite conocer de forma más específica al objeto de intervención, es decir al Servidor Público, ya que durante el diplomado los conocimientos del Desarrollo Humano y Psicología Social se vieron complementados con el Modulo II "Cómo conocer e interpretar al cliente", lo que nos permitirá ser más eficaces y directos al momento de trazar y dirigir las estrategias de acción.

Por otro lado tenemos que aunque se conoce a la calidad, como un aspecto importante en la vida diaria de todas las personas, por medio de las aportaciones que distintos autores hacen a la Mercadotecnia Social en cuanto a calidad, tenemos que es muy importante hacer énfasis en ello, ya que si logramos que las personas la entiendan como una forma de vida, el abanico de opciones laborales será más amplio, de la misma forma la satisfacción personal y profesional se vera incrementada.

Ver Anexo III "Como conoce e Interpretar al Cliente

Calidad en el servicio 3.2

Calidad es hacer bien las cosas desde la primera vez.

Lo que todo ciudadano demanda, es satisfacer una necesidad en particular. El gobierno no es más que un medio para alcanzar este fin. Por lo tanto, el gobierno nunca deberá tratar al ciudadano como un ente generador de problemas. Su tarea es satisfacer la necesidad o crear el deseo de alcanzar un objetivo específico en el ciudadano, con la ayuda del Gobierno y el servicio que le están brindando.

Por lo tanto la calidad en el servicio se entiende como la oportuna y correcta satisfacción de las necesidades y lo que espera el usuario, se relaciona con la burocracia y los servidores públicos repercutiendo en la optimización de recursos materiales y humanos, haciendo énfasis en estos últimos por medio de su superación profesional, personal y coadyuvando a través de la simplificación de trámites y requisitos contribuirán a obtener dicha calidad. Agregando que el desgaste físico y emocional tanto del Servidor Público como de los usuarios, será evidentemente menor, si ya no tienen que lidiar con los mismas faltas y tramites tediosos, todos los días.

¿Qué espera la gente? 3.2.1

La idea que yace detrás del gobierno es lo que genera la manera de solicitar la demanda. Si tengo la idea de que el gobierno es irresponsable, burocratizado y corrupto, la forma en que solicitare un tramite o la solución a un problema será de la manera menos cortes, exigiendo a gritos y con un billete por delante o si no pues no me hacen caso.

El atractivo o disgusto de realizar un tramite en una ventanilla única no es la persona arreglada, con traje y corbata que realiza los tramites, sino el trabajo efectivo, rápido y confiable. No es por el gusto de pasar una tarde soportando burócratas, sino por la necesidad en la seguridad, educación, economía, salud para el ciudadano y su familia.

Un ciudadano puede ser indiferente a las esperas, tramites y las personas, pero no es indiferente al trabajo fácil, la seguridad, manejo eficiente de documentos, esperas cómodas o ciudadanos satisfechos.

Los Servicios son momentos o acciones inmateriales inanimadas y pueden cobrar vida sólo en la medida en que prometen servir al ciudadano y satisfacer sus necesidades.

El trabajo del servidor público es mucho más fácil cuando ofrece eficiencia, seguridad y comodidad en vez de realizar acciones burocratizadas. Los servidores públicos exitosos demuestran la verdad de este punto todos los días. Han aprendido a vender sensaciones o ideas de calidad y eficiencia en el servicio, que a futuro le valen reconocimientos por su trabajo, mientras que los otros son meros presentadores de la burocracia.

Por cada necesidad que atiende un servidor público, hay muchas ideas que puede despertar. ¿Cuáles son esas ideas?, depende de las necesidades de cada ciudadano. Mientras que para una persona un trato amable y eficiente puede ser una inversión (por eso pagamos impuestos), para otra es un símbolo de respeto y para otra es poder, para otra es solo lo que tiene que hacerse, y así surgirán un sinnúmero de sensaciones y se irá modificando la imagen del servicio público hasta llegar a una relación en donde los servidores públicos y ciudadanía tienen respeto el uno al otro, además de una identidad y sentido de pertenencia, confianza y transparencia en el trabajo que realiza la Administración Pública.

"El servidor público debe aprender a descubrir y a utilizar el atractivo correcto para cada ciudadano y generar la sensación de calidad en el servicio."

Satisfacción de Usuarios 3.2.2

La importancia de medir la satisfacción de los clientes de una compañía está relacionada con la importancia de tener clientes leales, esto es, clientes que tengan intenciones de continuar usando los servicios de la compañía, que recomienden a la compañía a sus amigos y que busquen aumentar los negocios con la compañía. A diferencia del sector público en el que la satisfacción ciudadana parece aun más difícil de lograrse por la gran demanda y poca innovación en los procesos de atención.

Esto se puede aplicar por igual a los servicios públicos, la diferencia es que, por lo general los servicios que ofrece el Sector Público no tienen competencia y los ciudadanos deben atenerse y conformarse, esto provoca el poco interés en la mejora de los procesos, es por ello la importancia de promover una cultura de calidad y superación en los Servidores Públicos, ya que además de lograr un cambio positivo en el sentido de eficiencia y eficacia, el cambio será permanente y constante si se le da el justo valor al servidor Público, como un ente biopsicosocial y se atienden sus necesidades personales y profesionales, debido a que éste, es finalmente el motor del Sector Público.

El nivel de satisfacción de un usuario de un servicio está basado en la evaluación de las experiencias que el usuario ha tenido con el servidor público y la institución que provee el servicio. Estas experiencias se adquieren a través de los contactos del ciudadano o usuario con los empleados del gobierno, con sistemas de atención ciudadana, en la experiencia con el servicio propiamente y demás

momentos en que el usuario hace uso de alguna de las partes del servicio. Estos son los que se llaman **momentos de verdad** y de éstos momentos depende el resultado negativo o positivo, del cual dependerá la concepción que el ciudadano tenga del Servidor Público, en primer lugar y posteriormente la de la institución y/o el Sector Público en general, en consecuencia condicionará los encuentros posteriores, predisponiendo al usuario con respecto al servidor público y a la institución, lo que impulsa a pensar en tomar una actitud negativa, hasta caer en sobornos y fomentar la corrupción.

La calificación de satisfacción de un usuario está en la calificación que realice de los momentos de verdad y de sus atributos. Entonces, la satisfacción general de un usuario está basada en la evaluación de su satisfacción en los momentos de verdad, y la satisfacción con cada uno de los momentos de verdad esta dada por la satisfacción con los atributos que deben tener o cumplir esos momentos de verdad.

Los usuarios pueden tener varios tipos de contactos:

- "Con el personal de vigilancia
- En la ventanilla
- Con el personal de limpieza
- Con las instalaciones
- En los tramites
- En el trato con el personal de la institución
- En las charlas que se tenga con los miembros de la instalación
- Mediante los boletines, carteles o mensajes que recibe de los medios masivos de comunicación, etc."⁵²

A casi todos, nos gusta identificar lo mejor para incorporarlo a nuestro conocimiento o bien tener una buena referencia: A los empresarios y gerentes les agrada más que a nadie encontrar lo mejor y adaptarlo rápidamente a su organización.

Si el Sector Público se esmera por identificar e incorporar los avances tanto del sector privado como los del sector público, adaptarlos e incorporarlos a sus necesidades, el enriquecimiento por medio de la actualización, mejoraría notablemente, respondiendo a los cambios de la sociedad tal y como lo ha hecho el Trabajo Social a lo largo de su historia, posibilitando así el bienestar común.

¿Pero entonces, donde están las dificultades para llevarlo a cabo en la práctica?.

⁵² Audrac Camarena Carlos Augusto "ABC del desarrollo organizacional" Editorial Trillas 1994

Resistencia al cambio 3.2.3

Pueden haber varias razones pero la más fuerte en la Administración Pública es la Resistencia al cambio. Dicha resistencia son los comportamientos del empleado tendientes a desacreditar, retardar o impedir la realización de un cambio en el trabajo. Los empleados se oponen al cambio porque constituye una amenaza contra sus necesidades de seguridad, de interacción social, de estatus o de autoestima.

Existen muchas maneras de expresar la resistencia al cambio, y no precisamente de manera hostil, sino también en forma indirecta.

Entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- "Cuestionar en forma quisquillosa cualquier detalle del proyecto de cambio.
- Externar dudas con respecto a la necesidad de introducir un cambio.
- Convertir a la iniciativa de cambio en objeto de ridículo y burla.
- Recordar nostálgicamente el pasado.
- Evocar las enojosas consecuencias que acarrearía el cambio.
- Abstenerse de cooperar en el proceso.
- Adoptar un comportamiento legalista totalmente apegado a procedimientos establecidos. Etc."⁵³

Y es que la necesidad de fomentar la calidad en el trabajo para aumentar la calidad de vida no siempre se entiende, ni se da de la mejor forma. El objetivo es crear un ambiente que sea excelente para los clientes internos y externos, pero no hay una comunión entre estos.

Existen muchas variables psicológicas que influyen en la conducta de un burócrata para resistirse al cambio, pero podríamos puntualizar algunas muy representativas tales como los hábitos, el apego a lo conocido, miedo a lo desconocido y la tendencia a conservar una estabilidad.

Estos factores constituyen un obstáculo para iniciar el proceso de cambio, y es que "mas vale malo por conocido que bueno por conocido", la tendencia a conservar un ambiente predecible, estructurado, rígido, sin la necesidad de modificar actitudes minimiza la posibilidad del cambio, prefieren no enfrentar el riesgo de encontrar sorpresas, aun cuando estas sean en beneficio personal y social.

⁵³ Guerrero. La reforma a la administración pública mexicana en el nuevo régimen político ¿Por dónde empezar? Internet

Este fenómeno tiene varias consecuencias importantes. Por una parte, implica para el futuro próximo que cualquier reforma de la administración pública generará resistencias dentro de sus aparatos (resistencias que se manifestarán en forma de inercias y boicots), y generará resistencias también dentro de los grupos organizados que han recibido tratos especiales de la administración: en forma especial, los sindicatos de trabajadores ligados a la burocracia y a la política social.

Uno de los principales retos del gobierno actual y de la sociedad en general es eliminar esa ilegalidad y corrupción, y construir una administración pública que ofrezca, en forma efectiva, honesta y eficiente, los bienes y servicios que la población quiere. Para la nueva administración pública, el reto se traduce en construir un gobierno con un aparato administrativo democrático

Ello significa que el poder ejecutivo y su administración deben cumplir con las condiciones siguientes:

- "Apego a la ley, con la clara delimitación de la esfera de acción gubernamental;
- Transparencia en el uso de recursos públicos y la asignación de las responsabilidades;
- Rendición de cuentas e imputabilidad (calidad de atribuir la culpa o responsabilidad a alguien).
- A lo largo del tiempo, el gobierno mexicano fue cada vez más incapaz de cumplir con sus funciones elementales y fue asumiendo compromisos y atribuciones crecientes a un alto precio fiscal. Por lo que adicionalmente, el gobierno debe ser capaz de cumplir con sus funciones para mantener su legitimidad, para lo cual la administración pública debe ser:
- Efectiva, es decir tener la capacidad de intervenir positivamente en la sociedad;
- Eficiente, para lograr los impactos deseados al menor costo presupuestal posible".⁵⁴

⁵⁴ <http://www.sapines.mx/mexico.com.mx>

Y es que con la finalidad de satisfacer la demanda de mayor calidad en los servicios y toda la actuación pública, diversos países empezaron a adoptar técnicas exitosas del sector privado en la gestión pública, las nuevas prácticas inscritas en la Nueva Gestión Pública han ocurrido de diferentes maneras alrededor del mundo y algunos de los principales aspectos consisten en una mayor preocupación por el desempeño y los resultados, el mejoramiento de las organizaciones públicas a través del incremento de la competencia y la descentralización del poder de la toma de decisiones incluyendo la subcontratación de algunos servicios públicos al sector privado. Lo anterior permitirá la formación y capacitación continua de funcionarios caracterizados por altos niveles de motivación en el desempeño de sus funciones, para alcanzar mayor eficiencia.

El problema del parasitismo especialmente en su forma burocrática, es a no dudarlo, uno de los que mayor importancia revisten para nuestro país, que así como se muestra pródigo en conflictos sociales, así también es rico y fecundo en heterogeneidades que impulsan a la lucha y a las acciones renovadoras, e indudablemente darán paso al surgimiento de una nueva Administración Pública y a una nueva clase de Servidor Público

Emanciparse de la esclavitud de la oficina, librarse de la trágica amenaza del burocratismo y encontrar un camino más amplio, a la vez más seguro y eficiente para las propias actividades de la Administración Pública, es algo que interesa a todas las clases sociales, incluso a los mismos burócratas.

Calidad

3.3

Para nuestra propuesta podemos definir que la calidad en el servicio, "es la planeación total hacia la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes (usuarios), en el ámbito de atención que brindamos, sin perder de vista que la mejor manera de alcanzar la satisfacción del cliente es por medio de la elevación de la calidad en las personas (promoción y superación personal y profesional de los Servidores públicos) y es donde la notación del servicio adquiere su relevancia."⁵⁵

Por lo que la calidad es convicción por lo bien hecho y cuando la actividad o trabajo satisface a la persona, se logra trascender por lo tanto la calidad es una estrategia para hacer frente a los nuevos y dinámicos cambios.

Por lo tanto la utilidad de la calidad en el Sector Público, radica en que promueve la mejora constante, tanto de los Servidores Públicos como de las instituciones a las cuales pertenecen.

Orígenes y tendencias de la calidad 3.3.1

Es intrínseco al hombre el deseo de superación, lo cual ha sido el elemento clave para el avance tecnológico y cultural de la humanidad. En este proceso destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano.

Algunos autores, apoyados en textos bíblicos, remontan la búsqueda por la calidad al inicio de los tiempos, en virtud de que al final de cada día de la creación el Génesis cita la siguiente frase: y Dios vio que era bueno, con lo cual podría decirse que dio comienzo la gestión de calidad. Otro ejemplo es el citado por el código de Hammurabi en donde establecía si un albañil ha construido una casa y no siendo ésta suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado.

Por su parte los fenicios diseñaron algunos métodos un poco más sofisticados cuya finalidad era eliminar de una vez por todas las posibilidades de que alguien repitiera errores. Para ello, se cortaba la mano del individuo que lo cometía, otro ejemplo interesante de aseguramiento de la calidad por la vía de la inspección es la tarea que realizaban aquellas personas encargadas de probar la comida de los reyes, lo cual involucraba cierto grado de riesgo.

A medida que en la edad media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron explícitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos.

⁵⁵ IRIAS, Icaul-Lopez Marco Flavio "Mercadotecnia Social" Módulo 1, Diplomado de Mercadotecnia Social, UNAM-ENTS, México.

Los ejemplos citados que corresponden a la época preindustrial tienen rasgos a la luz de las circunstancias actuales que nos pueden parecer chuscos. Pero permiten exponer un aspecto fundamental que vale la pena enfatizar, porque tendió a perderse en la medida que el mundo se industrializaba y porque ahora es precisamente uno de los valores que la filosofía de la Calidad Total busca rescatar.

En el pasado se observa una clara relación del hombre con el resultado de su trabajo. Por el contrario, la mecanización, la producción en serie y la especialización de los procesos productivos han separado al hombre del producto de su esfuerzo e incluso se llega a alcanzar el extremo de que éste ya no logra distinguir el valor que agrega y con alguna frecuencia también ignora lo que produce la empresa donde presta sus servicios.

Desde esa perspectiva y con esos antecedentes que vinculan al hombre con su obra, Calidad Total no solo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano, incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este involucramiento lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su labor.

En 1945, Feigebaum publica su artículo "la calidad como gestión", donde describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas de las General Electric, lo que resulta el antecedente de su libro Total Quality Control. En 1950, Edward Deming discípulo de Shewhart, quien había participado dos años antes en un estudio sobre el Japón encargado por el gobierno estadounidense, dicta su primera conferencia a industriales de ese país, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad.

En 1961, Philip Crosby lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación del recurso humano, dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano. Sin embargo, en los Estados Unidos, la importancia de calidad como un elemento clave de la competitividad no logra captarse por completo hasta finales de los años setenta, cuando empieza a ser manifiesta la exitosa presencia japonesa en el mercado norteamericano.

Es interesante mencionar que Deming, cuyo trabajo inicio en Japón desde los años cincuenta, no alcanza notoriedad en los Estados Unidos sino hasta 1980 después de un reportaje televisado.

Paralelos a estos avances, los enfoques gerenciales van evolucionando, desde el Tayloriano hasta procesos de planeación estratégica donde los objetivos son fijados de manera participativa, destacando que la calidad abarca a las empresas a todo lo largo y ancho, y de hecho en algunas de ellas el proceso de planeación es iniciado a partir de los atributos de calidad que se desea incorporar en un bien o en un servicio, lo cual se denomina Despliegue de la Función de Calidad.

Visto en retrospectiva el concepto de calidad ha pasado a lo largo de este siglo de una etapa donde no existía como una tarea sistemática a otra, donde el aseguramiento de calidad se inicia desde el diseño del producto y su respectivo proceso, lo cual ha calificado Ishikawa como el surgimiento de una nueva generación en las actividades de control de calidad.

En México en décadas pasadas con fronteras cerradas y mercados cautivos no fueron motivo de estímulos para ofrecer productos y servicios con una calidad no solo aceptable en cuanto al cumplimiento de ciertas especificaciones, sino también a que estas observaran un comportamiento constante a través del tiempo. En contraste la apertura que actualmente vive la economía de nuestro país ha significado, para casi todas las ramas industriales y algunas del sector servicio, la necesidad de redefinir el concepto de calidad, ya no solo para estar en posibilidades de competir, sino para algo más elemental, sobrevivir.

Esto ha implicado entender que el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no asegura que el cliente este satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor; por ende, será él quien establezca los parámetros a alcanzar. A su vez, el dinamismo implícito en este punto de referencia significa que la calidad no debe concebirse como un status. Sino como un proceso de mejora continua.

Calidad total se ha convertido en uno de esos conceptos que pueden significar todo o nada. Cuando se tiene contacto con organizaciones interesadas en incorporar la calidad total, estas tienen conceptualizaciones diferentes, lo que a representado un problema.

Sin embargo, el problema fundamental de conceptualización ocurre cuando las empresas no tienen claramente definida su misión y objetivos y por consiguiente un plan estratégico. Bajo este concepto de la calidad total se inserta en una serie de lineamientos muy vagos y poco coherentes.

"En los Estados Unidos los principales autores y precursores de los modernos conceptos de calidad total son: Philips B. Crosby, Edwards W. Deming, Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran y más recientemente Thomas Peters. En Japón encontramos como principales autores a Kaouru Ishikawa, Shigeru Mizuno, Shigeo Shingo y Genichi Taguchi".⁵⁶

Para este trabajo entendemos como calidad a la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

⁵⁶ <http://maanosapuntres.mexico.com.mx/>

Aportaciones a la Calidad 3.3.2

A continuación se presentan algunos autores, que proponen su filosofía y algunos procesos para lograr la calidad. Sin embargo son una muestra, no una receta médica que deba seguirse al pie de la letra, representan opciones que deben adaptarse a las necesidades particulares, pudiéndose tomar lo que más convenga de una u otra, buscando se adapte al Sector Público y a las necesidades y expectativas de los servidores públicos y usuarios, siempre orientados al bienestar común.

Deming: la calidad debe dirigirse a la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica.

Juran: la calidad es la adecuación de uso y cumplimiento de las especificaciones.

Ishikawa: la calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad el cual sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. La calidad es una cuestión cultural donde debe involucrarse al personal

Otras definiciones de calidad pueden ser:

Con base en la Mercadotecnia: La calidad significa el cumplimiento de los estándares y el hacerlo bien desde la primera vez.

Con base en el producto: Se define la calidad como una variable precisa y mensurable.

La característica de la calidad es hacer las cosas bien y desde la primera vez, y mas que una teoría o metodología es un estilo de vida que a lo largo del desarrollo de esta han demostrado su eficacia para eficientar los procesos, y que nos da una idea de cómo podríamos orientar la calidad en la administración publica aplicándola en los procesos de atención internos y externos, y algunos elementos serán empleados en el desarrollo de la propuesta.

Deming establece el siguiente planteamiento:

cuando se mejora la calidad se logra:

-Los costos disminuyen debido a menos reprocesos.

Menor numero de errores.

Menos demora y obstáculos.

Mejor utilización de las maquinas, del tiempo y de los materiales.

Filosofía de Crosby.

1. Cumplir con los requisitos.
2. Prevención.
3. Cero defectos.
4. Precio de incumplimiento.

Etapas en el proceso de mejoramiento de Calidad.

1. Compromiso en la dirección.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Concientización de la calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. Día cero defectos.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

V) Filosofía de Ishikawa.

1. El control total de calidad es hacer lo que se debe hacer en todas las industrias.
2. El control de calidad que no muestra resultados no es control de calidad.
3. Hagamos un control total de calidad que traiga tantas ganancias que no sepamos que hacer con ellas.
4. El control de calidad empieza con educación y termina con educación.
5. Para aplicar el control total de calidad tenemos que ofrecer educación continua para todo, desde el presidente hasta los obreros.
6. El control total de calidad aprovecha lo mejor de cada persona.
7. cuando se aplica el control total de calidad, la falsedad desaparece de la empresa.
8. El primer paso del control total de calidad es conocer los requisitos de los consumidores.
9. Prever los posibles defectos y reclamos.
10. El control total de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere de inspección.
11. Elimínese la causa básica y no los síntomas.
12. El control total de calidad es una actividad de grupo.
13. Las actividades de círculos de calidad son parte del control total de calidad.
14. El control total de calidad no es una droga milagrosa.
15. Si no existe liderazgo desde arriba no se insista en el CTC.

El Control total de la calidad (CTC).

Se refiere al énfasis de calidad que enmarca la organización entera, desde el proveedor hasta el consumidor. La administración de la calidad total enfatiza el compromiso administrativo de llevar una dirección continua y extenderla a toda la empresa, hacia toda la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente.

Para los fines de nuestro trabajo la calidad total debe empezar desde el Servidor Público que es el proveedor del servicio, hasta el Usuario que es el consumidor y la relación entre estos debe ser cordial y de corresponsabilidad en buscar la calidad del servicio.

La administración del control de la calidad requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. En USA utilizan la expresión cero defectos y seis sigma para describir los esfuerzos continuos de mejoramiento. Cualquiera que sea la palabra o frase utilizada, los administradores son figuras claves en la construcción de una cultura de trabajo que apoya el mejoramiento continuo. La calidad es una búsqueda sin fin.

Esto nos da pauta para iniciar la innovación y renovación de la Administración Pública, y que si bien no encontraremos la solución a todos los problemas que esta presenta, si es necesario iniciar el proceso de cambio y actualización que la sociedad requiere.

Involucrar al empleado

Las técnicas para construir la confianza de los empleados incluyen:

1. La construcción de redes de comunicación que incluyan a los empleados.
2. Supervisiones abiertas y partidarias.
3. Mudar la responsabilidad de administración y asesoría a los empleados de producción.
4. Construir organizaciones con moral alta.
5. Técnicas formales como la creación de equipos y círculos de calidad.

Tendencias en los procesos de calidad

A lo largo del desarrollo de los procesos de calidad se ha pasado por una marcada diferencia entre una y otra generación, y es que la necesidad de innovación y buscar siempre lo mejor para el cliente en las empresas exitosas se ha manifestado como una constante; no así en el sector gubernamental.

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución en los procesos de calidad, se ponen el origen y primeras practicas de la calidad, junto a las practicas contemporáneas que deberían aplicar las empresas para crecer o por lo menos garantizar su permanencia en el mercado.

	1ª generación calidad por inspección	6ª generación rearquitectura de la empresa y rompimiento en las estructuras del mercado
Enfoque de la calidad	La calidad es una herramienta	Rediseño completo de la empresa Rompimiento de las estructuras del mercado
Orientación	Orientación al producto	Orientación directa y total al cliente
Responsable	Departamento de control de calidad	Cada colaborador es responsable de sus clientes y de sus colaboradores por medio de su equipo de alto rendimiento. Cada colaborador es una unidad estratégica de negocio
Visión	No existe o no es explícita	Cada equipo de alto rendimiento armoniza su visión global con la de la empresa
Estructura de la empresa y administración	Piramidal y jerárquica. La empresa está dividida en áreas y departamentos. Burocracia excesiva Las decisiones son centralmente planificadas. Administración por control	La empresa se estructura con base en equipos de alto rendimiento alrededor de los clientes incluyendo procesos completos. La administración se basa en sistemas de información de gestión a tiempo real. Todas las operaciones funcionales se realizan en el seno de los equipos de trabajo
Estructura del cambio	Sin cambio	Tercer orden (cambio de estructura)
Clientes	Conocimiento nulo del cliente	Los equipos de alto rendimiento diseñan los productos y servicios con los clientes y proveedores. La empresa se orienta principalmente a buscar necesidades no percibidas y necesidades futuras de los clientes. La empresa estudia los nuevos estilos de vida del cliente y le ofrece nuevos satisfactores. La empresa se ajusta a tiempos reales a cambios en los deseos y requisitos de los clientes
Costos	Los costos se incrementan por inspección, reproceso y desperdicio. Los costos indirectos son elevados	Reducción de costos indirectos como consecuencia de transferir las operaciones funcionales a los equipos de alto rendimiento

“La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de la inspección (siglo XIX) que se caracterizó por la detección y solución de problemas generados por la falta de uniformidad del producto, la era del control estadístico del proceso (década de los treinta) enfocada al control de los procesos y la aparición de los métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (los cincuenta), que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas; y la era de administración estratégica de la calidad total (noventa) donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad”.⁵⁷

Tal vez este punto nos da una idea de adonde se debe dirigir la administración pública, no para lograr su permanencia, sino aún más importante, “garantizar el desarrollo social, económico y político.

⁵⁷ <http://www.ipsi.com.mx>

Relación entre la Mercadotecnia Social y el Trabajo Social.

3.4

El Trabajo Social percibe al ser humano como un ente bio-psico-social; al cual se le debe entender en todos los ámbitos de su vida por lo cual se debe observar y analizar en su medio ambiente para poder acercarse lo más posible a la comprensión de éste y entonces proponer posibles soluciones para aquellos aspectos o situaciones que provocan algún desequilibrio en el entorno en el que se desarrollan y por lo tanto en su vida personal, es importante mencionar que el Trabajo Social para poder realizar una propuesta viable y sobre todo de calidad, no parte de la visión o percepción personal del profesional a cargo, si no de una investigación que permita conocer, analizar y comprender al individuo y sus necesidades.

El trabajo Social se basa en estrategias para lograr los objetivos que se plantea, adopta y adecua técnicas de otras disciplinas, que son utilizadas con el fin de lograr el beneficio de la sociedad.

Hay profesiones que su finalidad primordial no es la de ofrecer un satisfactor social o buscar el beneficio colectivo, pero que dentro de su metodología han desarrollado procesos muy propios para lograr conocer muy bien a su objeto de estudio o mercado meta.

Alguna de estas disciplinas es la Mercadotecnia, que implica conocer e interpretar los hábitos y costumbres de su mercado meta con el fin de lanzar una idea que modifique este comportamiento previamente analizado para impulsar a los individuos a adquirir un satisfactor tangible o servicio, es tan eficiente este trabajo que a los pocos días vemos personas consumiendo dicho satisfactor.

Este proceso ha llamado la atención de muchos otros profesionales que se preocupan por el cambio social y han creado la mercadotecnia social, cuya finalidad es la misma pero en lugar de posicionar un producto o servicio se dedica a comercializar ideas, ideas que se tienen que convertir en estilos de vida, la ayuda a los necesitados, proyectos de desarrollo social en beneficio de las comunidades indígenas, prevención de alcoholismo, drogadicción o violencia intrafamiliar, etc.

Sin embargo el elemento más importante para lograr dicho equilibrio es el individuo mismo y que él o ella este convencido de poder lograrlo.

Consecuentemente si el Trabajo Social por medio de la Promoción social, que se fundamenta en la capacitación y educación, para lograr la movilización y organización social, de igual forma la mercadotecnia social busca el cambio de actitudes, entonces ambas buscan provocar un cambio en individuos e instituciones, como resultado la ganancia será un producto o propuesta de calidad ya que la labor del trabajador social se enriquece y moderniza con nuevas herramientas como lo es la Mercadotecnia social, debido que nos aporta una importante técnica que permite desarrollar un proceso mental de posicionamiento y conseguir la confianza de los individuos.

Como ya mencionamos para esta propuesta la promoción social es de una importancia decisiva ya que:

"Atiende e interviene en los problemas sociales en forma aislada y parcializada, en el rescate de los componentes esenciales del termino que remarca su carácter global e integral, los cuales tienen como base la cooperación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector y, como fin último, una sociedad con un proyecto propio de desarrollo social"⁵⁸

"La Promoción Social se consolida como el área de intervención de Trabajo Social que tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad, a través de procesos de organización y movilización social; por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector, un sector de la sociedad ante un proyecto social"⁵⁹

Comunicación como un medio para el cambio social

3.4.1

"La comunicación consiste en transferir ideas desde una fuente para modificar la conducta de los receptores, siendo propósito básico de la comunicación influir en los demás, producir un cambio en la conducta de los individuos a quienes valla dirigida".⁶⁰

⁵⁸ GALFANA, Silvia "Promoción Social", 1ra edición, edit. Plaza y Valdez Editores, México, 1999

⁵⁹ GALFANA, Silvia "Promoción Social", 1ra edición, edit. Plaza y Valdez Editores, México, 1999

⁶⁰ NAMAKI OROBUSHI, Mohammad N. "Mercadotecnia Social" edit. Lamusa, México, 1983

"Todos los países del mundo enfrentan problemas sociales que sus ciudadanos y gobiernos están tratando de resolver. La solución de los problemas sociales implica un cambio social: el cambio de la forma en que los individuos y grupos lleven sus vidas transformando practicas adversas o perjudiciales en productivas, cambiando actitudes y valores en las comunidades y sociedades enteras y creando nuevas tecnologías sociales que introduzcan las alternativas deseadas y eleven la calidad de vida de las personas".⁶¹

"La evolución social se manifiesta tanto en la modificación de valores, percepciones, motivaciones, conductas y actitudes individuales como en la recomposición de grupos y en el cambio de los comportamientos colectivos con relación a los asuntos públicos".

"La generación del cambio social para mejorar el nivel de vida es el reto y la meta de la Mercadotecnia Social"

La idea dominante es que la vida social e individual puede moldearse, cambiarse y mejorar mediante la acción racional, llevada a cabo por individuos, por grupos de personas que trabajan juntos voluntariamente, por el gobierno o por una combinación de acción ciudadana y gubernamental.

Los cambios en el concepto de trabajo 3.4.2

De la forma en que se percibe la labor que diariamente tienen que desarrollar miles de servidores públicos depende la eficiencia en el desempeño de su trabajo. Si se sigue percibiendo como una labor que se realiza en una monotonía y por obligación el sistema burocrático seguirá dominando, por lo tanto es necesario cambiar la forma percibir las actividades laborales que desempeñamos diariamente.

En este apartado nos podemos dar una idea de cómo se están orientando las actividades laborales en el sector privado y así poder adoptar y adaptar las técnicas necesarias al sistema burocrático y así poder dar solución a los cambios que la sociedad reclama.

El conocimiento y las nuevas estructuras modifican radicalmente la conceptualización del termino trabajo y por consiguiente la forma de administrar las instituciones, empresas y organizaciones. De los cambios que se generan dentro de las instituciones cuando se administra el conocimiento, se puede resaltar lo siguiente:

⁶¹ KOTLER, Philip. "Mercadotecnia Social", edit. Diana, Mexico, 1989

1.- "La mano de obra se convierte en mente y corazón de obra. Se busca que los trabajos repetitivos los realicen las maquinas y cada colaborador represente una fuente de creación de valor y una unidad estratégica de negocios.

2.- Cambiar el sentido de la preparación de los colaboradores de adiestramiento a educación y desarrollo de la inteligencia, el principal papel de la educación será estimular el perfeccionamiento de las principales habilidades de cada colaborador y potenciar el capital intelectual en toda la institución.

3.- Cambiar el enfoque de capacitación directa al puesto por desarrollo de habilidades múltiples. Cada colaborador podrá realizar diferentes tareas según lo requiera el mercado. La institución contara con un inventario de habilidades desarrolladas para elegir al colaborador que mejor pueda cumplir con una actividad específica. **El trabajo cambiara de obreros intercambiables a puestos intercambiables.**

4.- La fuente de generación de riqueza se encuentra en el acervo de conocimientos y en la inteligencia de cada colaborador. Estimular la continua generación de conocimientos para la creación de valor será la principal responsabilidad de los administradores. El enfoque de la administración cambia de administración de recursos a administración de valores.

5.- Cambiar el sentido de trabajo constante a innovación constante. Todas las actividades de la empresa son susceptibles de mejorarse y reinventarse continuamente. Ése es el enfoque base para la creación de un trabajo dinámico. Con este mismo enfoque, se reorienta el concepto de productividad estática (hacer más trabajo con menos recursos) a productividad dinámica (hacer el trabajo cada vez mejor). En esencia no se trata de un aumento en la rapidez del sistema, con el consecuente aumento de controles, sino la búsqueda continua de una mejor manera de hacer el trabajo.

De control de actividades a resultados evaluados por el cliente. La jerarquía le cede su lugar a los resultados. La gente no se pregunta "para que jefe trabajo sino qué cliente juzgará mi trabajo". Ninguna actividad importante, si no genera un valor agregado para el cliente. Si una actividad no agrega valor, entonces es redundante o innecesaria. La estructura piramidal se convierte en una red de equipo de trabajo, alrededor de un proceso completo o de un cliente.

6.- Transitar de esfuerzo local, pensamiento local y trabajo individual a esfuerzo local, pensamiento global y trabajo en equipo. Aunque cada colaborador esta orientado a realizar una actividad específica, sabe perfectamente que es responsable del proceso en su totalidad y de los resultados globales de la empresa.

7.- Pasar de sueldos a salarios fijos según horas y días trabajados a sueldos variables según resultados obtenidos. La parte fija del salario representa un estímulo a la seguridad del empleado; la parte variable dependerá de los resultados globales de la empresa y de la creación de valor de cada colaborador.

8.- Cambiar el enfoque de trabajo de tareas constantes y repetitivas a generación de conocimiento, inteligencia e información. La base de toda actividad tiene que ver con la generación de nuevos conocimientos expresados como valor agregado para el cliente. El concepto de riqueza de producción de bienes y servicios cederá su lugar al de producción de conocimiento".⁶²

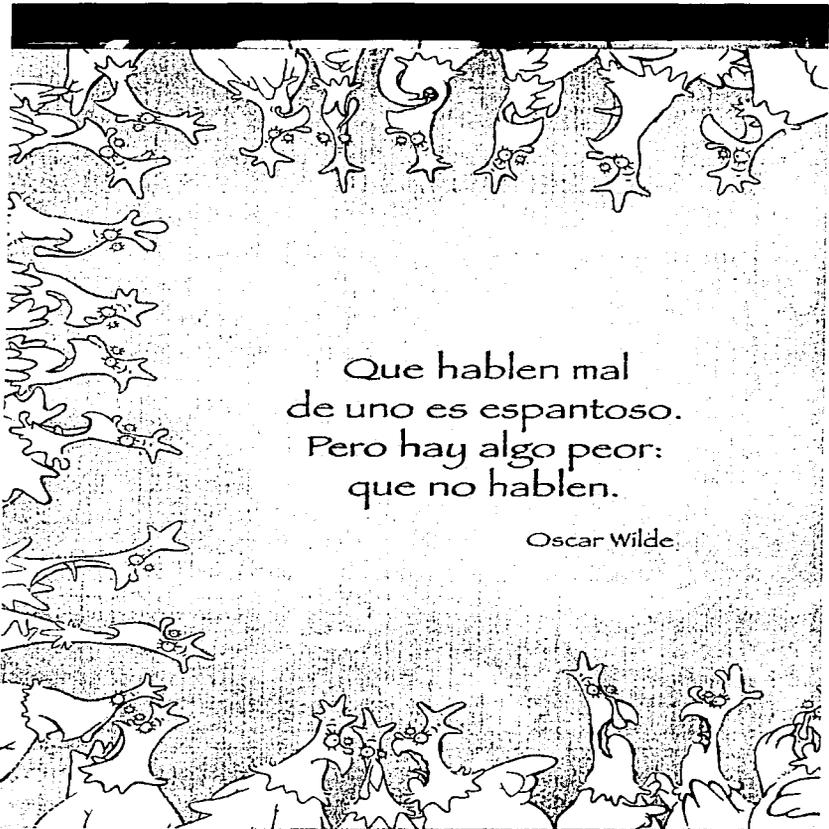
Por lo tanto si para el Trabajo Social, el ámbito de intervención es el Servidor Público, y lo comprende como un ente biopsicosocial, se hace necesaria la multidisciplinariedad de conocimiento y al mismo tiempo la especialización en el área deseada".⁶³ esta especialización se centra en lograr un cambio de actitud y pensamiento, utilizando la mercadotecnia social, como una herramienta que le proporcione nuevas formas de hacer las cosas y de esta forma enriquecer la profesión de trabajo social la cual se encargara de adoptar y adaptar los métodos y filosofías propuestas por la mercadotecnia social a su campo de acción.

⁶² Valdes I. 1997. Conocimiento es futuro, hacia la sexta generación de los procesos de entidad. Edn. CONCAMIN, CUTC, FUNTEC, México

⁶³ Herrera Loyo Angelica. Trabajo Social de Empresas, Pag. 341, en Manual de Trabajo Social de Manuel Sánchez Rosado, Ed. Plaza y Valdez, México 1999

"Cambiando la forma de hacer las cosas rutinarias, permites que un nuevo hombre crezca dentro de ti. En realidad eres tu quien decide"

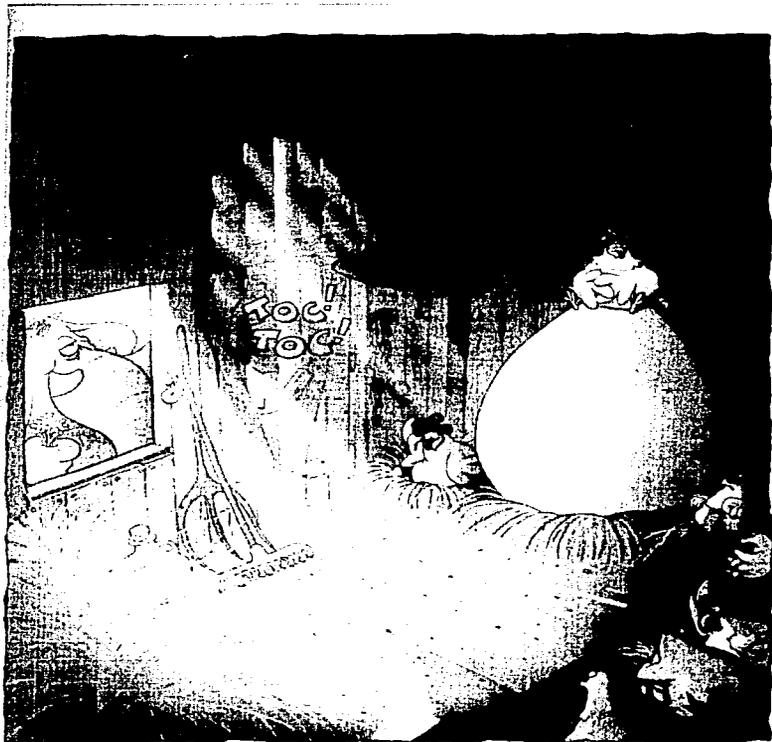
Paulo Coelho
El Peregrino de Compostela (Diario de un Mago)



Que hablen mal
de uno es espantoso.
Pero hay algo peor:
que no hablen.

Oscar Wilde

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

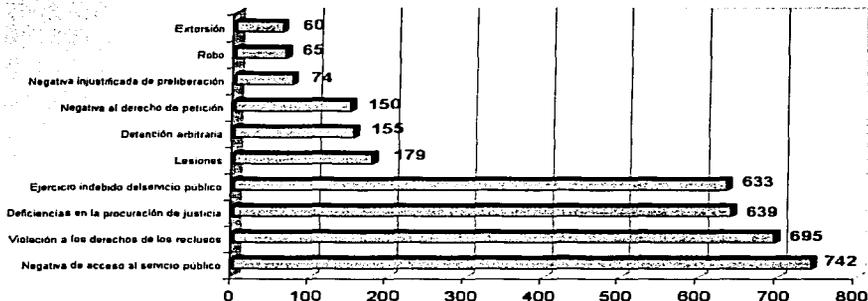


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Información estadística 4 para la Propuesta

En la Comisión Nacional de Derechos Humanos del Distrito Federal, se manejan las siguientes estadísticas las cuales hacen mención de las principales denuncias en contra de los servidores públicos, las sanciones y las instituciones señaladas como responsables.

**Principales tipos de denuncia alegados por los quejosos
octubre de 2000 a agosto de 2001**

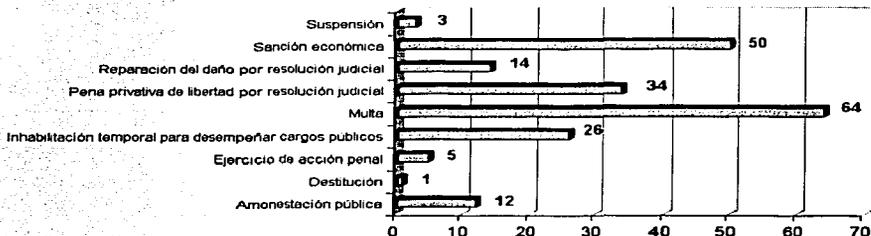


En esta grafica encontramos las quejas más frecuentes y a pesar de que los datos están orientados hacia la violación de los derechos humanos, podemos observar conductas tales como Ejercicio indebido del servicio público, Negación de acceso al servicio público y Negativa al derecho de petición, las cuales están estrechamente relacionadas con la prestación y calidad del servicio, así como la actitud negativa y apática del Servidor público.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En la Grafica 2 vemos las sanciones impuestas al Servidor Público, acumulado de Octubre del 2000 a Agosto del 2001 y podemos deducir que las sanciones no son proporcionales al numero de quejas recibidas.

Sanciones impuestas a servidores públicos
octubre de 2000 a agosto de 2001



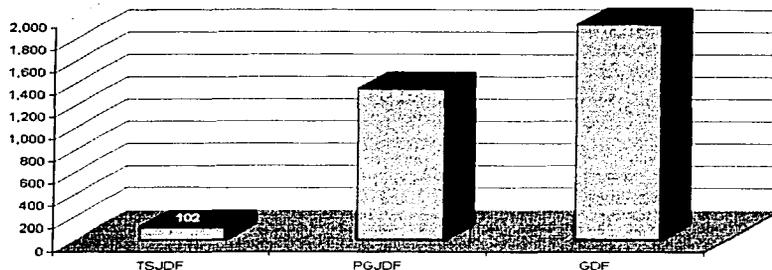
Con base en la presente grafica observamos que los mayores porcentajes en sanciones son las económicas, por lo que podemos deducir que el servidor público no le preocupa incurrir en faltas, lo que refuerza nuestra propuesta a seguir otros caminos tales como la capacitación y actualización constante si se quiere mejorar el servicio público.

Es de llamar la atención que el mayor porcentaje lo obtiene el Gobierno del Distrito Federal, por encima de otras instituciones, por lo tanto concluimos lo siguiente: la relación entre las denuncias que recibe el Gobierno del Distrito Federal y las quejas captadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, nos hace pensar que en la actualidad no se ha dado un cambio significativo dentro de la administración pública.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Instituciones señaladas como presuntas responsables de violaciones a derechos humanos

octubre de 2000 a agosto de 2001



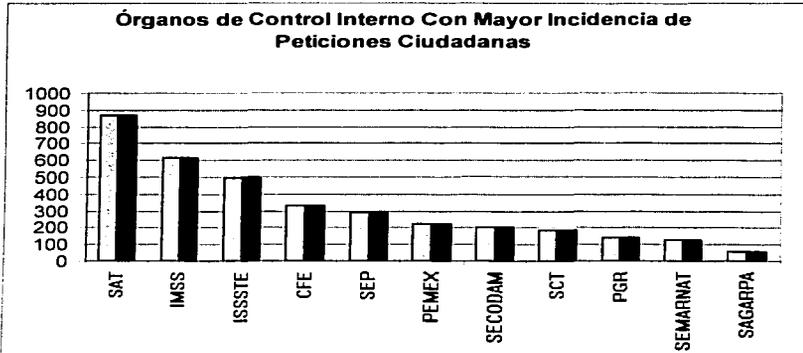
Las estadísticas también fueron consultadas en otras instituciones encargadas de regular a la administración pública, como la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo. La captación de las Quejas y peticiones ciudadanas por parte de la SECODAM se hacen por medio de los Órganos Internos de Control, los cuales se encuentran al interior de las Instituciones de la Administración Pública Federal. Los datos obtenidos son los siguientes:



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Las principales conductas negativas detectadas por parte de la SECODAM tienen relación con las detectadas en la CNDHDF por ser el ejercicio indebido de funciones la queja mas frecuente.

Las instituciones con mayor numero de peticiones y quejas ponen en evidencia la necesidad que existe para la implantación de modelos y programas encaminados a disminuir estos porcentajes

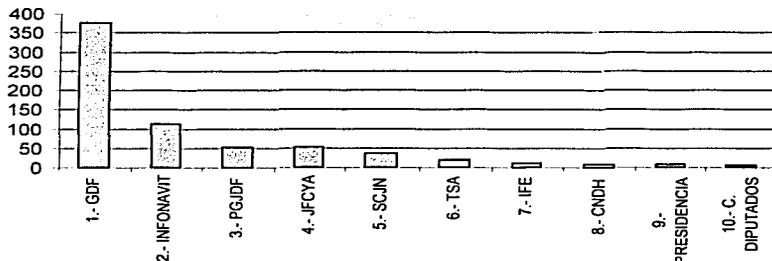


En esta grafica es muy notable el alto índice de irregularidades que existe precisamente en las instituciones que proporcionan los servicios básicos

A pesar de que la captación es a nivel federal, la SECODAM se encarga de mandar las quejas y peticiones a las instituciones o dependencias a las que le compete solucionar o dar seguimiento a estas. Nuevamente con relación a la comparación entre estadísticas de SECODAM y CNDHDF la institución con mayor frecuencia es el Gobierno del Distrito Federal.

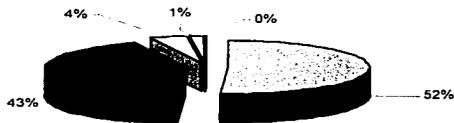
**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**Peticiones Ciudadanas Enviadas por Falta de Competencia a Organos
Autónomos y Otros Poderes**



Para darnos una idea del nivel de satisfacción del Servicio Público en el cumplimiento de su labor, vemos la relación entre los reconocimientos hechos a los Servidores Públicos comprometidos con su labor social junto a los Servidores Públicos denunciados por su ineficiente desempeño.

**Informe de Captación y Envío de Peticiones
Ciudadanas a los OCI's**



- | | |
|------------------------|--------------------------------------|
| □ 1.- Queja / Denuncia | ■ 2.- Solicitud |
| □ 3.- Sugerencias | □ 4.- Seguimiento de irregularidades |
| ■ 5.- Reconocimientos | |

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Los datos estadísticos proporcionados por las instituciones gubernamentales, nos presentan un panorama poco alentador, sin embargo también nos presenta un campo de acción, en donde es necesario presentar propuestas de intervención en busca de la mejora constante, para beneficio tanto de usuarios como de los Servidores Públicos.

Con la intención de conocer directamente la opinión de los usuarios, que cotidianamente viven los problemas y dificultades que representa realizar algún trámite o solicitar un servicio, se realizó un sondeo que nos permitirá desarrollar un mejor planteamiento para la elaboración de una propuesta de intervención.

Sondeo

4.1

Metodología para la aplicación del sondeo 4.1.1

Nuestra propuesta de intervención, se basa en una investigación documental y en la información estadística proporcionada por la SECODAM y la CNDHDF, sin embargo con la finalidad de complementar la información antes mencionada, se llevo a cabo un sondeo, para lo cual se eligieron las dos delegaciones políticas con mayor concentración poblacional en el DF: Iztapalapa y Gustavo A. Madero, ya que consideramos que a mayor población, mayores necesidades y por lo tanto la demanda en Servicios Públicos y Trámites Administrativos se incrementa.

La realización de este sondeo tuvo lugar del lunes 20 al viernes 24 de mayo de 2002, en los horarios de atención de las oficinas delegacionales, entre las 9:00 y 14:00 horas. Teniendo en cuenta estos factores y el tiempo de aplicación por cuestionario, se consideraron 340 sujetos, ya que en un promedio de dos horas, se pueden realizar 17 cuestionarios por persona, debido a que solo contamos con la ayuda de una persona externa al equipo de trabajo, formamos dos equipos para la aplicación del instrumento a una muestra incidental, en intervalos de tres personas (una sí, dos no).

Los instrumentos se dividieron en 170 por cada una de las delegaciones políticas y a su vez en 85 instrumentos por aplicador y realizando 17 cuestionarios cada uno por día.

Cabe mencionar que con la finalidad de ampliar la diversidad de usuarios se decidió aplicar el instrumento, durante toda una semana, en los siguientes horarios:

Día	Fecha	Hora
Lunes	20.Mayo.2002	9:00 a 11:00 Hrs.
Martes	21. Mayo. 2002	11:00 a 13:00 Hrs.
Miércoles	22. Mayo. 2002	10:00 a 12:00 Hrs.
Jueves	23. Mayo.2002	12:00 a 14:00 Hrs.
Viernes	24. Mayo.2002	9:00 a 11:00 Hrs.

Perfil de la población

- Mayores de edad
- Haber realizado algún trámite

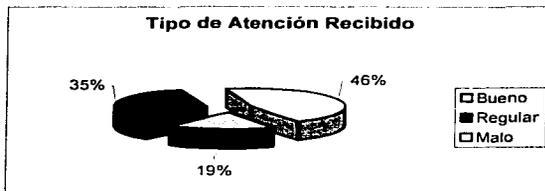
Resultados del sondeo 4.1.2

Los resultados son los siguientes:

1.- ¿Cómo calificaría la calidad en la atención recibida?

Intención: conocer la percepción del usuario en cuanto a la calidad en el servicio público, conforme a una escala preestablecida;

- Bueno
- Regular
- Malo



Como podemos ver en la grafica, la opinión confirma que el servicio en la actualidad es deficiente y nos confirma la información que la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM) nos proporciona.

2.- ¿Para usted que es un Burócrata?

Intención: Conocer las características o atributos, así como la percepción que tiene el usuario con respecto al personaje público, en función del nombre que se le asigne.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajador de gobierno – 25% • Un servidor público – 10% • Persona en atención al público – 6% • Persona que cumple con un horario – 4% • Persona que no hace nada – 6% • Aquel que no realiza su trabajo – 5% • Persona que tiene años en el puesto – 2% • Persona prepotente – 5% • Persona para mantener el orden – 1% • Persona que tiene dominio en la institución – 2% | <ul style="list-style-type: none"> • Hace acciones en beneficio de la sociedad – 2% • Persona que realiza mucho papeleo – 6% • Persona que realiza algún servicio – 6% • Con poca preparación – 2% • Tiene una plaza en el gobierno – 2% • Persona en contra del cambio – 3% • Persona a cargo de la administración – 5% • Centralización del poder – 9% • Hace valer los derechos y respeta – 1% |
|---|--|

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

3.- ¿Qué es un Servidor Público?

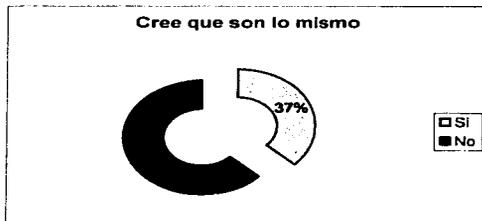
Intención: Conocer las características o atributos, así como la percepción que tiene el usuario con respecto al personaje público, en función del nombre que se le asigne.

- Persona de atención en una ventanilla – 6%
- Cualquier persona – 1%
- Alguien que ayuda – 7%
- Atiende a la comunidad – 18%
- Persona con convicción – 3%
- Persona que trabaja en el gobierno – 30%
- Persona con vocación – 4%
- Persona que brinda un servicio – 19%
- Servir a la comunidad – 4%
- Brinda excelente servicio – 5%
- Burócrata – 3%

Los cuadros anteriores nos muestran que aunque las opiniones son variadas, la percepción del ciudadano hacia el servidor público es negativa, es la de una persona sin preparación y que cumple su trabajo por obligación y sin compromiso e invariablemente la relacionan con el Gobierno.

4.- ¿Son lo mismo y por que?

Intención: Conocer la forma en que asocian o disocian al personaje público dependiendo del nombre referido.

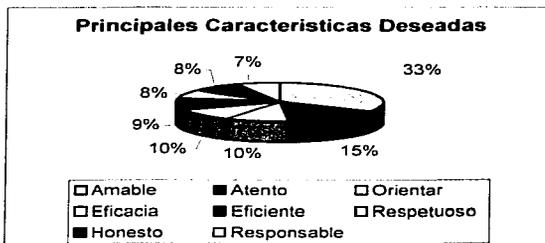


Por medio de esta gráfica podemos observar que el concepto que el usuario tiene con respecto de un burócrata y servidor público está relacionado con el nombre con que se le identifica, es decir: Servidor público lo entienden como una persona más cercana y accesible con la sociedad, e interesado en sus necesidades y problemas. Burócrata lo entienden como una persona que tiene años en la institución, encargado de hacer trámites largos y papeleos excesivos sin ninguna orientación para la satisfacción de necesidades.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

5.- ¿Qué cualidades le agradaría encontrar en un Servidor Público?

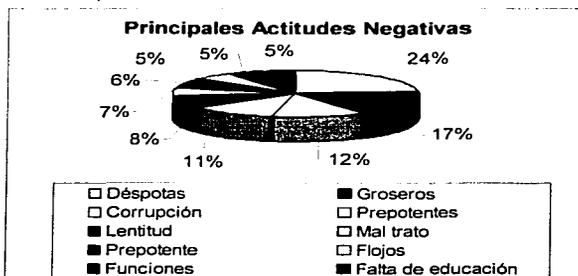
Intención: Identificar las necesidades del mercado en cuanto a la calidad del servicio.



En esta grafica se muestran las cualidades y habilidades que se deben desarrollar para el mejor desempeño y crecimiento de la calidad del servicio, tomando como referencia que son las necesidades del mercado.

6.- ¿Qué actitud le molesta más en un Servidor Público?

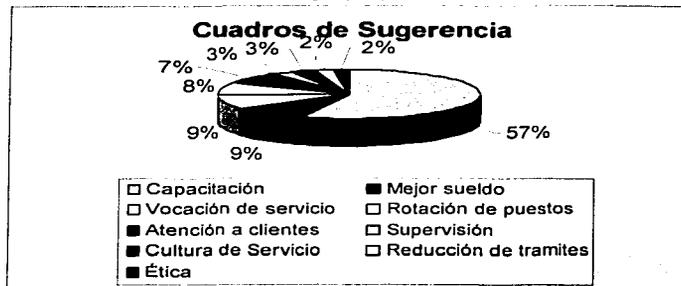
Intención: Identificar las actitudes que provocan los momentos de miseria durante el proceso de atención, Servidor Público – Usuario.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

7.- ¿Sugerencias para la Calidad en el Servicio?

Intención: Conocer los atributos necesarios en el servidor público o burócrata, con la finalidad de elaborar una mejor propuesta de intervención.



Las sugerencias hacen hincapié en las propuestas que este modelo plantea, si lo que se quiere es cambiar las actitudes que se mencionan en el cuadro de Actitudes Negativas.

El desarrollo de la presente investigación esta basado en el estudio de algunos aspectos de la "Burocracia" "Sindicatos" y "Corrupción", los cuales consideramos son factores esenciales que influyen de forma general en las condiciones estructurales donde se desenvuelve el servidor público, pero estamos concientes de las particularidades de cada institución, por lo tanto presentamos la siguiente guía que además de proponer un proyecto de capacitación intenso, sugiere una Investigación mas especifica con el objetivo de lograr una intervención más eficiente y eficaz.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Propuesta: 5

**Guía para el
Bienestar Compartido**

Guía para el Bienestar Compartido



"Propuesta de Programa para la Superación del Sector Público en Instituciones Gubernamentales"

Autores:
Rosa Torales
Vero Alcántara
Etsón Ramírez

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

índice

5.1	Guía para el Bienestar Compartido	95
5.2	Misión, Visión y Objetivos	96
5.2.1	Misión	96
5.2.2	Visión	96
5.2.3	Objetivo General	96
5.2.4	Objetivos específicos	96
5.3	Definición del mercado (necesidades)	97
5.3.1	Definición de las necesidades de los Servidores Públicos	97
5.3.2	Características de los usuarios	98
5.3.3	Elementos necesarios para la sinergia entre servidores públicos y usuarios	98
5.4	Producto Social	101
5.4.1	Posicionamiento	102
5.5	Estrategias de Impacto	103
5.5.1	Servidores Públicos en activo	104
5.5.2	Servidores Públicos de nuevo ingreso	104
5.5.3	Usuarios	104
5.6	Metodología para la aplicación de la Guía	105
5.6.1	Fase I.- Investigación	105
5.6.2	Fase II.- Planeación	106
5.6.3	Fase III.- Promoción	113
5.6.3.1	Desarrollo de la Promoción	114
5.6.4	Fase IV.- Inauguración	116
5.6.4.1	Calendario de sesiones	117
5.6.5	Fase V.- Ejecución (Capacitación)	118
5.6.5.1	Guía temática	120
5.6.6	Fase VI.- Supervisión	121
5.6.7	Fase VII.- Evaluación	121
	Sugerencias	122
	Conclusiones	123
	Anexos	124
	Bibliografía	130

Guía para el Bienestar Compartido

5.1

"Propuesta de Promoción a la Superación del Servidor Público en Instituciones Gubernamentales"

Teniendo en consideración la mayoría de las propuestas que se han destinado a la mejora del rendimiento en los trabajadores, se basan en incentivos económicos y otros beneficios no han dado los resultados esperados, la siguiente guía tiene la finalidad de permitir al servidor público, usuario e institución, acceder a niveles de bienestar compartido, que les permitirá disminuir la monotonía y malas actitudes que los envuelve en una esfera hermética, la cual se convierte en obstáculo para el cambio, realizaremos un esfuerzo por adelgazar esa esfera que rechaza iniciativas de cambio y el servidor público será el que tome la decisión de salir de su estado pasivo y convertirse en un actor verdadero del desarrollo diario de la sociedad.

El proceso de desarrollo de la guía de promoción a la superación, será paulatino y permitirá experimentar al servidor público de manera gradual, la sensación de realizar un trabajo con orientación a la satisfacción personal y en consecuencia, se verá reflejado en un servicio de calidad hacia el usuario y al cumplimiento de objetivos institucionales.

No se impondrá nada a nadie, el servidor público a través del proceso mental de posicionamiento es quien decidirá si nuestra propuesta es la mejor para satisfacer sus necesidades, el experimentar la satisfacción personal y reconocimiento a su labor, así como el involucramiento de todos los componentes de la organización, entre ellos el sindicato de trabajadores, garantizará que será un trabajo integral y sin intereses personales, mas que el de hacer las cosas bien en beneficio de la sociedad.

Es importante mencionar que esta propuesta se encuentra basada en una investigación previa que nos muestra las generalidades de las problemáticas que viven los Servidores Públicos y que no dejan de influir en su desempeño laboral, por lo que se propone una Guía Temática estándar, la cual se puede modificar según las necesidades de cada Institución en particular, partiendo de una Investigación que también forma parte de la Propuesta que se presenta lo que nos permitirá conseguir una intervención más eficiente y eficaz.

Misión, Visión y Objetivos 5.2

Misión 5.2.1

Fomentar en el servidor público el sentido de pertenencia por medio de un proceso mental de posicionamiento que genere un cambio de actitud, que provoque la satisfacción compartida de los que otorgan el servicio y los que lo reciben, mediante la elaboración y aplicación de estrategias fundamentadas en la metodología de trabajo social y mercadotecnia social.

Visión 5.2.2

Servidores Públicos y Ciudadanía tienen respeto el uno al otro, además de una identidad y sentido de pertenencia, confianza y transparencia en el trabajo que realiza su institución.

Objetivo General 5.2.3

Crear conciencia en el servidor público para hacer coincidir los intereses personales con los institucionales, generando sinergia que lleve al desarrollo personal e institucional en beneficio de la sociedad. Mejorando la interrelación entre servidor público y usuario por medio de una guía de intervención que promueva el cambio de actitud del servidor público actual y de nuevo ingreso, que se refleje en un servicio con calidad.

Objetivos específicos 5.2.4

"Servidor Público en Activo"

Mediante la aplicación de un modelo de promoción a la superación el servidor público en activo modificara su actitud y sus valores posicionándose en un compromiso para cumplir objetivos propios e institucionales que reflejen una actitud y compromiso a la satisfacción de las necesidades del usuario

"Servidor Público de Nuevo Ingreso"

Por medio de la aplicación de un modelo de promoción a la superación, el servidor público de nuevo ingreso fortalecerá al equipo de trabajo, al adquirir una vocación de servicio, comprometiéndose a cumplir con la búsqueda de la mejora constante.

"Usuarios"

A través de la aplicación de un modelo de promoción a la superación de servidores públicos, el usuario adquirirá una actitud de respeto y corresponsabilidad en el buen trato y solución de problemas o necesidades.

Definición del Mercado 5.3 (límites)

Definición de las necesidades de los Servidores Públicos 5.3.1

"El servicio público es una actividad técnica encaminada a satisfacer necesidades básicas (*educación, salud, vivienda, alimentación*) o fundamentales de la sociedad, mediante prestaciones individualizadas, sujetas a un régimen de derecho público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad".⁶⁴

Este es un concepto idealista que describe las necesidades de actuación del servidor público, pero es de todos sabido y ya hemos expuesto mucho sobre el tema, que la realidad es otra, por lo tanto podemos decir que para cumplir con las expectativas de servicio público se requiere de una iniciativa de transformación e innovación en el personal que hace posible a este.

En el siguiente recuadro muestra las principales necesidades que nosotros consideramos esenciales para el mejor entendimiento entre Servidor Público y Usuario.

<p>Servidor Público debe actuar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud con compromiso • Tolerancia • Honradez • Lealtad • Imparcialidad • Eficiencia • Responsabilidad • Ética de servicio
<p>Servidor público espera del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sea educado • No incite a la corrupción • Respeto • Honestidad

⁶⁴ Inducción al servicio público - SEP, Dirección de capacitación y desarrollo de personal, México 2000, Pág. 9

Características de los usuarios 5.3.2

Las personas que hacen uso de algún servicio público, por lo general son personas con una gran diversidad de necesidades a las que debe dar atención en horarios de oficina, para lo cual tiene que modificar sus actividades diarias y propios horarios.

Esta situación genera la necesidad de que el tramite sea eficiente, eficaz y oportuno para satisfacer las expectativas del usuario y no seguir alterando sus actividades normales

<p>Usuario espera atención con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Educación • Efectividad del tramite • Oportunidad • Flexibilidad con apego a la norma • Tiempo de atención efectivo
<p>El usuario debe actuar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serenidad • Cumplimiento de requisitos • Respeto al orden y secuencia • Decencia al solicitar

Elementos Necesarios para la sinergia entre Servidores Públicos y Usuarios 5.3.3

El primer beneficiario de nuestros servicios somos nosotros mismos. Si cada uno de nosotros nos prestamos servicios deficientes, lo más probable es que limitemos nuestras posibilidades de supervivencia y la capacidad de cumplir con nuestro trabajo se verá reducida, por lo tanto proponemos una serie de principios que Arturo Schoening menciona en su libro "Apuntes para una definición de servicio" así como algunos conceptos que se encuentran citados en la revista de Trabajo Social, en el artículo "Ley de participación ciudadana" (año 1999), los cuales nos serán de gran utilidad para lograr un mejor entendimiento entre el servidor público y Usuario en cuanto a la prestación del servicio lo que nos llevará al beneficio en común o bienestar compartido, por medio de la superación de los servidores públicos y la cooperación de los usuarios.

Percepción: el primer factor es la capacidad para percibir, la de recibir las impresiones exteriores mediante los sentidos, el servicio empieza cuando alguien percibe una carencia o simplemente algo susceptible de ser mejorado, la ausencia de percepción es una fuente de errores y las justificaciones son divinas: "perdóneme, pero no me fije", "no me di cuenta", "quien iba a verlo", ¿qué me dijo?, "no lo vi a tiempo...".

Y es que como dice un proverbio árabe "Quien no comprende una mirada tampoco comprenderá una larga explicación".

Responsabilidad: la percepción conduce a otro factor, la responsabilidad. Es preciso percibir para después hacerse responsable, es decir que se necesita a estar dispuesto a hacer lo que tenía que hacer aunque otros no estuvieran dispuestos a hacerlo, independientemente de las consecuencias, sin supervisión ajena y sin guardar la decisión de una autoridad.

El individuo responsable es consiente de los efectos que es capaz de causar. En resumen podemos decir que el servicio es una acción emprendida responsablemente como respuesta a una necesidad previamente detectada. El servicio siempre se genera siempre a partir de una decisión personal: la de ser útil.

Conocimiento: el conocimiento no es otra cosa que el ejercicio sistemático de la percepción en un campo determinado, aunque también son conocimientos nuestras experiencias y de hecho, todo lo que ha pasado a través de nuestros sentidos.

La creatividad depende en gran medida del conocimiento si partimos de la base de que una idea novedosa es simplemente el resultado de combinar elementos conocidos.

Oportunidad: estar donde se debe estar y en el momento en el que se necesita, es un factor que no puede ser pasado por alto en materia de servicio, ya que permite obtener un beneficio.

Recursos: en la prestación de un servicio también se cuentan los recursos e instrumentos, contar con los recursos adecuados para prestar el servicio es un imperativo pero en ocasiones cuando no se tiene deben ser improvisados, ya que la ausencia de recursos puede ser un buen pretexto para no hacer las cosas.

Comunicación: en general, la prestación de un servicio o la elaboración de un producto requiere de muchísimos mensajes que van y vienen dentro y fuera de la organización.

La comunicación, es sencillamente un intercambio de ideas pero para que el intercambio sea efectivo, depende de muchos factores que es preciso dominar: la capacidad para percibir realmente a la persona con quien nos comunicamos; la disposición para hacer que lleguen a ella los mensajes que emitimos; la selección de los vocablos, el volumen de la voz y el tono adecuados para darnos a entender; la atención que debemos poner para comprender sus ideas; la habilidad para ceder la palabra y hacer sentir que estamos escuchando.

Respeto:

Reconocimiento pleno a la diversidad de visiones y posturas asumidas LIBREMENTE en torno a los asuntos públicos.

Tolerancia:

Garantía de reconocimiento y respeto a la diferencia y diversidad.

Solidaridad:

Disposición de toda persona para asumir las situaciones adversas de otros como propia y como motivación para enfrentar colectivamente dicha problemática.

Autogestión:

Se refiere a la COOPERACIÓN social, como vía para la provisión de los servicios públicos.

Corresponsabilidad:

Compromiso compartido de acatar por parte de la ciudadanía y gobierno los resultados de las decisiones mutuamente convenidas, reconociendo y garantizando los derechos de los ciudadanos a proponer y decidir sobre los asuntos públicos.

Participación:

Que los miembros de la población participen activamente en la solución de los diversos problemas que aquejan su entorno, y de esa manera construir una cultura de participación social, que permita aglutinar a los habitantes a través de un trabajo colectivo.

Cumplimiento:

Responsabilidad moral y social con base en las necesidades y problemas que se presentan en la comunidad.

Aceptación Mutua:

Reconocer como parte de la comunidad dónde habita en la que exista una identidad propia del hábitat al que pertenece".⁶⁵

Producto Social

5.4

El producto social que se ha definido es un proyecto de capacitación intenso para crear vocación de servicio en el proporcionador del servicio de atención al usuario en los diferentes niveles que modifique el comportamiento individual y de grupo.

La definición de un producto depende de la demanda de un satisfactor que contenga las suficientes características que describan al mismo en función del grado de satisfacción que se pretende.

Como se describe anteriormente en el concepto de expectativas del usuario (principal demandante del servicio), así como las del servidor público (proporcionador vital del servicio), podemos concretar que el producto es altamente intangible que incorpora niveles intensos de usufructo ya que la satisfacción se percibe esencialmente en los diferentes niveles de atención y trámite oportuno.

Las necesidades y demandas del ser humano indican que hay productos y/o servicios que las pueden satisfacer.

Un producto o servicio es cualquier cosa que se ofrece para la atención y posible satisfacción de dichas necesidades.

Al estudiar los productos y servicios, a menudo hay confusión respecto a dichos términos así que resultara de utilidad remarcar algunos puntos como los siguientes;

- a) "Un producto es un concepto global que abarca objetos y procesos que proporcionan algún valor a los clientes.
- b) Bienes y servicios, son "subcategorías" que describen dos tipos de producto.
- c) El termino "producto" se utiliza regularmente para nominar a un bien o producto manufacturado y un servicio".⁶⁶

⁶⁵ Revista de Trabajo Social No. 2/25, Otoño 1999, Pág. 70.

Posicionamiento 5.4.1

Se desarrollara a través del Proceso mental de posicionamiento el cual esta fundamentado en el establecimiento y desarrollo de las estrategias que para el objetivo principal sirvan de soporte y medio de participación en el concierto del mercado objetivo. Las estrategias mencionadas están dirigidas a los Servidores públicos, sindicalizados y no sindicalizados, Servidores públicos de nuevo ingreso y Usuarios. Dichas estrategias serán descritas en el apartado 4.6.

Proceso Mental de Posicionamiento

Es necesario identificar la necesidad sentida que una persona, grupo o sector de la población, tienen respecto a una necesidad no tangible, una carencia percibida que origina un problema en estos.

En el momento que identifican su necesidad, se vuelve real, para dar solución a su problema, tienen que determinar como satisfacer esta carencia, para lo cual ya se creo una expectativa de las diversas variantes que ofrece el mercado.

Ahora ya puede tomar una decisión, de que es lo que le conviene, pues ya ha razonado y acepta lo que mas se adecua a sus necesidades, ahora aunque sabe que el mercado a una diversidad de satisfactores para su necesidad, puede probar y comparar pero al final se quedara con la que satisface totalmente y aunque podría encontrar algo mejor para la satisfacción de su necesidad prefiere quedarse con la que le agrada, pues ya esta completamente posicionado en estos y así se vuelve a cerrar el ciclo.

Los puntos que plantea el proceso mental de posicionamiento son:

- Necesidad real identificada
- Localizar satisfactor / es
- Ubica y compra
- Elige, compra y prueba
- Satisface y razona
- Identifica y adopta
- Busca sin substitutos
- Necesidad real relacionada (posicionamiento inconsciente y real)

¹²² Kotler Philip, Mercadotecnia Social, estrategias para el cambio del comportamiento público, Ed, Diana, México 1992.

Estrategias de impacto 5.5

Con la finalidad de lograr el mejor impacto posible tanto en aceptación como en el desarrollo de la propuesta se sugiere que la participación de los Servidores Públicos sea de forma voluntaria ya que de lo contrario, la asistencia esta asegurada pero la participación estará determinada por una predisposición negativa, lo que perjudicaría los resultados de la propuesta.

Los sindicatos son parte fundamental para el desarrollo y la implementación de la capacitación, ya que si se quiere generar el cambio del servidor publico se deben tomar en cuenta todas las áreas que interactúan con éste, el sindicato se hará conciente de que la posición paternalista y protectora debe cambiar por la educación y capacitación constante ya que de esta forma el servidor público tendrá la capacidad de reflexionar su situación y conducta actual e iniciar un proceso de cambio que los lleve a la superación personal y profesional.

No podemos dividir a servidores públicos sindicalizados y no sindicalizados, porque el modelo perdería eficacia al enfocarse solo a un segmento de nuestro mercado meta, ya que se marcarían aun más las diferencias en el desempeño laboral y lo que se busca es encontrar un estándar en el servicio, en donde el servidor publico cuente con las habilidades necesarias.

Creemos que uno de los más grandes obstáculos serán la apatía y resistencia al cambio, por lo que para lograr un mejor impacto, hemos dirigido las líneas de acción a los siguientes grupos:

Servidores Públicos en Activo: Son aquellos que se encuentran laborando actualmente en las instituciones sin importar tiempos de antigüedad o si se encuentran agremiados a alguna asociación sindical o no.

Servidores Públicos de Nuevo Ingreso: Son aquellos que serán contratados, por lo tanto deberán cumplir con un perfil que se adecue a las necesidades sociales e institucionales.

Usuarios: Serán todas las personas que requieran del servicio que la institución ofrece.

Las estrategias que se proponen para lograr el mayor grado de interés y participación posible tanto de los Servidores Públicos como de los usuarios son las siguientes:

Servidores Públicos en Activo 5.5.1

- Reconocimiento al desempeño realizado: Reconocimiento con valor curricular.
- Oportunidades para ascender.
- Rotación de puestos con la finalidad de diversificar el conocimiento las funciones y optimizar el desempeño profesional.
- Difusión por medio de folletos, carteles y/o trípticos.
- Participación de los Sindicatos Laborales.
- Estímulos de carácter cultural, deportivo, etc.,

Servidores Públicos de Nuevo Ingreso 5.5.2

- Exigir un perfil orientado a aptitudes y habilidades para el desarrollo y función de cada puesto
- Vocación de servicio
- Disposición para la diversificación de funciones

Usuarios 5.5.3

- Informar e invitar a los usuarios a participar con el Modelo para La Superación de los Servidores Públicos por medio de la utilización de trípticos, folletos, anuncios en revistas, radio y televisión, con mensajes dirigidos, con la finalidad de propiciar la corresponsabilidad para la calidad en el servicio.

Metodología para la Aplicación de la Guía

5.6

Teniendo en cuenta que esta es una propuesta que esta a disposición de cualquier institución interesada en ella, todos los puntos son flexibles y se deben adecuarse a las necesidades de cada una de ellas.

Fase I.- Investigación 5.6.1

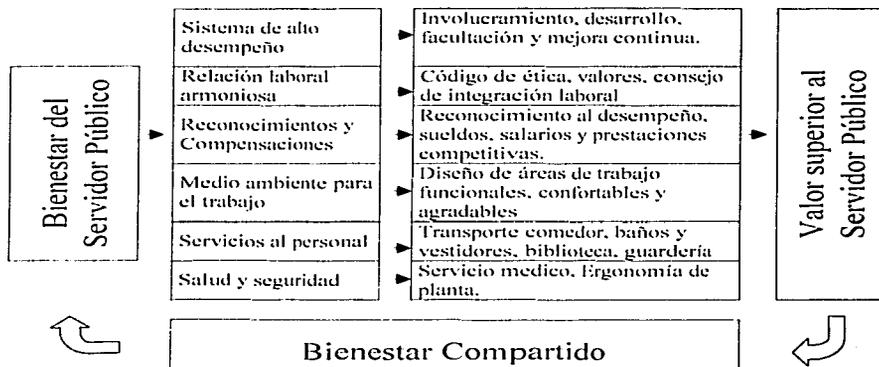
a) Entrevista con Servidores Públicos y Usuarios para determinar sus necesidades en las áreas y servicios.

- Comenzar donde la gente está, esto es en su nivel de desarrollo cultural, social e individual, y no donde se piensa que debería estar.
- Trabajo Social ayudará a generar información valida, datos relevantes a los problemas sentidos y detectados.

b) Análisis de la información proporcionada por los Servidores Públicos y usuarios y determinación de las vertientes o temas en los que inicialmente se basara “La guía para el bienestar compartido”.

- Recopilación de datos y diagnostico preliminar (realizado por trabajo social y equipo multidisciplinario)
- El Servidor Público debe tener libre elección entre las alternativas después de la información generada, las decisiones residen en el servidor público y equipo de trabajo.

A continuación se presenta un cuadro que explica el proceso de captación de información con algunas variables las cuales nos permitirán realizar un diagnóstico de los puntos débiles de la calidad laboral, y que permitirán acceder a los servidores públicos a un nivel de vida mejor y estarán en condiciones de generar el bienestar compartido a través de la práctica de la mejora continua.



Fase II.- Planeación 5.6.2

a) Compromiso de la Institución con los Servidores Públicos y Servidores Públicos con los Usuarios.

- Selección de los responsables o líderes para el bienestar, que dirigirán sus esfuerzos en ésta materia.
- El Servidor Público debe desarrollar compromisos internos sobre la decisión o acción acordada (Autorresponsabilidad).

b) Formulación de la Guía para el Bienestar Compartido y la instrumentación del mismo:

Metas 5.6.2.1

En un lapso de cinco meses y medio se llevara a cabo la impartición de los cinco Módulos que componen la Guía para la propuesta de "Promoción de la Superación de los Servidores Públicos".

Teniendo en consideración que la asistencia por parte de los Servidores Públicos es de manera voluntaria, así como el tamaño de la población de la Institución se cubrirá como mínimo al 50 % de la misma.

Limites 5.6.2.2

Espacio: Se podrá llevar a cabo en todas las dependencias de Gobierno (Federales o Local), al interior del Distrito Federal, el auditorio, aula o salón en donde se llevarán a cabo los cursos-talleres, se especificaran dependiendo de la Institución que se interesen en la Propuesta.

Tiempo: Las sesiones se realizarán un día a la semana, con duración de dos horas, cubriendo un lapso de cinco meses y medio con un total de 42 horas.

Aclarando que tanto el día y el horario serán indicados por la Institución.

La capacidad de cada grupo será de treinta personas asignando un día de la semana a cada grupo, abriéndose los grupos necesarios para satisfacer la demanda.

Universo de Trabajo 5.6.2.3

El Universo de trabajo será variado ya que dependerá de la población que exista en la institución interesada, en cada una de ellas se cubrirá a un 50% como mínimo, del total del universo, principalmente a los Servidores Públicos, que tienen contacto directo con el usuario.

Técnicas 5.6.2.4

-Técnica de la "buena percepción". Tiene por objetivo implementar la autopercepción de eficacia en los sujetos al realizar una tarea de aprendizaje. Está basada en el principio de que la percepción no es una característica neutra de la persona que percibe, sino que, como variable que interviene en las interacciones personales, llegue incluso a modificar el comportamiento de los sujetos. Esta es la idea básica que subyace en el llamado "efecto Rosenthal" (Rosenthal, R. Y Jacobson, L. 1980); consiste en la comunicación por parte del modelo de expectativas positivas hacia el sujeto observador mediante el juego, simultáneamente inconsciente, de sus expresiones verbales (Aznar Minguet, P. 1993 p. 99).

-Técnica del uso de "puentes cognitivos". Se trata de un procedimiento que tiene por objetivo facilitar que el sujeto confiera significado a los materiales de aprendizaje, condición ésta necesaria para que el sujeto pueda construir representaciones o modelos mentales sobre la realidad. Hay que tener en cuenta que para poder conferir significado a los materiales de aprendizaje, los sujetos precisan establecer relaciones con sus aprendizajes anteriores; los "puentes cognitivos" facilitan dicha relación (Ausubel, D. 1991) al posibilitar la utilización de organizadores previos que actúan como marco de referencia desde el que dar sentido a los materiales nuevos. Como ejemplos de "puentes cognitivos" puede citarse: el uso de preguntas introductorias a un tema o tarea, el uso de ejemplos, el uso de preguntas interpuestas, la explicitación del objetivo o de los objetivos de la tarea que se va a realizar...etc. (Aznar Minguet, P. 1992 p. 123).

-Técnica de "juegos de simulación". Se utiliza preferentemente en niveles medios y superiores de enseñanza; consiste en un conjunto de actividades que se desarrollan en unas situaciones determinadas y que reproducen, simplificando, un sistema o proceso existente o hipotético, en el que varios sujetos/jugadores tienen que alcanzar unos objetivos que pueden estar o no determinados de antemano. Esta técnica facilita que los sujetos analicen las variables que influyen en la situación que se simula, que establezcan las relaciones causales que se encuentran entre dichas variables, que representen uno de los roles implicados en el juego, que usen reglas y que tomen unas decisiones, y todo ello en un contexto de interacción (Saegesser, F. 1991). Las situaciones simuladas que presenta esta técnica se definen en relación a tres dimensiones: a) grado de interdependencia de los jugadores; b) grado de convergencia/divergencia de sus intereses; y c) grado de estructuración de la situación.

Técnica de "estudio de casos". Es un procedimiento más propiamente adecuado para aplicar en los niveles superiores de enseñanza; se dirige al desarrollo de habilidades cognitivas y procedimentales a través del análisis, interpretación y evaluación de una situación o problema, preferentemente real, escrita en forma narrativa, documentada y, generalmente, apoyada en recursos audiovisuales. Planteada en estos términos, esta técnica es útil para ayudar a los sujetos a valorar la importancia de la generalización o transferencia de los aprendizajes desde los escenarios académicos -la clase- a los escenarios profesionales -el trabajo en la vida real- (Aznar Minguet, P. 1995, p. 54). Desde esta óptica, el estudio de casos es un procedimiento idóneo para facilitar que los alumnos aprendan a pensar como profesionales al propiciar el desarrollo de las estructuras de conocimiento que los futuros profesionales requieren para comprender la realidad práctica a la que la teoría hace referencia.

Tomado de: Materiales en línea. Proyecto para el Desarrollo de Destrezas de Pensamiento www.pddpupr.org

Material 5.6.2.5

Carteles, trípticos, manuales de apoyo para la capacitación, proyectores, rotafolios, etc.

Hora y Fecha 5.6.2.6

Se dejan a cargo y consideración de las instituciones dependiendo de las necesidades particulares.

Estrategias 5.6.2.7

- La guía temática será susceptible de recibir modificaciones de acuerdo a las necesidades detectadas en cada Institución.
- Con un mes de anticipación se hará la convocatoria por medio de Carteles Informativos, los cuales serán colocados en lugares estratégicos como: Áreas de entrada y salida, ventanillas, baños, comedor, pasillos y lugares de mayor afluencia.
- Con la colocación de los Carteles se llevará a cabo la distribución de Trípticos los cuales contendrán información de dicha propuesta: Temas, finalidad, tiempo de duración, beneficios a corto y largo plazo, etc.

Dichos carteles informativos, trípticos y su contenido pueden ser consultados en el anexo 4

- Se hará del conocimiento de los Servidores Públicos que su participación en esta propuesta tendrá validez curricular, esto con la finalidad de despertar el interés personal y profesional y lograr la motivación necesaria para conseguir la mayor asistencia y colaboración por parte de los Servidores Públicos.
- En el momento de iniciar un nuevo ciclo de la propuesta, los Servidores Públicos que ya hayan participado serán quienes promuevan este nuevo ciclo entre sus compañeros.
- Al participar los Servidores Públicos, obtendrán una constancia de valor curricular. Que les será válida en otras instituciones.
- Los grupos de trabajo no deberán exceder las treinta personas, con la intención de lograr una mejor integración, participación y atención más personalizada.
- Con el objetivo de cubrir a toda la población, se propone repetir el ciclo de la impartición de los Módulos pertenecientes a la propuesta, con una nueva calendarización y lanzando una nueva convocatoria.

Recursos Humanos 5.6.2.8 Especialistas

Se requerirá la conformación de un equipo multidisciplinario con la finalidad de que además de contar con los expertos en cada tema, se cuente con un apoyo en cuanto a las diversas técnicas de aprendizaje e integración y manejo de grupos para lograr un aprendizaje significativo.

Los especialistas que se recomiendan son:

- Lic. en Trabajo Social, con especialidad en Mercadotecnia Social.
Actividades: Coordinador del equipo multidisciplinario y del desarrollo de la propuesta.
- Lic. en Administración, con especialidad en desarrollo organizacional.
- Lic. en Mercadotecnia, con especialidad en Mercadotecnia de Servicios.
- Lic. en Psicología, con especialidad en Relaciones Humanas Empresariales.
- Lic. en Pedagogía.

Este equipo será el encargado de elaborar los contenidos y diversas técnicas a desarrollarse para la aplicación de la guía.

Recursos Materiales 5.6.2.9

- Aulas o espacios disponibles, que cuenten con el espacio, iluminación y ventilación necesaria para albergar como máximo a 30 personas y que preferentemente se encuentren dentro de las instalaciones de la Institución.
- Sillas, mesas.
- Pizarrón, marcadores y/o gises.
- Proyector.
- Hojas o láminas bond, masking tape.
- Carteles, trípticos.
- Fotocopias del material de apoyo.
- Lap Top.
- Pantallas.

Financiamiento 5.6.2.10

Con respecto al financiamiento para esta propuesta se presenta el siguiente presupuesto base, teniendo en consideración, que por estar dirigida básicamente a Instituciones Gubernamentales, pueden estas quienes se encarguen del financiamiento, teniendo en cuenta que muchas veces "en la práctica, puede ser que el presupuesto se maneje como un asunto confidencias, principalmente cuando el personal técnico no interviene en su formulación, en estos casos el personal administrativo es el que condiciona el desarrollo del programa."⁶⁷

⁶⁷ Sanchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Ed. Plaza y Valdez, Mexico 1999

Personal

Especialista	Sueldo Mensual
Lic. en Trabajo Social	\$6000
Lic. en Administración	\$6000
Lic. en Psicología	\$6000

A consideración que los dos primeros meses, se destinaran a la investigación previa que tendrá como finalidad detectar las necesidades propias de la institución en la que se llevara a cabo esta propuesta, los encargados de realizar dicha investigación serán los profesionistas mencionados con el pago de un sueldo mensual y posteriormente se les pagara por honorarios, de acuerdo a las horas de trabajo ya que estos mismos se incorporarán en el desarrollo de los cursos talleres.

Coordinador del proyecto	Sueldo Mensual
Lic. en Trabajo Social	\$6000

El Lic. En trabajo Social será Coordinador desde el principio de la propuesta es decir desde la investigación hasta el termino de los cursos-talleres, cabe mencionar que el sueldo de coordinador, será el mismo a partir del inicio de la investigación y terminación de los cursos talleres.

Especialista	Sueldo por Hora
Lic. en Trabajo Social	\$100
Lic. en Administración	\$100
Lic. en Mercadotecnia	\$100
Lic. en Psicología	\$100
Lic. en Pedagogía	\$100

El costo total del sueldo por 42 horas de trabajo por grupo será de \$4, 200. Sin embargo este costo aumentara dependiendo de los grupos que se habrán.

Materiales y Suministros

- Trípticos : 1000 trípticos impresos en papel couché en selección de color, tamaño carta. \$ 3,100.
1000 Trípticos impresos a dos tintas en papel couché, tamaño carta \$ 1, 200.
- Carteles : 1000 Carteles impresos en papel couché, en selección de color tamaño 4 cartas. \$ 6, 500
- Fotocopias: El costo dependerá de la extensión del contenido de cada manual que elaboren los profesionistas involucrados.
- Marcadores \$ 60.00, paquete de cuatro marcadores para pizarrón blanco

Total: \$ 84,060 teniendo en cuenta que solo se contemplan los gastos que genera un grupo, y los costos más altos en la impresión de trípticos y carteles con el objetivo de tener un margen , de prevención en el presupuesto.

Precios de Office Depot

Servicios Generales

Los gastos de mantenimiento conservación de las instalaciones así como de teléfono, agua, luz, etc. No deberán representar gastos adicionales a los cotidianos de las Instituciones, ya que la realización de la propuesta se llevará a cabo dentro de las Instituciones.

Bienes, Muebles e Inmuebles

- Aulas o espacios disponibles, que cuenten con el espacio, iluminación y ventilación necesaria para albergar como máximo a 30 personas y que preferentemente se encuentren dentro de las instalaciones de la Institución.
- Sillas, mesas.
- Pizarrón, marcadores y/o gises.
- Proyectors.
- Lap Top.
- Pantallas.

Fase III.- Promoción 5.6.3

La promoción para el Modelo que aquí se propone será a partir de la Publicidad ya que como menciona Mohammad Naghi Namakforoosh:

" Es un conjunto de actividades controladas de comercialización en donde se utilizan técnicas y creatividad para diseñar, comunicaciones identificables y persuasivas, para canalizarlas a través de medios masivos de comunicación como radio, televisión, revistas, periódicos, carteles, envíos por correo, catálogos, etc." ⁶⁸

Aunque la promoción pudo haberse realizado por medio de la propaganda, por ser en:

" Forma de reportaje, relacionado con la organización o con sus productos, se transmite gratis ya que son parte de un programa editorial e incluso pueden lucir más objetivo".

Por lo tanto consideramos que no es lo más adecuado ya que los " Mensajes de propaganda no se repiten y su finalidad solo es informar, mientras que la publicidad tiene como finalidad informar, persuadir y sus mensajes son repetitivos."

⁶⁸ Namakforoosh Mohammad N. Mercadotecnia Social, Ed. Limusa, Mexico 1983, Pág. 130-131.

Desarrollo de la promoción 5.6.3.1

Teniendo en cuenta los tres aspectos que el modelo abarcara la organización para la promoción es la siguiente:

A quién va dirigido	Medio de Comunicación	Ubicación	Función
<p>Servidor Público en Activo, Sindicalizados y no sindicalizados.</p>	<p>Carteles Formativos e Informativos Trípticos Folletos</p>	<p>Su ubicación será dentro de la institución en los puntos estratégicos, los cuales serán determinados por la propia Institución.</p>	<p>Informar el inicio de los talleres, los beneficios que les reportara, los días, lugares y fechas en donde se llevarán a cabo. Así como para reforzar el trabajo realizado en los talleres, las ideas principales y fomentar el cambio de actitud.</p>
<p>Servidor Público de Nuevo Ingreso</p>	<p>Carteles Formativos e Informativos Trípticos Folletos</p>		<p>Este material tiene una característica más: Se le agregará un nivel de exigencia que se adecue a los cambios que se realizan con los Servidores Públicos en Activo.</p>
<p>Usuarios</p>	<p>Carteles Formativos e Informativos Trípticos Publicaciones internas.</p>	<p>Su ubicación será dentro de las Instituciones; en las ventanillas, en las puertas de acceso, etc. En cuanto a carteles y trípticos. Es decir los puntos en los cuales existe la mayor afluencia de usuarios.</p>	<p>Informar a los usuarios del cambio que se esta propiciando en los servidores públicos y las Instituciones. Fomentar el cambio en la percepción que usuario o ciudadano tiene de los Servidores Públicos, así como el cambio de actitudes que lleven a la corresponsabilidad para la calidad en el Servicio.</p>

Por las características propias de la publicidad, consideramos que es la que más se adecua al esquema ubicado en el anexo No.1, que representa el proceso mental por medio del cual se pretende lograr el cambio de actitud en el Servidor Público Activo y de Nuevo Ingreso así como en los Usuarios. "Ya que la función de la publicidad es ayudar a organizar y modificar los procesos perceptivos del consumidor, de tal forma que se le guía en el ver y sentir de un producto y/o servicio de manera preestablecida".²²

Ver esquema del proceso mental de posicionamiento como Anexo No.1

Los medios de comunicación que se propone utilizar son los Carteles Formativos e Informativos, debido a que su función es la de enviar mensajes con el propósito de que el receptor, lo capte, lo recuerde y actué en forma concordante a lo sugerido por el cartel.

Tipos de Cartel

- ▣ **Cartel Informativo:** Está planeado para comunicar eventos, conferencias, cursos, reuniones sociales, espectáculos, etc. Puede ser presentado solo con texto, para lo cual se recomiendan letras grandes sobre fondo de color contraste, los textos solo deben proporcionar la información indispensable. Pueden ser también presentados con textos e imagen, para lo cual la información se acompaña de una imagen que podrá estar hecha a base de tipografía de sujetos, objetos o formas que acompañen textos cortos, que den sólo la información necesaria.
- ▣ **Cartel Formativo:** Se utiliza como medio para propiciar el establecimiento de hábitos de higiene, salud, limpieza, seguridad, orden, etc. También se utiliza para propiciar actitudes de confianza, actividad, esfuerzo, conciencia, etc. En este cartel la imagen tiene preponderancia sobre el texto, el mensaje es expresado gráficamente en forma clara y solo se apoya en un corto texto, que de énfasis en la idea sugerida.

Características

El mensaje de un cartel debe ser global, percibiéndose como un todo en el que cada elemento se integra armónicamente y crea una unidad estética de gran impacto.

Los elementos físicos de un cartel lo constituyen el arreglo o tratamiento estético o atractivo visual.

Los elementos psicológicos son los que dentro del mensaje estimulan al espectador para que se oriente hacia lo que se pretende en dicho mensaje. Su intención es causar impacto para que perdure el mensaje.

Un cartel de calidad es aquel que llama la atención espontáneamente, es decir independientemente de la voluntad del observador. Los elementos físicos que provocan este tipo de atención son: Imagen, texto, color, composición, tamaño y formato.

Tripticos

El nombre que reciben deriva del latín y significa "diptichus", plegado en dos; "triptichuis", plegado en tres.

La calidad del papel que se usa suele ser mejor que la del volante, se pueden usar dos o más tintas e incluso imágenes fotográficas.

En ellos se amplía la información de los carteles, se puede agregar datos tales la organización de los eventos, objetivos, tiempos de realización, beneficios, direcciones, números telefónicos de información, así como síntesis de los temas a tratar, etc.

El utilizar estos medios de comunicación para la promoción del Modelo, permitirá además de informar a los Servidores Públicos y a los usuarios la aplicación de dicho modelo, invitar e inducir el cambio por medio del posicionamiento de las ideas de: Superación Personal y profesional en los Servidores Públicos, Corresponsabilidad (entre usuarios y servidores Públicos) para la calidad en el servicio.

Fase IV.- Inauguración 5.6.4

- a) Palabras de los directivos proclamando la Iniciativa de Calidad en el Servicio mediante la aplicación de la Guía para el Bienestar Compartido
- b) Nominación de los representantes de las áreas que participaran en el proyecto
- c) Presentación del calendario de sesiones:

Calendario de sesiones 5.6.4.1

Tema	Objetivo	Especialista o facilitador	Técnica	material	horario Fecha
Los momentos de verdad en el servicio público	Que aprendan a identificar los momentos decisivos que existen al tener contacto con el usuario y de los cuales depende la imagen del Servidor Público y de la Institución.	Especialista en el tema.	Expositiva. Propicie la participación por medio de diversas técnicas así como de trabajo en equipos. A consideración de el especialista.	Rotafolios, Tripticos, Fotocopias.	Los cursos serán impartidos una vez por semana con duración de dos horas. El día y el horario se dejaran a consideración de cada una de las instituciones. Sin embargo se recomienda que el horario sea considerado dentro de el tiempo laboral.
Los valores y virtudes humanas como generadoras de la calidad.	Fomentar y promover el desarrollo de las virtudes individuales y valores de conciencia y responsabilidad social en el Servidor Público	Trabajador (a) Social y/o Psicólogo especialista en el tema.			
Como conocer e interpretar al cliente	Desarrollara las habilidades necesarias para satisfacer las necesidades de los diferentes perfiles de usuarios.	Especialista en el tema.			
El código ético y el perfil de actitudes para una cultura de calidad	Estimular la continua generación de conocimientos para la optimización del servicio público	Especialista en el tema			
Inducción al servicio público	Adiestrar al servidor público de nuevo ingreso, orientado a satisfacer las necesidades de la actualidad	Especialista en el tema Administrador Público (Externo a la institución) Así como un especialista perteneciente a la institución.			

Fase V.- Ejecución (Capacitación) 5.6.5

Los programas se elaboran para aplicarse por eso deben estar satisfactoriamente planeados y presentados para que sean atractivos a nivel de decisión y en las áreas de operación. La parte esencial es que se pongan en ejecución y en ese momento entran al campo de la administración que tiene la responsabilidad de crear la organización y dirigirla hacia el cumplimiento de las actividades, procedimientos, metas y objetivos, vigilando la coordinación y la eficiente aplicación de los recursos.

Cabe señalar que los puntos antes mencionados fueron solamente explicados ya que la organización y logística estará a cargo de cada una de las instituciones que adopte la guía, dependiendo de las necesidades particulares de cada una, además de que en cuanto a las metas y los límites es imposible delimitarlos debido a la inestabilidad que sufren actualmente las Instituciones Gubernamentales, por lo tanto la característica de ésta Guía es la flexibilidad que presenta para las necesidades particulares.

Sin embargo es importante mencionar que para lograr mejores resultados en la aplicación de esta propuesta es importante la presencia de un grupo multidisciplinario de especialistas en el tema así como de un Trabajador(a) Social y/o un psicólogo que puedan observar las relaciones de los grupos con los que se trabaja y para lo cual será muy útil tener en cuenta el método de Trabajo Social con grupos para optimizar los recursos y tiempos y con la posibilidad de realizar cambios cuando las situación lo amerite.

Por lo tanto a continuación se presentan algunos de los principios del Trabajo Social con grupos:

El Trabajo Social de grupo es una forma de prestar servicios a individuos, dentro y a través de pequeños grupos. Esta práctica se utiliza junto a otros procesos de ayuda. Los grupos utilizan de forma amplia para solucionar problemas o para realizar tareas, es decir, el grupo de tratamiento y la intervención orientada hacia la acción, El grupo es un medio y un contexto de ayuda, bien sea para los individuos que lo constituyen o para la consecución de objetivos sociales.⁶⁹

El marco de referencia teórico del trabajo de grupo, eran los conocimientos de la dinámica individual y grupal combinados y que se traducían en los principios de acción, terapéutica o social, dependiendo fundamentalmente de los fines de la institución y de las aportaciones teóricas de otras ciencias y profesiones con las que se compartía la tarea.

⁶⁹ Vinter Robert D. Prácticas del Servicio Social de Grupo. Buenos Aires, Ilv mantas, 1969 (pp35)

La esencia del trabajo social de grupo, es que sus esfuerzos para mejorar la realización y mejora personal, constituyen a la vez una contribución a la vida social. La experiencia en la participación democrática dentro de una asociación voluntaria, es una técnica esencial no solo para poner en movimiento las energías de una comunidad si no también para el manejo de las instituciones... Cada individuo interactúa con otros individuos y grupos a través de diversas instituciones, dentro de distintos ámbitos y distintas condiciones y programas. El trabajo social de grupos y el trabajo social de casos, unidos a la investigación social son los procesos básicos de la técnica de la organización comunal de la que surgieron los programas y las actividades que consiguen el bienestar de la comunidad.⁷⁰

Principios Básicos de la Práctica del Trabajo Social de Grupo

- La función del trabajador social es ayudar o habilitar a los miembros de un grupo hacia su propia independencia y capacidad.
- Requiere que el trabajador social entable relaciones intencionadas con los miembros del grupo y con el grupo.
- Individuación: Que el individuo no se pierda en el todo, si no que se le ayude a sentirse como una persona.
- Aceptación autentica de cada miembro, reconociendo su dignidad necesidades, motivaciones de personalidad.
- Flexibilidad apropiada en el proceso de grupo, respetando la autodeterminación del grupo.
- Capacitar a los miembros para que se desenvuelvan en el proceso de resolución de sus problemas.
- Ofrecer oportunidades para experiencias nuevas y diferentes que faciliten la autorrealización del grupo.
- Evaluar permanentemente el proceso y el progreso de los miembros del grupo.
- Uso cálido humano y disciplinado de si mismo por parte de cada uno de los miembros del grupo.

En cuanto a la Promoción Social como se conoce, genera la participación a través de la movilización social es por ello que resulta de mucha importancia su aplicación como método ya que el fin que persigue esta propuesta es la de lograr una adecuada motivación para impulsar el desarrollo de los Servidores públicos, ya que como cita Silvia Galeana de la O, en su libro Promoción Social, esta ha dado claras muestras de efectividad tanto a nivel Gubernamental y Empresarial.

De la misma forma citamos el cuadro de "Cómo conocer e interpretar al cliente" ubicado en el anexo no. 3, con el objeto de poder identificar de mejor forma las personalidades de cada grupo y generar un mejor ambiente de trabajo.

⁷⁰ Hamilton G., op. cit (Pág. 18) en Introducción al Trabajo Social de Carmen Rubi Martínez. Har del Libro. S. A. Escala Universitaria de Treball Social, Col·lecció Monografics - 4, Barcelona España, 1989.

Guía Temática 5.6.5.1

<p style="text-align: center;">Modulo I</p> <p style="text-align: center;">Inducción al servicio público</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Definición 2.- Clasificación 3.- Perfil del servidor público 4.- Marco general de la institución <ol style="list-style-type: none"> a) Estructura y organización b) Derechos y obligaciones de los Servidores Públicos dentro de la institución 5.- Perspectivas 6.- Taller. 	<p style="text-align: center;">Modulo II</p> <p style="text-align: center;">Los valores y virtudes humanas como generadoras de la calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Espíritu de Servicio. 2.- Código ético y el perfil de actitudes para una cultura de calidad. 3.- La cultura de Servicio. 4.- Taller.
<p style="text-align: center;">Modulo III</p> <p style="text-align: center;">Los momentos de verdad en el servicio publico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Principios Básicos de la correcta atención y servicio al Usuario. <ol style="list-style-type: none"> a) Quien es el Usuario y sus tipos 2.- Calidad en el Servicio <ol style="list-style-type: none"> a) Características del Servicio b) Errores a evitar en el Servicio c) ¿Qué es la Calidad en el Servicio?. d) Estrategias de Calidad 3.- Escuchando a los Clientes <ol style="list-style-type: none"> a) Aprenda a usar más de un sentido b) Factores que evalúa el usuario c) Entendimiento del Usuario d) Quienes aniquilan el Servicio 4.- Manejo y solución de situaciones difíciles <ol style="list-style-type: none"> a) Como disminuir la carga emocional del usuario. b) Técnicas para mejorar y solucionar situaciones difíciles. 5.- Taller. 	<p style="text-align: center;">Modulo IV</p> <p style="text-align: center;">Como conocer e interpretar al Usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Necesidades del Usuario 2.- ¿Qué espera el Usuario? 3.- ¿Quiénes matan al usuario? 4.- Comportamiento del Usuario 5.- Taller.
<p style="text-align: center;">Modulo V</p> <p style="text-align: center;">El código ético y el perfil de actitudes para una cultura de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Responsabilidad social 2.- Ética y profesionalismo 2.- Beneficios de un trabajo con ética 5.- ¿Cómo mejorar la integración de las relaciones de trabajo? 6.- Taller. 	

Fase VI.- Supervisión 5.6.6

Los programas establecerán las normas de supervisión tanto internas como externas -por personal del propio programa o ajeno a el-. La supervisión junto con la información y la evaluación constituyen el sistema de control de desarrollo de programas. La supervisión determina los aciertos, omisiones en el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen el programa. La supervisión analiza y verifica si los programas se están realizando conforme a las normas aprobadas.

El supervisor debe estar bien enterado de las normas, capacitado para resolver problemas a su nivel, mediante la orientación en servicio y promover, en el nivel superior, la solución de los problemas que no este a su nivel resolver.⁷¹

Fase VII.- Evaluación 5.6.7

La evaluación es la valoración de los resultados alcanzados en relación con lo esperado, en función de los indicadores previamente establecidos.⁷²

- Interés de los Servidores Públicos en las propuestas que presenta la Guía para el Bienestar compartido.
- Numero de participantes registrados y número de participantes que concluyeron el curso.
- Respuesta de los Usuarios ante la aplicación de la guía para el Bienestar Compartido.
- Aplicación de encuestas de salida para conocer el nivel de satisfacción en el servicio por parte de los usuarios y en que medida está dispuestos a colaborar para lograr la disminución en las malas practicas del servicio.

Indicadores

La conformidad con los objetivos, las metas y los procedimientos establecidos se deben señalar los indicadores que servirán para valorar al programa, tanto durante su ejecución como al termino de la misma.⁷³

⁷¹ Sánchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Ed. Plaza y Valdez, México 1999.

⁷² Ibidem.

⁷³ Ibidem.

Sugerencias

La institución interesada en implantar o desarrollar el modelo tomara en cuenta las siguientes sugerencias:

Como resultado de los datos arrojados durante la primera fase de la metodología de la Guía para el Bienestar Compartido que es la investigación, se recomienda poner especial cuidado y dar seguimiento a los casos que presenten los Servidores Públicos (familiares, sociales, laborales, salud, etc.) aplicando la metodología de Trabajo Social de Casos la cual será indispensable para lograr el desarrollo integral del individuo y a su vez optimizar su rendimiento y fomentar su desarrollo personal y profesional.

Para lo cual además se recomienda la intervención de un Trabajados Social capacitado para la atención de dicha problemática, contando para esto con el apoyo de un Psicólogo, con el objetivo de proporcionar la ayuda y orientación adecuada para cada caso, valiéndose de la metodología de Trabajo Social en atención individualizada, así como con la formación de redes de apoyo que proporcionen los servicios adecuados para orientar al Servidor Público con respecto a posibles soluciones a diversos problemas tales como: violencia familiar, adicciones, autoestima, etc.

Cabe mencionar que el método de intervención más adecuado quedara bajo criterio del Trabajador Social con base en la evaluación de cada caso.

Conclusiones

Pareciera que los servidores públicos quieren deshacerse de la responsabilidad que su nombre les otorga, y es que "servidor" es un nombre que les queda muy grande a una gran cantidad de las personas que laboran en el sector público.

Resulta evidente que en la actividad de los servidores públicos como parte fundamental de un sistema burocrático que con el tiempo se ha visto seriamente dañado, se encuentran inmersos en un círculo vicioso que parece no tener fin, puesto que los problemas no son los que el usuario padece, esas son las consecuencias, pero el verdadero problema se encuentra al interior y los culpables somos muchos.

La palabra "servicio" genera muchas reacciones y es que muchos la entienden entre otras cosas, como sinónimo de persona que desempeña oficios de muy baja categoría, a la que peyorativamente se les denomina "Gato"; todos soñamos con llegar a ser jefes para librarnos del servicio, al que consideramos una esclavitud.

El Diccionario explica que un servicio es una acción en beneficio ajeno, y el termino deriva de servir: tener valor o buenas cualidades, ser de utilidad. Y eso procuraremos lograr en los servidores públicos mediante la "Guía para el Bienestar Compartido", la cual se denomino así porque precisamente uno de los efectos de prestar un servicio de calidad es el intercambio de beneficios, el usuario estará dispuesto a corresponderles siendo amables, responsables, útiles, etc.

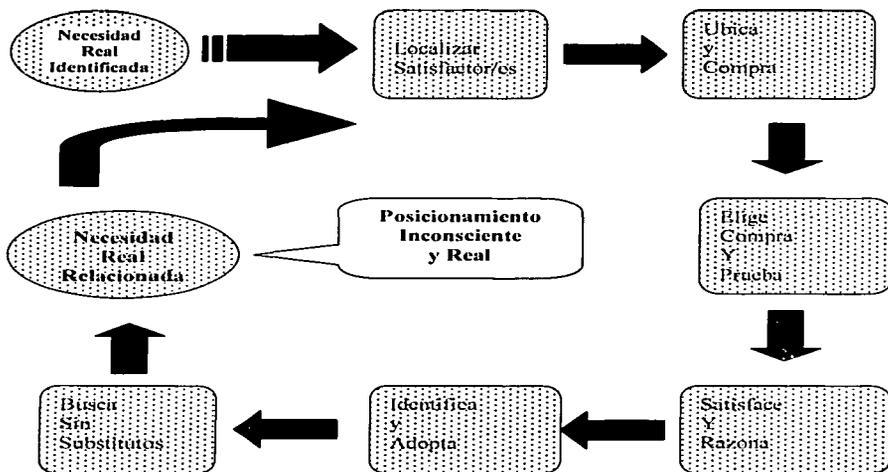
Por lo tanto la propuesta que aquí se presenta está dirigida a los Servidores Públicos y su superación profesional, ya que de esta forma se logrará un mejor desempeño laboral, un mejor ambiente de trabajo y por lo tanto la satisfacción personal, concluyendo: Verónica, Etson y Rosa, consideran la viabilidad de dicha propuesta como un hecho a corto plazo en la conciencia de que las autoridades de las diferentes dependencias gubernamentales se involucren con todo el personal en dicha propuesta, esto a su vez generará una mejor relación con la institución o dependencia a la que se pertenezca, rompiendo de esta forma el círculo e iniciando un nuevo paradigma que lleve a la calidad integral:

Servidores Públicos – Institución – Usuarios

Reflejándose en la atención que el usuario reciba, y en la imagen de la propia institución y sus servidores públicos concientes de sus habilidades y capacidades personales, y con la seguridad que brinda la confianza en si mismos.

Anexo 1

Proceso Mental de Posicionamiento



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Anexo 2



Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela Nacional de Trabajo Social



SONDEO DE OPINIÓN: "SERVIDORES PÚBLICOS"

Institución: _____ Edad: _____

Ocupación: _____

1.-¿ Cómo calificaría la calidad en la atención recibida?

Bueno	Regular	Malo
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?

2.-Para usted ¿Qué es un Burócrata?

3.-Para usted ¿Qué es un Servidor público?

4.-¿Cree que son lo mismo?

5.-¿Qué cualidades le agradecería encontrar en un servidor público?

1	
2	
3	
4	
5	

6.-¿Qué actitudes le molestan más en un servidor público?

1	
2	
3	
4	
5	

7.-¿Qué propone usted para lograr un cambio en la actitud del Servidor Público?



¡GRACIAS!

Anexo III.- COMO CONOCER E INTERPRETAR AL CLIENTE

CLASIFICACION DEL CLIENTE

DENOMINACION	ALIAS	MANIFESTACIÓN CONDUCTUAL
El Pujitos	El Gemidos	Este tipo de cliente o usuario es el clásico que de todo se queja, y nunca el proveedor del servicio lo puede dejar satisfecho.
El Cadillo	El Insoportable	Los vendedores lo han descrito como un tipo de cliente con el cual no se puede vivir, ya que es como traer un cadillo en los zapatos.
El Agruras	El Limón	Este cliente es el típico que si se chupa un limón, el crítico le hace gestos; son tan acidos que nada mas de verlos, nadie quiere atenderlos.
El Acelereres	El desesperado	Este tipo de personajes son la velocidad andando, todo tiene que ser a su ritmo; si no, se enojan exasperan y amenazan al prestador del servicio.
El Sabio	El Yo sé de eso	Personalidad que se jacta de ser preparada y conocedora de los productos o servicios que esta solicitando; su punto débil es que: "no sabe como hacer ver su fuerza" y normalmente dice "Si me dejaran hacer esto a mí, yo ya les hubiera resuelto el problema que tienen con los clientes"
El Cebo	El igual da	Este tipo de cliente representa un aliado para el vendedor o el prestador del servicio, y un enemigo de los otros clientes, ya que se conforma con lo que le den, y no reclama aún cuando exista un abuso en el servicio o el producto este fuera de normas.
El Prepo	El influyente	El clásico "hijo de papi", y a donde se pare tiene que hacer sentir que él las puede; y si no, hará necesario para que el vendedor se acuerde de él.
El Macetas	El lápidas	Individuo que puede desesperarse y llegar a molestar hasta a "un caracol echado".

<p>PERFILES DE PRESTADORES DE SERVICIO AL CLIENTE Gruñón</p>	<p>Personalidad típica y con claras señas de impulsos casi animales, que cuando uno se le acerca para solicitarle cierta información o pedirle ayuda, responde con la actitud que poco falta para que salga espuma por la boca; es algo así como La Bestia de la película d Walt Disney, que con su temperamento echa a perder todo con el cliente o la bella de la película.</p>
<p>El Teflón</p>	<p>Es aquel tipo de hombre de mujer que nada se le pega, aquel que cuando usted está en el restaurante o con la señorita de mostrador le tiene que repetir tres o cuatro veces lo que usted desea; y al final de cuentas usted recibe lo que no pidió, o lo inevitablemente solicitado, pero en forma distinta. Es un personaje terrible que despierta en uno instintos de estrangulamiento para con su persona.</p>
<p>El Patotas Alias: el me vale</p>	<p>Este personaje es toda una muestra autóctona de nuestra cultura, mediante la cual demostramos los grandes niveles de irresponsabilidad que caracteriza a muchos empleados de mostrado, y en general en puestos de alto nivel de contacto con el cliente. Además, este tipo de individuos poseen una estupenda capacidad para estar cometiendo errores repetitivos en la prestación del servicio, y nunca aprenden de los mismos. Su apariencia a logrado ser el centro de conversaciones y reuniones sociales.</p>
<p>El Greñas: el yo no sé</p>	<p>Es clásico empleado que con tal de no adquirir una responsabilidad para poder atender al cliente, le dice siempre: "mire yo no se de eso, a lo mejor en la otra ventanilla (oficina) le pueden atender mejor". La ignorancia es su mejor arma y la utiliza con una destreza admirable.</p>
<p>El Promesas</p>	<p>Este tipo de servidor suele desesperar a cualquiera, ya que su móvil para matar el servicio es hacerle creer al cliente que va tener lo que desea en el tiempo convenido: su estrategia principal consiste en darle largas al asunto. Sus frases comunes son: mañana se lo tengo, estamos a punto de terminar su pedido etc. Actúa como si el no fuera responsable de las tardanzas o retrasos y generalmente le hecha la culpa a otros al fallar en los tiempos prometidos. Este tipo de individuos son peligrosísimos, ya que hechan por la borda la credibilidad de toda la empresa.</p>
<p>El Tablas Alias: el inflexible</p>	<p>Toda muestra de lo antiguo, lo viejo, lo obsoleto, de lo rígido, torpe, etc. Su principal arma es "lo siento, pero siempre lo hemos hecho así", "reglas son reglas", "esto se lo tiene que autorizar mi jefe yo no puedo hacer nada". Este tipo de individuos generan en el cliente síntomas de desesperación impotencia y hasta deseos de recordarle su árbol genealógico.</p>

<i>El Pigmeo</i>	Su criterio y personalidad son muy enanos, rayan en la sé razón de criterio, no poseen ni un milímetro de autonomía para poder decidir algo. Tiene perfiles parecidos al inflexible y al promesas.
<i>El sonrisas</i>	Mordaz, astuto y peligroso, con su sonrisa cautiva y emboba al cliente haciéndole sentir que su problema será resuelto favorablemente. Detrás de su sonrisa, oculta su incompetencia para poder resolver un asunto en forma eficaz.

1. Ramírez Toledano Armando. Manual de Mercadotecnia Social Segunda Promoción, Modulo II "Cómo conocer e interpretar al cliente " pp.8 ENT S – UNAM. México 2001.



BIENESTAR COMPARTIDO

La guía para el bienestar compartido es una propuesta dirigida a las personas interesadas en mejorar su ambiente laboral y acrecentar sus oportunidades profesionales a partir de cursos pensados y planeados específicamente para tal fin.

Los temas que se impartirán:

- Inducción al servicio público
- Los valores y virtudes
- Los momentos de verdad en el servicio público
- Cómo conocer e interpretar al usuario
- Código de ética

Al finalizar se otorgará constancia con valor curricular. Para mayores informes e inscripciones acudir a Recursos Humanos

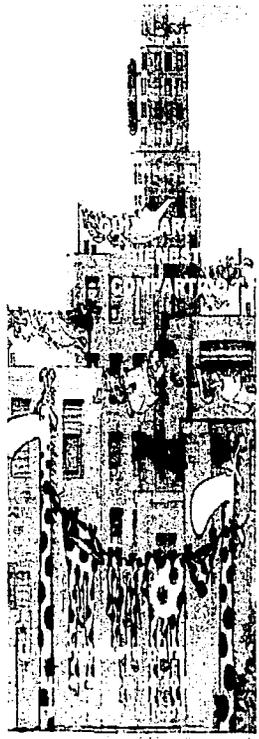
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



"Cambiando la
forma de hacer las
cosas rutinarias,
permities que un
nuevo hombre
crezca dentro de ti.
En realidad eres tu
quien decide"

Paulo Coelho
El Peregrino de Compostela
(Diario de un Mago)



QUE ES

La guía para el bienestar compartido es una propuesta que esta dirigida a toda persona interesada en mejorar su ambiente laboral y acrecentar sus oportunidades profesionales a partir de cursos pensados y planeados específicamente para tal fin.

Los temas que se impartirán son:

- 1.- Inducción al Servicio Público
- 2.- Los valores y virtudes
- 3.- Los momentos de verdad en el Servicio Público
- 4.- Cómo conocer e interpretar al usuario
- 5.- Código de ética

Ya que debemos tener en consideración, que en la medida que el individuo se encuentre bien, también lo estarán quienes le rodean.

MISIÓN

Fomentar en el servidor público el sentido de pertenencia por medio de un proceso mental de posicionamiento que genere un cambio de actitud, que provoque la satisfacción compartida de los que otorgan el servicio y los que lo reciben, mediante la elaboración y aplicación de estrategias fundamentadas en la metodología de trabajo social y mercadotecnia social.

VISIÓN

Servidores Públicos y Ciudadanía tienen respeto el uno al otro, además de una identidad y sentido de pertenencia, confianza y transparencia en el trabajo que realiza su institución.

OBJETIVO GENERAL

Crear conciencia en el servidor público para hacer coincidir los intereses personales con los institucionales, generando sinergia que lleve al desarrollo personal e institucional en beneficio de la sociedad. Mejorando la interrelación entre servidor público y usuario por medio de una guía de intervención que promueva el cambio de actitud del servidor público actual y de nuevo ingreso, que se refleje en un servicio con calidad.

IFORMES

Las sesiones se realizarán un día por semana, con duración de dos horas, cubriendo un lapso de cinco meses y medio con un total de 44 horas, haciendo un total de 22 sesiones.

La capacidad de cada grupo será de treinta personas asignando un día de la semana a cada grupo, abriéndose los grupos necesarios para satisfacer la demanda.

Se entregara constancia con valor curricular.

*El día y el horario serán indicados por la Institución.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



"Cambiando la
forma de hacer
las cosas
rutinarias,
permite que un
nuevo hombre
crezca dentro de
ti.
En realidad eres
tu quien decide"

Paulo Cohelo
El Peregrino de Compostela
(Díaio de un Magot)

Una propuesta para
la superacion de los
Servidores Publicos

Enterate como
y cuando...

GUIA PARA EL
BIENESTAR
COMPARTIDO

Modulo I

Inducción al servicio publico

- 1.- Definición
- 2.- Clasificación
- 3.- Perfil del servidor público
- 4.- Marco general de la institución
 - a) Estructura y organización
 - b) Derechos y obligaciones de los Servidores Públicos dentro de la institución
- 5.- Perspectivas
- 6.- Taller.

Modulo II

Los Valores y Virtudes Humanas como Generadoras de la calidad

- 1.- Espíritu de Servicio
- 2.- Código ético y el perfil de actitudes para una cultura de calidad
- 3.- La Cultura de Servicio
- 4.- Taller

Modulo III

Los momentos de verdad en el servicio publico.

- 1.- Principios Básicos de la correcta atención y servicio al Usuario
 - a) Quien es el Usuario y sus tipos
- 2.- Calidad en el Servicio
 - a) Características del Servicio
 - b) Errores a evitar en el Servicio
 - c) ¿Qué es la Calidad en el Servicio?
 - d) Estrategias de Calidad
- 3.- Escuchando a los Clientes
 - a) Aprenda a usar más de un sentido
 - b) Factores que evalúa el usuario
 - c) Entendimiento del Usuario
 - d) Quienes angustian el Servicio
- 4.- Manejo y solución de situaciones difíciles
 - a) Como disminuir la carga emocional del usuario
 - b) Técnicas para mejorar y solucionar situaciones difíciles
- 5.- Taller.

Modulo IV

Como conocer e interpretar al Usuario

- 1.- Necesidades del Usuario
- 2.- ¿Qué espera el Usuario?
- 3.- ¿Quiénes matan al usuario?
- 4.- Comportamiento del Usuario
- 5.- Taller.

Modulo V

El código ético y el perfil de actitudes para una cultura de calidad

- 1.- Responsabilidad social
- 2.- Ética y profesionalismo
- 2.- Beneficios de un trabajo con ética
- 5.- ¿Cómo mejorar la integración de las relaciones de trabajo?
- 6.- Taller

Bibliografía

ALMARAZ, José

"Sociología para el trabajo social, edit. Universitas S.A., Madrid, 1996.

ARNOLD Linda

"Burocracia y Burócratas en México 17421-1835", edit. Consejo Nacional para las Culturas y las Artes-Grijalvo, México, 1991.

CHINOY, Ely

"La sociedad en México", edit. FCE, México, 1969. pp. 198

BLAW, P. M.

La burocracia en la sociedad moderna" edit. Paidós, México, 1976

COHEN, Riva Mónica

"Un enfoque psicológico y administrativo", Seminario de Investigación, Universidad La Salle.

CROZIER Michel

"El fenómeno Burocrático"

Ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural.

Edit. Amorrutu editores, Buenos Aires.

Diccionario "Anaya de la lengua", edit. Anaya S.A., Madrid, 1991.

EGG, ander

Que es el Trabajo Social", edit. Hvmánitas, Buenos Aires, 1987.

EGG, Ander

"Diccionario de Trabajo Social", edit. Ecro- itph, Buenos Aires 1973

ESPINOSA, Vergara Mario

"Programación", edit. Hvmánitas, Buenos Aires, 1987

GARCIA Pelayo Manuel

"Burocracia y Tecnocracia", edit. Alianza Universidad, Madrid 1982

ISHIKAWA Kaoru

"El Control Total de la Calidad" Ed. Mc. Graw-Hill

KOTLER, Philip

"Mercadotecnia Social", edit. Diana, México, 1989

LOPEZ, Rosado Diego

"La Burocracia en México" 3ra y 4ta parte, México independiente y México revolucionario, México, 1980

MORALES, Paulín Carlos Axel

"Derecho Burocrático", edit. Porrúa, México, 1995

NAMAKFOROOSH, Naghi

"Mercadotecnia Social", edit. Limusa, México, 1983

Ramírez Toledano Armando, Islas Leal L. Marco, et. al. Manual de Mercadotecnia Social Segunda Promoción Modulo II "Cómo conocer e interpretar al cliente " ENTS - UNAM. México 2001

ROJAS, Soriano R.

"Guía practica para realizar investigaciones Sociales", edit. Plaza y Valdez, México, 1993.

SALDAÑA, Bautista Hilda Beatriz

"Estudio de la Burocracia y Análisis del Servidor Publico", Tesis UNAM-ENTS, 1979

SANCHEZ, Rosado Manuel

"Manual de Trabajo Social" edit. ENTS-Plaza y Valdez, México, 1999

VALERO, Chávez Alda

"El Trabajo Social en México: Desarrollo y perspectivas", edit. UNAM-ENTS, México, 1994

VAZQUEZ, Nava María Elena

"La administración pública y contemporánea en México", edit. Secretaria de la contraloría general de la federación-FCE, México, 1993

Kisnerman Natalio

"Una introducción al Trabajo Social Reconceptualizado", edit. Hvmánita, Buenos Aires, 1973.

Mendoza Cruz Sandra

"Importancia y aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones en México", Tesis, UNAM-FCA, México, 2000

Audirac Camarena Carlos Augusto

"ABC del desarrollo organizacional"
Editorial Trillas 1994

Rubí Martínez Carmen
"Introducción al Trabajo Social"
Llar del llibre, S.A.
Escola Universitaria de Treball Social
Col·lecció monografies.4 Barcelona España, Junio de 1989.

Galeana de la O, Silvia
"Promoción Social, una acción metodológica"
Primera edición, Editorial Plaza y Valdez, México 1999.

Galeana de la O, Silvia
"Modelos de promoción Social en el DF"
Primera Edición, Editorial UNAM-ENTS, México 1996.

Vinter Robert D.
"Prácticas del Servicio Social de Grupo"
Buenos Aires, Hvmánitas, 1969.(pp35)

Benedetti, Mario
"Antología Poética"
Alfaguara, México, D.F. 2002

Sabines, Jaime
"Poesía, nuevo recuento de poemas"
Editorial SEP, México 1986

Matera, Carlos (Matt)
El día que los animales hablen
Editorial Susaeta, España

HEMEROGRAFICAS

Folleto de la Licenciatura en Trabajo Social, edit. UNAM-ENTS, México, 1996

Periódico Milenio Diario

Artículo: Sindicatos Opacos, Luis Carlos Ugalde, Domingo 14 de Mayo de 2002.
pp. 12

Revista Día Siete

Artículo "Sindicatos en Apuros", Autor: José Pérez Espino
Año 2 No. 97, pp.8

Revista Quehacer político

Artículo: Los sindicatos enemigos de México, Feliciano Bejar, 23 de febrero de 2002.

Revista de Trabajo Social

Artículo: Por mejores servidores públicos, Angélica Herrera Loyo y María Paz Cruz Loyo, UNAM-ENTS, Octubre-Diciembre, 1998. Pp. 54-57
pp. 24

CONSULTAS A INTERNET

www2.alcala.es/estudios_de_organización/teor_organiz/nuevas_teorias_burocrac.htm

www.cide.mx/investigadores/juan_p_guerrero/dt.pdf

<http://valores.racsaco.cr/elfruto.htm>

Materiales en línea. Proyecto para el Desarrollo de Destrezas de Pensamiento

www.pddpupr.org