

38
24



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

"PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL DEL AREA BANCARIA"

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
P R E S E N T A
SILVIA SOLIS LOPEZ

ASESOR: LIC. MARGARITA TERAN TRILLO

CIUDAD UNIVERSITARIA, D. F.

1992

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL
LIBROS Y OTROS MATERIALES
PROFESIONALES



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está 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.

"PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL DEL AREA BANCARIA"

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I	<u>Presentación General</u>	
1.1	Intereses de la Escuela Nacional de Trabajo Social.....	5
1.2	Perfil en General.....	5
1.3	Perfil Profesional.....	5
CAPITULO II	<u>Objetivos</u>	
2.1	General.....	9
2.2	Especificos.....	9
CAPITULO III	<u>Metodología y Procedimientos</u>	
3.1	Investigación Documental.....	10
3.2	Investigación de Campo.....	12
3.3	Procedimiento Seguido.....	14
CAPITULO IV	<u>Marco de Referencia</u>	
4.1	Características del Area.....	19
4.1.1	La Banca en México.....	19
4.2	Características del ámbito laboral bancario.....	42
CAPITULO V	<u>Perfil Ideal</u>	
5.1	Definición del area del conocimiento.....	54
5.2	Especificidad Particular.....	61
5.3	Definición Profesional.....	63
5.4	Objetivos Profesionales.....	65
5.5	Funciones Particulares.....	67
5.6	Conocimientos.....	78
5.7	Capacidades.....	80
5.8	Habilidades.....	82
5.9	Actitudes.....	83
CAPITULO VI	<u>Perfil Real</u>	
6.1	Formulación de la definición del Trabajo Social del Area Bancaria.....	87
6.2	Validación de la Especificidad Particular.....	90
6.3	Validación de la Definición del Especialista.....	91
6.4	Validación de los Objetivos Profesionales del Especialista.....	92

6.5	Descripción de las funciones particulares.....	93
6.6	Conocimientos.....	101
6.7	Capacidades.....	103
6.8	Habilidades.....	105
6.9	Actitudes.....	106
CAPITULO VII	<u>Perfil Profesional</u>	
7.1	Definición de Trabajo Social del Area Bancaria.....	111
7.2	Especificidad Particular.....	111
7.3	Definición del Especialista.....	112
7.4	Objetivos Profesionales del Area.....	114
7.5	Funciones Particulares.....	116
7.6	Conocimientos.....	130
7.7	Capacidades.....	132
7.8	Habilidades.....	134
7.9	Actitudes.....	135
CONCLUSIONES	138
CONSIDERACIONES	140
ANEXOS		
BIBLIOGRAFIA		

INTRODUCCION

En la Escuela Nacional de Trabajo Social se ha manifestado un creciente interés por perfeccionar y adecuar la definición de un perfil profesional que caracterice al Licenciado en Trabajo Social, que dé respuesta a las necesidades de desarrollo del país y a las demandas del mercado laboral actual.

Para ello, la Jefatura de Enseñanza de la ENTS, ha desarrollado el proyecto denominado "Delimitación de los Perfiles Profesionales del Trabajador Social", encausándolo a cada una de las áreas de intervención, y dicha jefatura se ha dedicado a la elaboración de los perfiles de las áreas tradicionales o dominantes, emergentes y potenciales.

La presente tesis es resultado de ocho años de práctica profesional desarrollada íntegramente en el área bancaria, a la que se considera como un área de intervención potencial, ya que sólo una porción de las instituciones de esta índole utilizan los servicios del Trabajador Social. Fueron éstos los motivos principales para elegir como tema "El Perfil Profesional del Trabajador Social del Área Bancaria", donde se pretende destacar las posibilidades de expansión profesional, ya que este medio ofrece un desarrollo integral de capacidades, habilidades y conocimientos y, asimismo, ge-

nera nuevos tipos de práctica que deben de ponderarse y ser susceptibles de sistematización.

La definición de este perfil profesional procura aportar elementos significativos al proyecto mencionando al inicio de esta introducción ya que proporciona recursos y medios para el estudio de una problemática específica. Asimismo permitirá que los egresados comprendan y analicen la profesión para ampliar la visión actual del mercado laboral e intenten generar cambios orientados a las necesidades propias de su acción.

Para llevar a cabo la delimitación de este perfil fue necesario partir de la base de experiencias realizadas durante el ejercicio de la práctica profesional, que permitieron sustentar un conocimiento más o menos amplio del área de estudio. Por otro lado, se recurrió a las fuentes documentales acerca del área, su evolución histórica y específicamente a lo relativo a Trabajo Social Bancario, que si bien fue exiguo, permitió conocer los antecedentes de esta práctica los cuales datan desde 1958 aproximadamente, así como sus muy especiales características.

En una segunda etapa se efectuaron entrevistas a trabajadores sociales que estuvieran laborando en instituciones bancarias, obteniéndose como resultado una amplia gama de actividades -- que se vienen realizando cotidianamente, lo cual resultó muy

revelador, ya que pone de manifiesto funciones que son poco comunes a la profesión, como se hizo evidente en BANAMEX, donde Trabajo Social se encuentra íntimamente ligado al Desarrollo Organizacional, hallazgo que nos da pie a considerar - un aspecto muy importante, que es la preparación adicional, - imprescindible en este tipo de instituciones.

Una vez recopilada la información documental y la obtenida a través de las entrevistas, se procedió a la confrontación de ambas, análisis comparativo que permitió obtener como resultado el perfil profesional que delimita los conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que el trabajador social debe poseer al desarrollar actividades en esta área.

En suma, éste fue el procedimiento seguido para la elaboración de la presente tesis que, reiterando, pretende mostrar las posibilidades laborales de un área que si bien se ha restringido en sus contrataciones a últimas fechas, favorece la incorporación dentro de sus plantillas a los profesionales del Trabajo Social.

C A P I T U L O I

PRESENTACION GENERAL

1.1 Intereses de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

1.2 Perfil en general.

1.3 Perfil profesional.

CAPITULO I

PRESENTACION GENERAL

1.1 Intereses de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

La Escuela Nacional de Trabajo Social tiene como compromiso fundamental la generación de profesionales cuya formación responda a la resolución de demandas que simultáneamente se van planteando ante el continuo proceso de avance y desarrollo del país.

La función social del egresado es la de atender las necesidades derivadas del desarrollo social, económico y político del país, y éste es un compromiso que no debe olvidarse, por lo que su saber debe responder a las continuas transformaciones que vaya sufriendo la sociedad, para que de esta forma sus aportes se tornen sustancialmente valiosos y contributivos.

El Trabajo Social ha ido madurando como una actividad especializada y continuamente se hacen esfuerzos para producir conocimientos científicos dedicados a perfeccionar sus formas de intervención en los problemas sociales, respaldándose asimismo, en los conocimientos proporcionados por otras disciplinas. Del mismo modo realiza permanentes proposiciones acerca de los logros alcanzados en las instancias

institucionales. es decir, presenta la sistematización de todos los aspectos que conlleva la práctica profesional del egresado, a fin de que el alumno cuente con un contacto real con los diversos ámbitos que la profesión le presentará una vez que se enfrente al mercado laboral. Estas aproximaciones le mostrarán un amplio panorama de opciones que reforzarán sus propias expectativas respecto a la carrera.

El espacio laboral del Trabajo Social se ha ido constituyendo históricamente en la medida en que el Estado va ampliando sus funciones: desde aquellas estrictamente políticas, a otras de carácter social y económico; fundamentalmente, son funciones que se refieren a la intervención en el mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desfavorecidos.(1)

Para dar cumplimiento a este objetivo de intervención que confronta la necesidad de contar con los profesionales egresados altamente capacitados con los requerimientos de servicios profesionales que el país precisa, se realizan las acciones tendientes a la delimitación del tipo de profesional idóneo y orientar así su formación académica.

La Escuela Nacional de Trabajo Social ha considerado necesario desarrollar el proyecto académico denominado "Delimitación del Perfil Profesional del Licenciado en Trabajo Social", el cual se efectuó conjuntamente con el proyecto "Evaluación del Plan

de Estudios de la Licenciatura en Trabajo Social". va que el primero proporciona fundamentación al segundo.

Por lo que el proyecto de investigación del perfil profesional respondió a requerimientos tales como :

- Servir de guía y orientación en los objetivos y selección de contenidos del diseño curricular.
- Ser un parámetro para la continua evaluación del plan de estudios, buscando su congruencia con las necesidades de desarrollo del país y a las demandas del mercado de trabajo.
- Propiciar la formación de profesionales capacitados para la solución de problemas específicos mediante un bagaje de conocimientos actualizados.
- Precisar el enfoque que debe caracterizar y dirigir el desempeño profesional del Licenciado en Trabajo Social.
- Dar a conocer los aspectos aplicativos del Trabajo Social en distintas áreas; sobre todo a profesionales de otras disciplinas que imparten asignaturas, así como a los alumnos de nuevo ingreso, para contribuir a su orientación dentro del proceso educativo.

- Proporcionar elementos de análisis a los egresados para la mejor comprensión de su profesión, y ya ubicados en el mercado de trabajo, sean capaces de generar cambios orientados hacia las necesidades particulares de su acción. (2)

De igual importancia ha sido el caracterizar la práctica profesional del Trabajador Social dentro de las diferentes áreas de intervención, las cuales revisten de una problemática específica y debido a esta situación desarrollan objetivos y funciones definidos y particulares.

Para ello, la Escuela Nacional de Trabajo Social ha requerido de realizar nuevas investigaciones que permitan conformar las delimitaciones de los Perfiles Profesionales en cada una de estas áreas designando a su Departamento de Enseñanza como responsable para llevar a cabo parte de esta tarea; todo esto con la finalidad de acreditar a todos aquellos egresados que mediante su labor cotidiana proporcionan apoyo y fundamentación al avance profesional.

Como parte de estas investigaciones, que consideran cada una de las áreas de intervención del Trabajador Social y respondiendo al interés mantenido por la Escuela Nacional de Trabajo Social, se presenta el "Perfil Profesional del Trabajador Social del Area Bancaria", el cual intenta pormenorizar sus objetivos y funciones específicos, a partir del conocimiento de su problemática particular.

1.2 Perfil en General

Es un concepto utilizado en el campo de la investigación social y que se define como un conjunto de datos sistematizados que caracterizan a un sujeto o a una población.

Existen perfiles de diversa índole: económicos, estadísticos, socio-culturales, etc., y a través de un conjunto de indicadores revelan en forma ordenada, las características, las variables y los rasgos propios de un número de personas.

En el área educativa se hace mención de perfiles académicos, escolares, profesionales, etc., para referirse a sujetos participantes en el proceso de educación. (3)

A continuación se describirán las características de un perfil profesional.

1.3 Perfil Profesional

Tomando como base el concepto de perfil, mencionado, previamente, puede decirse que un perfil profesional debe identificar el conjunto de capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes que debe poseer el estudiante al término de su carrera. (4)

Su utilidad es muy amplia ya que su integración proporciona los aportes necesarios al diseño curricular, dando sentido a los objetivos, funciones, contenidos y metodología a aplicar dentro de la profesión. Asimismo orienta al alumno en la dirección que dará a su proceso de formación.

Lineamientos metodológicos para la elaboración de un perfil profesional

Para el diseño de un perfil profesional deben atenderse varios aspectos, a saber:

- Las características generales de una práctica profesional, que no es única y estática, sino que está sujeta a un modelo de desarrollo específico y por las relaciones que la definen y organizan.
- Considerar a la práctica dentro de su proceso histórico, ya que no se generó espontáneamente; y que está delimitada por la concepción de hombre y sociedad que se tiene y por los límites y alcances propios de su campo de acción, en cuanto a su objeto de estudio, es decir, su problemática específica.
- Atender los aspectos de índole social, política y económica, cuya influencia es determinante dentro del ejercicio de la profesión.

- Identificar las formas de desarrollo económico del área de la sociedad que afecta directamente a la profesión estudiada, a fin de clarificar las vías en que convergen o se diferencian el desarrollo productivo de la sociedad y el de la profesión.

Para el diseño de un perfil profesional deben considerarse dos etapas:

A) El diseño del perfil ideal.

Esta etapa se refiere al establecimiento del "deber ser" de la profesión, el cual se determina a través del análisis del objeto de estudio y de la problemática abordada por el profesional del área, desde el surgimiento de la profesión hasta su consolidación como un ámbito del saber, haciendo hincapié en los siguientes puntos:

- Origen de la profesión.
- Desarrollo de la profesión.
- Identificación de los elementos teórico-metodológicos requeridos para su intervención profesional. (5)
- Formas de práctica profesional que han dejado de realizarse y los motivos para ello.
- Elementos y criterios que aún se mantienen vigentes y que dan una caracterización propia a la profesión.

B) El diseño del perfil real.

En esta fase se debe dirigir el enfoque al "ser" de la profesión, caracterizándolo como actualmente se maneja, acorde a su práctica y atendiendo a los siguientes aspectos:

- Relación entre la profesión y el sector económico, social o productivo específico.
- La conformación propia del sector.
- Sus tendencias de desarrollo.
- La problemática que actualmente aborda el profesional y sus características.
- La práctica profesional actual.
- La demanda posible de la profesión. (6)

El perfil profesional será el resultado de la confrontación del perfil ideal con el perfil real y mostrará la gama de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que requiere el profesional para llevar a cabo en condiciones óptimas su práctica actual, misma que se ubicará como respuesta a las necesidades presentes del área específica, a las prácticas alternativas y a la realidad del campo de trabajo. (7)

CAPITULO I

Citas Bibliográficas y Hemerográficas.-

(1) Propuesta de Plan de Estudios 1986 para la Licenciatura en Trabajo Social. ENTS-UNAM. pág. 22.

(2) APODACA RANGEL. Ma. de Lourdes. Peril Académico y Profesional del Trabajador Social. Revista de Trabajo Social No. 23 Pág. 2 ENTS-UNAM, México.

(3) Op. Cit. pág. 24

(4) Op. Cit. pág. 5

(5) Op. Cit. pág. 5

(6) Op. Cit. pág. 5

(7) Op. Cit. pág. 5

C A P I T U L O I I

OBJETIVO

2.1 General

2.2 Específicos

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

La presente investigación tiene como objetivo, integrar el perfil del Trabajador Social del área bancaria, a través de establecer las capacidades, habilidades, actitudes y conocimientos requeridos en su desarrollo profesional.

2.2 Objetivos particulares

- Promover la iniciación de prácticas escolares en instituciones bancarias, a través de la elaboración de un programa específico y el establecimiento de convenios en cada una de ellas.
- Apoyar la evaluación del Plan de Estudios, en los aspectos relacionados con su coherencia externa,
- Contribuir a la delimitación del campo profesional.
- Vincular los proyectos educativos, con las distintas áreas del campo profesional de los egresados.

C A P I T U L O I I I

M E T O D O L O G I A Y P R O C E D I M I E N T O S

3.1 I n v e s t i g a c i ó n D o c u m e n t a l .

3.2 I n v e s t i g a c i ó n d e C a m p o .

3.3 P r o c e d i m i e n t o S e g u i d o .

CAPITULO III

METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS

Como ya se estableció en el Capítulo I, un perfil profesional se integra confrontando el perfil ideal con el perfil real, para lo cual se llevó a cabo una investigación dividida en dos etapas:

- A) Investigación Documental.
- B) Investigación de Campo.

El resultado de ello fue la conjunción de gama de capacidades, habilidades, actitudes y conocimientos que el profesional que labora en esta área debe de reunir para desempeñarse óptimamente en sus actividades.

3.1 Investigación Documental

Como punto de partida para esta fase se procedió a reunir toda la información posible relativa al área, a fin de conformar el marco contextual, lo que proporcionaría elementos suficientes

para comprender su evolución histórica, y las pautas de desarrollo que se siguieron para caracterizarla como actualmente existe.

Posteriormente, se enfocó la investigación a la elaboración de los aspectos inherentes al perfil ideal. Para ello se tomó como base la propia experiencia y algunos documentos de tipo histórico que permitieron establecer con la mayor aproximación la percepción del objeto de intervención y la especificidad de la profesión respecto a su particularización en esta área. Asimismo, se revisaron las variaciones sufridas dentro de la conceptualización resultantes de la cotidianidad en el ejercicio profesional y sus diversas formas de intervención teórico metodológicas. Del mismo modo se precisaron los objetivos y funciones particulares, con la finalidad de establecer el enlace con las acciones concretas, lo cual lleva a indicar las diferencias entre las actividades básicas y las de apoyo, y vislumbrar potencialmente las oportunidades de una participación revestida de mayor responsabilidad dentro del área.

3.2 Investigación de Campo

En virtud de que dentro del Área se cuenta con pocos egresados de esta carrera dedicados a desarrollar actividades propias de la profesión, se procedió a realizar entrevistas directas con los ya existentes.

El grupo de sujetos participantes se conformó como sigue:

BANAMEX: Representado por un sujeto cuyo nivel de práctica se encuentra en el plano directivo (Subgerencia).

BANCO DE MEXICO: Representado por un sujeto cuyo nivel de práctica se encuentra en plano aplicativo (Analista).

BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR: Representado por dos sujetos cuyo nivel de práctica se encuentra en plano aplicativo (Analistas).

BANCOMER: Representado por un sujeto cuyo nivel de práctica se encuentra en plano aplicativo (Analista).

El criterio de inclusión mantenido estribó en el hecho de ser profesionales de Trabajo Social con experiencia de ejercicio profesional dentro del área.

Como criterio de eliminación se consideró el poseer otra profesión distinta a Trabajo Social, aún cuando se tuviera experiencia en el ejercicio de las funciones.

El criterio de exclusión se basó en la imposibilidad de participación, en virtud de que los sujetos seleccionados no estuvieron en disposición de tiempo para participar.

3.3 PROCEDIMIENTO SEGUIDO

Para la fase de investigación documental, se procedió inicialmente a la selección de tres documentos, los cuales proporcionaron la pauta metodológica para la integración del perfil profesional y enmarcaron referencialmente el esquema básico a seguir, dichos documentos son:

- "La Formación Académica del Trabajador Social en México".
- "Perfil Profesional del Trabajador Social del Area de la Salud".
- "Perfil Profesional del Trabajador Social del Area Industrial"

El primer documento constituye un artículo publicado en la Revista de Trabajo Social No. 31 editada por ENTS-UNAM en 1987. Fue elaborado por la Lic. Ma. de Lourdes Apodaca Rangel, la Lic. Elizabeth Bautista López y la Lic. Ma. Guadalupe Salazar Hernández, tomando como base una síntesis de los planteamientos y aportes formulados por la Lic. Susana García Salord.

Los aspectos contenidos en el referido artículo son:

- 1.- La Especificidad Profesional.
- 2.- La Dimensión de la Especificidad.
- 3.- La construcción histórico-social de la especificidad del Trabajo Social.
- 4.- Estructura Conceptual.
- 5.- Definición de Trabajo Social.
- 6.- Objetivos del Trabajo Social en cuanto a su función social.
- 7.- Objetivos Generales del Trabajo Social.
- 8.- Perfil académico y profesional del Lic. en Trabajo Social.

El segundo documento, relativo al perfil profesional del Trabajador Social del área de la Salud, ha sido el primer perfil realizado y publicado por el Departamento de Enseñanza de la Escuela Nacional de Trabajo Social, que particulariza el desempeño del profesional dentro del un área de intervención específica; por ello plantea el esquema básico que ha de seguirse en este grupo de investigaciones, proporcionando los lineamientos metodológicos necesarios para su integración.

El tercer documento se orienta a la delimitación de actividades dentro del área industrial (1), la cual manifiesta gran similitud con el área mostrada en el presente trabajo de tesis, por tanto también fue considerada como una guía, y a la vez, dada la simultaneidad en la elaboración de ambos perfiles, ha sido producto de retroalimentación mutua.

Continuando con esta fase de investigación, se reunió la información existente sobre el área bancaria, buscando con ello, establecer el marco histórico y conceptual de este perfil.

En cuanto a Trabajo Social Bancario, en virtud de no ser un área conocida y limitada en su acción laboral dentro de la profesión, los documentos al respecto eran pocos y desactualizados, lo que no demeritaba el propósito inicial, ya que permitirían conocer los aspectos históricos acerca de la práctica profesional de hace unos treinta años aproximadamente.

Sin embargo, cabe hacer mención que un hecho histórico relevante brindó los elementos necesarios para la comprensión de este proceso de desarrollo específico: La Nacionalización de la Banca Mexicana, ya que a raíz de este acontecimiento se elaboraron diversos escritos que revisaban desde los orígenes mismos de las instituciones bancarias hasta sus características actuales y a la vez revelaban aspectos administrativos de los mismos, mostrando las particularidades de la población laboral, que un trabajador social de esta área de intervención está comprometido a atender.

De igual forma se revisaron algunas tesis de nivel técnico que manifestaban las formas de práctica profesional se realizaban en los años sesentas y setentas.

Sustentándose en esta fase de investigación documental, se procedió a llevar a cabo el proceso de la segunda etapa, que como ya se indicó, correspondió al trabajo de campo.

Para este efecto se realizaron entrevistas, tomando como marco conceptual la conformación del perfil ideal, lo que permitió analizar y concretizar las funciones, así como describir con todo detalle las actividades y sus procedimientos, lo cual llevó a apreciar las necesidades reales a tomarse en cuenta durante la formación profesional.

Las actividades a seguir fueron:

- Listar un directorio de las principales instituciones del área, así como los datos de los profesionales con experiencia en cada una de ellas y los planos de intervención en que se ubican.
- Programación de las entrevistas con aquellos sujetos que estuvieron en posibilidad de participar y eliminar a los que no tuvieron esa disponibilidad.
- Presentación en cada entrevista del proyecto de la investigación y los antecedentes de los perfiles de otras áreas que ya se habían elaborado, a fin de dar a conocer con claridad el objetivo a alcanzar.

- Presentación del perfil ideal del Trabajador Social del area bancaria con el propósito de validar su contenido y en su caso realizar nuevos aportes.

- Promoción entre los entrevistados del compromiso de su participación directa en todas las fases de obtención de la información.

C A P I T U L O I V

MARCO DE REFERENCIA

4.1 Características del Area.

4.1.1 La Banca en México.

4.2 Características del ámbito laboral bancario.

CAPITULO IV

4.1 CARACTERISTICAS DEL AREA BANCARIA

El desarrollo de la banca en nuestro país se ha manifestado de manera significativa, por lo que para comprenderlo ampliamente, a continuación se presenta una revisión de los aspectos históricos más relevantes, caracterizando cada una de las etapas que precedieron y que fundamentan las circunstancias actuales prevalecientes en el ámbito bancario.

4.1.1 La Banca en México. (1)

Epoca Colonial.— En la Nueva España, que carecía de vías de comunicación, prevalecía cierto aislamiento de las zonas productivas, el bandolerismo existente las convertía en zonas de autoconsumo; se esperaba que entre España y sus colonias se contara con toda clase de intercambio comercial, no había entonces sino una raquítica actividad bancaria.

No es sino hasta el siglo XVIII, cuando se establece el Banco de Avío de Minas, fundado por Carlos III, que refacciona a la industria minera, captando capitales ociosos. La mala administración y las necesidades financieras de la corona du--

rante la guerra española contra Francia e Inglaterra, contribuyeron a su disolución a través de los primeros años de la Independencia, siendo un banco publico.

A mediados del siglo XVIII se crea el Monte de Piedad de Animas, precursor del Nacional Monte de Piedad; fue fundado por Don Pedro Romero de Terreros y por Real Cédula del 2 de junio de 1774. Sus operaciones originales fueron préstamos con garantía prendaria, custodia de depósitos confidenciales, secuestros judiciales y venta en almoneda de las prendas no desempeñadas ni refrendadas.

Al principio no cobraba interés por los préstamos, por tratarse de una institución de beneficencia, pero al morir su fundador, empezó a hacerse a la tasa de 6%.

Se dice que el Banco Nacional Monte de Piedad fue el primero que emitió billetes, aunque con redacción de recibos, y que además, es la más antigua institución bancaria mexicana.

En la época colonial florecieron varios bancos particulares de los cuales unos tuvieron éxito y otros no.

Época Independiente.— En el año de 1830, Lucas Alamán, Ministro de Relaciones Exteriores, durante la presidencia de Bustamante crea el Banco de Avío para captar capitales y dedi

carlos al fomento industrial. Sus principales objetivos eran la compra de maquinaria para venderla a los industriales al costo, fomento de la industria textil y otras industrias más, incremento de la agricultura y todo aquéllo que fuera de interés nacional.

Debido a la situación económica y política del país, no logró sus objetivos básicos y hubo que liquidarse en el año de 1842, por decreto del Presidente Santa Anna.

También durante esta época se crearon otras instituciones como lo fueron el Banco de Amortización de la Moneda de Cobre, creado en 1837 para resolver los problemas de la circulación excesiva de dicha moneda y el gran número de falsificaciones que la misma creó; para ello se prohibió la acuñación de todo tipo de moneda que no fuera de oro o plata; el Banco de Londres y México, fundado en 1864, durante el Imperio de Maximiliano, que era una sucursal de la Sociedad Inglesa London Bank of Mexico and South America Limited, la cual fué hábilmente dirigida y administrada, sobreviviendo a diversas crisis que pusieron en peligro su existencia en el país; el Banco de Santa Eulalia creado en 1875, el cual tenía facultades de emisión por sumas determinadas reembolsables en pesos fuertes, y el Banco Mexicano, nacido en 1878, también --

con derecho a emitir billetes.

Epoca del Porfiriato.- Al asumir la primera magistratura el General Porfirio Díaz, prevalecía en el país una calma forzada y una prosperidad relativa, siendo sin embargo un período de gran desarrollo económico sobre todo en la construcción de ferrocarriles, la explotación de minas, el comercio, el sistema bancario y algunas ramas industriales. A causa de esto no existió la suficiente liquidez para el funcionamiento de la industria en general y se tuvo que recurrir al capital extranjero, que por su parte iba a requerir de los servicios bancarios y solamente habían en el país cuatro instituciones bancarias en esa época, que no bastaban para el programa de desarrollo industrial que había creado la necesidad no sólo de un mercado de dinero, sino también de un mercado de capitales que sólo las instituciones bancarias podían satisfacer.

En 1881 un grupo de hombres de negocios franceses que representaban al Banco Franco Egipcio lograron del entonces Presidente Manuel González, la concesión para crear un banco de emisión en México. Esta institución llevo el nombre de Banco Nacional Mexicano, estableciendo un contrato con el gobierno para su funcionamiento, cuyos principales artículos tuvieron gran trascendencia en la posterior legislación bancaria mexicana, ya que los términos de la concesión son fundamentalmente importantes porque desde este momento nace en México la base de la economía bancaria y financiera del país.

Otros bancos más que fueron autorizados para emitir billetes y realizar diversas operaciones en nuestro país durante aquella época fueron: Banco Mercantil Agrícola e Hipotecario; Banco de Empleados, para realizar operaciones con empleados públicos; y el Banco Nacional de México, nacido de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mercantil Mexicano en 1884.

Epoca Revolucionaria.- Al iniciarse la Revolución Mexicana existían 24 bancos de emisión y 5 refaccionarios. La vida económica de México se mantenía casi en la normalidad, pero al no lograr Don Francisco I. Madero conciliar los grupos en pugna, la situación empezó a tornarse peligrosa para el país.

Las comunicaciones eran cada vez más difíciles, la falta de materia prima y mano de obra paralizaron a la industria, el comercio interior y exterior disminuían considerablemente, los campos ya no se cultivaban y las pocas cosechas eran saqueadas.

Lógicamente los bancos resintieron los efectos del desajuste de todas las áreas productivas y empezaron a restringir el crédito y el público empezó a retirar sus depósitos, varios bancos clausuraron sus operaciones y muy pocos lograron sobrevivir.

Ante tal situación el 5 de octubre de 1913, Victoriano Huerta

decretó la inconvertibilidad de los billetes de banco. Este decreto provocó el pánico entre los ya pocos depositantes, acelerando el retiro de sus fondos, de tal manera que Huerta ordenó de inmediato la suspensión de pagos por decreto el 20 de diciembre de 1913; al abandonar Huerta el poder, la situación de los bancos era de franca bancarrota.

El 20 de agosto de 1914, llegó don Venustiano Carranza a la ciudad de México y las instituciones bancarias se encontraban cerradas porque el gobierno había declarado que no se reconocerían las emisiones hechas por Huerta. Con el propósito de tranquilizar la situación, el gobierno acordó que las oficinas federales recibieran toda clase de billetes sin limitación alguna.

El efecto de este acuerdo fue positivo y los bancos volvieron a operar; pero debido al exceso de papel moneda lanzado por el gobierno constitucionalista y el paro general de las clases protectoras, la situación bancaria era peligrosa en extremo, lo que llevó a crear por decreto la Comisión Reguladora e Inspectoría de Instituciones de Crédito, a fin de vigilar a los bancos de emisión que habían dejado de llenar los requisitos que les asignaba la ley y continuaban efectuando operaciones sin ajustarse a ella, poniendo en grave peligro los intereses de la Nación.

Al entrar en funciones la Comisión mencionada, procedió a someter a los bancos al cumplimiento de las leyes, lo que oca-

sionó que a muchos se les cancelara la concesión.

Al terminar sus dictámenes comenzó a formular la liquidación de aquellos bancos que encontró fuera de la ley, e inició el proyecto del establecimiento del Banco Unico de Emisión.

Este proyecto encontró resistencia de los bancos de emisión que no querían entregar sus existencias en metálico.

Epoca Moderna.- La Constitución de 1917 previó la creación del Banco de México, y no fue sino hasta el 28 de agosto de 1925 que se promulgó la Ley General de Instituciones de Crédito y la Ley del Banco de México inaugurándose éste el 19 de septiembre de ese mismo año, teniendo como funciones principales:

- 1.- Emisión de billetes.
- 2.- Regulación de la circulación monetaria en la República, los cambios en el exterior y la tasa de interés.
- 3.- Redescantar documentos de carácter puramente mercantil.
- 4.- Encargarse del servicio de Tesorería del Gobierno Federal y,
- 5.- En general, efectuar las operaciones bancarias propias de la banca de depósito.

Por lo que se refiere a las funciones monetarias el Banco asumiría el control sobre la acuñación de moneda y retiro de la circulación de piezas que debían ser reacuñadas, compra de

los metales para su acuñación, la administración del fondo regulador del oro para sostener el patrón de la moneda y estabilizar el tipo de cambio sobre el exterior, así como la satisfacción de las necesidades monetarias del país.

Junto con el Banco de México nació la Comisión Nacional Bancaria y, como es natural, las leyes y procedimientos en materia bancaria tuvieron que evolucionar adaptándose al desarrollo del país y a las condiciones económicas de las distintas épocas.

El Sistema Bancario Mexicano durante 57 años se integró por instituciones de crédito nacionales, privadas y mixtas.

Las instituciones de crédito nacionales, son aquellas constituidas por participación del gobierno nacional, cuyos recursos se han derivado de fondos federales, créditos extranjeros y redescuentos del Banco de México.

Las instituciones mixtas se constituyeron con participación del gobierno federal quien poseía el 51% de las acciones y el 49% restante era de intervención privada.

Las instituciones privadas, obtenían concesión de gobierno federal para operar y estaban bajo la supervisión constante de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y del Banco de Mé -

xico. Durante muchos años pudieron preciarse de ostentar la categoría de las empresas más prósperas.

La Nacionalización.- "El prestigio que los banqueros con gran habilidad se habían encargado de promover y que en realidad en buena medida derivaba de la fuerza adquirida, sólo correspondía a una buena parte de la verdad, ya que en realidad la Banca:

A) Se desenvolvía al amparo de una legislación anacrónica, dispersa y confusa, múltiplemente "parchada" con los años, que sin embargo, mucho la beneficiaba;

B) Contaba en muy buena parte, gracias a sus privilegios, con un poder siempre creciente, frente al gobierno y al resto de la iniciativa privada;

C) No desempeñaba adecuadamente su papel de intermediación financiera en la economía;

D) Descansaba, en alguna medida, en la especulación y otras prácticas nocivas para la economía, a fin de multiplicar sus utilidades." (2)

La situación financiera del país a fines de 1981 y a principios de 1982 era delicada y de difícil manejo, la evolu-

ción económica tanto de los países del norte, como la de los del sur, no había sido favorable. Difícilmente podría continuar la economía mexicana durante 1982, su ritmo de expansión acelerada. Era necesario un ajuste para sortear la, para entonces, muy evidente crisis económica que estaba afectando al mundo capitalista y de la cual el país podría difícilmente mantenerse al margen.

"Los banqueros habían resultado inamovibles, durando en la dirección de sus bancos muchos años, cuando no de generación en generación. Eran, además particularmente poderosos. 1) Su base objetiva de sustentación: los bancos; 2) La cobertura y el alcance que disfrutaban: su operación nacional e internacional; 3) su influencia cuantitativa y cualitativa en el rumbo de la producción de mercancías y servicios: los cuantiosos recursos que manejaban y el destino que les daban; 4) el mecanismo que les permitió articular su relación con el resto del sector privado: la práctica bancaria y crediticia y, de hecho, el pleno control del total de los mecanismos de intermediación financiera; y, 5) el muy importante papel que desempeñaba en el proceso de financiamiento del gasto público, vía el encaje legal, les dió a los banqueros y a la banca un poder fuera de toda proporción y sin ninguna responsabilidad frente a la sociedad y frente al propio gobierno que les había originalmente otorgado la concesión para operar el servicio. En repetidas ocasiones se enfrentaron al gobierno y lograron -

que sus puntos de vista prevalecieran frenando reformas importantes para el conjunto de la sociedad." (3) Además gozaban de la garantía absoluta de que en aras de la estabilidad económica, el Estado haría frente a cualquier quebranto. Los banqueros eran, de hecho, inmunes a la depresión económica a pesar de que, como en 1982, habían desempeñado un papel preponderante. En otras palabras, los banqueros se habían convertido en el principal adversario que en gran medida había limitado la capacidad de maniobra del Estado.

Fueron estas las principales razones por las que el gobierno tomó la decisión de nacionalizar la banca el día 12 de septiembre de 1982 y con ello recuperar el control directo de divisas, lo que le permitiría independizar a la política financiera interna de la tiranía del mercado internacional de dinero y capitales. Gracias a esta medida se podrían atacar a fondo problemas seculares de la economía mexicana.

Pero sobre todo, con esta trascendente medida, el Estado recuperaba la imagen que conllevaba su poder de decisión y su capacidad de conducir el proceso de desarrollo del país, haciendo renacer el espíritu de solidaridad nacional.

La nacionalización de la banca fué asimilada rápidamente por la población, no se desató el pánico entre los cuentahabientes y las operaciones se normalizaron de inmediato.

Posteriormente las organizaciones auxiliares que pertenecían a la banca privada y que no ejercían las operaciones de banca y crédito, como lo eran los Almacenes Generales de Depósito, Bolsas de Valores, Casas de Cambio, Uniones de Crédito y Compañías Aseguradoras, gracias a las medidas decretadas por el gobierno que recién había tomado el poder; permitieron nuevamente la adquisición de las acciones por los particulares, creando en especial, las Casas de Bolsa, una banca paralela a la nacionalizada (y altamente competitiva), que ha venido observando las mismas viejas y nocivas prácticas especulatorias.

La estructura final de la Banca resultante de su nacionalización quedó como sigue:

1.- Organismos que ejercen la función de banca y crédito:

- a) Sociedades Nacionales de Crédito.
- b) Instituciones Nacionales de Crédito.
- c) Banco de México.
- d) Patronato del Ahorro Nacional.

2.- Organizaciones Auxiliares:

- a) Almacenes Generales de Depósito.
- b) Arrendadoras Financieras.
- c) Uniones de crédito.
- d) Otras sociedades a las cuales la Ley de esta categoría incluye, como sería el caso de las compañías afianzadoras.

3.- Bancos no nacionalizados:

- a) Banco Obrero.
- b) City Bank, N.A.
- c) Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada.

4.- Instituciones de Seguros.

5.- Casas de Cambio.

6.- Casas de Bolsa.

Para continuar con esta revisión histórica del desarrollo de la banca en nuestro país, se hace necesario incluir las políticas delineadas por el Estado y que en lo futuro regirán la situación en cuanto al aspecto financiero se refiere.

Estas políticas se encuentran insertas dentro del Plan Nacional de Desarrollo vigente para los años 1989-1994 y en cuyo capítulo titulado "Acuerdo Nacional para la Recuperación Económica con Estabilidad de Precios" se hace referencia a las funciones que la banca desarrollará en ese período.

Modernización Financiera.- "En décadas pasadas, el sistema bancario era prácticamente la única opción para la intermediación financiera. Los demás intermediarios no habían cobrado la importancia que tienen en la actualidad y que seguirá incrementándose en el futuro. Asimismo, los mercados financieros del mundo no habían alcanzado la integración que de manera acelerada se produjo en los últimos años. Esa situación de virtual oligopolio del sistema bancario permitía extraer mediante regulaciones administrativas, crédito relativamente barato para financiar al sector público y canalizar crédito subsidiado a determinados sectores. Este crédito tenía como contrapartida el encarecimiento del crédito a los sectores no subsidiados.

Al aparecer e incrementarse la competencia financiera interna y externa, el amantenimiento de regulaciones poco flexibles en materias de tasas de interés pasivas propició la caída de la captación bancaria.

En las circunstancias señaladas en los dos párrafos anteriores, los ahorradores y los demandantes de crédito recurrieron cada vez en mayor medida a otros intermediarios para evadir el impuesto de facto que las regulaciones de la banca les imponían. Sujetar a los demás intermediarios a regulaciones similares a las de ésta última no era la respuesta adecuada, tantopor la creciente vinculación de los mercados financieros mundiales, como por la posibilidad por parte del público de recurrir a los mercados informales de ahorro y crédito. De hecho, muchos ahorradores prefirieron transferir sus recursos al exterior; pero aún en ausencia de vinculación formal o informal, con los mercados financieros externos la regulación excesiva hubiera tenido costos crecientes por la ineficiencia de la intermediación no institucional y mal organizada que se hubiera desarrollado, como de hecho sucedió en alguna medida.

Para contrarrestar estos efectos, se incrementó la remuneración a la banca comercial por los encajes y depósitos, así como por el crédito que obligatoriamente debía otorgar al Gobierno Federal y a otras entidades. El crédito barato ya no fue así subsidiado de manera importante con el encarecimiento del crédito libre. Pero, por otra parte, la reducción de las tasas pasivas a niveles artificialmente bajos, implicó la contracción y virtual desaparición de financiamiento proveniente de dicha captación, incluso del obligatorio.

La modernización del país requiere no sólo de un sistema bancario amplio y diversificado, sino sobre todo moderno, que apoye e incentive la productividad y la competitividad de la economía. La rápida evolución de las condiciones en los mercados financieros internos y externos, producto de la mayor integración económica mundial y de los cambios técnicos y tecnológicos en la intermediación financiera, condujo al imperativo de la modernización acelerada del sistema bancario.

En estas condiciones, a partir de finales de 1988 se efectuaron modificaciones de trascendencia en la regulación financiera.

Estas medidas están logrando que los bancos ajusten con flexibilidad los términos de sus operaciones a las cambiantes situaciones del mercado. Ello conducirá a un fortalecimiento de las instituciones formales de crédito y a una mayor permanencia del ahorro en el país, en la medida que el resto de la política económica contribuye también a estos objetivos. La menor dependencia del financiamiento al sector público con respecto del crédito primario propiciará un mercado de obligaciones gubernamentales más concurridas y, por lo tanto, con mayor estabilidad en las tasas de interés.

Las autoridades financieras del país dictaron medidas tendientes a lograr una mayor flexibilidad de las tasas de interés. También se hicieron adecuaciones a los regímenes de inversión obligatoria de la banca al uniformar los coeficientes de inversión de los distintos instrumentos. Todo ello tiene una profunda significación.

El Gobierno Federal ha dejado de financiarse a través del sistema bancario y lo hace ahora directamente con el público, a través de operaciones de mercado abierto. Estas, en consecuencia, serán y de hecho ya lo son- el principal instrumento de la política monetaria. Esta política inducirá menores márgenes de intermediación como resultado de la mayor competitividad tanto en operaciones masivas, como en activas. Menores márgenes de intermediación son una manifestación de mayor eficiencia de la banca, en beneficio tanto de ahorradores como de usuarios de crédito.

La estrategia de desarrollo requiere de una modernización financiera que responda a las nuevas condiciones económicas del país. El sistema financiero en sus distintas modalidades, instituciones e instrumentos, tiene la responsabilidad de recuperar y acrecentar la captación del ahorro nacional, así como de canalizarlo con eficiencia y oportunidad, hacia el sis

tema productivo. De esta manera, durante los próximos años se atenderá en especial a los siguientes propósitos:

* Aumentar la eficiencia operativa y al autonomía de gestión de la banca, ya que la viabilidad y eficiencia de cada institución serán fundamentales para que la banca múltiple enfrente con éxito el reto de un entorno financiero crecientemente competitivo, cambiante y tecnológicamente avanzado;

* Examinar cuidadosamente la reglamentación relativa a banca y crédito, instituciones de seguros y fianzas, mercado de valores y otros intermediarios financieros, para garantizar el sano y eficiente funcionamiento de los mercados y el control del sistema con autonomía de gestión y la flexibilidad necesarias para su crecimiento y adecuación a las nuevas condiciones económicas y financieras;

* Articular mejor las funciones del sistema bancario con los intermediarios financieros no bancarios; entre otras cosas, se dotará a cada uno de ellos de los elementos legales y reglamentarios necesarios para su mejor desempeño en el ámbito de la competencia y se promoverá una mayor complementariedad, evitando duplicidades

* Ante la reducción de los "cajones" obligatorios de crédito, financiar el crédito selectivo con los recursos de los bancos y fideicomisos de fomento;

* Incrementar el beneficio social de los recursos de la banca de fomento, aumentando su eficiencia operativa, con la reducción de los costos de canalización de crédito y demás gastos corrientes, y una mayor selectividad en el otorgamiento de subsidios financieros para concentrarlos en los sectores más necesitados para disminuir costos de operación, la mayoría de las instituciones de fomento o desarrollo operarán como banca de segundo piso;

* Modernizar la regulación de los intermediarios financieros no bancarios, especialmente del mercado de valores, para permitir flexibilidad de adaptación a las condiciones imperantes y evitar prácticas que lesionen los intereses del público;

* Promover decididamente la actividad aseguradora y de otros intermediarios no bancarios, como las afianzadoras, las arrendadoras, los almacenes generales de depósito y otros.."

Para resumir lo que se pretende en el Plan Nacional de Desarrollo puede considerarse que modernizar en el ámbito bancario, consiste en eliminar todas aquellas regulaciones que entorpecen la asignación eficiente de los recursos, también significa permitir la entrada libre de nuevas empresas al mercado y busca asimismo una mayor equidad fiscal. Todo, con el fin de colocar los escasos recursos donde más falta hacen, y donde se tengan ciertas ventajas frente al resto del mundo.

La modernización es una tarea que compete a los trabajadores y funcionarios de los bancos, a las autoridades financieras del país y a los propios usuarios. Contar con un sistema bancario moderno es el objetivo central al que se deben orientar los esfuerzos, toda vez que de ello dependerá su capacidad de movilizar los mayores volúmenes de recursos que demandará el financiamiento de nuestro desarrollo.

Reprivatización de la banca.- Mucho se ha comentado que la banca se nacionalizó por diversas razones estratégicas, política y financieras. se afirma también que estas justificaciones ya no son válidas e inclusive que dicha medida no sirvió para lograr lo que se pretendía, por ejemplo: impedir la fuga de capitales.

La decisión de nacionalizar no surgió como respuesta a presiones de mercado, sino como iniciativa gubernamental pura y simple.

Sin embargo, cabe mencionar que el mayor logro de la banca nacionalizada fue el de preservar las instituciones, no obstante los cambios violentos que se presentaron en la economía: alta inflación, altas tasas de interés, alti-bajos en la bolsa de valores, devaluaciones nunca observadas antes. No obstante, la banca no sólo se adaptó a ese medio inestable, sino que supo crecer y vigorizarse. Respondió con fortaleza e imaginación a las demandas que le plantearon las condiciones cambiantes y cumplió cabalmente el papel que le asignaron las autoridades dentro de las estrategias económicas gubernamentales.

Por ello la nacionalización no significó parálisis, repentinamente el esquema cambió y con ello las condiciones de operación y los procesos de decisión, y la más reciente de ellas, la reprivatización tiene las mismas características de la de nacionalización: no responde a las exigencias del mercado, se origina en un reacomodo de las metas gubernamentales.

La banca se privatiza porque el gobierno mexicano ha revisado su quehacer en la economía y en la sociedad. Se ha tomado la decisión de concentrarse en las tareas donde la acción gubernamental es más eficaz en la consecución del bienestar de la población. Se abandonan aquéllas que distraen innecesariamente los recursos oficiales que pueden desarrollarse con atigencia en manos privadas, o que representan un costo negativo para la sociedad.

El país requiere hoy de un sistema financiero cabalmente integrado, con instituciones financieras dinámicas y en crecimiento. La privatización y la constitución de grupos financieros tiene precisamente ese carácter.

Mediante la apertura comercial el país acudirá a competir con mercados que hablan el mismo lenguaje económico. Con medidas como la privatización, el país logrará ampliar su capacidad de maniobra para atender las crecientes necesidades internas y a un reclamo de bienestar pospuesto ya varias veces.

La desincorporación de la banca es una iniciativa sustentada en una necesidad impostergable de concentrar la atención del Estado en el cumplimiento de sus objetivos básicos que son el dar respuesta a las necesidades sociales de la población y ---

elevar su bienestar sobre bases productivas y duraderas.

Sus principios fundamentales son:

- * Conformar un sistema financiero más eficiente y competitivo.
- * Garantizar una participación diversificada y plural en el capital, con el objeto de alentar la inversión en el sector e impedir fenómenos indeseables de concentración.
- * Vincular la aptitud y calidad moral de la administración de los bancos con un adecuado nivel de capitalización.
- * Asegurar que la banca mexicana sea controlada por mexicanos.
- * Buscar la descentralización y el arraigo regional de las instituciones.
- * Lograr la conformación de un sistema financiero balanceado.
- * Propiciar las sanas prácticas financieras y bancarias. (5)

4.2 CARACTERISTICAS DEL AMBITO LABORAL BANCARIO

El rápido crecimiento de los depósitos en el sistema financiero mexicano, el trato diferenciado, a veces privilegiado, que la banca y los banqueros recibían del resto del sector privado y del gobierno; la multiplicación de sucursales y de impresionantes y lujosos edificios, las computadoras, los servicios mecanizados, las tarjetas de crédito, la publicidad abrumadora, y la actitud de superioridad que asumían con frecuencia los funcionarios bancarios en el trato con el público, se combinaban para avalar esa imagen favorable.

Con la finalidad de dar soporte a todo este gran aparato, era imprescindible que los recursos humanos que hacían posible su operatividad correspondieran plenamente con esa imagen; para lo cual se creó todo un completo sistema que permitiera elegir a los elementos idóneos que formarían parte del personal de los bancos.

Los candidatos a ingresar a una institución de esta índole debían responder a un determinado perfil tipológico, en el que se incluyen una serie de cualidades y aptitudes determinadas que propiciarían una adecuada integración al medio y una optimización en el desempeño laboral. (6)

Entre esas cualidades y aptitudes se encontraban:

La Juventud.- Preferentemente estudiantes con horarios compatibles y motivados a realizar una carrera dentro de la Institución.

Estado Civil.- Principalmente solteros, siendo este requisito indispensable en las mujeres y para los mandos intermedios, se prefería a los hombres casados.

Escolaridad.- Mínima de primaria o secundaria y además con nociones de oficina.

Organización familiar.- Familias armónicas y unidad, reponsabilidad de los padres y de altos principios religiosos.

Educación.- Cortesía, sencillez, buen trato, amabilidad.

Medio Ambiente.- Residir en colonias decentes, sin centros de vicio en los alrededores, condiciones habitacionales higiénicas. Para los puestos que requerían manejo de valores no se permitía el ingreso a personas que vivieran en zonas socialmente deprimidas.

Organización económica.- Vivir dentro de sus posibilidades, no tener deudas, saber ahorrar.

Personalidad.- Apariencia personal cuidadosa y limpia, impecable presentación, era deseable una presencia física grata, con habilidad en su expresión verbal, honestidad, lealtad, adaptabilidad y alta moralidad.

El hecho en sí de pertenecer al personal de una Institución bancaria brindaba además una mejoría y estabilidad económica, un ambiente laboral favorable, expectativas de superación personal y profesional, pero sobre todo, el ser empleado bancario prestaba cierta categoría que lo distinguía de los demás.

Es en este sentido que las instituciones bancarias, así como, con extremo cuidado seleccionaban a su personal, también existía en ellas una conciencia y un interés en que la adaptación laboral se llevara a cabo en una forma por demás positiva. Por estas razones se crearon procedimientos de motivación constante, de este modo se incrementaron las prestaciones mínimas que por ley correspondían al trabajador, pero antes de indicar en que consistían esas prestaciones, se hace necesario revisar los conceptos existentes sobre prestaciones.

"Se consideran como prestaciones aquellos bienes, instalaciones, facilidades o actividades, que se proporcionan en ayuda de los trabajadores, siempre que sean además de lo estrictamente debido a su labor, con la finalidad de lograr que obtengan un beneficio ligado de alguna manera con su trabajo". (7)

Es necesario hacer constar que existe la tendencia a considerar como sinónimos los vocablos.

Prestaciones, Beneficios y Servicios.- Para facilitar su comprensión se establecerá que el termino PRESTACIONES es el concepto genérico (el fin) y BENEFICIOS Y SERVICIOS; constituyen los conceptos específicos (los medios) para el logro de quel fin.

Los beneficios son ventajas o ayudas que todos los trabajadores reciben y que tienden a auxiliarias en su economía y los servicios se derivan de la acción de dar, con la particularidad de que el beneficiario decide a su arbitrio si aprovecha o no el ofrecimiento, por ejemplo: ir a la biblioteca, practicar algún deporte, etc.

Las prestaciones podrían clasificarse de la siguiente forma:

(8)

1.- Los que incrementan el salario:

- Subsidios de antigüedad.
- Gratificación anual (aguinaldo).
- Prima vacacional.
- Subsidio de renta.

2.- Los que protegen el salario:

- Despensas.
- Descuentos en casas comerciales
- Préstamos:

Corto Plazo

Mediano Plazo (Adquisición de mobiliario,

automóvil,

mejoramiento y conservación de la vivienda, etc.)

Hipotecario (Adquisición de casa-habitación)

3.- Las de carácter cultural, social y deportivo:

- Becas.
- Bibliotecas.
- Centros Deportivos.

4.- Los de carácter médico:

- Servicios médicos- quirúrgicos y farmacéuticos.
- Aparatos de prótesis y ortopédicos.

Como ejemplo específico de la incrementación de las prestaciones mínimas que por ley correspondían a la mayoría de los trabajadores está el establecimiento del convenio de subrogación celebrado entre la Asociación Nacional de Bancos y el Instituto Mexicano del Seguro Social, en los cuales se especificaba que se sustituirían los servicios que otorgaba el IMSS en materia de atención médico quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, rehabilitación e internación para convalecencia en casas de reposo; y disfrutando solamente las siguientes prestaciones a cargo del IMSS: pago de indemnizaciones o de pensiones por siniestros, de viudez, orfandad, invalidez, vejez y censantía en edad avanzada, y el pago de dote nupcial.

En la misma forma, se otorgaron prestaciones de carácter socio- cultural y recreativo, como lo eran los subsidios para deportivo, despensas, exámenes profesionales, gastos de defunción, para traslado de mobiliario en los casos de cambio de plazas a provincia, facilidades para la adquisición de mobiliario, automóvil, vivienda, etc., promociones para la obtención de descuentos en casas comerciales, y algunas otras ayudas.

En la misma forma, se otorgaron prestaciones de carácter socio-cultural y recreativo, como lo eran los subsidios para deportivo, despensas, exámenes profesionales, gastos de defunción, para traslado de mobiliario en los casos de cambio de plazas a provincia, facilidades para la adquisición de mobiliario, automóvil, vivienda, etc., promociones para la obtención de descuentos en casas comerciales, y algunas otras ayudas.

Puede afirmarse que las prestaciones serán mejores y sobre todo más funcionales, cuanto más se acerquen a los deseos de quienes las reciben, con lo que se establece la premisa de dar aquello que el personal considera mejor para sí y no lo que la empresa considera mejor para él, tesis que resulta equitativa, ya que el fin óptimo de las prestaciones es ayudar a resolver los problemas vitales del trabajador dándole beneficios adicionales, independientemente de los sueldos y salarios regulares, con lo que además se fomenta el sentido de pertenencia y la lealtad hacia la Institución, sin olvidar que todo beneficio, para serlo verdaderamente, supone que sea aceptado libremente por quien lo recibe.

Resulta significativo que todas estas prestaciones van encaminadas no solamente a la resolución de las necesidades básicas, sino que también contribuyen a la elevación de la calidad de vida de la población laboral. Su significación es--

triba en la preocupación constante de la institución por mantener altos niveles de productividad, en un personal que permanentemente se encuentra sometido a tensión emotiva debido a la responsabilidad que implica el manejo continuo de valores y dinero en efectivo, y de cuya eficiencia se depende totalmente para que el complicado engranaje operativo gire con precisión.

Esta precisión se logra solamente contando con recursos humanos desprovistos de preocupaciones de todo tipo, cuya calidad de vida indique una estabilidad en muchos aspectos, con necesidades primarias resueltas, y además que cuente durante su tiempo libre con distracciones a su alcance y actividades que fomenten su desarrollo intelectual que ayuden a disipar todos aquellos elementos tensionales resultado de una excesiva concentración y el peso de gran responsabilidad en su cotidiano laborar.

Cabe hacer notar que este conjunto de prestaciones fue creado durante la existencia de la banca privada y sus continuos incrementos en los montos y conceptos iban a la par con los intentos de sindicalización de los empleados bancarios, es decir, cada vez que éstos últimos anunciaban sus pretenciones, los banqueros gestionaban la creación de nuevas prestaciones, o aumentaban la capacidad de las ya existentes, o bien, los -

salarios mínimos bancarios se distanciaban con creces de los salarios mínimos generales, prohibiendo a cambio de todo los sindicatos.

Al decretarse la nacionalización de la banca se respetaron las prestaciones ya existentes, sin otorgar grandes adiciones, y en algunas instituciones se llegaron a restringir un poco, respondiendo también a recortes en sus presupuestos, sin embargo, la vieja aspiración de los empleados bancarios al fin se cristalizó, el gobierno les permitió agruparse en sindicatos, lo cual les produjo cierta seguridad de que toda esa pantalla proteccionista no fuera alterada o deshecha por las nuevas administraciones, quienes al viejo estilo burocrático de designación, estaban tomando posesión de los mandos superiores.

Básicamente las modificaciones que se llevaron a cabo dentro de las prestaciones, después de la nacionalización de la Banca fueron:

1.- Se fijó el porcentaje de diferencia entre el salario mínimo general y el salario mínimo bancario en un cincuenta por ciento más alto para este último.

2.- Se modifica el importe de las gratificaciones anuales (aguinaldo), a beneficio de los trabajadores, se fija en 40 días, en vez de los 30 que menciona el Reglamento de Trabajo de los empleados de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, y en algunos casos, como Nacional Financiera y sus Fideicomisos se establecen hasta 4 meses y medio.

3.- Se agrega una nueva prestación denominada quinquenio, en virtud de la cual los trabajadores tendrán derecho al pago de la compensación de antigüedad después de los cinco años de servicios. Esto se forma con el importe del 25% anual sobre el salario mínimo bancario mensual que rija en la localidad, el cual se irá incrementando en el mismo porcentaje cada cinco años, hasta los cuarenta, debiendo considerarse para el cómputo de las diversas prestaciones que les corresponda.

4.- Se dispone genérica y obligatoriamente a las instituciones a proporcionar a sus empleados de los medios necesarios para su superación personal y mejoramiento de sus conocimientos, dando facilidades para el desarrollo de su cultura general, así como de sus facultades físicas. Las prestaciones son de todo tipo: becas, creación y establecimiento de centros de capacitación, bibliotecas, organización de cursos, seminarios, conferencias, sobre materias directa o indirectamente relacionadas con la actividad bancaria, eventos culturales y -

artículos y actividades deportivas.

5.- Se obliga a las instituciones a proporcionar a los trabajadores capacitación y adiestramiento. se destaca, sin embargo, una modalidad a diferencia de la obligación que a las empresas impone la Ley Federal del Trabajo, que no tiene limitaciones económicas, aquí sí se condiciona el deber a las posibilidades presupuestarias de las instituciones y a la aprobación de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

6.- Se elimina el subsidio de renta, en virtud de las facilidades que ahora se otorgan para la adquisición de una vivienda a través de un crédito hipotecario.

En cuanto a la selección de personal, las tendencias observadas al inicio de este inciso también sufrieron cambios, se modificaron los parámetros impuestos, por ejemplo, se aceptaba el ingreso de mujeres casadas o divorciadas y el hecho de contraer matrimonio no era ya motivo de renuncia obligatoria; las condiciones de organización económica estable eran sólo imprescindibles en aquellos candidatos para puestos que requerían el manejo de valores.

Con el advenimiento de funcionarios del sector público en los mandos superiores las prácticas para ocupación de plazas que -

en aquellas organizaciones se llevaban a efecto, se repitieron en las instituciones bancarias, es decir, al ocurrir un cambio en la administración de un banco, quien ocuparía la Dirección General, se hacía acompañar de su equipo de trabajo, mismo que tomaba los puestos siguientes en jerarquía y cada uno de ellos disponía de las siguientes plazas y así sucesivamente, y en las más de las ocasiones si los lineamientos para el reclutamiento eran hechos a un lado, también los estrictos procedimientos en la metodología de selección se ignoraban, alterando con ello las pretensiones de una adecuada integración y variando la homogénea conformación prevaleciente de los empleados bancarios.

CAPITULO IV

Citas bibliográficas y hemerográficas.

- (1) PEREZ SANTIAGO, Fernando. Síntesis de la Estructura Bancaria y de Crédito. Ed. TRILLAS. México, 1978.
- (2) TELLO MACIAS, Carlos. La Nacionalización de la Banca. Ed. SIGLO XXI, pag. 21, México 1984.
- (3) Op. Cit. pág 124
- (4) SECRETARIA DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO. Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994. Capítulo V, págs 66.,67 y 68, mayo de 1989.
- (5) REYES GARCIA, Ma. del Carmen. Funciones de la Trabajadora Social en el Medio Bancario del D. F., Tesis Técnica. Escuela Vasco de Quiroga, Mexico 1966, pág.44.
- (6) RIVERO, Rafael. Las prestaciones en los Bancos de Deposito en el Distrito Federal. Tesis de Licenciatura en Administración. Facultad de Contaduría y Administración - UNAM, 1975, pag. 6.

(B) Op. Cit. pág. 10.

C A P I T U L O V

PERFIL IDEAL

5.1 Definición del área del conocimiento.

5.2 Especificidad Particular.

5.3 Definición Profesional.

5.4 Objetivos Profesionales.

5.5 Funciones Particulares.

5.6 Conocimientos

5.7 Capacidades.

5.8 Habilidades.

5.9 Actitudes.

CAPITULO V

PERFIL IDEAL

5.1 Definición del área del conocimiento.

A diferencia de otras áreas de intervención, como las de salud, educación o asistencial, en donde se encuentra frecuentemente al Trabajador Social, las instituciones bancarias no contaban dentro de sus plantillas con este tipo de profesionales.

Es a partir de 1958, que los Trabajadores Sociales fueron contratados por los bancos para desarrollar funciones que inicialmente se orientaban a su participación dentro del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Su actividad básica consistía en practicar un estudio socioeconómico, el cual se llevaba a cabo mediante una entrevista en el domicilio del candidato y durante ella se exploraban los antecedentes relativos a su persona, medio familiar, escolaridad, situación económica, vivienda, historia laboral, empleo de su tiempo libre, etc. Esta información se reforzaba con la comprobación de las referencias laborales y -

personales: estos dos aspectos más las impresiones del Trabajador Social constituirían las conclusiones que posibilitaban o no la continuación de un candidato dentro del proceso de selección.

De igual forma, en base a los convenios de subrogación llevados a cabo entre el IMSS y la Asociación Mexicana de Bancos; los servicios médicos para el personal bancario quedaban a cargo de profesionistas, servicios y hospitales privados, por lo que los bancos consideraron que el control de la atención que los primeros otorgaran a sus empleados debería ser efectuado por Trabajadores Sociales, quienes orientarían y tratarían de dar solución a las demandas que se les presentarían.

Poco a poco se fueron sumando más actividades de otra índole a las ya descritas, pero siempre en relación al empleado y la institución que le había contratado. En la actualidad se ha evidenciado que las actividades del Trabajador Social aparecen desde el inicio de la relación laboral del empleado bancario hasta su separación de la institución, es decir que intermitentemente actúa como el nexo entre ambos, atendiendo la problemática del empleado, utilizando los recursos que la institución provee para ello, traducidos en forma de prestaciones.

No Hay

Hojas

No. 56 y 57.

Es importante en este punto hacer hincapié en que la población que conforma este sector, si bien es cierto que presenta la misma problemática que el resto del país, es decir que sus necesidades son similares a las de los demás; el hecho de encontrarse empleados por una institución bancaria les coloca en una situación de privilegio ante otro tipo de trabajadores, ya que de inicio, perciben un salario mayor al mínimo, aunque desempeñen el puesto más bajo existente, lo cual quiere decir que con ello pueden satisfacer sus principales necesidades básicas; asimismo, junto con su contrato permanenete van a participar de un sistema de prestaciones que otros no gozarían. lo que a su vez significa que además de satisfacer sus necesidades básicas, recibirán beneficios adicionales dirigidos a la elevación de su calidad de vida.

Todo ello ha contribuído a la delimitación de funciones del Trabajador Social en esta área y resulta significativo que su labor no haya sido definida con propiedad, quizás porque sus actividades no se avoquen directamente a la resolución de necesidades básicas y ello conlleve un poco de recelo al equipararse con otros colegas dedicados a la intervención en otros sectores más desprotegidos.

Sin embargo, existieron algunos intentos por definir los objetivo particulares de la práctica profesional de Trabajador

Social del área bancaria, estos primeros ensayos se citan a continuación:

"El fin principal del Trabajador Social Bancario es el de humanizar el trabajo, haciéndolo más agradable, menos mecanizado y más dignificante". (1)

O bien, "El Trabajador Social debe crear las condiciones para que las personas participen en el movimiento de humanización en las relaciones existentes, para que el trabajo sea obra del hombre mismo", (2) y por último se encontró este otro objetivo:

"El Trabajador Social Bancario debe contribuir al desarrollo y mantenimiento de una organización estable, satisfecha y productiva dentro de la institución". (3)

Todas estas concepciones hacen referencia al mejoramiento de las condiciones laborales entre el personal y la institución para la cual prestan sus servicios y partiendo de esa premisa puede definirse que:

El Trabajo Social del Area Bancaria es la profesión orientada al estudio de las necesidades sociales generadas en una población laboral determinada, que inciden en el contexto de las relaciones de trabajo, así como la identificación de las formas de intervención y los recursos disponibles para su atención, para que de este modo sea posible el establecimiento de estrategias de acción que tiendan al mejoramiento de su calidad de vida.

5.2 Especificidad Particular.

En el área bancaria la especificidad de Trabajo Social debe reconocer una condición de dualidad; porque la relación entre sujetos portadores de satisfactores y los sujetos portadores de carencias y necesidades, se origina a partir del proceso productivo, en donde sus metas y vinculación se dan en una condición de dominio y control de los primeros sobre los segundos.

De tal modo que:

Los empleados bancarios conforman el sector que porta necesidades y carencias que buscan satisfacer a través de la venta de su fuerza de trabajo, en primera instancia.

Las instituciones bancarias caracterizan al sector que porta los satisfactores que proporcionarán la resolución a esas necesidades y carencias y que a la vez con la finalidad de promover los niveles de productividad, destina la aplicación de un sistema adicional de estímulos que conlleven a una elevación de las relaciones laborales en forma simultánea, todo ello en congruencia total con el marco legislativo vigente y las políticas promovidas por el Estado en materia laboral y de bienestar social.

El Trabajador Social actúa como vínculo tendiente a sensibilizar esta interrelación, identificando y conciliando los principales aspectos que interesan a ambos grupos:

La intensificación de la productividad para las instituciones bancarias y la elevación de la calidad de vida y el bienestar laboral para el personal.

Por estas razones el Trabajador Social cuyo desempeño se orienta en esta área, deberá poseer amplios y actualizados conocimientos relativos al sector en que actúa, así como una concepción clara del hombre, su dignidad, necesidades y aspiraciones dentro del orden individual y familiar; conocimientos sobre la organización institucional, los aspectos legales, reglamentos y disposiciones para el sector o institución en particular.

De igual forma, deberá mantenerse actualizado teóricamente, para adecuar sus funciones aplicando los conocimientos idóneos sobre técnicas de casos, grupos y modelos de intervención particular; contribuyendo a la sistematización de su práctica, fomentando con esto el enriquecimiento de la profesión.

5.3 Definición Profesional.

El Trabajador Social del área bancaria tiene dentro de su desempeño profesional funciones específicas que se enfocan hacia la sensibilización dentro de las relaciones laborales, así como la resolución de problemas de índole social, a través del empleo óptimo de los recursos y las posibilidades internas de los sujetos involucrados en este proceso productivo particular.

Para llevar a cabo sus funciones dentro de esta área, el profesional se integra en forma interdisciplinaria en el equipo de recursos humanos, teniendo como marco de referencia las políticas establecidas por la administración bancaria y en base a ello la elevación de calidad en sus vidas y favoreciendo un ambiente laboral más humano y satisfactorio entre los diferentes grupos que conforman la institución.

Por ende, el Trabajador Social del área bancaria se define como el profesional capacitado que funge como vínculo entre los diferentes grupos integrantes de una institución bancaria, promoviendo el fortalecimiento de las interrelaciones y propiciando el incremento de los niveles de productividad a través del fortalecimiento de los diversos sistemas de prestaciones, y del mismo modo elevando el plano de calidad de vida de los involucrados.

Su formación se orientara hacia el diseño, estructura y ejecución de planes, programas y proyectos relativos a la resolución de los problemas básicos y suplementarios del personal y sus familiares derecho-habientes, al cumplimiento de acciones dirigidas a la eliminación de factores tendientes a influir negativamente en el desempeño laboral y al empleo riguroso de técnicas de Trabajo Social de Caso y de Grupo en la atención de las demandas.

5.4 Objetivos profesionales.

Objetivo General.

Participar interdisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de recursos humanos de las diversas instituciones bancaria para promover la satisfacción de las necesidades básicas y suplementarias del personal y sus familiares derecho-habientes, propiciando el incremento de los niveles de calidad de vida.

Objetivos específicos.

- Estudiar la evolución histórica del desarrollo institucional bancario, identificando las necesidades y demandas de los grupos comprendidos en este proceso, coadyuvando a la elevación de los niveles de productividad.

- Analizar el marco legal y de bienestar social del los trabajadores de este sector, así como las instancias que lo operacionalizan y regulan.

- Estudiar diferentes teorías sobre desarrollo organizacional, relaciones industriales, etc., que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la institución.

- Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulan el desarrollo laboral y la estabilidad familiar del personal.

- Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de empleados.

- Elaborar los estudios socio-económicos correspondientes a la selección de personal de nuevo ingreso, dependientes económicos y solicitudes de crédito hipotecario.

- Realizar acciones conjuntas con el servicio médico subrogado para elevar los niveles de salud del personal y sus derecho-habientes.

- Teorizar las experiencias desarrolladas por los Trabajadores Sociales del área bancaria.

5.5 Funciones Particulares.

Las funciones particulares que corresponden a este perfil ideal son:

1. Selección de Personal.
2. Prestaciones.
3. Relaciones Públicas.
4. Administración.
5. Educación.
6. Investigación.
7. Divulgación.
8. Sistematización

Y sería deseable, se realizaran además funciones de enseñanza.

**SELECCION DE
PERSONAL**

Aplicar estudios socio-económicos al candidato a ingresar a la institución a fin de valorar en cuanto a ese aspecto la viabilidad de su contratación.

Detectar aspectos problemáticos en la vida cotidiana del candidato.

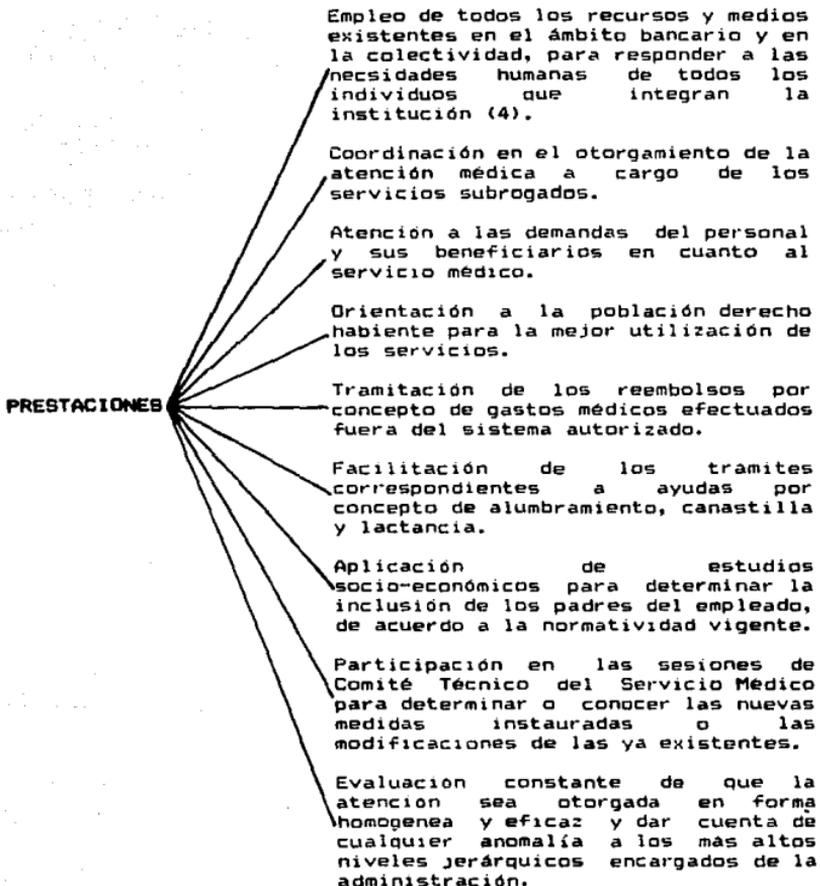
Elaborar un diagnóstico social individual y familiar y establecer tendencias.

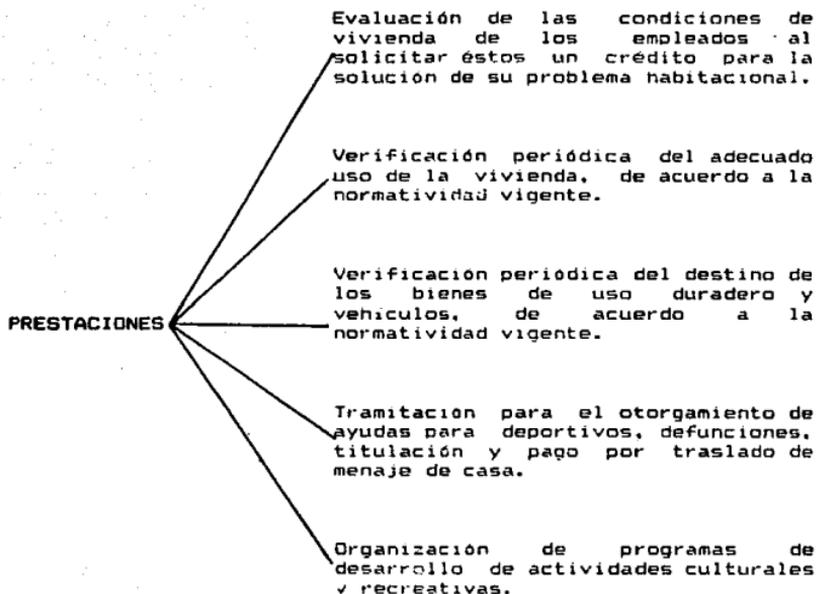
Concertar las citas correspondientes para la realización del examen médico de admisión.

Participar interdisciplinariamente en la formulación de criterios de selección de personal y en la evaluación final de los candidatos (1).

Orientar a los nuevos empleados sobre derechos y obligaciones (2).

Participar en la inducción al puesto (3).





**RELACIONES
PUBLICAS**

Intervención en la conformación de las características psicológicas del personal; los hábitos, aspiraciones, las prestaciones de las personas que integran la institución. (5)

Promoción en todas las actividades entre jefes y subalternos, del respeto e interés en su relación. (6)

Dirección de sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones. (7)

ADMINISTRACION

Diseño y participación en planes, programas y proyectos relativos a la resolución de necesidades y carencias del personal.

Participación en la estimación de presupuestos y costos en la aplicación de los recursos.

Propiciamiento de la ampliación de cobertura en los servicios médicos, culturales y recreativos.

Búsqueda en la optimización de la eficiencia de recursos.

Promoción de las mejoras en la atención al empleado, elevando la calidad y cantidad de éstos.

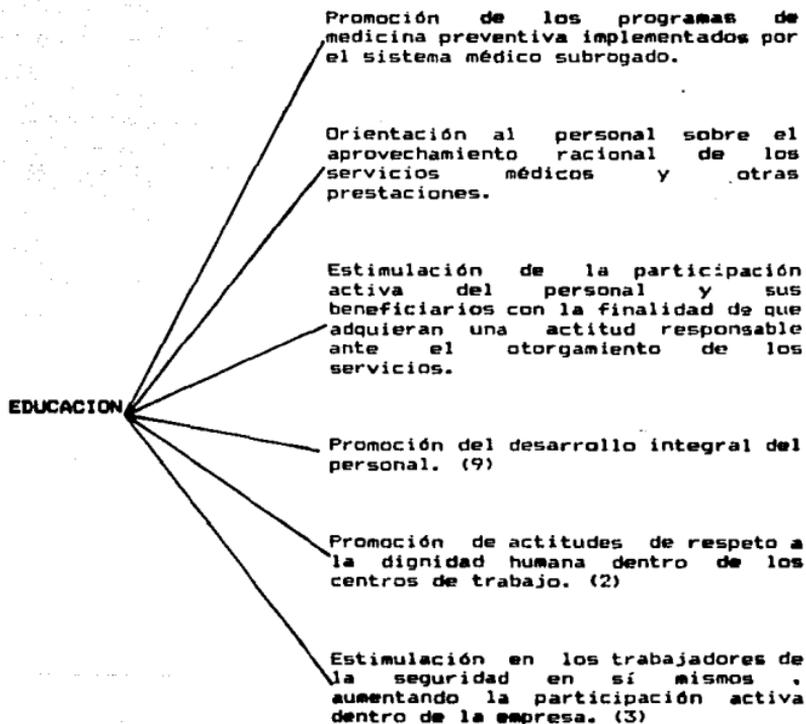
Mantenimiento de una supervisión y asesoría constantes a programas específicos.

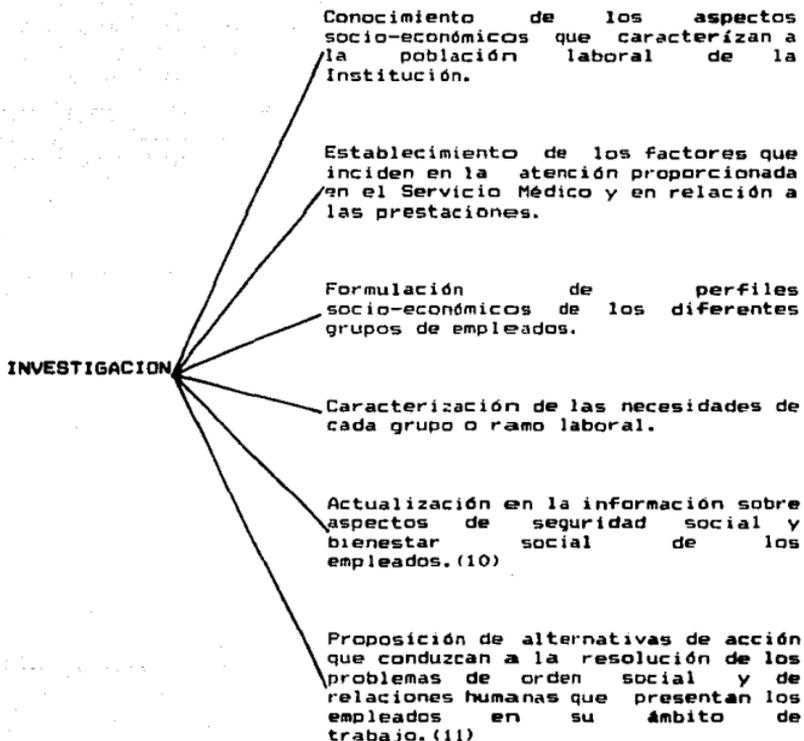
Diseño de manuales de normas y procedimientos de los servicios otorgados en el área.

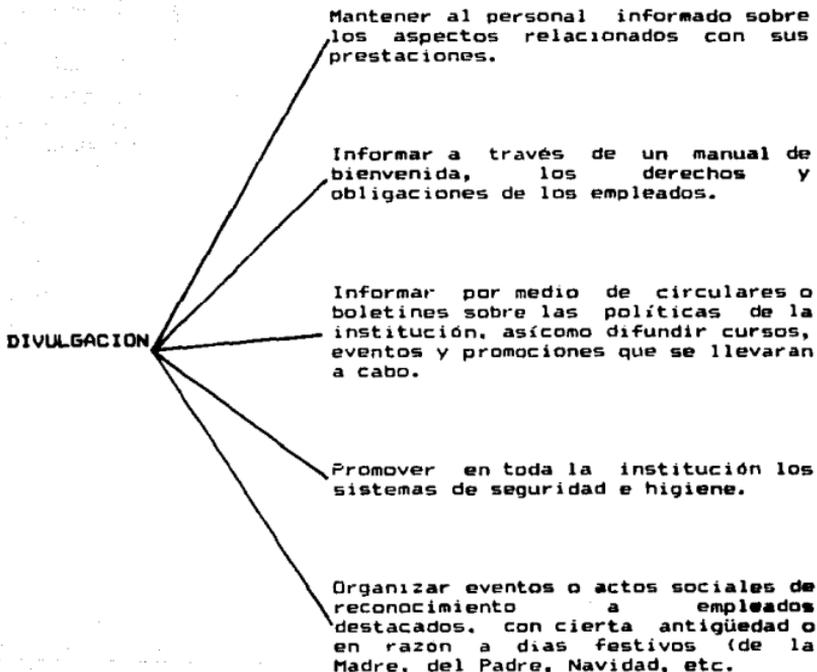
Participación en la regulación y control de desastres sociales (siniestros y catástrofes).

Establecimiento de los criterios de evaluación para cada programa.

Mantenimiento de una coordinación con los demás departamentos o secciones del área de Recursos Humanos y Finanzas. (8)







SISTEMATIZACION

Conformación de indicadores del perfil del usuario de los servicios médicos, a niveles de trabajador y sus beneficiarios.

Integración de marcos de referencia de las características sociales encontradas entre la población.

Generación de modelos integrales de acción, a partir de las experiencias desarrolladas con la población derechohabiente.

Teorización sobre las formas de intervención específicas de Trabajo Social en esta área.

Diseño de alternativas y estrategias para la acción organizada. (12)

Promoción de políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, en base a las investigaciones y al trabajo profesional sistematizado. (2)

ENSEÑANZA
(13)

Asesoría a estudiantes y pasantes de la carrera de Trabajo Social.

Orientación a estudiantes y pasantes de otras profesiones del área.

Realización de sesiones de supervisión a estudiantes.

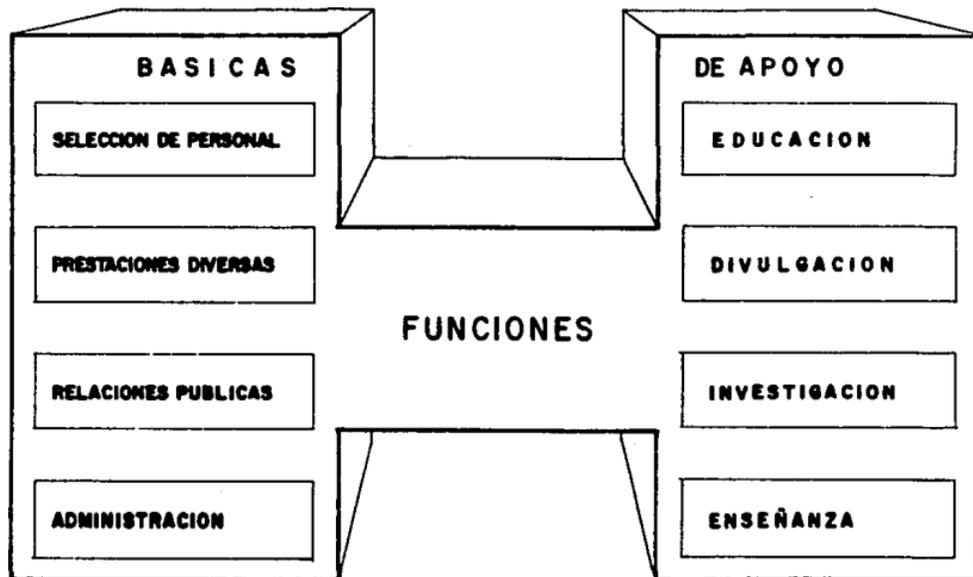
Coordinación de actividades y proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.

Difusión de las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social, ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.

Promoción de la asistencia y participación del personal a eventos de superación académica y profesional.

Realización de sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización del área.

PERFIL IDEAL



5.6 Conocimientos.

- Sobre la metodología, teoría y técnicas de investigación en las ciencias sociales.

- Sobre la conceptualización del Trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión.

- Sobre estrategias teórico-metodológicas del Trabajo Social.

- Sobre modelos de intervención social.

- Sobre teorías, métodos y técnicas que permitan la comprensión de las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, grupo y comunidad.

- Sobre el hombre y su estructura psíquica individual y social.

- Sobre teorías de la personalidad.

- Sobre las formas de aplicación de técnicas para la intervención en problemáticas: Dinámica de grupo operativo y entrevista.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

79

- Sobre procesos de comunicación social y relaciones humanas.
- Sobre la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales.
- Sobre la gestión administrativa para el aprovechamiento racional de recursos mediante la organización en torno a objetivos concretos.
- Sobre metodología para la elaboración de planes, programas y proyectos.
- Sobre procedimientos para elaborar presupuestos.
- Sobre aplicación de técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigación de problemas sociales.
- Sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.

5.7 Capacidades.

- Utilizar adecuada y primordialmente las relaciones humanas.
- Dominar aspectos administrativos de planeación, supervisión y coordinación de programas.
- Supervisar para controlar los procesos de trabajo.
- Evaluar procesos.
- Identificar problemática social.
- Analizar dicha problemática dentro del contexto de su realización social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Identificar los recursos humanos, materiales e institucionales para la resolución de problemas.
- Elaborar planes, proyectos y programas.
- Optimizar recursos.

- Sensibilizar a la población.
- Atender problemáticas individuales.
- Identificar capacidades y recursos en la gente.
- Sistematizar el trabajo especializado para actualizar la teoría de Trabajo Social relacionada con el área bancaria.
- Observar, entrevistar, aplicar instrumentos, técnicas de comunicación, promoción.
- Participar en campañas.
- Orientar sobre recursos existentes.
- Elaborar informes, programas, presupuestos y técnicas de información.

5.8 Habilidades.

- Identificar la estructura jurídica-administrativa del sector bancario.

- Manejar técnicas de trabajo individual, dinámica y control de grupos.

- Utilizar técnicas de comunicación y educación social.

- Utilizar técnicas de investigación, como son la observación y la entrevista.

5.9 Actitudes.

Para con la Institución:

- Actuar acorde con las políticas institucionales.
- Ser responsable de la información de la Institución.
- Mostrar honradez, puntualidad, veracidad, objetividad y lealtad con la Institución.
- Evitar conductas que evidencien falta de ética.
- Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales.
- Respetar los puntos de vista de otros profesionales.
- Mantener en secreto la información obtenida y manejarla en forma responsable.

Para con la profesión:

- Tener sentido de responsabilidad.

- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Ser objetivo, veraz y discreto en lo que se observa y describe.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mostrar disposición hacia el trabajo.
- Superarse profesional y personalmente.
- Ser ordenado y metódológico.
- Tener espíritu de servicio.
- Ser justo e imparcial.
- Ser crítico y objetivo.

Para con la población atendida:

- Evitar el ir en contra de la dignidad de las personas.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.
- Actuar sin favoritismos ni prejuicios.
- No poner en práctica conductas que propicien desconfianza, temor o agresión.

CAPITULO V

Citas bibliográficas y hemerográficas.

(1), (2), y (3) AGUILAR FERNANDEZ, Olivia. Proyecto para realizar Trabajo Social en el medio bancario. Tesis Técnica. ENTS-UNAM, 1966, pág. 45.

(1) AL (13) TERAN TRILLO, Margarita. Perfil Profesional del Trabajador Social del Area Empresarial. Revista de Trabajo Social no. 44 Oct-Dic. 1990. ENTS-UNAM.

C A P I T U L O V I

PERFIL REAL

- 6.1 Formulación de la definición del Trabajo Social del Area Bancaria.**
- 6.2 Validación de la Especificidad Particular.**
- 6.3 Validación de la definición del Especialista.**
- 6.4 Validación de los objetivos profesionales del Especialista.**
- 6.5 Descripción de las funciones particulares.**
 - 6.6 Conocimientos.**
 - 6.7 Capacidades.**
 - 6.8 Habilidades.**
 - 6.9 Actitudes.**

C A P I T U L O V I**PERFIL REAL**

La integración del perfil real partió del marco conceptual formulado en el perfil ideal y condujo (a través de la realización de las entrevistas) al establecimiento de:

- A.- Definición del área.
- B.- Validación de la especificidad particular.
- C.- Validación de la definición del especialista.
- D.- Validación de los objetivos profesionales del especialista.
- E.- Descripción de las funciones particulares.
- F.- Formulación de los conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes del profesional del área.

4.1 A.- Definición del Trabajo Social del Area Bancaria.

El establecimiento de una definición sobre la profesión que reflejara claramente su contenido y proyectara su función profesional, llevó a considerar los siguientes aspectos.

Se encontró que los profesionales del área dirigían sus acciones a actividades parciales, es decir que se dedicaban a quehaceres específicos, cuyo contacto con los empleados se llevaba a cabo en momentos precisos de su vida laboral dentro de la Institución, tales como su ingreso, capacitación, otorgamiento de prestaciones diversas, y no existían trabajadores sociales que abarcaran todas esas funciones como parte de una sola área denominada de "Trabajo Social".

Sin embargo, puede considerarse que todas esas funciones van encaminadas hacia el mismo propósito, el cual se refleja en la siguiente definición, misma que sintetiza esos elementos:

"El Trabajo Social del Area Bancaria es un conjunto de estrategias metodológicamente orientadas, que mediante el conocimiento y estudio de las necesidades sociales de la población atendida, las cuales influyen en sus relaciones laborales, genera los planes, programas y proyectos específicos tendientes por un lado a la elevación de su nivel

de calidad de vida, y por otro al mejoramiento de los procedimientos operativos dentro de las oficinas y al bienestar laboral de los empleados".

Esta definición tiende a plantear:

QUE.

- El conocimiento de factores sociales que influyen en el proceso de las relaciones laborales.
- La identificación de carencias y necesidades concretas.
- La identificación de recursos para la atención de la problemática presentada.

PARA QUE:

- Contribuir al bienestar social y laboral de la población atendida.
- Promover la elevación del nivel de calidad de vida y el cambio sistematizado dentro del ámbito laboral.

COMO:

- Con una metodología de acción.
- A través de la investigación de la realidad social.
- Con la planeación y administración de programas.
- Por medio de la organización y participación de la población.

CON QUIEN:

- El equipo multidisciplinario del área de Recursos Humanos de la Institución.
- Directamente con los individuos y grupos que integran la población.

6.2 B.- Validacion de la Especificidad Particular.

Durante las entrevistas realizadas se reviso este aspecto y los planteamientos formulados en el perfil ideal fueron validados por los entrevistados

6.3 C.- Validación de la definición del especialista.

Para la revisión de este indicador, existió también validación por parte de los entrevistados, aunque se hicieron reiteradas menciones sobre la trascendencia que tenía el especialista como un "favorecedor" de cambios en los procesos operativos dentro de un ámbito laboral.

Se reconoció, asimismo, que no existe diferenciación entre profesionales con niveles de licenciatura o técnico, sin embargo, se hizo énfasis en la necesidad de adquirir conocimientos adicionales que permitan al trabajador social integrarse a otras secciones de la Institución que no necesariamente requieran de la intervención de egresados de esta profesión.

6.4 D.- Validación de los objetivos profesionales del especialista.

Este indicador se validó en cada uno de sus puntos, a excepción del último que se refiere a la sistematización, ya que se consideró que en la actualidad, dicha tarea no se realiza, y que la presente investigación senta un precedente que da pie a la teorización de las experiencias desarrolladas y las que tengan lugar en lo futuro.

Por último, se integró un nuevo objetivo específico:

- Promover las acciones tendientes al logro de un cambio sistematizado en los procesos operacionales de una área laboral.

6.5 E.- Descripción de las funciones particulares.

Las funciones que se realizan en esta área están orientadas hacia el incremento en los niveles de calidad de vida del empleado bancario, y de bienestar laboral entre los mismos, y del logro de modificaciones tendientes al fortalecimiento operativo en beneficio tanto del personal como de la institución.

Estas funciones básicamente se concentran en: Selección de Personal, Otorgamiento de Prestaciones, Capacitación, Relaciones Públicas, Administración, Educación y Divulgación.

Para cada una de las funciones se determinaron en esta investigación, las actividades, objetivos, técnicas, instrumentos, procedimientos y su fundamento legal.

1) SELECCION DE PERSONAL

En esta función se cubren las actividades de:

- 1.- Aplicación de pruebas psicométricas de inteligencia y proyectivas.
- 2.- Aplicación de estudios socio-económicos.

3.- Detección de aspectos problemáticos existentes en la vida cotidiana del candidato.

4.- Elaboración de un diagnóstico social individual y familiar y establecimiento de tendencias.

5.- Concertación de fechas de exámenes médicos de admisión.

6.- Participación interdisciplinaria en la formulación de criterios de selección de personal y evaluación final de los candidatos.

7.- Orientación a los nuevos empleados sobre sus derechos y obligaciones.

8.- Participación en la inducción al puesto.

2) OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES.

Sus principales actividades son:

1.- Coordinación en el otorgamiento de la atención médica a cargo de los servicios subrogados.

- 2.- Atención de las demandas del personal y sus beneficiarios en los aspectos referentes al servicio médico.
- 3.- Trámite de los reembolsos por concepto de gastos de emergencia.
- 4.- Trámite de ayudas por concepto de alumbramiento, canastilla, lactancia, titulación, defunciones, traslado de menaje de casa y subsidio para deportivos.
- 5.- Aplicación de estudios socio-económicos para determinar la inclusión de los padres del empleado como dependientes económicos de acuerdo a la normatividad vigente.
- 6.- Aplicación de estudios socioeconómicos para evaluar las condiciones de vivienda de los empleados cuando solicitan crédito para solucionar su problema habitacional.
- 7.- Verificación periódica del destino de los bienes inmuebles y de uso duradero, objeto de créditos, de acuerdo a la normatividad vigente.
- 8.- Organización de programas de desarrollo de actividades culturales y recreativas.

3) CAPACITACION.

1.- Observación de la población atendida dentro de su entorno.

2.- Establecimiento del diagnóstico de necesidades de capacitación.

3.- Planeación del proceso de trabajo en grupo.

4.- Creación de talleres de productividad.

5.- Promoción del trabajo con grupos orientados a objetivos específicos.

6.- Seguimiento y evaluación del proceso de los talleres.

7.- Propiciamiento del cambio del personal hacia su autodesarrollo.

4) RELACIONES PUBLICAS.

1.- Promoción en todas las actividades entre jefes y subalternos, del respeto e interés en su relación.

2.- Orientación de sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo en los empleados, para la obtención de mejores servicios y prestaciones.

5) ADMINISTRACION.

1.- Participación en la estimación de presupuestos y costos en la aplicación de los recursos.

2.- Búsqueda de la optimización de los recursos.

3.- Promoción de las mejoras en la atención al empleado elevando la calidad y cantidad.

4.- Diseño de manuales de normas y procedimientos de los servicios otorgados en el área.

5.- Coordinación con los demás departamentos o secciones del Área de Recursos Humanos y Finanzas.

6.- Participación en la regulación y control de desastres sociales (siniestros y catástrofes).

7.- Diseño de planes, programas y proyectos relativos a la resolución de carencias y necesidades.

8.- Mantenimiento de una supervisión y asesoría constantes a programas específicos.

6) EDUCACION

1.- Promoción de los programas de medicina preventiva implementados por el servicio médico subrogado.

2.- Orientación a la población derecho-habiente sobre el mejor aprovechamiento de los servicios médicos y otras prestaciones.

3.- Estimulación de una participación activa del personal y sus beneficiarios para la adquisición de una actitud responsable ante el otorgamiento de servicios y prestaciones.

4.- Promoción de actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.

5.- Estimulación en el personal de la seguridad en sí mismos, para aumentar su participación activa dentro de la institución.

7) DIVULGACION.

1.- Creación y mantenimiento de un sistema de información al personal de los aspectos relacionados con sus prestaciones.

2.- Implementación de un manual de bienvenida para los nuevos empleados.

3.- Creación y mantenimiento de un sistema de información para el personal sobre las políticas institucionales, difusión de cursos, eventos y promociones a efectuarse.

4.- Promoción en la institución de los sistemas de seguridad e higiene.

5.- Organización de eventos o actos sociales de reconocimiento a empleados destacados, con antigüedad a partir de cinco años, o en razón de días festivos específicos.

8) INVESTIGACION.

1.- Conocimiento de los aspectos socio-económicos que caracterizan a la población laboral de la institución.

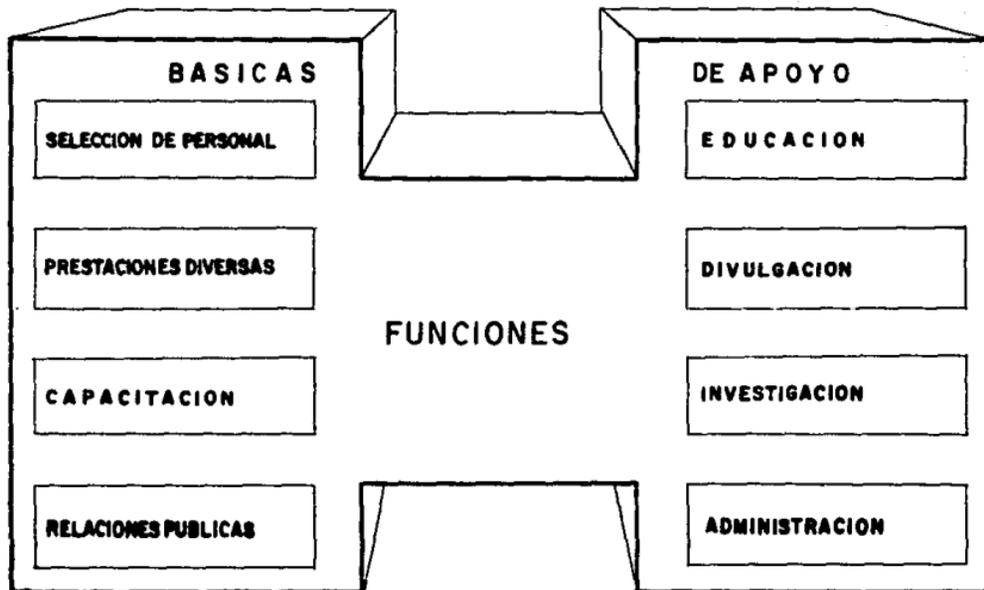
2.- Establecimiento de los factores que inciden en la atención proporcionada en el servicio medico y en relación a las prestaciones.

3.- Caracterización de las necesidades de cada grupo o rama laboral.

4.- Actualización de la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar social de los empleados.

5.- Propuesta de alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y de relaciones humanas que presenten los empleados en su ámbito de trabajo.

PERFIL REAL



6.6 Conocimientos.

- Sobre la metodología, teoría y técnicas de investigación en las ciencias sociales.

- Sobre la conceptualización del Trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión.

- Sobre estrategias teórico-metodológicas del Trabajo Social.

- Sobre modelos de intervención social.

- Sobre teorías , métodos y técnicas que permitan la comprensión de las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, grupo y comunidad.

- Sobre el hombre y su estructura psíquica individual y social.

- Sobre teorías de la personalidad.

- Sobre las formas de aplicación de técnicas para la intervención en problemáticas: Dinámica de grupo operativo y entrevista.

- Sobre procesos de comunicación social y relaciones humanas.

- Sobre la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales.

- Sobre la gestión administrativa para el aprovechamiento racional de recursos mediante la organización en torno a objetivos concretos.

- Sobre metodología para la elaboración de planes, programas y proyectos.

- Sobre procedimientos para elaborar presupuestos.

- Sobre aplicación de técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigación de problemas sociales.

- Sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.

- Sobre Psicometría.

- Sobre Teoría de Desarrollo Organizacional.

6.7 Capacidades.

- Utilizar adecuada y primordialmente las relaciones humanas.
- Dominar aspectos administrativos de planeación, supervisión y coordinación de programas.
- Supervisar para controlar los procesos de trabajo.
- Evaluar procesos.
- Identificar problemática social.
- Analizar dicha problemática dentro del contexto de su realización social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Identificar los recursos humanos, materiales e institucionales para la resolución de problemas.
- Elaborar planes, proyectos y programas.
- Optimizar recursos.

- Sensibilizar a la población.
- Atender problemáticas individuales.
- Identificar capacidades y recursos en la gente.
- Sistematizar el trabajo especializado para actualizar la teoría de Trabajo Social relacionada con el área bancaria.
- Observar, entrevistar, aplicar instrumentos, técnicas de comunicación, promoción.
- Participar en campañas.
- Orientar sobre recursos existentes.
- Elaborar informes, programas, presupuestos y técnicas de información.
- De liderazgo.
- Establecer diagnósticos de capacitación.

6.8 Habilidades.

- Identificar la estructura jurídica-administrativa del sector bancario.

- Manejar técnicas de trabajo individual, dinámica y control de grupos.

- Utilizar técnicas de comunicación y educación social.

- Utilizar técnicas de investigación, como son la observación y la entrevista.

- Manejar pruebas psicométricas.

- Manejar técnicas de discurso, locución y redacción.

6.9 Actitudes.

Para con la Institución:

- Actuar acorde con las políticas institucionales.
- Ser responsable de la información de la Institución.
- Mostrar honradez, puntualidad, veracidad, objetividad y lealtad con la Institución.
- Evitar conductas que evidencien falta de ética.
- Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales.
- Respetar los puntos de vista de otros profesionales.
- Mantener en secreto la información obtenida y manejarla en forma responsable.
- Congruencia con los valores y objetivos institucionales

Para con la profesión:

- Tener sentido de responsabilidad.
- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Ser objetivo, veraz y discreto en lo que se observa y describe.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mostrar disposición hacia el trabajo.
- Superarse profesional y personalmente.
- Ser ordenado y metódico.
- Tener espíritu de servicio.
- Ser justo e imparcial.
- Ser crítico y objetivo.

Para con la población atendida:

- Evitar el ir en contra de la dignidad de las personas.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.
- Actuar sin favoritismos ni prejuicios.
- No poner en práctica conductas que propicien desconfianza, temor o agresión.
- Propiciar la formación de un compromiso de la población consigo misma, como responsable de su propio trabajo.
- Respeto a los líderes.
- Respeto a la persona como filosofía básica de trabajo.
- Manifestar sensibilidad hacia la persona y su problemática.

- No constituirse en crítico severo e inflexible.

- Adaptarse con flexibilidad ante las diversas características socio-culturales de los grupos con los que se trabaja.

- Mantener una actitud conciliadora.

C A P I T U L O V I I

PERFIL PROFESIONAL

7.1 Definición de Trabajo Social del Area Bancaria.

7.2 Especificidad Particular.

7.3 Definición del Especialista.

7.4 Objetivos Profesionales del Area.

7.5 Funciones Particulares.

7.6 Conocimientos.

7.7 Capacidades.

7.8 Habilidades.

7.9 Actitudes.

CAPITULO VII

PERFIL PROFESIONAL.

La formulación del perfil profesional es el resultado de la integración de las propuestas vertidas en el perfil ideal y de los resultados obtenidos para el perfil real, con lo cual la delimitación final se integra de la siguiente manera:

- A) Definición del área.
- B) Especificidad particular.
- C) Definición del especialista.
- D) Objetivos profesionales del área.
- E) Funciones Particulares.
- F) Conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes del profesional del área.

7.1 Definición del área.

"El Trabajo Social en el Área Bancaria es la profesión orientada al estudio de las necesidades sociales generadas en una población laboral determinada, las cuales inciden en el contexto de sus relaciones de trabajo. Y del mismo modo conocen la identificación de las formas de intervención para establecer las estrategias metodológicamente tendientes en primera instancia, a la elevación de los niveles de calidad de vida del personal, y en segundo plano, que contribuyan al cambio sistematizado en la operatividad de las oficinas y en consecuencia al bienestar laboral de los empleados".

Para llevar a cabo estas acciones, el Trabajador Social se integra al equipo de recursos humanos, por lo que su trabajo se dará en base a la interdisciplinariedad, implicando con ello la convergencia de acciones y conocimientos dentro de un bien estructurado marco de referencia que favorezca la obtención de los objetivos propuestos.

7.2 Especificidad Particular.

En el área bancaria la especificidad de Trabajo Social debe reconocer una condición de dualidad: porque la relación entre sujetos portadores de satisfactores y los sujetos portadores de carencias y necesidades, se origina a partir del proceso productivo, en donde sus metas y vinculación se dan en una condición de dominio y control de los primeros sobre los segundos.

De tal modo que:

Los empleados bancarios conforman el sector que porta necesidades y carencias que buscan satisfacer a través de la venta de su fuerza de trabajo, en primera instancia.

Las instituciones bancarias caracterizan al sector que porta los satisfactores que proporcionarán la resolución a esas necesidades y carencias y que a la vez con la finalidad de promover los niveles de productividad, destina la aplicación de un sistema adicional de estímulos que conlleven a una elevación de las relaciones laborales en forma simultánea, todo ello en congruencia total con el marco legislativo vigente y las políticas promovidas por el Estado en materia laboral y de bienestar social.

El Trabajador Social actúa como vínculo tendiente a sensibilizar esta interrelación, identificando y conciliando los principales aspectos que interesan a ambos grupos:

La intensificación de la productividad para las instituciones bancarias y la elevación de la calidad de vida y el bienestar laboral para el personal.

Por estas razones el Trabajador Social cuyo desempeño se orienta en esta área, deberá poseer amplios y actualizados conocimientos relativos al sector en que actúa, así como una concepción clara del hombre, su dignidad, necesidades y aspiraciones dentro del orden individual y familiar; conocimientos sobre la organización institucional, los aspectos legales, reglamentos y disposiciones para el sector o institución en particular.

De igual forma, deberá mantenerse actualizado teóricamente, para adecuar sus funciones aplicando los conocimientos idóneos sobre técnicas de casos, grupos y modelos de intervención particular; contribuyendo a la sistematización de su práctica, fomentando con esto el enriquecimiento de la profesión.

7.3 Definición del profesional especializado en el área.

El Trabajador Social del área bancaria tiene dentro de su desempeño profesional funciones específicas que se enfocan hacia la sensibilización dentro de las relaciones laborales, así como a la resolución de problemas de índole social, a través del empleo óptimo de los recursos y las posibilidades internas de los sujetos involucrados en este proceso productivo particular.

Para llevar a cabo sus funciones dentro de esta área, el profesional se integra en forma interdisciplinaria en el equipo de Recursos Humanos, teniendo como marco de referencia las políticas establecidas por la administración bancaria y en base a ello, procurará dar atención eficaz a las necesidades básicas y suplementarias del personal y sus derecho-habientes, promoviendo con ello la elevación de calidad en sus vidas, y favoreciendo un ambiente laboral más humano y satisfactorio entre los diferentes grupos que conforman una institución.

Por ende, el Trabajador Social del Área Bancaria se define como el profesional capacitado que funge como vínculo entre los diferentes grupos integrantes de una institución bancaria, promoviendo el enaltecimiento de las interrelaciones, propiciando el incremento de los niveles de productividad a -

través del fortalecimiento de los sistemas de prestaciones creadas para elevar el plano de calidad de vida de los involucrados, y de igual forma favoreciendo el cambio sistematizado en la operatividad dentro de las oficinas y consecuentemente el bienestar laboral de los empleados.

Su formación se orientará hacia el diseño, estructura y ejecución de planes, programas y proyectos relativos a la resolución de la problemática del personal, al cumplimiento de acciones dirigidas a la eliminación de factores tendientes a influir negativamente en el desempeño laboral, y al empleo riguroso de técnicas de Trabajo Social de Caso y de Grupo en la atención de sus demandas.

7.4 Objetivos del Perfil Profesional.

OBJETIVO GENERAL

Participar interdisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de Recursos Humanos de las diversas instituciones bancarias para promover la satisfacción de las necesidades básicas y suplementarias del personal y sus familiares derecho-habientes, propiciando el incremento de sus niveles de calidad de vida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estudiar la evolución histórica del desarrollo institucional bancario, identificando las necesidades y demandas de los grupos comprendidos en este proceso, coadyuvando a la elevación de los niveles de productividad.

- Analizar el marco legal y de bienestar social de los trabajadores de este sector, así como las instancias que lo operacionalizan y regulan.

- Estudiar las diferentes teorías sobre desarrollo organizacional, relaciones industriales, etc., que permitan la

comprensión de los procesos que se dan dentro de la institución.

- Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad familiar del personal.

- Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de empleados.

- Realizar acciones tendientes al logro de un cambio sistematizado en los procesos operacionales de un área laboral.

- Teorizar las experiencias desarrolladas por los trabajadores sociales del área bancaria.

7.5 Funciones Particulares.

Las funciones que corresponden al perfil profesional son:

- 1.- Selección de Personal.
- 2.- Prestaciones Diversas.
- 3.- Capacitación.
- 4.- Relaciones Públicas.
- 5.- Administración.
- 6.- Educación.
- 7.- Divulgación.
- 8.- Investigación.
- 9.- Sistematización.
- 10.- Enseñanza.

Pueden considerarse como funciones básicas las cinco primeras, en virtud de la regularidad y cobertura de sus acciones; sin embargo, las funciones de Educación y Divulgación se encuentran eventualmente supeditadas a las anteriores, o bien, condicionadas a aspectos de tipo circunstancial.

La función de investigación se realiza como antecedente prioritario de otras funciones, específicamente para Selección de Personal, Prestaciones Diversas, Capacitación y Administración, proporcionando con ello el diagnóstico preciso de las necesidades y demandas que requieren de atención, pero al hallarse subordinada a estas funciones, también toma el carácter de complementaria o de apoyo.

En lo referente a la función de sistematización, correspondiente a la organización, seguimiento y teorización de la disciplina del área, no ha tenido desarrollo alguno, por lo que la presente investigación intenta establecer la necesidad de impulsar este tipo de acciones, a través de la formulación y futuras revisiones de este perfil.

En igual forma, la función de enseñanza es inexistente, empero se proponen algunas acciones tendientes a implementarla dentro de las funciones básicas.

Es de esta manera, que de acuerdo a las observaciones e información obtenida, las funciones básicas y de apoyo podrían quedar constituidas como sigue:

**SELECCION DE
PERSONAL**

Aplicar estudios socio-economicos al candidato a ingresar a la institución a fin de valorar en cuanto a ese aspecto la viabilidad de su contratación.

Detectar aspectos problemáticos en la vida cotidiana del candidato.

Elaborar un diagnóstico social individual y familiar y establecer tendencias.

Concertar las citas correspondientes para la realización del examen médico de admisión.

Participar interdisciplinariamente en la formulación de criterios de selección de personal y en la evaluación final de los candidatos (1).

Orientar a los nuevos empleados sobre derechos y obligaciones (2).

Participar en la inducción al puesto (3).

PRESTACIONES

Empleo de todos los recursos y medios existentes en el ámbito bancario y en la colectividad, para responder a las necesidades humanas de todos los individuos que integran la institución (4).

Coordinación en el otorgamiento de la atención médica a cargo de los servicios subrogados.

Atención a las demandas del personal y sus beneficiarios en cuanto al servicio médico.

Orientación a la población derecho habiente para la mejor utilización de los servicios.

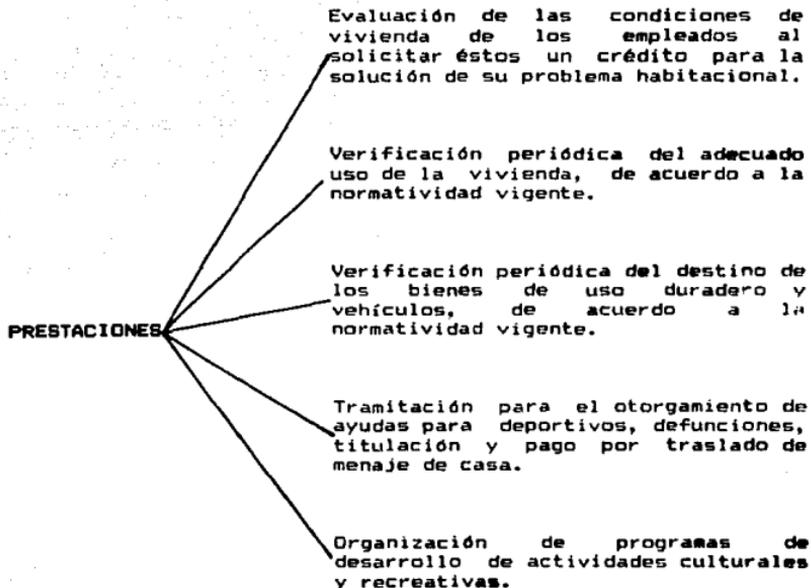
Tramitación de los reembolsos por concepto de gastos médicos efectuados fuera del sistema autorizado.

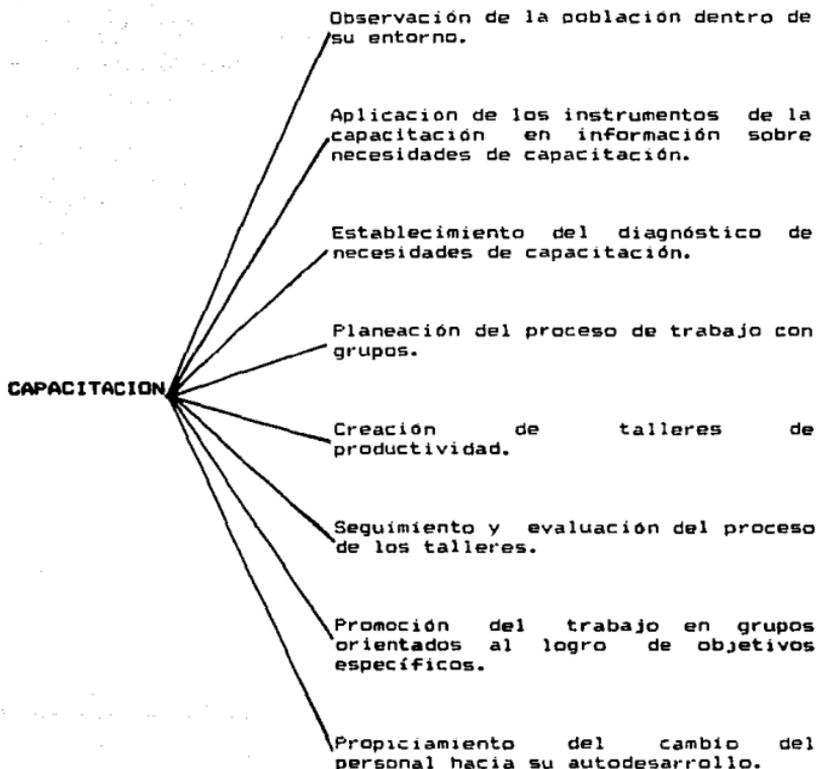
Facilitación de los trámites correspondientes a ayudas por concepto de alumbramiento, canastilla y lactancia.

Aplicación de estudios socio-económicos para determinar la inclusión de los padres del empleado, de acuerdo a la normatividad vigente.

Participación en las sesiones de Comité Técnico del Servicio Médico para determinar o conocer las nuevas medidas instauradas o las modificaciones de las ya existentes.

Evaluación constante de que la atención sea otorgada en forma homogénea y eficaz y dar cuenta de cualquier anomalía a los más altos niveles jerárquicos encargados de la administración.





**RELACIONES
PUBLICAS**

Intervención en la conformación de las características psicológicas del personal: los hábitos, aspiraciones, las prestaciones de las personas que integran la institución. (5)

Promoción en todas las actividades entre jefes y subordinados, del respeto e interés en su relación. (6)

Dirección de sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones. (7)

ADMINISTRACION

Diseño y participación en planes, programas y proyectos relativos a la resolución de necesidades y carencias del personal.

Participación en la estimación de presupuestos y costos en la aplicación de los recursos.

Propiciamiento de la ampliación de cobertura en los servicios médicos, culturales y recreativos.

Búsqueda en la optimización de la eficiencia de recursos.

Promoción de las mejoras en la atención al empleado, elevando la calidad y cantidad de éstos.

Mantenimiento de una supervisión y asesoría constantes a programas específicos.

Diseño de manuales de normas y procedimientos de los servicios otorgados en el área.

Participación en la regulación y control de desastres sociales (sinistros y catástrofes).

Establecimiento de los criterios de evaluación para cada programa.

Mantenimiento de una coordinación con los demás departamentos o secciones del área de Recursos Humanos y Finanzas. (B)

EDUCACION

Promoción de los programas de medicina preventiva implementados por el sistema médico subrogado.

Orientación al personal sobre el aprovechamiento racional de los servicios médicos y otras prestaciones.

Estimulación de la participación activa del personal y sus beneficiarios con la finalidad de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de los servicios.

Promoción del desarrollo integral del personal. (9)

Promoción de actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo. (2)

Estimulación en los trabajadores de la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa. (3)

INVESTIGACION

Conocimiento de los aspectos socio-económicos que caracterizan a la población laboral de la Institución.

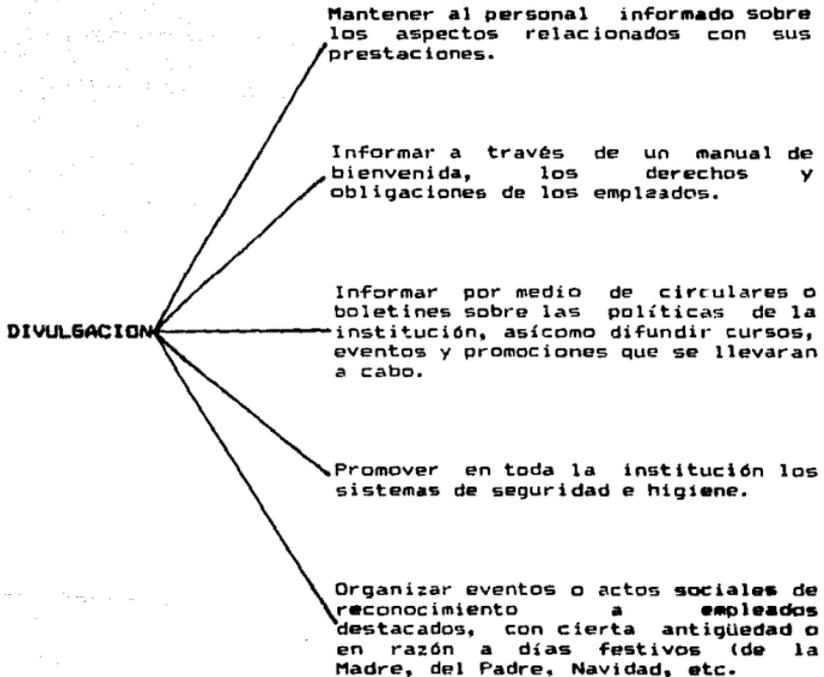
Establecimiento de los factores que inciden en la atención proporcionada en el Servicio Médico y en relación a las prestaciones.

Formulación de perfiles socio-económicos de los diferentes grupos de empleados.

Caracterización de las necesidades de cada grupo o ramo laboral.

Actualización en la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar social de los empleados. (10)

Proposición de alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y de relaciones humanas que presentan los empleados en su ámbito de trabajo. (11)



SISTEMATIZACION

Conformación de indicadores del perfil del usuario de los servicios médicos, a niveles de trabajador y sus beneficiarios.

Integración de marcos de referencia de las características sociales encontradas entre la población.

Generación de modelos integrales de acción, a partir de las experiencias desarrolladas con la población derechohabiente.

Teorización sobre las formas de intervención específicas de Trabajo Social en esta área.

Diseño de alternativas y estrategias para la acción organizada. (12)

Promoción de políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, en base a las investigaciones y al trabajo profesional sistematizado. (2)

ENSEÑANZA
(13)

Asesoría a estudiantes y pasantes de la carrera de Trabajo Social.

Orientación a estudiantes y pasantes de otras profesiones del área.

Realización de sesiones de supervisión a estudiantes.

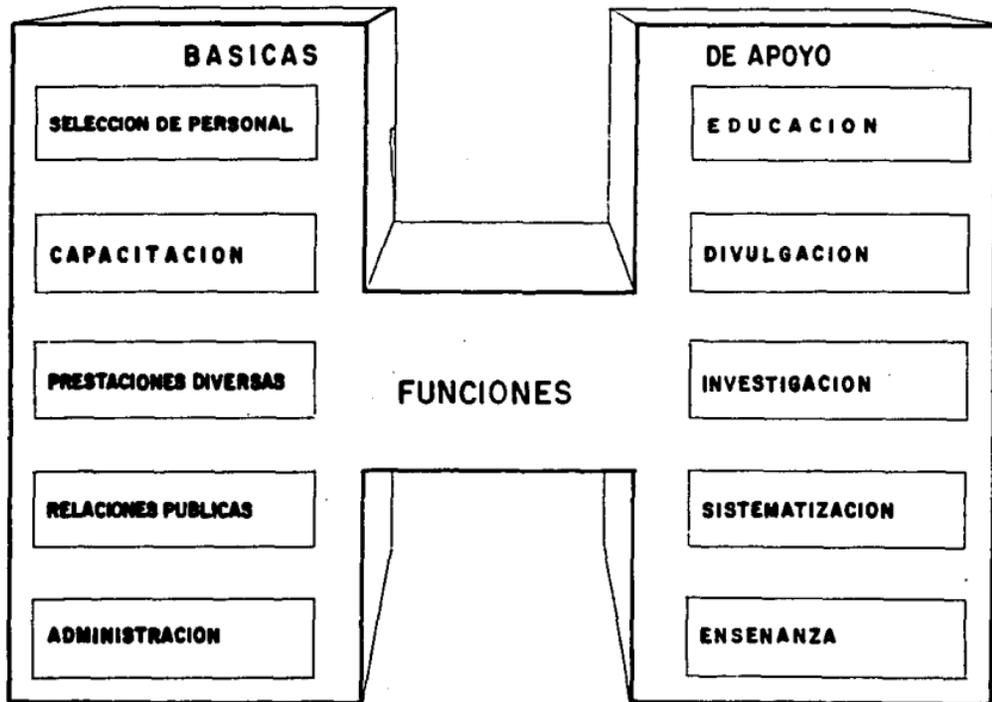
Coordinación de actividades y proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.

Difusión de las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social, ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.

Promoción de la asistencia y participación del personal a eventos de suveración académica y profesional.

Realización de sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización del área.

PERFIL PROFESIONAL



7.6 Conocimientos.

- Sobre la metodología, teoría y técnicas de investigación en las ciencias sociales.

- Sobre la conceptualización del Trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión.

- Sobre estrategias teórico-metodológicas del Trabajo Social.

- Sobre modelos de intervención social.

- Sobre teorías , métodos y técnicas que permitan la comprensión de las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, grupo y comunidad.

- Sobre el hombre y su estructura psíquica individual y social.

- Sobre teorías de la personalidad.

- Sobre las formas de aplicación de técnicas para la intervención en problemáticas: Dinámica de grupo operativo y entrevista.

- Sobre procesos de comunicación social y relaciones humanas.

- Sobre la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales.

- Sobre la gestión administrativa para el aprovechamiento racional de recursos mediante la organización en torno a objetivos concretos.

- Sobre metodología para la elaboración de planes, programas y proyectos.

- Sobre procedimientos para elaborar presupuestos.

- Sobre aplicación de técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigación de problemas sociales.

- Sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral. Derecho Sindical. Derecho Civil. Derecho Familiar.

- Sobre Psicometría.

- Sobre Teoría de Desarrollo Organizacional.

7.7 Capacidades.

- Utilizar adecuada y primordialmente las relaciones humanas.
- Dominar aspectos administrativos de planeación, supervisión y coordinación de programas.
- Supervisar para controlar los procesos de trabajo.
- Evaluar procesos.
- Identificar problemática social.
- Analizar dicha problemática dentro del contexto de su realización social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Identificar los recursos humanos, materiales e institucionales para la resolución de problemas.
- Elaborar planes, proyectos y programas.
- Optimizar recursos.

- Sensibilizar a la población.
- Atender problemáticas individuales.
- Identificar capacidades y recursos en la gente.
- Sistematizar el trabajo especializado para actualizar la teoría de Trabajo Social relacionada con el área bancaria.
- Observar, entrevistar, aplicar instrumentos, técnicas de comunicación, promoción.
- Participar en campañas.
- Orientar sobre recursos existentes.
- Elaborar informes, programas, presupuestos y técnicas de información.
- De liderazgo.
- Establecer diagnósticos de capacitación.

7.8 Habilidades.

- Identificar la estructura jurídica-administrativa del sector bancario.

- Manejar técnicas de trabajo individual, dinámica y control de grupos.

- Utilizar técnicas de comunicación y educación social.

- Utilizar técnicas de investigación, como son la observación y la entrevista.

- Manejar pruebas psicométricas.

- Manejar técnicas de discurso, locución y redacción.

7.9 Actitudes.

Para con la Institución:

- Actuar acorde con las políticas institucionales.
- Ser responsable de la información de la Institución.
- Mostrar honradez, puntualidad, veracidad, objetividad y lealtad con la Institución.
- Evitar conductas que evidencien falta de ética.
- Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales.
- Respetar los puntos de vista de otros profesionales.
- Mantener en secreto la información obtenida y manejarla en forma responsable.
- Mantener congruencia con los valores y objetivos institucionales.

Para con la profesión:

- Tener sentido de responsabilidad.
- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Ser objetivo, veraz y discreto en lo que se observa y describe.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mostrar disposición hacia e trabajo.
- Superarse profesional y personalmente.
- Ser ordenado y metódologico.
- Tener espíritu de servicio.
- Ser justo e imparcial.
- Ser crítico y objetivo.

Para con la población atendida:

- Evitar el ir en contra de la dignidad de las personas.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.
- Actuar sin favoritismos ni prejuicios.
- No poner en práctica conductas que propicien desconfianza, temor o agresión.
- Propiciar la formación de un compromiso de la población consigo misma, como responsable de su propio trabajo.
- Respeto a los líderes.
- Respeto a la persona como filosofía básica de trabajo.
- Manifestar sensibilidad hacia la persona y su problemática.

CAPITULO VII

Citas Bibliográficas v Hemerográficas.

(1) al (13) TERAN TRILLO, Margarita. Perfil Profesional de Trabajador Social del Area Empresarial. Revista de Trabajo Social No. 44 Oct-Dic 1990 ENTS- UNAM.

CONCLUSIONES .

Gracias a la confrontación efectuada entre el perfil ideal y el perfil real fue posible observar que este último superó al primero en cuanto a las funciones que se desarrollaron, y que se reveló que la práctica profesional ha incursionado en actividades poco o nulamente ejercidas tradicionalmente, como son las que se llevan a cabo en el área de Desarrollo Organizacional.

Asimismo, se pone de manifiesto la particularidad que caracteriza a la población que conforma este sector y que principalmente se distingue por estar constituida por sujetos cuyas necesidades básicas están resueltas, y el objetivo a lograr se orienta a la solución de necesidades suplementarias a fin de elevar su nivel de calidad de vida.

Este hecho induciría a considerar poco relevante la práctica desarrollada, ya que no se equipara con los logros obtenidos en otras áreas, de características mucho más contrastantes; sin embargo baste tomar en cuenta que cualquier tipo de práctica profesional es susceptible de ser sistematizada y existe por parte de los trabajadores sociales la obligación ética de llevar a cabo este proceso.

Finalmente, cabe hacer hincapié en que a pesar de que el área bancaria no ofrece la certeza de ser un mercado laboral sometido a permanente expansión, bien puede constituirse en una alternativa para aquellos trabajadores sociales que se sientan identificados con los procesos involucrados en el ámbito de las relaciones laborales, la capacitación, las prestaciones y todo aquello relacionado con los recursos humanos.

C O N S I D E R A C I O N E S .

A través de las entrevistas que se efectuaron, se tuvo la oportunidad de efectuar con las trabajadoras sociales que laboran en el área bancaria, se hace necesario mencionar la principal reflexión emitida, y que destaca lo siguiente:

Para la totalidad de las entrevistadas es un hecho rotundo que la formación humanística y el espíritu "conciliador" que se obtienen o potencializan en la carrera, se constituyen en plataforma imprescindible para el logro de un desarrollo profesional continuo dentro del área bancaria, sin embargo, del mismo modo consideran también como imprescindible el continuar preparándose en áreas específicas del conocimiento (Psicología, Administración, Sociología, Derecho, etc.) pues es esta preparación complementaria la que favorecerá la obtención de mejores niveles en instituciones cuya principal característica es la de contar dentro de sus plantillas con personal altamente especializado y capacitado.

Asimismo, manifestaron su certeza de que esa misma "esencia especial", que conllevan favorece la percepción de los conflictos que se les presentan en una forma integral y no parcializada, como llega a suceder con profesionistas de otras

disciplinas, lo cual les permite delinear y orientar sus estrategias de intervención en forma adecuada.

Por último, indicaron que a través de su ejercicio profesional, aprendieron a no tener que defender continuamente su profesión, ya que su propio desempeño les distinguiría dentro de un equipo multidisciplinario al cual se han adaptado a trabajar cotidianamente

FUNCIÓN

SELECCIÓN DE PERSONAL

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			
		TECNICA	PROCEIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
1.- Aplicación de pruebas psicométricas	Evaluar los aspectos de conocimientos, coeficiente intelectual y tendencias de personalidad.	- Diagnóstico. - Evaluación.	1.- Programación de citas. 2.- Aplicación de los exámenes. 3.- Evaluación de los mismos y elaboración de los diagnósticos. 4.- Confrontación de los resultados de exámenes médicos y estudio socio-económico.	Batería de exámenes psicométricos.	Manual de Normas y Procedimientos de Selección de Personal.
Aplicación de estudios socio-económicos a los candidatos de ingresar a la institución.	Evaluar dentro de un contexto familiar, social, económico y de antecedentes laborales a un candidato, la viabilidad de contratación de un candidato.	Entrevista dirigida y abierta.	1.- Concertación de cita con el candidato. 2.- Realización de la visita domiciliaria y aplicación de la entrevista. 3.- Verificación de referencias laborales y personales. 4.- Elaboración de conclusiones. 5.- Integración de los resultados de pruebas psicométricas y exámenes médicos.	Formato para Estudio Socioeconómico de Nuevo Ingreso.	Manual de Normas y Procedimientos de Selección de Personal.

FUNCION SELECCION DE PERSONAL

ACTIVIDAD	OBJETIVO	O PERACION			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
3.- Programación de los candidatos para examen médico de admisión.	Evaluar el estado de salud actual del candidato para considerar la viabilidad de su contratación.	Evaluación	a) Marco Profesional laboral. b) Marco Familiar y Social. c) Conclusiones	Informe final.	Manual de Normas y Procedimientos de Selección de Personal.
		Dinámica Grupal	8.- Integración de los resultados de este estudio con las correspondientes pruebas psicométricas y examen médico.		
		Comunicación.	1.- Concertar las citas correspondientes con el Servicio Médico Institucional. 2.- Informar de la fecha de su cita al candidato. 3.- Recepción de los resultados de aptitud o no aptitud laboral. 4.- Confrontar con los resultados de exámenes psicométricos y estudio socioeconómico. 5.- Elaborar el perfil final del candidato.	Formato de citatorio para exámenes médicos de admisión	

FUNCION PRESTACIONES DIVERSAS

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	
1.- Tramitación de reembolsos por concepto de gastos médicos.	- Proporcionar a los empleados la recuperación parcial o total de los gastos otorgados en caso de emergencia.	Registro Control	1.- Obtención del empleado de los comprobantes de los gastos. 2.- Tramitación de la autorización ante el Servicio Médico Institucional y la Gerencia de Recursos Humanos. 3.- Envío de los comprobantes ya autorizados al área de Finanzas para el pago a los empleados.	Formato para reembolsos de gastos médicos. Oficios específicos	Manual de Normas y Procedimientos para el Reembolso de Gastos por Servicio Médico no conveniado.
2.- Realización de estudios socio-económicos para la inclusión de los padres del empleado en el Servicio Médico Institucional.	Valorar la inclusión de los dependientes económicos de acuerdo a la normatividad vigente.	Entrevista Evaluación Registro Control	1.- Concertación de la cita. 2.- Realización de la visita domiciliaria en el hogar del empleado. 3.- Evaluación del cumplimiento de los requerimientos previstos en la normatividad vigente.	Agenda de Trabajo Cuestionario para la inclusión de los dependientes económicos en el Servicio Médico Institucional.	Reglamento Interior de Trabajo para los empleados de la Institución.

FUNCIÓN **PRESTACIONES DIVERSAS**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
3.- Practicar el Estudio Socio-Económico para Crédito Hipotecario	Evaluar las condiciones de vivienda del empleado.	Entrevista Diagnóstico Evaluación	1.- Realización de la visita domiciliar en el hogar actual del empleado. 2.- Elaboración del informe.	Formato de Estudio Socio-Económico para crédito hipotecario.	Manual de Normas y Procedimientos para el otorgamiento del Crédito Hipotecario al Personal.
4.- Otorgamiento de ayudas extraordinarias al personal: - Defunciones. - Subsidio de Deportivos. - Subsidio de Titulación - Alumbramiento, canastilla y lactancia. - Traslado de menaje de casa por cambio de plaza a Delegaciones Regionales.	Proporcionar a los empleados una ayuda económica en casos de emergencia, como fomento a actividades recreativas o como estímulo.	Registro Control	1.- Obtención del empleado de los documentos comprobatorios. 2.- Tramitación de la autorización ante el área administrativa mediante la elaboración de los recibos y oficios correspondientes. 3.- Tramitación de toda la documentación ante el área de Finanzas para favorecer su pago, a través del oficio correspondiente.	Formatos de recibo para pago de ayudas extraordinarias. Oficios específicos	Reglamento de Trabajo para Empleados - de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares. Reglamento Interior de Trabajo para empleados de la Institución. Manual de Normas y Procedimientos para el otorgamiento de Prestaciones Extraordinarias.
5.- Realización de visitas domiciliarias periódicas a los inmuebles adquiridos por los empleados mediante crédito hipotecario y bienes de uso duradero, así como vehículos.	Verificar el adecuado uso de la vivienda y destino de los bienes de uso duradero y vehículos, de acuerdo a la normatividad vigente.	Registro Entrevista y Observación	1.- Programación de la visita domiciliar. 2.- Realización de la visita, observación y verificación tanto de la ocupación real del inmueble y de la existen	Agenda de Trabajo Formato de verificación de créditos hipotecarios, sin garantía hipotecaria y a mediano plazo.	Reglamento Interior de Trabajo para los empleados de la Institución. Bases para el otorgamiento de créditos hipotecarios y a mediano plazo.

FUNCION

PRESTACIONES DIVERSAS

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
6.- Realización del Programa Vacacional para los Hijos de los Empleados.	Otorgar estímulos adicionales a los empleados con la finalidad de que sus hijos disfruten de actividades recreativas y culturales durante su período vacacional.	Evaluación	<p>cia de los artículos o vehículos adquiridos.</p> <p>3.- Elaboración del informe de la visita.</p>	Agenda de Trabajo	Manual de Normas y Procedimientos para el otorgamiento del Crédito Hipotecario al Personal.
		Control	4.- Entrega del informe al área administrativa.		
		Planeación	1.- Programación del período de duración del evento, de acuerdo a las vacaciones escolares con 3 meses de anticipación a éste.		
		Presupuestal	<p>2.- Estimulación de los recursos a utilizar durante el evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transporte - Material - Salario de los instructores. 		
		Programación	3.- Programación de las visitas a fábricas, museos, centros culturales, parques recreativos y actividades extraordinarias, otorgando prioridad a la concertación de citas en fábricas.		Reglamento Interior de Trabajo para los empleados de la Institución.

FUNCION **PRESTACIONES DIVERSAS**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
		Administrativa	<p>4.- Contratación de los instructores - que se harán cargo del grupo de niños.</p> <p>5.- Contratación de los transportes.</p> <p>6.- Adquisición del material didáctico, de acuerdo a las de mandas de los ins- tructores.</p> <p>7.- Tramitación de los recursos econó- micos ante el área de Finanzas para cu- brir los puntos 4, 5, 6 y 10.</p>	<p>Oficios diversos di- rigidos al área de Finanzas.</p>	
		Difusión	<p>8.- Difusión del - evento a los emplea- dos, indicando los requisitos neces- arios para la ins- cripción de sus hi- jos.</p>	<p>Circulares</p>	
		Registro	<p>9.- Inscripción de los niños y organi- zación de los gru- pos por edades.</p>	<p>Relación de partici- pantes.</p>	
		Administrativas	<p>10.- Contratación - del Seguro de Vida Temporal para los niños e instructores.</p>	<p>Oficios dirigidos a la Compañía Asegura- dora y al área de Finanzas.</p>	

FUNCION **PRESTACIONES DIVERSAS**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
		Registro	11.- Elaboración de gafetes de identificación para los niños y los instructores.	Formato de gafetes de identificación.	
		Exposición	12.- Junta previa al evento con los padres para puntualizar los aspectos referentes a seguridad de los niños, a disciplinas a seguir.	Material específico	
		Administrativas	13.- Elaborar las cartas de presentación del grupo para las fábricas donde se hayan concertado las citas.	Oficios específicos	
			14.- Conformar un botiquín de primeros auxilios.	Material específico	
		Control	15.- Seguimiento del desarrollo adecuado del programa.		
			16.- Atención a cualquier contingencia o cambio de última hora dentro del programa.		

FUNCION **PRESTACIONES DIVERSAS**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	O P E R A C I O N			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
		Exposición	17.- Realización de la reunión de despedida en el último día de actividades donde se organizarán rifas de regalos y un obsequio para cada uno de los niños. En esta reunión participarán los padres de los niños en la parte final de la misma.	Material específico	
		Evaluación	18.- Elaboración del informe final evaluatorio del programa.	Informe final.	

FUNCION **ADMINISTRACION**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	OPERACION			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
1.- Diseño de manuales de normas y procedimientos de los servicios otorgados en el área.	Unificar los procesos que se realizan en el área.	Control Evaluación	1.- Revisión de acciones. 2.- Establecimiento de flujos de actividades. 3.- Normatización de las acciones y sus procedimientos. 4.- Diseño de formatos de apoyo. 5.- Impresión de manuales. 6.- Difusión de manuales.	Materiales, formatos.	Manual de Normas para la elaboración de Manuales de Organización.
2.- Elaboración del informe mensual.	Proporcionar información cuantitativa y cualitativa de las actividades realizadas.	Redacción e Información	1.- Cuantificación y calificación de actividades. 2.- Sesión de supervisión individual.	Formato de informe mensual	
3.- Elaboración del informe mensual de altas y bajas.	Notificar al Servicio Médico convenido sobre los movimientos del personal de la Institución.	Redacción e Información.	1.- Cuantificación de las altas y bajas, de acuerdo a los siguientes criterios: a) Nuevo ingreso. b) Nacimientos. c) Matrimonios. d) Segundos dependientes. e) Renuncias.	Formato de Informe mensual de altas y bajas al Servicio Médico.	

FUNCION ADMINISTRACION

ACTIVIDAD	OBJETIVO	O P E R A C I O N			
		TECNICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA
			F) Defunciones g) Cambios de adscripción. 2.- Elaboración del oficio correspondiente.		



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO

Nuevo Ingreso

(Nombre completo)

DATOS PERSONALES:

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Nacionalidad: _____ Edad: _____

Estado civil: _____ Domicilio: _____

Tiempo de residir: _____ Teléfono: _____

Domicilio anterior: _____

DOCUMENTACION BASICA:

Reg. Fed. de Causantes No.: _____ Afiliación al IMSS: _____

Cédula Profesional No.: _____ Cartilla S.M.N. Matrícula: _____

Pasaporte No. y tipo: _____ Licencia (No. y tipo): _____

ESCOLARIDAD:

Primaria De 19 __ a 19 __ Escuela: _____

Domicilio: _____ Certificado: _____

Secundaria De 19 __ a 19 __ Escuela: _____

Domicilio: _____ Certificado: _____

Comercio De 19 __ a 19 __ Escuela: _____

Domicilio: _____ Certificado: _____

Vocacional o
Preparatoria De 19 ___ a 19 ___ Escuela: _____

Domicilio: _____ Certificado: _____

Profesional De 19 ___ a 19 ___ Escuela: _____

Domicilio: _____

Carrera: _____ Título: _____

Tesis: _____

Estudios de Post-grado: _____

Otros: _____

Servicio Social: _____

Idiomas: _____ Habla: _____ Traduce: _____ Escribe: _____

FACTOR FAMILIAR

Nombre del Padre: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____ Escolaridad: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Antigüedad: _____

Salario: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Por parte de quién?: _____

Nombre de la Madre: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____ Escolaridad: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Antigüedad: _____

Salario: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Por parte de quién?: _____

Hermanos

Nombre: _____

Edad: _____ Estado Civil: _____

Nombre del (a) esposo (a): _____

No. de hijos: _____ Domicilio: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Salario: _____

Antigüedad: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Quiénes están inscritos en él?: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Estado Civil: _____

Nombre del (a) esposo (a): _____

No. de hijos: _____ Domicilio: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Salario: _____

Antigüedad: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Quiénes están inscritos en él?: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Estado Civil: _____

Nombre del (a) esposo (a): _____

No. de hijos: _____ Domicilio: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Salario: _____

Antigüedad: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Quiénes están inscritos en él?: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Estado Civil: _____

Nombre del (a) esposo (a): _____

No. de hijos: _____ Domicilio: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Salario: _____

Antigüedad: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Quiénes están inscritos en él?: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Estado Civil: _____

Nombre del (a) esposo (a): _____

No. de hijos: _____ Domicilio: _____

Ocupación: _____ Empresa: _____

Puesto: _____ Salario: _____

Antigüedad: _____ Tipo de Servicio Médico: _____

Quiénes están inscritos en él?: _____

Esposo (a)

Nombre: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____

Empresa: _____

Puesto: _____ Salario: _____ Antigüedad: _____

Tipo de Servicio Médico: _____

Lugar y fecha de matrimonio: _____

Régimen conyugal: _____

Hijos

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____

Personas que viven en la casa: _____

Quiénes dependen económicamente del empleado y en qué grado?: _____

FACTOR ECONOMICO

-Vivienda-

Tipo de inmueble: Casa: _____ Departamento: _____ Condominio: _____

Propia: _____ De un familiar: _____ Hipoteca: _____ Rentada: _____

Valor aproximado: _____ Crédito hipotecario: _____

Plazo: _____ Amortización: _____ Adseudo actual: _____

-Bienes-

Posee: Casas: _____ Terrenos: _____ Condominios: _____

Ubicación: _____ Superficie: _____

Valor estimado: _____ Crédito hipotecario: _____

Plazo: _____ Amortización: _____ Adeudo actual: _____

Automóviles: _____

Marca: _____ Modelo: _____

Placas: _____ Valor estimado: _____

Otras propiedades (joyas, obras de arte, colecciones, etc.): _____

-Percepciones Mensuales-

Salario actual _____

Descuentos _____

Otros ingresos _____

T O T A L : _____

- Egresos Mensuales-

Alimentación, Vestido
y Calzado _____

Renta o amortización _____

Transportes o
Gasolina _____

Servicios:
Luz, gas, teléfono,
etc. _____

Gastos escolares _____

Servidumbre _____

Adeudos _____

Otros _____

TOTAL APROXIMADO _____

-Adeudos-

Concepto: _____ Suma: _____

Concepto: _____ Suma: _____

-Estado Financiero-

Referencias Bancarias

Cheques: _____ No. de Cuenta: _____ Banco: _____

Ahorros: _____ No. de Cuenta: _____ Banco: _____

Valores: _____ No. de Cuenta: _____ Banco: _____

Referencias Comerciales

(Tarjetas de crédito; préstamo personal; seguro de vida; seguro de automóvil)

CONCEPTO

CUENTA No.

BANCO O COMPANIA

CONCEPTO	CUENTA No.	BANCO O COMPANIA
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Dependientes económicos (Nombre, parentesco, domicilio, grado de dependencia)

FACTOR LABORAL

Empleos anteriores (Razón social, domicilio, teléfono, fecha de ingreso, cargo, - - áreas o departamentos, sueldo, jefe inmediato, motivo de la separación, fecha)

-Empleo actual-

Razón social: _____ Área: _____

Domicilio: _____ Teléfono: _____

Fecha de ingreso: _____ Puesto: _____

Sueldo mensual: _____ Jefe inmediato: _____

-Referencias Personales-

(Personas que lo conozcan, no familiares consanguíneos ni políticos)

Nombre: _____

Ocupación: _____ Teléfono: _____

Domicilio: _____

Tiempo de conocerlo: _____

Nombre: _____

Ocupación: _____ Teléfono: _____

Domicilio: _____

Tiempo de conocerlo: _____

Nombre: _____

Ocupación: _____ Teléfono: _____

Domicilio: _____

Tiempo de conocerlo: _____

MOTIVACION INSTITUCIONAL

Experiencia laboral (especificar): _____

Area a la que desea ingresar: _____

Puesto que solicita: _____

Motivo de la solicitud: _____

Conocimiento de la Institución: _____

Cómo llegó a FOGAIN: _____

Quién lo recomendó (nombre, parentesco, puesto, tiempo y modo de conocerlo) _____

Parientes en la Institución (nombre, parentesco, grado de relación familiar) _____

FACTOR SOCIAL

Lecturas (tipo, frecuencia, títulos y autores, acervo personal, etc.)

Medios masivos: (T.V., cine, radio, prensa y revistas)

Recreativo personal: (Teatro, conciertos, exposiciones, museos, etc.)

Deportes y diversos: (Asociaciones deportivas, deportes que practica)

Lugares en que los practica, frecuencia, otros pasatiempos.

Sindicatos y agrupaciones sociales.

Condiciones familiares: (Convivencia con familiares inmediatos; tipo, frecuencia, -
profundidad, etc. Convivencia con otros familiares; apreciaciones sobre su estado -
civil).

Observaciones del entrevistador

Presencia personal (Apariencia física y vestimenta; trato personal; hábitos; - - -
alcohol; cigarro; café; drogas y fármacos; etc. Capacidad de comunicación, niveles
de comprensión y resistencia a la entrevista; autoestima).



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Departamento de Planeación de Recursos Humanos

OFICINA DE RECLUTAMIENTO
Y SELECCION DE PERSONAL

FECHA: A _____ DE _____ DE 199 _____
PUESTO: _____
CLAVE: _____

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____
DESCRIPCION: _____

REQUISITOS DEL PUESTO

EDAD: _____
SEXO: _____
ESTADO CIVIL: _____
NACIONALIDAD: _____
ESCOLARIDAD: _____
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: _____
EXPERIENCIA: _____
CAPACIDAD INTELECTUAL: _____
HORARIO REQUERIDO: _____
SITUACION SOCIO-ECONOMICA: _____
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR: _____
PRESENTACION: _____

CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO

EDAD: _____
SEXO: _____
ESTADO CIVIL: _____
NACIONALIDAD: _____
ESCOLARIDAD: _____
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: _____
EXPERIENCIA: _____
CAPACIDAD INTELECTUAL: _____
HORARIO REQUERIDO: _____
SITUACION SOCIO-ECONOMICA: _____
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR: _____
PRESENTACION: _____

OBSERVACIONES

INICIACION DE LAS LABORES	SE LE DIFICULTA REALIZAR LAS LABORES QUE LE ASIGNAN.	SE LE DIFICULTA REALIZAR LAS LABORES QUE LE ASIGNAN.	SE LE DIFICULTA REALIZAR LAS LABORES QUE LE ASIGNAN.	SE LE DIFICULTA REALIZAR LAS LABORES QUE LE ASIGNAN.
VIDA PERSONAL	NO TIENE VIDA PERSONAL.	NO TIENE VIDA PERSONAL.	NO TIENE VIDA PERSONAL.	NO TIENE VIDA PERSONAL.
RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES	NO TIENE RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES.	NO TIENE RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES.	NO TIENE RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES.	NO TIENE RELACIONES FAMILIARES Y SOCIALES.
SOLVENCIA ECONOMICA	CARENCIA DE ELLO.	NO TIENE SOLVENCIA ECONOMICA.	ESTABLE.	REBIBANDEO ECONOMICO.
CAPACIDAD INTELLECTUAL	SE LE DIFICULTA REALIZAR INSTRUCCIONES SENCILLAS.	NO PUEDE RESOLVER PROBLEMAS SENCILLOS DE TRABAJO Y RUTINA.	NO PUEDE RESOLVER PROBLEMAS QUE IMPLICAN UN CIERTO GRADO DE DIFICULTAD.	NO PUEDE RESOLVER PROBLEMAS COMPLEJOS.
INICIATIVA	NO HACE ESFUERZOS EN EL TRABAJO.	NO SE SUENTA A SEGUIR INSTRUCCIONES QUE SE LE DIRIGAN.	ACEPTA BUSCAR MEJORES SOLUCIONES.	ACTIVO ABIERTO APORTANDO SOLUCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO.
DISCRECION	NO HACE BUEN USO DE LA INFORMACION DEL TRABAJO.	NO ES CAPAZ DE MANEJAR INFORMACION QUE NO IMPLIQUE A TERCEROS.	NO HACE BUEN USO DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL. HACE BUEN USO DE ELLO.	NO HACE BUEN USO DE LA INFORMACION QUE LE PROPORCIONA LA INSTITUCION.
JUICIO LOGICO	NO ES CAPAZ DE PENSAR DE ACUERDO A LA REALIDAD.	NO ES CAPAZ DE TOMAR DECISIONES QUE LE LLEVEN A JERARQUIAS.	SUS JUICIOS Y OPINIONES SON ACORDES A LA REALIDAD.	ACEPTA LA CRITICA DE LOS DEMAS. SABE ESCUCHAR Y ENTENDER.
CAPACIDAD PARA LA TOMA DE DECISION	NO TOMA DECISIONES EN FORMA REFLEXIVA.	NO ES CAPAZ DE TOMARLAS CON CRITERIO BIEN DEFINIDO.	NO PIDE OPINIONES, EVITANDO CORRER RIESGOS INUTILES.	NO EVALUA REFLEXIVAMENTE LOS VARIABLES QUE SE SUJETAN.
RESPONSABILIDAD	NO CUMPLE CON LOS COMPROMISOS DE TRABAJO ASIGNADOS.	NO CUMPLE SIEMPRE QUE SE LE ASIGNEN.	NO CUMPLE SIN SUPERVISION.	NO ASUME SUS OBLIGACIONES CON INICIATIVA Y CRITERIO.
RELACIONES INTERPERSONALES	NO TIENE RELACIONES INTERPERSONALES.	NO TIENE RELACIONES INTERPERSONALES.	NO TIENE RELACIONES INTERPERSONALES.	NO TIENE RELACIONES INTERPERSONALES.
RELACION CON LA AUTORIDAD	NO RESPETA E INDISCIPLINADO ANTE FIGURAS DE AUTORIDAD Y NORMAS INSTITUCIONALES.	NO ACEPTA LA AUTORIDAD SOLO ANTE CONTROL EXTERNO.	NO ACEPTA LA AUTORIDAD. SE SUENTA A LAS NORMAS.	NO ACEPTA LAS NORMAS Y FIGURAS DE AUTORIDAD CON ACTITUD CRITICA SIN IMPLICAR CONFLICTO.
CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN GRUPO	NO TIENE CAPACIDAD PARA DESORGANIZAR LA ESTRUCTURA DEL GRUPO LABORAL.	NO PUEDE TRABAJAR INDIVIDUALMENTE. PUEDE TRABAJAR EN GRUPO SI SE LE AYUDA.	NO SE INTEGRAR FACILMENTE A UN GRUPO DE TRABAJO.	NO PROMUEVE EL TRABAJO EN GRUPO.
LIBERTAD	NO PUEDE HACER COOPERACION. NO CUMPLE ORDENES. NO CUMPLE CONTROLES.	NO LE DIFICULTA DAR INSTRUCCIONES, PUEDE CREAR PROBLEMAS.	NO HACE CUMPLIR LAS ORDENES NI CREA PROBLEMAS. BUEN NIVEL DE CONTROL.	NO LOGRA COOPERACION CONVIGIENDO UNA ADECUADA MOTIVACION DEL PERSONAL A SU CARGO.
MINUCIOSIDAD	NO ES PRECISO EN LA REALIZACION DE SUS TAREAS.	NO ES PRECISO EN LA REALIZACION DE SUS TAREAS.	NO ES PRECISO EN SUS FUNCIONES.	NO TIENE EN CUENTA LA PRECISION EN LA REALIZACION DE SUS LABORES.
TENDENCIA A ENFERMEDADES FISICAS	NO TIENE ENFERMEDADES FISICAS.	NO TIENE ENFERMEDADES FISICAS.	NO TIENE ENFERMEDADES FISICAS.	NO TIENE ENFERMEDADES FISICAS.
NIVEL CULTURAL	NO TIENE NIVEL CULTURAL.	NO TIENE NIVEL CULTURAL.	NO TIENE NIVEL CULTURAL.	NO TIENE NIVEL CULTURAL.
NUMEROSE FUNCIONAL	NO TIENE NUMEROSE FUNCIONAL.	NO TIENE NUMEROSE FUNCIONAL.	NO TIENE NUMEROSE FUNCIONAL.	NO TIENE NUMEROSE FUNCIONAL.
EXAMEN MEDICO	NO TIENE EXAMEN MEDICO.	NO TIENE EXAMEN MEDICO.	NO TIENE EXAMEN MEDICO.	NO TIENE EXAMEN MEDICO.
CONCLUSIONES	NO TIENE LOS REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO. NO ES RECOMENDABLE SU CONTRATACION.	NO TIENE LOS REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO.	NO TIENE LOS REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO. ES UN BUEN CANDIDATO.	NO TIENE LOS REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO. ES UN CANDIDATO EXCELENTE.

NOTAS:

SI SE MARCAN EN LOS EXAMENES PSICOLOGICOS, NO SE DETERMINAN EN LA CLASIFICACION DEL SUJETO. SOLO MARCA TENDENCIAS.

ATT: TENDENCIAS

Medio ambiente físico. (Descripción de la vivienda; materiales; funcionalidad; número de habitaciones; etc. Servicios con que cuenta; mobiliario y decoración; higiene y orden; condiciones socioeconómicas del entorno; vías de comunicación; centros comerciales y recreativos).

BIBLIOGRAFIA Y HEMEROGRAFIA.

- AGUILAR FERNANDEZ, Olivia. "Proyecto para realizar Trabajo Social en el medio bancario del D:F:" Tesis 1966, ENTS-UNAM.
- ANDER-EGG, Ezequiel. "Formación para Trabajo Social". Ed. ECRD, Buenos Aires Argentina, 1975
- APODACA RANGEL, Ma. de Lourdes "El Perfil Educativo y profesional del T:S: Revista Trabajo Social Año III, No. 23 Jul-Sep, 1985, Méx, ENTS-UNAM.
- APODACA RANGEL, Ma. de Lourdes y otros. "La formación académica del Trabajador Social en México" Revista Trabajo Social No. 31, Jul-Sep 1987 México, ENTS-UNAM.
- ARIAS GALICIA, Fernando. "Administración de Recursos Humanos". Ed. LIMUSA, Méx.
- CASALET, Monica. "Alternativas metodológicas en Trabajo Social" Ed. HUMANITAS, Buenos Aires, Argentina, 1984.
- CORTEZ RODRIGUEZ, Elvira y otros. "Perfil Educativo y Profesional del Lic. en Trabajo Social". Revista Trabajo Social No. 25 Ene-Mar 1986, ENTS-UNAM.
- ENTS-UNAM. "Conclusiones del Ier. Encuentro de Escuelas de Trabajo Social". México, 1985.

- ESTRUCH, Juan y M. Angel. "Sociología de una Profesión. Los Asistentes Sociales". Ed. PENINSULA, Barcelona España, 1976.
- GARCIA CHAVEZ, Laura y "Perfil Educativo del Trabajo Social en México". Tesis ENTS-UNAM 1982.
- GARCIA SALDOR, Susana. "La Especificidad del Trabajo Social". ENTS-UNAM, 1986.
- GOMEZ CAMPO, Víctor Manuel. "Educación Superior, Mercado de trabajo y práctica profesional". Revista Educación Superior No. 45, Mex. ANUIES Enero-Mar. 1983.
- HILL, Ricardo. "El caso individual, modelos actuales de practica" Ed. HUMANITAS. Buenos Aires, Argentina, 1976.
- KADUSHIN, Alfred "La Entrevista en Trabajo Social", Ed. EXTEMPORANEOS, México, D.F., 1976.
- RICHMOND, Mary. "Caso Social Individual" Ed. HUMANITAS, Buenos Aires, Argentina,
- TORRES TORRES, Felipe "La Profesionalización y el Empirismo del Trabajo Social" Revista Trabajo Social No. 13 ENTS-UNAM
- CAVAZOS FLORES, Baltazar "Ley Federal del Trabajo" Ed. Trillas, 1989
- COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE SEGUROS "Reglamento de Trabajo para los Empleados de Instituciones de Credito y Organizaciones Auxiliares"

NACIONAL FINANCIERA, S.N.C.

FONDO DE GARANTIA Y FOMENTO
A LA INDUSTRIA MEDIANA Y PE
QUERA.

" " " "

" " " "

" " " "

" " " "

" " " "

" " " "

" " " "

" " " "

SECRETARIA DE PROGRAMACION
Y PRESUPUESTO

TERAN TRILLO, Margarita.

"Condiciones Generales de -
Trabajo" 1989.

"Guía de Prestaciones Extra-
ordinarias para los emplea-
dos sujetos a desconcentra-
ción"

"Procedimiento para el reem-
bolso de gastos médicos por
servicio no convenido con -
FISEME"

"Normas y Procedimientos de
Contratación de Personal".

"Normas y Procedimientos de
Selección de Personal".

"Normas y procedimientos de
Reclutamiento de Personal".

"Manual de Normas y Procedi-
mientos de promoción al per-
sonal".

"Manual de Normas y Procedi-
mientos para el otorgamiento
del Crédito Hipotecario al
Personal".

"Manual de Inducción para el
personal de nuevo ingreso".

"Manual de Organización y --
Funcionamiento del Comité -
de Vacancia".

"Plan Nacional de Desarrollo
1989-1994".
Mayo 1989.

"Perfil Profesional del Tra-
bajador Social del Área de
la Salud".
Revista Trabajo Social
No. 37 Ene-Mar 1989
ENTS-UNAM

- TERAN TRILLO, Margarita "Perfil Profesional del Trabajador Social del Area Empresarial".
Revista Trabajo Social No.44 Oct-Dic 1990
ENTS-UNAM.
- REYES GARCIA, Ma. del C. "Funciones de la T.S. en el medio bancario delo D.F."
Tesis Técnica
Esc. Vasco de Quiroga 1966.
- ARAMBURU LAFITTE, Ma. del "Labor del Trabajador Social dentro del Sistema Bancario"
Tesis-Memoria Técnica.
ENTS-UNAM, 1977
- PEREZ SANTIAGO, Fernando "Síntesis de la Estructura Bancaria y del Crédito".
Ed. TRILLAS, Méx. 1978.
- TELLO MACIAS, Carlos "La Nacionalización de la - Banca".
Ed. SIGLO XXI, Méx. 1984
- DE BUEN, Néstor "Los Trabajadores de Banca y Crédito",
Ed. Porrúa, Méx. 1984
- RIVERA, Rafael "Las prestaciones en los Bancos de Depósito en el D.F."
Tesis, Lic. en Admón.
FCA-UNAM, 1976.
- CORREDDOR ESNAOLA, Jaime "Retos de la banca en la etapa de modernización"
Rev. Ejecutivos de Finanzas Año XVIII, no.11, Nov.1989.
- PLIEGO VALENZUELA, Tanya "La indefinición en la Banca"
Rev. EXPANSION, AñoXXII, Vol. XXII, No. 535, Méx. D.F.
- SALINAS DE GORTARI, Carlos "Principios y Bases del proceso de Desincorporación de la Banca"
Rev. COMERCIO EXTERIOR, Oct. 1990, Vol.40 Núm 10.
BANCOMEXT, S.N.C.