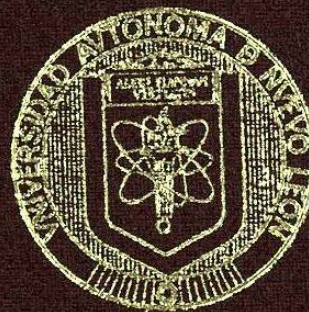


ESTANDARES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO SOCIAL DE UNA ORGANIZACION

por ANA GEMMA BARRANTES MUÑOZ

TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR AL TITULO DE

MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ESCUELA DE GRADUADOS

Monterrey, N. L., Febrero de 1984

A.G.B.M.

ESTANDARES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO SOCIAL DE UNA ORGANIZACION

TM

Z7201

FPs

1984

B3



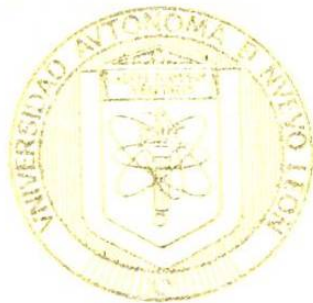
1020074052

ESTANDARES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO SOCIAL DE UNA ORGANIZACION

por ANA GEMMA BARRANTES MUNOZ

TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR AL TITULO DE

MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL

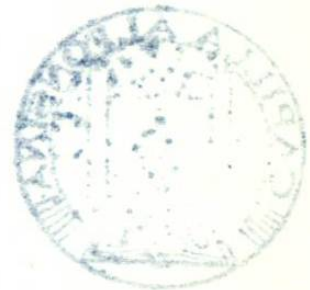


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ESCUELA DE GRADUADOS

Monterrey, N. L. Febrero de 1964



218781

M
Z 720
FKs
/



13 918

A mis padres y hermanos,
a quienes, con mi ausencia,
privé de la convivencia
que debimos disfrutar juntos,
al dedicarme a la realización
de mis estudios.

Sin su afecto y apoyo,
este trabajo de investigación
no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO:

Manifiesto mi admiración y gratitud al licenciado José María Infante, quien asesoró en detalle y con dedicación este trabajo de investigación.

Asimismo, al licenciado Patricio Pimentel por sus sugerencias, apoyo y aporte bibliográfico.

A la licenciada María Esther Casillas, quien, con desinterés, ocupó gran parte de su tiempo en la traducción de los textos necesarios.

No puedo dejar de mencionar a los profesores de la planta de maestros, quienes orientaron mi formación profesional; de igual forma a la señora Amabeli Cadena y al licenciado Daniel Yepes R., quienes, de una manera u otra, contribuyeron a la mejor realización de la presentación de este trabajo.

I N D I C E

	Página
INTRODUCCION.....	1
I. FILOSOFIA DE CUATRO GRUPOS INDUSTRIALES DE MONTERREY.....	4
GRUPO CORPORATIVO I.....	6
GRUPO CORPORATIVO II.....	11
GRUPO CORPORATIVO III.....	17
GRUPO CORPORATIVO IV.....	20
SINTESIS Y COMPARACION DE LA FILOSOFIA DE CUATRO GRUPOS INDUSTRIALES DE MONTERREY.....	25
II. TEORIAS DE LA CONDUCTA LABORAL.....	30
HUMANIZAR EL TRABAJO.....	31
UN MODELO DE MOTIVACION.....	37
TEORIAS DE LA CONDUCTA LABORAL.....	39
Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	39
Modelo de los Factores de Herzberg.....	44
Comparación de los Modelos de Maslow y Herzberg.....	49
Teorías del Equilibrio.....	50
Teoría del Incentivo.....	54
III. EVOLUCION DE LA TEORIA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA.....	60
TAYLOR Y LA ORGANIZACION CIENTIFICA DEL TRABAJO.....	61
LOS TEORICOS DE LA ORGANIZACION FORMAL.....	69
LA TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	74
LA TEORIA DE SISTEMAS.....	85
IV. LA EMPRESA EN LA CONCEPCION DE LA TEORIA DE SISTEMAS.....	93
POSTULADOS.....	95
LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA CONCEPCION-SISTEMATICA.....	100
Evolución del Concepto de Calidad de Vida en el Trabajo....	107
V. EL SISTEMA DE ESTANDARES.....	112
DEFINICION.....	113
REQUISITOS.....	114
SISTEMA DE ESTANDARES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO SOCIAL DE UNA	

	Página
ORGANIZACION.....	117
Ambiente Organizacional.....	119
Ambiente Físico y Funcional.....	124
Motivación.....	128
Relaciones Sociales.....	134
Operacionalización del Balance Social.....	137
Proceso Operativo.....	138
VI. EVOLUCION DEL BALANCE SOCIAL.....	140
AUDITORIA DE THEODORE KREPS.....	142
AUDITORIA DE BOWEN.....	145
MODERNAS VERSIONES DE AUDITORIA SOCIAL.....	146
COMPARACION DE LAS AUDITORIAS SOCIALES.....	148
CONCEPTOS Y METODOS DE AUDITORIA SOCIAL.....	152
POR QUE LAS COMPAÑIAS HAN HECHO AUDITORIAS SOCIALES.....	153
CONCLUSIONES.....	156
NOTAS BIBLIOGRAFICAS.....	159
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	161
ANEXOS.....	166

PROLOGO

Tenemos aquí la primera tesis presentada en nuestra Escuela de Graduados de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Esto supone, entonces, múltiples provocaciones y la posible concreción de variadas esperanzas que por ello mismo nunca serán satisfechas. Y yo me animo a afirmar que, en el más amplio de los sentidos, el desafío ha sido superado exitosamente.

Siendo que la tesis pertenece al área de la psicología laboral, la primera cuestión es ubicarla dentro de un campo que no siempre ha sido definido con claridad. Disciplina aplicada, muchas veces no resultó de la actividad de individuos aplicados. Lamentablemente, la forma en que a menudo hicieron uso de los principios teóricos de la psicología quienes provenían de otros campos de estudio, a veces para conseguir extender condiciones generales de alienación, hizo de la psicología laboral una ciencia sospechosa. Y aunque no siempre se encontrara al culpable, los psicólogos laborales no podían declararse inocentes. Para nuestros países del Tercer Mundo, los indicios de la evidencia culpable podían adquirir varias formas, acentuando la idea de que si no podíamos atrapar al delincuente, al menos debíamos mantenernos alejados de él.

La tesis que aquí expone Ana Gemma Barrantes Muñoz nos proporciona la posibilidad de reconciliarnos, buscando una armonía que nunca debió haberse perdido. En primer lugar, porque toda ciencia debe ser una de las formas que la humanidad utiliza para la construcción de un mundo mejor y para la transformación de la realidad en pro de ese mismo mundo. Segundo, porque un mundo mejor no puede construirse, de ninguna manera, prescindiendo del hombre. Y tercero, porque no debemos quedarnos en formulaciones vagas sino en tratar de llevar la teoría hasta sus últimas consecuencias en esa transformación.

Es evidente que la cuestión de un mundo mejor en el campo de las ciencias humanas introduce -y esto será así hasta el fin de los tiempos, cualquiera sea ese fin- la cuestión de los valores que deberán prevalecer en ese mundo: para mí, esos valores pondrán énfasis en las manifestaciones del talento y la expresión humana antes que en las cosas y su significado

por sí mismas. Un mundo donde el hombre sea la medida de todas las cosas, no en el sentido restrictivo de la génesis de procesos y conocimientos, si no en el de la finalidad última de una experiencia no alienada, una auténtica praxis. (Debo afirmar que esto no implica desconocer que no es posible ninguna ciencia sin que desplazemos al hombre como sujeto). Pero la tesis aquí expuesta, más acá de las reflexiones sobre ese mundo de expresiones de lo humano, tiene como objetivo contribuir en alguna medida a ese mundo: la felicidad de ese hombre concreto es uno de los propósitos que aquí se procuran.

Pero la tesis es, también, la obra de una alumna de la Maestría que viene aquí a decirnos, de alguna manera, esto sé. ¿Y qué es lo que sabe? ¿Cuánto de lo que sabe es un saber que fue recreado o es una simple fascinación por la palabra del Maestro? Empresa social por antonomasia, la ciencia sólo avanza por las contribuciones de sus constructores individuales: contradicción irresoluble, si es que las hay. Expresión de sí misma y expresión de los maestros que la formaron y que son el espejo en el cual se refleja, toda tesis es a la vez un trabajo intelectual conceptual, el resultado de una indagación y la afirmación de una construcción. ¿Qué debemos evaluar los maestros en una tesis?: ¿si repite lo que le dijimos?, ¿si es capaz de innovar lo que nosotros no supimos? Si va más allá del punto donde nosotros no nos atrevimos a ir? ¿Si es capaz de develar lo que nosotros no supimos, o no quisimos, o no tuvimos la audacia de hacer?

Mucho me temo que la respuesta no esté allí: más allá de ciertos requisitos formales, no es mucho lo que un maestro puede exigir a un alumno; sólo la certeza de que fue un trabajo honesto por avanzar en el camino.

Que la alumna hable por su boca.

José María Infante

Monterrey, febrero de 1984

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

Vivimos en una época de cambios en que la centralidad estriba en el conocimiento científico y técnico. Pero este aceleramiento sólo se produce en lo tecnológico, no en lo institucional. El sociólogo Ogburn destacó en 1922, la distancia que se estaba produciendo entre el desarrollo tecnológico y el social. Así, por ejemplo, la informática está avanzando a ritmo vertiginoso, pero la estructura social que la utiliza está anclada en los viejos principios de jerarquía y poder, siendo la información manejada y, muchas veces, manipulada por un mínimo de élites en su propio beneficio. La sociedad no informada -dice Nietzsche- degenera en una sociedad sometida a poderes monopolizadores de la información técnica.

El cambio social se manifiesta en la familia, la educación, los avances de la comunicación; el hombre tiene una nueva concepción de su valor; exige una organización más humana, entendiéndolo por esto una organización que le permita avanzar hacia su completa realización integral. Quiere sentirse responsable de su propio destino y de su comunidad. Ve las organizaciones como medio de satisfacer sus necesidades; desea tener poder sobre su propio trabajo, asumir responsabilidades, crecer y desarrollarse, ya que, cada vez más, necesitan un trabajo más enriquecido.

Los nuevos dirigentes se enfrentan a problemas cada vez más complejos que les surgen con mayor celeridad. En una sociedad más cultivada, más rica y más sensible, el mando se hace más difícil.

La empresa está sujeta a un proceso de concentración económica que le permita luchar con ventaja en el mercado, sometida a una tensión creciente debido, principalmente, a la disonancia que provoca en el hombre de hoy, el abismo radical entre la concepción del trabajo y su ejecución.

La crisis económica de las empresas ha originado un abandono de la calidad de vida en el trabajo, acorde con los cambios culturales, para concentrar su atención en el beneficio económico de aquéllas, que le permita sobrevivir, olvidándose, en gran parte, que la empresa está formada por un conjunto de personas diferentes cuyas características deben ser conocidas para que se adapten sus necesidades a las de la organización y vice-

versa, de tal manera que crezcan y se desarrollen juntas mediante la satisfacción de necesidades e intereses mutuos.

Ya no basta saber cuánto se gana mediante un sistema fidedigno de contabilidad, sino que hay que añadir cómo se gana desde el punto de vista de los recursos humanos que han intervenido, qué tanto la organización satisface las necesidades de los empleados, clientes, accionistas y comunidad en general.

El no tener un tipo de información que indicara las condiciones de trabajo, accidentes, ausentismo, salarios, deseos de participación, actividades sindicales y de las actitudes de los individuos hacia la empresa, hizo que naciera la necesidad de un nuevo tipo de información llamado Balance Social, que informe las características sociales de la organización, así como el Balance Económico indica las condiciones económicas.

El concepto de Balance Social, llamado también Auditoría Social, ha tenido una serie de antecedentes y repercusiones hasta llegar al concepto moderno de Auditoría Social, de igual forma que los propósitos, metodología y uso ha variado desde 1940 hasta el día de hoy.

La idea de Balance Social se propuso en una empresa de Monterrey en 1973, desarrollándose en 1978 en la misma empresa, siendo presentado a los accionistas, sin que se volviera a presentar, lo cual no tuvo consecuencia alguna, mientras que en Francia, España, Alemania y en los Estados Unidos, es obligatorio realizarlo, por Ley.

La mayoría de los investigadores de Balance Social y las empresas quienes han presentado Balance Social enfocan su atención hacia la responsabilidad de la organización con la comunidad (desarrollo urbano, contaminación, conservación de la naturaleza, oportunidad de trabajo) sin ocupar se del aspecto interno como bienestar económico, bienestar físico, educación, participación, crecimiento y desarrollo personal, logro, status, poder, autonomía, etcétera, asunto que llamó nuestra atención y sobre lo cual trabajamos en esta investigación, presentando un sistema de estándares para medir el desempeño social de una organización, teniendo cuidado de señalar teóricamente las necesidades sociales de los individuos en una

organización y determinar los estándares específicos que, desde nuestro punto de vista, miden el desempeño social interno en una organización.

Estos estándares fueron diseñados a partir de una revisión de la filosofía de cuatro grupos industriales de Monterrey: las teorías de la conducta laboral, teorías de la organización y análisis de la empresa en la concepción de la teoría de sistemas.

A partir de estos elementos diseñamos y seleccionamos cuáles indicadores miden el desempeño social interno, teniendo cuidado de señalar los requisitos mínimos de cada indicador.

Consideramos que esta investigación proporciona a los estudiosos del tema y a las organizaciones, pautas sobre los aspectos que se pueden medir, cómo y por qué presentar un Balance Social, junto con la forma de medir de una manera objetiva dicho desempeño social.

A pesar de que estamos en época de crisis económica, cada vez más, las organizaciones se dan cuenta de la urgente necesidad de medir hasta qué grado están cumpliendo socialmente y en qué medida se acercan al nivel de desempeño establecido en su filosofía.