

---

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

**UNIDAD IZTAPALAPA**

**DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

*El efecto de la globalización en la actitud, conocimiento y sentimiento en el  
ámbito laboral*

**SEMINARIO DE TITULACION**

ASESOR:

**Miguel Angel Rosado Chauvet**



QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

PRESENTAN:

**Carlos Castillo Trejo  
Norma Angélica Ibáñez Aguilar  
Cesar Galoab Ortíz Domínguez  
José Manuel Rosell Morales**

### A MIS PADRES:

Por el apoyo que me han brindado,  
en todo momento de mucho cansancio  
y por el entusiasmo compartido  
entre ustedes y yo.

### **Norma Angélica Ibañez Aguilar**

A todos y cada uno de los seres  
que, habitan gran parte de mí corazón.

A todos y cada uno de los actos pasados  
que, formar parte de lo que soy.

A todo esfuerzo cotidiano  
que, efimero recorre mí presente.

A todo ente, acto y esfuerzo  
que, irremediamente viviré.

### **José Manuel Rosell Morales**

Gracias a la UAM, Profesores y Amigos  
por habernos permitido conocerlos  
y ser, cómplices en una de las muy  
pocas labores dignas aún presente en este  
país “La educación.”

De manera muy especial un reconocimiento  
a la persona que, con su esfuerzo, tiempo  
conocimiento y dedicación hizo posible la  
realización del presente trabajo.  
Al profesor Miguel A. Rosado Chauvet.

La única victoria sustancial,  
Que necesitamos hoy para,  
Llegar a mañana es no resignarnos  
Y pensar que nuestra prioridad  
Absoluta es el ser Humano.

José Saramago

# INDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1 Antecedentes	
1.1 Filosofía Liberal	3
1.2 Liberalismo Económico	5
1.3 Positivismo	6
1.4 Pragmatismo	9
1.5 Panorama Internacional	10
1.6 Neoliberalismo	13
1.7 Globalización	15
Capítulo 2 Dinámica organizacional en el mundo	
2.1 Estructura	20
2.2 Formas de comportamiento organizacional	29
2.3 Desarrollo Organizacional	39
Capítulo 3 Condiciones para la organización en México	
3.1 La inserción de la organización mexicana en el ámbito mundial	47
3.2 El actual ambiente laboral en México	53
Capítulo 4 Banamex-Accival	
4.1 Antecedentes	59
4.2 Antecedentes Banamex	62
4.3 Departamento de cobranza	67
4.4 Subdirección de cobranza	71
4.6 Proceso de cobranza	74
4.7 El sistema de calidad en la subdirección de cobranza de Banamex-Accival	75
4.8 Integración de recursos humanos de la subdirección de cobranza	80
4.9 Desarrollo profesional y laboral	80
4.10 Programa de capacitación	85
4.12 Detección de necesidades de capacitación	86

## Capítulo 5 Análisis estadístico

5.1 Justificación	89
5.2 Planteamiento del problema	89
5.3 Hipótesis	90
5.4 Metodología	91
5.4 resultados	92

CONCLUSIONES	99
--------------	----

## BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCION

El trabajo que a continuación se presenta trata de mostrar una conclusión veraz y sólida sobre el conocimiento y efectos que tiene éste, sobre el sentimiento y la actitud que la clase trabajadora de México percibe a cerca del fenómeno económico social llamado globalización.

Se comenzará a comentar a cerca de los antecedentes que originaron esta evolución hacia lo que hoy se conoce como globalización, se hablara sobre lo que se conoció como una nueva filosofía liberal que permitió a una nueva clase social ascender a tomar el control de la sociedad, con el fin de entrar en una nueva dinámica económico social de producción. Bajo este contexto se mencionará el Liberalismo económico, como una teoría fundamental para sentar las bases del nuevo modelo.

Se mencionara el positivismo como una filosofía que comenzó a consolidar las ideas liberales de la nueva clase social reinante en el mundo llamada Burguesía; Así mismo dentro del nuevo panorama internacional ya reinante se comentará a cerca de las nuevas teorías que se fueron desarrollando paralelamente al nuevo contexto social como lo fueron el neoliberalismo y nuestro tema principal la globalización.

Se pretende mostrar como se ha ido desarrollando la organización dentro de estas nuevas estructuras económico sociales, la dinámica que se ha ejercido sobre ella, cuales han sido sus formas de comportamiento y como se ha enfrentado en los diferentes periodos de transición.

Se podrá observar como han sido las condiciones de la organización en México. Antes de las reformas instauradas por el gobierno de Miguel de la Madrid Hurtado, los gobiernos postrevolucionarios habían concedido una serie de prerrogativas a las organizaciones nacionales, (especialmente la industria nacional), que pretendieron consolidar el desarrollo productivo de estas organizaciones, sin embargo el cometido

nunca tuvo resultados sobresalientes. Con la llegada de Miguel la Madrid Hurtado y las tendencias económico sociales internacionales existentes, las concesiones para las organizaciones en México terminaron y así la obligación de que éstas, se involucraran bajo un nuevo contexto internacional de competitividad y globalización.

Se mostrará los antecedentes que han hecho que el sector financiero tenga una mayor relevancia bajo el nuevo contexto internacional, su importancia en lo que corresponde al otorgamiento de créditos a las empresas bajo el concepto de financiamiento; lo anterior en función de crear en las organizaciones un ambiente de productividad y desarrollo. Se observara la estructura de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX ACCIVAL** y las modificaciones que ha tenido ésta, para poder enfrentar las nuevas tendencias existentes en el mercado nacional financiero, el modelo organizacional que tiene la empresa y como bajo éste, pretende tener un desarrollo profesional sobresaliente y constante.

Por último se realizará un análisis estadístico para llegar a resultados que nos muestren en forma clara y veraz las tendencias sobre el conocimiento, los sentimientos y las actitudes que la clase trabajadora de México tiene en lo referente al fenómeno económico social llamado globalización. Se pretende llegar a una conclusión que nos permita tener una visión clara, acerca del ambiente laboral que existe en México en función de la inserción de las organizaciones mexicanas al nuevo contexto internacional. Los recursos humanos en México deben estar consientes de los efectos que la globalización puede tener en ellos; en su persona, en su trabajo, en su sociedad, en su economía y en su filosofía cultural. Se debe esperar siempre un cambio y para ello, tenemos que estar preparados.

## CAPITULO 1

### ANTECEDENTES

#### 1.1 FILOSOFÍA LIBERAL

La ilustración se consolida como una filosofía de la burguesía, debido a que se enfoca al progreso mediante el esfuerzo y el trabajo, “ Los ilustrados se constituyen como un ejercito en lucha contra todos los perjuicios: la verdad no tiene otra fuente que no sea la razón humana”<sup>1</sup> debido a que este pensamiento filosófico se articula como un movimiento pedagógico y político, la ilustración es un movimiento que, abarca la enciclopedia francesa y el materialismo ilustrado, entre los grandes pensadores de esta manifestación filosófica encontramos a Voltaire (Los principios del ateísmo), Rousseau (La pedagogía, el hombre y la socialización) y Montesquieu (El Estado de derecho), así mismo la ilustración llega a Inglaterra, Alemania e Italia, erigiéndose como una filosofía hegemónica en el siglo XVIII en toda Europa.

En Europa y sus colonias la iglesia se había constituido para la burguesía en el gran obstáculo, debido a que ella poseía el control sobre la mayoría de las tierras productivas, y si bien es cierto por la importancia que, cobra el capital financiero ya a estas alturas las monarquías comenzaban a ceder terreno económico a los burgueses, el pensamiento teológico frenaba la implementación de la concepción capitalista del mundo, entonces, la ilustración brinda la posibilidad filosófica del ateísmo, por la gran aceptación de estas ideas se constituye como la contraparte de la religión desde el punto de vista ideológico.

El ateísmo así mismo propone una educación laica con base a la ciencia y la ciencia se establece para el capitalismo como la principal herramienta en pos de la tecnificación, que dota a la humanidad de progreso, convirtiéndose el progreso en un descubrir constante la realidad para modificarla, es decir; al conocimiento se le dota de un

---

<sup>1</sup> Reale Giovanni, Antiseri Dario. Pagina 563

método para hacer descubrimientos que, sean utilizados por el modo de producción capitalista, en este sentido la producción de bienes para el consumo va encontrando en gran parte del conocimiento científico una alternativa de renovación, ahora conocida como innovación productiva, de esta manera se ha consolidado con el paso de los tiempos vía ciencia la industrialización.

Los cambios en la concepción filosófica modifican las relaciones de poder político, haciendo necesarias nuevas formas de gobiernos, si bien es cierto la idea de Estado esta consolidada desde el imperio romano, el Estado capitalista como hoy lo visualizamos surge a partir de la revolución francesa inspirada en la ilustración, dicho Estado deberá constituirse como liberal y democrático y es desde sus inicios el garante de las relaciones sociales de producción, con base al <espíritu de las leyes> de Montesquieu y que, han dotado a las relaciones entre los individuos un principio de igualdad y libertad, promoviendo una desconcentración del poder político que se encontraba en manos del monarca y que en el nuevo Estado se manifiesta en la división de poderes, esta perspectiva permitirá al capitalismo crear las leyes, vigilarlas y ejecutarlas para bien del sistema productivo.

La libertad y la igualdad (Doctrina de los derechos del hombre y del ciudadano)<sup>2</sup> dentro del sistema capitalista esta limitada por las necesidades y las pertenencias respectivamente, debido a las relaciones sociales de producción, es decir si bien es cierto los trabajadores tendrán la libertad de laborar en la organización que mejor responda a sus expectativas también es cierto que, los requerimientos de vida les obligan a no abandonar su trabajo en varias ocasiones para buscar otro mejor, debido a que, el trabajo se ha constituido como lo establece Marx en una mercancía más del capitalismo. Por lo que respecta al principio de igualdad, la ley responde a los intereses de los dueños de los medios de producción y cuando una ley se conforma como una barrera para la producción, esta es desechada por el congreso, de la misma manera cuando se hace necesario crear una nueva ley para fomentar el desarrollo del capitalismo se turna al congreso para ser votada, por lo tanto el principio de justicia

---

<sup>2</sup> Asamblea constituyente francesa en 1789.

erigido con base a la igualdad y libertad, se ve limitada por las necesidades del sistema productivo.

La óptica de Estado se manifiesta ahora por territorio, población y gobierno con raras excepciones, denominándose Estados nacionales, estos a su vez promovieron por un largo periodo de tiempo el nacionalismo para salvaguardar los intereses de la producción capitalista, dentro de la cual a las organizaciones se les dota también de nacionalidad, la nacionalidad para las organizaciones permite la producción dentro de un Estado limitado exclusivamente por las fronteras y cuando una nación no cuenta con determinada producción esta se ve en posibilidades de comercialización con el exterior, debemos manifestar que, un Estado además de sus tres características ya mencionadas se consolidan por su sociedad y una base de legitimidad adquirida por su historia, tradiciones, ideología y cultura.

## 1.2 LIBERALISMO ECONÓMICO

El *laissez faire* y *laissez pase* dentro del campo económico permitió “La libertad en el trabajo, libertad de comercio, libertad de competencia; en una palabra, la libertad en todos los ordenes de la vida”<sup>3</sup> la idea del libre mercado esta constituida por las leyes de la oferta y demanda, las que, permitirán regular las relaciones comerciales entre los individuos, debido a la manifestación de la mano invisible de A. Smith.

Las ideas de Smith promovieron la libre competencia para buscar consolidarse dentro de los mercados, de la misma manera, el Estado debería limitar su intervención en las relaciones comerciales, y sólo promover la justicia interna mediante la aplicación de la ley, deberá proveer a los nacionales protección externa, con la creación de ejércitos vigilantes de las fronteras, deberá establecer mecanismos para educar a la población y realizar las obras de infraestructura que garanticen el accionar del modelo productivo

---

<sup>3</sup> Torres Gaytán Ricardo pag 69

Para el liberalismo el trabajo se constituyó como el motor generador de la riqueza, debido a la producción de mercancías y la comercialización de estas, buscando la comercialización en el exterior ya que se permitían las ventajas absolutas y comparativas entre las naciones, es decir los países como los individuos se especializan en algún producto determinado, sea esta por la capacidad de sus pobladores o por las características de la tierra, de esta manera el comercio entre las naciones se produjo mediante principios científicos y sistemas organizativos (para esas fechas no existían principios de administración, no obstante se implementa ya modelos administrativos utilizados en la actualidad).

Para el liberalismo económico el engrane principal de la maquinaria lo constituía un sistema monetario, implicando ya mecanismos financieros generador de valores económicos con base al valor de los bienes producidos por la industria. El libre intercambio o liberalismo, se consolidó principalmente en Inglaterra, generando una revolución política y social sustentada por la tecnificación industrial, propiciando un enorme desarrollo económico y financiero. Inglaterra sustentó estos principios durante el siglo XIX conformándose como una potencia económica y comercial hasta principios del siglo XX que disminuye su poderío al estallar la primera guerra mundial.

### **1.3 POSITIVISMO**

La concepción filosófica que ha posibilitado mencionada transformación es el positivismo de Augusto Comte surgida a mediados del siglo XIX mediante esta propuesta de pensamiento se busca organizar y jerarquizar el conocimiento, a la par se da manifiesta la inquietud de una reforma social bajo el siguiente principio “la actitud positiva del hombre es el resultado de desarrollo histórico, La humanidad avanza, progresa. Transformación tal es la ley del progreso, que rige tanto en el dominio de la

teoría como los hechos de la vida en general ‘Erigiendo así la noción del progreso en dogma verdaderamente fundamental de la sabiduría humana, sea práctica o teórica.’”<sup>4</sup>

Comte establece la ley de los tres estados entrañados en la historicidad de la humanidad, el primer estado es el teológico, el segundo estado es el metafísico y el tercer estado es el positivo, al cual sólo se puede arribar mediante el progreso, la concepción del progreso, entendida, por la evolución de las sociedades, sustentadas estas en el último estadio comtiano por la industrialización.

La idea de progreso en la actualidad ha sido la justificación del comportamiento de las naciones y las organizaciones la han adoptado para implementar la tecnificación creciente y la efficientización productiva, es decir, las empresas requieren sistemas y procesos que garanticen el progreso industrial. Los individuos como parte de las organizaciones y del modo de producción han sido inducidos en mecanismos de competencia que persiguen el progreso y el reconocimiento social.

La industrialización es en si misma es una posibilidad de progreso incluso Comte determina a la industria como una posibilidad social de progreso, al establecer “la vida industrial crea clases vinculadas entre sí de manera imperfecta, por que falta un impulso que las coordine. La ley del progreso enseña que éste es el problema principal de la civilización moderna.”<sup>5</sup> en este sentido existe dentro de las organizaciones la posibilidad de integración social que buscará el desarrollo individual y de la colectividad solo acariciado con la posibilidad de transformación, el discurso de la modernidad actual retoma esta idea de cambio mediante los procesos productivos, el cambio que permitirá el progreso en las diferentes capas sociales.

De la misma manera Comte establece que la única posibilidad de conocimiento es, el empirismo, es decir; la realidad sólo puede ser concebida mediante los sentidos y estos a su vez se manifiestan en el contacto con la realidad, el empirismo comtiano ha permitido que, concepciones de revolución social ideológicas (el socialismo y

<sup>4</sup> Francisco Larrollo pag. XXXVI

comunismo aunque algunas naciones hoy en día se resistan a enterrarlo en el pasado) hallan sido abandonadas en el camino, para contextualizar e implementar una visión concreta del mundo apegada a una supuesta realidad palpable con la experiencia, no obstante en la actualidad se han creado las realidades virtuales, negando así la posibilidad de lo empírico, gestándose una ideología del empirismo, dichas realidades virtuales no han podido explicar, las causas de pobreza extrema en ciertas capas sociales, responder a realidades tan sólo con indicadores macroeconómicos se ha constituido en un principio ideológico.

Es entonces cuando el empirismo otorga al ser humano un materialismo sustentado hoy, por los bienes materiales, expresados en una acumulación de riquezas necesarias para el consumo, de esta manera las sociedades buscan satisfacer sus necesidades mediante el consumismo y su bienestar en la acumulación, otorgándole una lógica al sistema productivo y da una razón a la industrialización, dicha lógica ha promovido la reorganización social con base a la industrialización y al progreso en forma de superación, y la superación como la pertenencia de bienes y/o servicios que dotan al individuo de status social.

Los actos humanos y organizacionales encuentran un punto de incidencia, en la posibilidad de crecimiento materializado en los bienes y servicios, capaces de ser poseídos por los sujetos integrantes de la estructura social y estos son regidos actualmente por el grado de consumo, es decir: Todo lo producido, las relaciones sociales, actos y hasta sentimientos son vistos como mercancía.

---

<sup>5</sup> Idem

## 1.4 PRAGMATISMO

La concepción empirista fundamenta la posibilidad pragmática de la interpretación de la realidad “El decreto comteano de que la ciencia sólo tiene sentido al ser aplicada, o sea que la filosofía es algo que el hombre necesita para vivir mejor, para impulsar la civilización, es un saber practico..... la ciencia es en este sentido, un instrumento, pero no se reduce a una simple función intelectual.”<sup>6</sup>La aplicación de la ciencia ha permitido el desarrollo insospechado en todos los campos de conocimiento en el siglo XX y muy especialmente se ha manifestado en los enormes avances tecnológicos.

Quizá por ello los estados Unidos han sido el país que, encontró el máximo desarrollo de la tecnificación, ya incluso en los albores y hasta la finalización del siglo pasado, por lo tanto no es gratuito que, es en Estados Unidos donde emana el pragmatismo, constituyéndose como una sociedad altamente pragmática, dirigida hacia la producción industrial. W. Stark dice “El pragmatismo debe su origen a que la filosofía la hacen los profesores a la vez que las universidades están controladas o regidas en función de la sociedad industrial.”<sup>7</sup>

El pensamiento pragmático es la búsqueda de aplicación del conocimiento científico, de la misma manera asigna al ser humano una racionalidad con base a sus actos, en este momento no existe nada más racional que, la aplicación de la racionalidad en los procesos industriales o mejor dicho, la producción requiere de procesos netamente racionales capaces de ser aplicados en las organizaciones para la producción de bienes y servicios con fundamentos netamente competitivos, que doten a cualquier ser, institución, organización y nación una ventaja competitiva en la pugna por los mercados internos y externos.

---

<sup>6</sup> Sanders Peirce Charles, pag.22

<sup>7</sup> Ibidem

Sin embargo, el ser se enjuicia por sus actos y se limita en el materialismo y toda acción humana encuentra sentido tan solo en los beneficios físicos obtenidos, el ente humano se convierte en un instrumento tácito de la producción y para la producción, desprendiéndolo de la ideología que no encuentra legitimidad en este comportamiento por la falta de reconocimiento social.

El pensamiento administrativo a partir de siglo pasado al menos se impregnó del sentimiento pragmático y en los últimos quince años dentro de las organizaciones, se ha manifestado en su máxima expresión, creándose sistemas y modelos netamente eficientistas, buscando aceleración en la producción y la disminución de los costos.

Dentro de la lógica eficientista, se pretende a los individuos más aptos para los puestos dentro de la organización, los resultados se convierten en una necesidad de permanencia organizacional, considerando que, si los resultados no se dan, la industria y la organización tiende a desaparecer, en el caso de los individuos a ser despedidos.

De hecho la competencia implica una lucha por demostrar al sujeto más apto capaz de permanecer dentro de la sociedad productiva, por lo que, el esquema productivo esta basado en normas competitivas, dando origen una dinámica organizacional acelerada que justifique los mecanismos de actualización en todos los campos, considerando, el profesional, científico, tecnológico y social. Entonces no es gratuito escuchar temas en el actual discurso social, de calidad, de capacitación, de desarrollo organizacional, planeación estratégica, de control de gestión, de eficacia y eficiencia, modernización de la planta productiva.

## **1.5 PANORAMA INTERNACIONAL**

La competencia entre bloques socialista y capitalista al finalizar la 2ª. Guerra mundial por poco más de cuatro décadas se instauró una economía bélica, estableciendo una

industria formada especialmente a la investigación, fabricación y venta de equipo armamentista, siendo una mercancía consumida en su primer momento por los países del centro o desarrollados, en pos de mantener una hegemonía capitalista y/o socialista, el armamento al pasar a ser obsoleto se vende a los países de la periferia o subdesarrollados como sustento de una economía de guerra, incluso el desarrollo administrativo de la industria bélica posibilitó la utilización de los modelos administrativos en diversas áreas productivas, bajo tal principio económico se mantuvo gran auge, has que, a finales de la décadas de los 80as. La extinta URSS no puede sostener la carrera armamentista brinda la oportunidad de que, el capitalismo se fortalezca con una vieja fórmula, liberalismo económico (Neoliberalismo).

La década de los ochentas en Inglaterra, Estados Unidos y Japón con el arribo al poder de presidentes provenientes de la oligarquía productiva y para la para el desarrollo de la iniciativa privada marca el inicio de una transformación cultural, económica, social y científica en el planeta, inspirada en una concepción empirista de la realidad, que incide y afecta directamente la organización mundial, las nuevas concepciones que intentan explicar la realidad han sido inspiradas, en el pragmatismo, positivismo y liberalismo económico, gestándose una universalidad que intenta resolver las diferencias ideológicas.

Este esquema internacional se ha basado directamente en la producción de bienes y servicios motivando una competencia encarnada por los mercados, si, bien es cierto estos se han regionalizado, la tendencia es eliminar las fronteras políticas, sociales, culturales, ideológicas y económicas bajo normas de competencia, la “concepción de la sociedad y la política parecen haber cedido su lugar a una convergencia global donde la historia concluye y todos los gatos se vuelven pardos.”<sup>8</sup> bajo el supuesto de la “igualdad”.

---

<sup>8</sup> Cordera Campos Rolando, La jornada, artículo “Don Adolfo”, año diecisiete número 5771, domingo 24 de abril del 2000, pag.12

La pugna por los mercados ha generado por necesidad del sistema el crecimiento desproporcionado de pocas empresas consolidadas como monopolios y oligopolios, a su vez las medianas y pequeñas empresas han requerido consolidar uniones estratégicas, ya sea con grandes consorcios nacionales y/o internacionales o bien tenderán a la desaparición, considerando que, el objetivo es la conquista de los mercados internos y externos demandantes de los bienes y servicios terminados, producidos por dichas empresas.

El principio de competencia imperante requiere de las empresas sistemas y procesos productivos garantes de la existencia, consolidación y mantenimiento de la industria y esta a su vez, propicia el aumento de las ganancias y la concentración de capitales por la necesidad de ahorro e inversión,

Al mismo tiempo la competencia ha engendrado la eficientización productiva, que incide directamente en los costos de producción y el empleo, lo que obliga a las organizaciones modificar constantemente sus medios de producción con base a la tecnificación, también denominada “modernización de la planta productiva.”

Hoy como nunca la productividad es el detonante del comportamiento social inspirado en las ventajas competitivas, gestándose un proceder organizacional tendiente a la modificación constante de los procesos productivos para lograr establecer las economías a gran escala, limitándose la regulación de los mercados protegidos por los Estados nacionales.

Así mismo se han modificado las fuentes de desarrollo industrial, que habían logrado gran éxito a partir de la finalización de la crisis financiera de 1929, que han constituido el pensamiento tradicional de las organizaciones, al mismo tiempo las relaciones sociales de producción se han modificado en la superestructura de cada una de las naciones que conforman el concierto internacional, mediante tres ejes regionales (regionalización de los mercados), constituidos por la Comunidad Económica Europea (C.C.E.), la Cuenca del Pacífico y el Tratado de Libre Comercio (T.L.C.).

Dichos acuerdos han transformado aceleradamente las relaciones económicas, políticas, sociales, culturales y jurídicas internas de cada uno de los Estados que se han incorporado a la nueva dinámica internacional, pretendiendo un desarrollo potenciado en la tecnificación para acrecentar las capacidades en la planta productiva.

## **1.6 NEOLIBERALISMO**

A mediados de la década de los años ochenta en el siglo veinte se inicia una nueva organización mundial, dejando atrás la concepción bipolar (capitalismo socialismo), modificando las estructuras sociales en la Europa occidental, mientras tanto Estados Unidos ve acrecentado su control político, económico y comercial dentro del concierto internacional, la disminución del poderío de la extinta URSS ahora Rusia, quien mantenía una hegemonía entre los países del bloque socialista, ha visto desmoronarse gradualmente su zona de influencia a favor de Estados Unidos.

Bajo un nuevo modelo de producción fundamentado en el neoliberalismo, el capitalismo en Inglaterra y Estados Unidos, modifica la organización económica y social con el adelgazamiento del Estado (reprivatización de empresas estatales), generando una mayor participación del sector privado en la economía nacional, imitándose este principio por el resto de los gobiernos capitalistas e incluso los gobiernos socialistas que, a partir de finales de la década de los 80as en el siglo XX se incorporan a la nueva dinámica internacional.

Con la caída del Muro de Berlín, la desaparición de la Unión de Repúblicas Soviéticas Socialistas (URSS) se restablece una dinámica internacional de competencia con distintos actores pero con los mismos intereses, para Samir Amin el nuevo centro del sistema capitalista mundial los forman Europa Occidental, América del Norte y Japón (Algunos otros Estados como Australia, Nueva Zelanda e Israel) y la zona de

subdesarrollo lo conforman América Latina, Las Antillas, África y Asia no comunista, se promueve el lema imitar al occidente por ser el mejor de los modelos económicos, bajo la utopía liberal de la receta milagrosa; libre mercado más democracia.

La receta milagrosa propone la menor participación del estado en la actividad económica y la transformación de la política con base a la denominada democracia, buscando regular las relaciones económicas y comerciales con las leyes del mercado, en condiciones poco competitivas, así mismo se ha buscado la libre competencia entre las empresas nacionales, multinacionales y transnacionales, dando apertura de las fronteras de cada uno de los Estados al comercio del exterior y a las inversiones extranjeras, emanando un mayor control por parte de las empresas más poderosas en los mercados nacionales e internacionales.

La organización deberá operar bajo estas condiciones políticas y económicas, sabiendo de antemano que es necesario por las condiciones de la dinámica productiva, una amplia gama de técnicas y procesos productivos que, permitan el desarrollo de los objetivos Organizacionales establecidos.

Ahora bien la organización en la actualidad busca la maximización de los recursos y la promoción del consumo, para estos fines los mercados en un primer momento se regionalizaron y posteriormente se intenta la idea de globalización de mercados, todo el proceso de producción dentro de las organizaciones para poder responder a la dinámica del mundo utilizando los avances tecnológicos y científicos.

Así mismo la competencia por los mercados ha diversificado sobre manera la producción de bienes y servicios, incluso bienes y servicios que tradicionalmente no tenían un costo monetario, en la actualidad se han comercializado ampliamente, y las actividades como la política y la religión han utilizado en los últimos años principios netamente administrativos de eficientización.

## 1.7 LA GLOBALIZACIÓN

La idea de una Europa unida es el primer intento de regionalización o integración de mercados, incitando la liberación comercial, con el establecimiento de una autoridad internacional con poderes especiales, cediendo los estados gran parte de su soberanía, los objetivos primordiales han sido la creación de una zona de libre comercio con base a la unión aduanera. La unión europea ha promovido el establecimiento de un mercado único unificador de las políticas económicas de los estados que la constituyen, eliminando los derechos arancelarios mediante el establecimiento de tarifas aduaneras comunes para facilitar la libre circulación de personas, productos terminados (mercancías), materias primas, energéticos, bienes y servicios, capitales e inversiones, además de instaurar políticas agrarias y de transporte, buscando remediar los desequilibrios en la balanza comercial y la creación de un Banco Europeo Industrial.

Un intento adicional de regionalización ha sido la Cuenca del Pacífico, consolidada como respuesta a las condiciones imperantes al finalizar la segunda guerra mundial, buscando necesariamente la cooperación entre las naciones orientales para fortalecer sus mercados regionales hasta consolidar una zona comercial conocida como la región de los tigres asiáticos, esta zona de influencia ha crecido hasta Canadá, Estados Unidos, México y algunos países latinoamericanos que colindan con el océano pacífico, en la actualidad el país más importante económicamente hablando es Japón, en el cual inciden los mecanismos para regular la economía y las relaciones comerciales de los países asiáticos, siendo mercados estratégicos Canadá, Estados Unidos y México.

Estos eventos son característicos de nuevo proceso económico de la expansión del mercado, al proceso de regionalización se le aúna un proceso de globalización que pudiese ser una contradicción para la regionalización y conformación de bloques comerciales, sin embargo la propia dinámica del sistema de producción capitalista ha

generado grandes contradicciones intrínsecas al sistema, debido a una incorporación de manera gradual.

Otra región conformada en los últimos años ha sido el Tratado de Libre Comercio de América del Norte, siendo Estados Unidos el promotor universal de la hegemonía de capitales, América Latina un enorme mercado potencial y México la puerta de entrada a este mercado, esta región (TLC) se convierte en un punto de suma importancia estratégica económico - político para los intereses de Estados Unidos. Es este el factor más importante que, posibilita la conformación del TLC, sin embargo la consolidación de una región económica depende de la homogeneización de las economías de los estados firmantes.

El intento por modificar las condiciones para garantizar la implementación del nuevo concepto productivo, ha enfrentado a problemas políticos, económicos, sociales culturales e ideológicos, de la misma manera las empresas nacionales han tenido que reestructurar su operatividad buscando, la renovación y la modernización.

Dentro del proceso de modernización se manifiestan los siguientes objetivos:

- Control comercial: Las naciones económicamente más poderosas en el concierto internacional determinarán las formas y mecanismos comerciales, que deberán las naciones desarrolladas y subdesarrolladas acatar, bajo el esquema de controles impuestos por el Fondo Monetario Internacional.
- Se busca una competitividad: La promoción de una competitividad internacional desigual, debido al grado de tecnificación de las naciones desarrolladas y la incipiente tecnología de los países subdesarrollados.
- Acceso a los mercados: La creación de mercados regionales y la apertura de las fronteras nacionales, buscando el consumismo internacional,

siendo los países que, encabezan dichas regiones los únicos beneficiados con la implementación de los cambios en los distintos campos productivos

- Incorporación constante de nueva tecnología: La tecnología como una mercancía y como un medio de producción, al dejar de tener vigencia se comercializa a las naciones en vías de desarrollo, como una manera de fomentar la dependencia tecnológica y científica
- Atracción de nuevas inversiones: El sector financiero como el campo económico más importante dentro de las naciones, modificando las normas jurídicas para brindar condiciones legales y de estabilidad social al capital especulativo internacional.
- Crear condiciones para los mercados: Promoviéndose la competencia entre las empresas para abrir las fronteras a las economías e inversiones extranjeras.
- Las leyes del mercado se dan en condiciones no competitivas: en la Comunidad Económica Europea hay diferencias económicas de 6 a 1 entre el país más rico y el país más pobre, entre Estados Unidos y América Latina la brecha es aún mayor en proporción de 15 a 1.

Es importante resaltar que el TLC, CEE y Cuenca del Pacífico, se da entre naciones con amplias relaciones comerciales, como ejemplo; Estados es el primer socio comercial entre México y México es el tercer socio comercial con Estados Unidos después de Canadá y Japón, por lo que respecta a México y Canadá, en los últimos años han modificado sus relaciones comerciales en energéticos y productos agrícolas, en otros sectores se ha ido aumentando.

Existe una confusión generalizada entre diferentes conceptos globalización, neoliberalismo, positivismo y pragmatismo en la actualidad, no obstante podemos decir que, estos cuatro elementos se han complementado para establecer una nueva dinámica de producción, desde nuestra muy particular óptica la idea de una globalización tiene sus inicios en la conformación de bloques políticos y comerciales a finales de la segunda guerra mundial, considerando a dos como los bloques económicos y políticos, sean estos el bloque socialista y bloque capitalista, cada uno de estos con una base utópica de integración en polos de desarrollo.

De la misma manera los sueños integracionistas son más antiguos de lo pensado por la humanidad es decir, esta concepción del mundo no es nueva, ya que por lo que respecta a Europa el imperio romano integra de tal manera a esta región que no se manifiesta como Europa sino como el Imperio romano, en América el sueño Bolivariano ha sido un sueño de integración americana mejor dicho latinoamericana y la conformación de organismos supranacionales como la O.E.A. o la O.N.U tienen sus orígenes en dicho principios de integración estas intenciones de integración se han encontrado con las siguientes barreras:

- Barreras psicológicas: El comportamiento entre los individuos es diametralmente opuesta de nación a nación.
- Barreras Ideológicas: Las formas de concepción de la realidad difícilmente pueden homogenizarse.
- Barreras lingüísticas: Incluso entre regiones que, hablen el mismo lenguaje existen diferencias semánticas que, impiden una comunicación veraz.
- Barreras culturales: Las raíces históricas se han constituido en la principal resistencia a la implementación de la globalización y aunque,

aparentemente con ciertos mecanismos se ha logrado limitar este problema, existen grupos reacios a la aceptación de un mundo globalizado.

- Barreras políticas: Mientras exista la idea de estados nacionales el principal obstáculo a vencer será el de la soberanía, si bien esta se ha visto limitada, por las condiciones económicas y financieras, los grupos contrarios al principio globalizador, apelarán a la autodeterminación de los pueblos, en buscar por medios democráticos la manera de autogobernarse.
- Barreras económicas: Las diferencias en el desarrollo económico impedirá la competencia en condiciones de justicia social, generando la inconformidad en ciertos sectores de las diferentes poblaciones menos desarrolladas.

Las concepciones filosóficas que pudieron haber dado origen a la pretendida unificación se han encontrado de manera tal que no serán fáciles de reconciliar, desde mediados del siglo pasado hasta la fecha existe una profunda lucha entre el pensamiento positivista de A. Comte y la concepción ideológica del mundo de Carlos Marx.

La pugna entre estas dos corrientes de pensamiento ha sido tal que, degeneró en la denominada guerra fría la cual duró poco menos de 50 años y a la victoria de uno de los bloques se instaura en el mundo la concepción del mundo mantenida por el bloque ganador, por lo tanto la utopía de la globalización instaurada en el mundo es desde la concepción del capitalismo la misma que ha subordinado las concepciones filosóficas de A. Comte<sup>9</sup> y el pensamiento económico de Adán Smith.

---

<sup>9</sup> El pensamiento de Comte ha sustentado la concepción pragmática del mundo, debido a la justificación de la filosofía del positivismo lógico que ha permitido la interpretación de la realidad del mundo actual bajo el pensamiento filosofía de Popper y Kunh

## **CAPÍTULO 2**

### **DINÁMICA ORGANIZACIONAL EN EL MUNDO**

Es impensable contextualizar a las organizaciones dentro de una realidad aparte de la dinámica nacional e internacional vigente, debido a que, la producción de bienes y servicios es el medio por el cual las empresas pueden lograr sus objetivos económicos y los objetivos económicos depende de diversos factores generales dentro de una sociedad determinada, como pueden ser; el histórico, el social, ideológico y cultural, y variables individuales, como pueden ser: las de educación, las de actitud y el sentimiento.

Para poder explicar entonces las relaciones de producción desde una perspectiva organizacional, es necesario buscar la relación entre los diferentes factores de la producción y los objetivos de tipo estructural del sistema de producción. El neoliberalismo y la globalización conforman la dinámica productiva como una manifestación de objetivos estructurales, con el fin primordial del mercado incidiendo estos en el desarrollo de las organizaciones contemporáneas.

#### **2.1 ESTRUCTURA**

La concepción del mundo en los últimos 40 años se ha modificado drásticamente repercutiendo en las relaciones individuales y de grupo social, en los últimos 15 años, los conceptos de globalización, liberalismo con la contradicción del regionalismo de mercados, ha generado nuevas concepciones de la realidad y sus implicaciones han promovido transformaciones en los conocimientos, actitudes y sentimientos de los individuos se han visto alteraciones en todos los campos, que a su vez ha transmutado cambios en los valores y las actitudes de las personas, a tal grado que en la actualidad se habla de crisis de valores y pérdida de identidades.

No obstante encontrar comportamientos en contra del cambio, establecidos por las modificaciones internas y externas de las naciones, así mismo el desarrollo tecnológico implica cambios dentro de los individuos, acelerando vertiginosamente las diferencias de comportamiento entre una generación y otra, estos elementos nos impiden observar los factores de cambio, debido a este hecho los estudios serios establecidos con un gran profesionalismo sólo tienen vigencias en periodos cortos de tiempos, por lo que las organizaciones requieren una actualización constante, para poder determinar técnicas de producción que respondan a las nuevas necesidades implicadas por las modificaciones en el comportamiento humano.

El desconocimiento implícito por la constante y continua alteración de los elementos y fundamentos del comportamiento humano, han generado una inversión constante en la investigación del comportamiento del individuo por parte de las organizaciones, emanando cursos de poca seriedad que no responden a la realidad, y en la mayoría de los casos son estructurados tan solo para ser comercializados, y no con el fin de integración, pero estas no son las únicas problemáticas existentes en la actualidad, así mismo encontramos confrontamientos culturales entre las diferentes regiones afectando el comportamiento organizacional.

La búsqueda de eficacia y eficiencia por parte de las empresas, han promovido diferentes cambios en el comportamiento de las organizaciones capitalistas a partir de la implementación del neoliberalismo, considerando como la finalidad primaria del sistema de producción capitalista al consumo, el cual ha gestado una dinámica de competencia, con base a calidad, producción y costo. Dicha competencia ha sido ardua conforme el sistema ha cambiado de estadio en su desarrollo, es decir se han investigado desde diferentes ángulos los más posibles, él como se puede mejorar la producción a la par de la disminución de costos.

Desde esta perspectiva diferentes ciencias han incidido en el desarrollo de las organizaciones, desde nuestro muy particular punto de vista las ciencias que más han apoyado el desarrollo organizacional han sido:

- **Economía:** El estudio de la macroeconomía y microeconomía ha promovido el estudio de los sueldos por grupos económicos y el comportamiento de estos en el desarrollo nacional, buscando la manera de implementar sistemas económicos articulados de la industria a la vida nacional y viceversa.
- **Psicología;** Considerada a ésta como la ciencia que estudia el comportamiento humano, indispensable en el estudio del comportamiento del individuo dentro de las organizaciones y como las nuevas circunstancias alteran la conducta individual y de estos con los diferentes grupos que, integran la sociedad.
- **Sociología:** Debido al estudio de los grupos de seres humanos y como interactúan entre sí, las organizaciones al conformar grupos de seres humanos que interaccionan entre otros muchos grupos, así mismo los individuos interactúan entre ellos y los grupos sociales existentes.
- **Antropología:** Sabiendo que ésta estudia el desarrollo de las sociedades históricamente, este hecho se hace indispensable para comprender el desarrollo de las civilizaciones y valorar los hechos presentes en cuanto a su evolución,
- **Geografía Humana:** Estableciendo que en la actualidad las diferentes regiones del mundo, mantienen comportamientos, actitudes y sentimientos, con base a su ideología, sus raíces y antecedentes históricos.

No podemos pasar por alto, el enorme desarrollo de la ciencia de los últimos 50 años originado por la evolución de las ciencias naturales y exactas, las cuales ha repercutido en el desarrollo de las organizaciones, incluso creándose, nuevas disciplinas, como puede ser la sociobiología y la computación presente ahora en todos los campos, sean estos profesionales, investigación, educación, incluso familiares.

Imposible es en la actualidad abstraerse de la evolución de la humanidad en el plano nacional al internacional, alterando factores de suma importancia, no olvidando que son estos los que, más han modificado el desarrollo organizaciones fundamentándose en los siguientes aspectos:

- Político: El establecimiento de la denominada democracia y la negociación entre bloques comerciales, han incidido en procesos de calidad y eficientización, repercutiendo en costos sociales y descontento productivo, así mismo el desempleo o subempleo han crecido en todas las economías del mundo, restringiendo las clases sociales, en clase alta, media y baja.
- Económico: Ha crecido la brecha entre ricos y pobres, debido una inadecuada repartición de la riqueza, y una manifiesta concentración de recursos monetarios en pocas manos, y la consecuente pérdida del poder adquisitivo.
- Social: El gasto social del Estado se ha reducido a tal grado que, ha afectado la educación necesaria más que nunca en las industrias, obligando a estas a promover cursos de actualización y capacitación. En salud obligando a muchas empresas a contratar servicios médicos en forma de seguros para sus trabajadores. En seguridad originando el crecimiento de la delincuencia.



- Modernidad; El estudio de las relaciones humanas, en el cual se encontraron diferentes ciencias y disciplinas intentando armonizar las relaciones entre los individuos, como respuesta al descontento social imperante.
- Contemporáneo; En la actualidad conceptos como calidad parece han quedado rebasados siendo sustituidos por conceptos como excelencia, esta misma actualidad exige un individuo integral, motivando estudios integrales hasta en áreas de conocimiento que habían sido olvidadas como la filosofía.

El desarrollo de las organizaciones implica una visión totalizadora del individuo, otorgándosele capacidades físicas y psicológicas, de esta manera la administración se posibilita como un instrumento de organización multidisciplinario e interdisciplinario, mediante el cual se permitirá el desarrollo integral del individuo desde su posibilidad creadora, siendo este el factor de modificación incluso en la estructura del medio de producción existente.

Dentro de las variables que permiten un enfoque integracionista del ser humano dentro de la organización podemos establecer:

Factores como:

- Psicológicos: Por el estudio del comportamiento humano de manera individual.
- Económicos: por el estudio de la repercusión económica en el ámbito familiar de los sueldos y salarios.
- Sociales: Por el estudio de los grupos sociales y sus grados de relación entre estos y la incidencia de los individuos en la conformación de estos.

- Históricos: Ningún individuo o sociedad carece de antecedentes, es decir siempre existe una relación estrecha entre la causa y el efecto.
- Culturales: las actitudes, sentimientos y conocimientos tienen una relación estrecha en la transmisión de estos de generación a generación
- Ideológicos: No es posible concebir al ser humano como un ser sin una creencia, más allá de su ser, es decir; imposible conocer a un individuo, con concepciones tan solo materialistas, y si fuese posibles esto, su materialismo lo trasladaría al plano ideológico.
- Antropológicos: El conocimiento, comportamiento y sentimiento han tenido un principio, y son producto de una construcción constante de los grupos sociales.
- Tecnológicos: El individuo ha tenido desde siempre la tendencia a disminuir el esfuerzo además de una búsqueda constante de mecanismos para el logro de sus objetivos, siendo estos cambios parte de su realidad y entorno social.

Y variables como:

- Educación: Es una forma de integración del individuo a la sociedad.
- Habilidades: Capacidades innatas del individuo, que le permiten realizar ciertas actividades y lo dotan de características personales.
- Destreza: Capacidad adquirida por parte del individuo con la repetición constante de una actividad determinada.

- Actitudes: Formas de comportamiento ante situaciones determinadas en las cuales inciden; la educación, sentimiento, transmitidos por la sociedad
- Organizacionales: Los objetivos que se persiguen en diversas direcciones al realizar nuestras actividades laborales.
- Sentimientos: Son fuerzas internas que, posibilitan al ser humano de realizar ciertas actividades.
- Objetivos. Son todos y cada uno de los logros que se espera se realicen por parte de los individuos.
- Fines: Existe una relación estrecha entre los objetivos sin embargo la diferencia radica quizá en los tiempos.
- Capacidades: Es la conjugación de las habilidades y destrezas en el ser humano.
- Nivel de vida: Es el *status* que el individuo persigue consiente o inconscientemente.
- Necesidades: Son los motivos intrínsecos o excéntricos del individuo para la realización de determinadas acciones.
- Seguridad: Es la necesidad de protección por parte del ser humano, tanto para recibirla como para otorgarla.
- Relaciones interpersonales: No es posible encontrar un ser humano viviendo con autosuficiencia, necesariamente los individuos requieren de otros individuos debido a sus limitantes físicas y emocionales

Bajo esta concepción de la realidad podemos establecer que las acepciones que enmarcan los factores son de tipo social o general y las acepciones que implican a las variables son determinantes individuales, es importante establecer la incidencia de distintas áreas en esta propuesta, buscando una posibilidad totalizadora.

El desarrollo de las organizaciones se manifiestan en un deber ser, con una finalidad productiva, si esta finalidad productiva se reconciliará con las aspiraciones del trabajador, se conformaría una sinergia entre los individuos y la organización y al proceso administrativo se le dotaría de humanidad, para la realización de las funciones laborales en la vida organizacional, en este sentido el trabajo del administrador no es una función de fácil realización, ya que el administrador se encuentra medio de dos frentes, por un lado las necesidades de la organización y por el otro las necesidades del personal, por lo tanto el administrador deberá ser un mediador, sin embargo en la actualidad se ha inclinado la balanza hacia el aspecto organizacional, o los intereses patronales.

No obstante si existe una posibilidad de cambio, radica precisamente en el comportamiento organizacional, y en los derechos que se van incorporando a los trabajadores por su desempeño, siempre y cuando estos se mantengan como parte integral de las actividades humanas dentro de la organización y que sean recíprocas, no propiciando la pérdida de estos derechos por la eficientización y la disminución de costos.

## 2.2 FORMAS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

La actualidad empresarial en los últimos años en respuesta a las necesidades del mercado ha modificado la estructura fabril, que, desde la incorporación de las ideas tayloristas y fordistas establecieron las cadenas de producción, concentrando el desarrollo de la empresa en la centralización de la toma de decisiones y las actividades consideradas estratégicas, dejando la operatividad en las sucursales, la realidad actual demanda una institución sin la centralización matricial, por lo tanto la toma de decisiones y la actividad estratégica ahora son realizadas en las filiales debido a las necesidades regionales con base a los siguientes elementos:

### A) Comunicación:

El desarrollo de las comunicaciones ha permitido eliminar las distancias y los tiempos, así mismo la información transmitida dentro de las empresas ya no viaja por jerarquías de manera ascendente o descendente, sino en el ahora viaja en todas direcciones de manera ascendente, descendente, vertical y horizontal.

La información se ha constituido en un factor de poder, debido a que, las organizaciones tienen la posibilidad de la decisión con base al nivel de información poseída y aquella institución con mayor información oportuna y veraz será la que domine los mercados debido a que, la toma de decisiones está limitada en riesgos, el requerimiento de información ha provocado el crecimiento de un sin fin de empresas en el campo de las comunicaciones, sin embargo éstas están constituidas en monopolios de comunicación que, a su vez “no sólo controlan la mayoría de la propiedad de los medios, sino que se van

apoderando del contenido y de la distribución”<sup>14</sup>Según Robert McChesney “La hipercomercialización de todas la actividades y el crecimiento del control corporativo traen consigo un contenido político: consumismo, desigualdad de clase, individualismo, son tomados como valores naturales, mientras que el activismo político, los valores cívicos y las actividades no comerciales se ven marginadas.”<sup>15</sup>

La comunicación se ha globalizado gracias al desarrollo tecnológico de tal manera que, es en las naciones altamente tecnificadas, donde se establecen los patrones de conducta hacia los países no desarrollados, son las industrias multinacionales quienes dictan que, como, cuando y donde se va a consumir gracias a una información que premedita los comportamientos.

#### B) Coordinación:

El principal elemento de la coordinación es el control, el cual es llevado a sus máximas expresiones, las empresas controlan la política, la economía, la sociedad, la cultura y la ideología, mediante el paradigma de la superación y su estrecha relación con el materialismo, en la actualidad no existe nada más importante que la apariencia y la posesión de bienes, imágenes y los bienes son llevados a los mercados para ser comercializados indiscriminadamente.

Dentro del campo laboral todo está bajo control, existe un manejo de recursos materiales por medio de diferente mecanismos que, inciden en los inventarios sustento de la tecnificación creciente de la organización, con sistemas productivos limitantes de la pertenencia física de productos, materia prima e insumos, aunados estos elementos a la búsqueda de maquinaria y equipo de producción se posibilita una elaboración de mercancías al momento de ser requeridos por los clientes, para evitar el almacenaje, la disminución costos

<sup>14</sup> Ramírez Cuevas Jesús, La jornada. Artículo *Los monstruos de la comunicación*. Año diecisiete numero 5799 domingo 22 de octubre del 2000 suplemento pag. 10

<sup>15</sup> Idem

incluye modernización de la planta de productiva masificando la producción, el objetivo entonces se manifiesta como sigue; entre mayores cantidades una organización pueda producir de bienes y servicios, esta reducirá sus costos en proporción directa.

La reducción de costos no depende únicamente de los recursos materiales en posesión de la organización, como se establece dentro de la administración, sino de los operarios de los sistemas productivos, el recurso humano aunque se ha menospreciado su importancia y se considera como un elemento más de la organización, es realmente el único capaz de reducir costos productivos, vía reducción del costo de la mano de obra, reprimiendo los incrementos salariales y el desempleo que, motiva una competencia por las plazas de trabajo ofertadas aceptando el salario asignado para el puesto independientemente de si satisface o sus necesidades, éstas establecidas en la pirámide del modelo de Maslow o bien acelerando su poder productivo mediante la capacitación.

El recurso tecnológico como producto de la evolución científica es maniatada por los objetivos productivos, sólo aquellos descubrimientos trascendentes para la maximización de la producción son considerados dentro del sistema y son apoyados por el capital, entonces la ciencia adquiere una función utilitarista y como tal es controlada por los presupuestos y las inversiones, es entonces no gratuito su desarrollo en los últimos años con base en el control monetario.

El recurso financiero demuestra fehacientemente las tendencias globalizadoras viajando éste de norte a sur, de este a oeste en lapsos de tiempo bastante cortos mediante las comunicaciones, desplazándose a las operaciones netamente especulativas y abandonando las inversiones productivas, de manera tal que, las crisis hasta cierto punto regionales se han internacionalizado regulándose por medio de la concentración de capitales en pocas manos.

C) Sistematización del trabajo:

Los sistemas productivos forman parte del discurso administrativo contemporáneo, las acepciones de sistema son retomadas del enfoque sistémico emanando de éste, la idea de los procesos, los cuales son conformados por elementos articulados entre sí, en búsqueda de un fin, en el caso de las organizaciones el fin es; la producción generadora de utilidades y para la obtención de utilidades se requiere una eficientización productiva.

Cada uno de los elementos esenciales del sistema desde la perspectiva de la administración, deberán ser integrados debido a una interdependencia entre los diferentes integrantes del sistema, sean estos materiales, financieros, tecnológicos y/o humanos, los procesos de integración dependerán estrictamente de mecanismos eficientistas, funcionalistas y/o utilitaristas.

La articulación sistemática implica una serie de actividades determinadas por los procesos sujetos a la estrategia competitiva dentro del sistema globalizado por las necesidades del mercado éste a su vez como un sistema donde sus componentes son la oferta, la demanda, las empresas y los consumidores que, confluyen en el mercado.

D) Multidisciplinariedad:

Hasta hace diez años se requería por parte de los individuos una especialización para ser demandados en el mercado laboral, la singularidad profesional se acentuó de tal manera que, un investigador de historia especializado en Egipto desconocía la realidad histórica de su nación. Dentro de la empresa la especialización permitió un crecimiento en los puestos industriales e institucionales considerando que la especialización se justificaba en la rutina de la función y en la dedicación a una actividad determinada por su perfil de puesto.



esta fundamentada en el equipo de trabajo representada por las áreas laborales integrantes de la organización.

Para los procedimientos laborales actuales no interesa el individuo, sino el grupo de trabajo eficaz y eficiente promotor de los resultados, independientemente a las capacidades y habilidades personales, si un elemento del equipo no funciona el equipo deberá sustituirlo o bien desempeñar la función otorgada al individuo ineficiente “la integración de grupos mixtos tiene la finalidad de reflejar, a través de los mismos, tantas facetas como sea posible. En una empresa, cada una de las categorías de empleados las representa normalmente uno de sus miembros; de acuerdo a la naturaleza del problema, el grupo también abarca las diferentes áreas funcionales o niveles jerárquicos de compañía.”<sup>17</sup>

F) Perfiles de puesto

El puesto se refiere al conjunto de actividades, necesidades, condiciones y requerimientos en que se desempeña una función, la visión que se tiene del puesto esta determinada como la unidad de trabajo específica e impersonal, es decir; se hace necesario encontrar a la persona para un puesto determinado, y es el puesto el que se condiciona a las características de la persona.

Para poder encontrar a la persona adecuada para un determinado puesto se requiere de un perfil, el cual se determina por los siguientes factores.

- ❖ Nombre del puesto
- ❖ Características generales
- ❖ El nivel jerárquico

---

<sup>17</sup> Asplund Gisèle pag 32



fordismo se crean las cadenas productivas de manera tal que se establezca un proceso productivo con actividades interdependientes, a la sombra de éstos principios, las empresas en la actualidad han seccionado el trabajo en áreas o campos de trabajo, buscando una integración grupal de individuos con funciones específicas, polivalentes y con dependencia entre las funciones seccionadas, para evitar la dependencia hacia un individuo y éste no se haga indispensable, con posibilidad de ser reemplazado, en el momento que ya no responda a las políticas, normas u objetivos de la empresa.

Las áreas de trabajo manifiestan una correlación estrecha entre las diferentes con las demás áreas de trabajo integrantes de la organización para responder a las necesidades requeridas por la organización para la obtención de la utilidad manifiesta en los objetivos intrínsecos al estadio del modo de producción vigente.

#### H) Células de trabajo

Se establecen las funciones requeridas por la institución para el logro de los fines establecidos en la planeación estratégica y se diseñan los procesos asignándolos por grupos de trabajo, los cuales son vinculados por las normas y políticas productivas “El análisis de los planes de acción colectivos, procedimientos, formas y equipo, con el fin de simplificar y estandarizar las operaciones de la empresa.”<sup>18</sup> La formación de pequeños grupos propicia la sistematicidad operativa de la organización, es decir; se retoma el principio del enfoque sistémico, “*sistema es un conjunto de elementos articulados entre sí.*” Dentro de la organización moderna se han promovido los procesos los cuales articulan a pequeños sistemas quienes poseen; formas de operación, procesos de trabajo, programas, presupuestos, medios productivos, técnicas e individuos operantes del sistema en torno a características propiamente humanas como pueden ser: la actitud, el sentimiento y las capacidades.

---

<sup>18</sup> Lazzaro Victor. Pag. 33

La formación de células de trabajo ha tenido su origen en el precepto japonés de los *círculos de calidad*. Teniendo su auge en la década de los 80as. Del siglo XX, en la actualidad se ha promovido de manera abusiva el precepto de calidad, la calidad entendida a manera de estándares creados para fomentar el consumo y limitar la competencia entre los diferentes actores del proceso productivo mediante certificaciones de los estándares de calidad, no obstante la creación de dichos estándares ha motivado una competencia ardua incluso desleal y en dicha carrera competitiva las empresas han desplazado la idea de círculos de calidad, a calidad total también ya rebasada por el concepto de excelencia productiva.

Son precisamente las células de trabajo en las que incide en el nuevo concepto de excelencia, debido a: Las organizaciones de hoy requieren una certificación<sup>19</sup> nacional e internacional y para obtener dicha certificación se requiere una supuesta calidad integral, expresada en; la calidad productiva y calidad en el servicio, bajo el supuesto de la eficiencia y la eficacia, principales motores de las nuevas percepciones salariales de los trabajadores integrantes de las células de trabajo, bajo el concepto de bonos y bonificaciones susceptibles de incentivar al grupo de trabajo.

#### I) Productividad

La productividad repercute directamente en los costos en producción es decir; entre mayores sean las cantidades producidas se abaratan las mercancías, por lo tanto las industrias requieren tecnificación constante vía demanda de innovaciones tecnológicas y la creación de procesos mercadológicos considerando que, los bienes y servicios producidos por las organizaciones requieren ser consumidos para generar ganancias, en éste sentido las utilidades

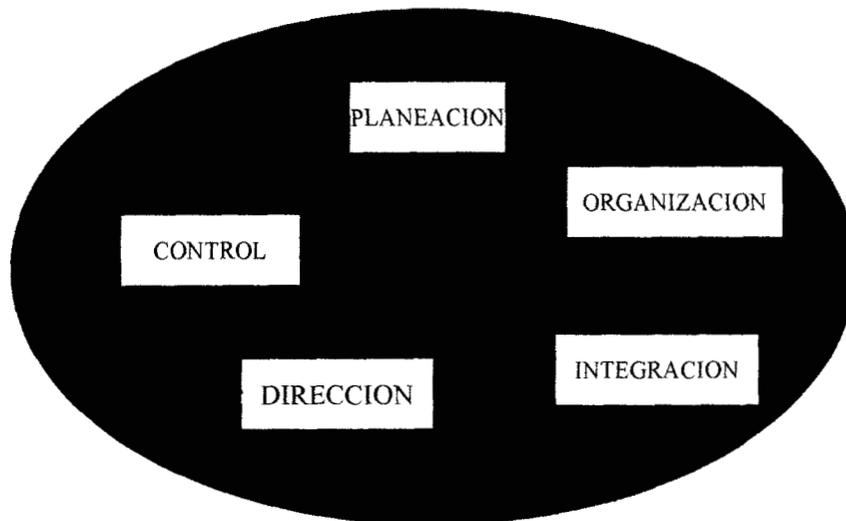
---

<sup>19</sup> La certificación está determinada por estándares de calidad que, posibilitan el trabajo bajo el esquema de competencias, estas competencias se han instaurado en todos los ámbitos, incluso el cultural y el educativo.

de la organización están determinadas por la producción y el consumo, y mientras el consumo sea inmediato a la producción reducirá costos en inventarios, promovándose el consumo directo.

Si bien es cierto la reducción de costos guarda una relación en proporción directa a la tecnificación, también es cierto que; el único factor indispensable en la reducción de costos es la fuerza de trabajo, por lo tanto la productividad y la tecnificación han generado un enorme desempleo en pos de acrecentar las utilidades y la reducción de los ingresos de los trabajadores por los factores del mercado laboral, incitando la concentración de riqueza en pocas manos

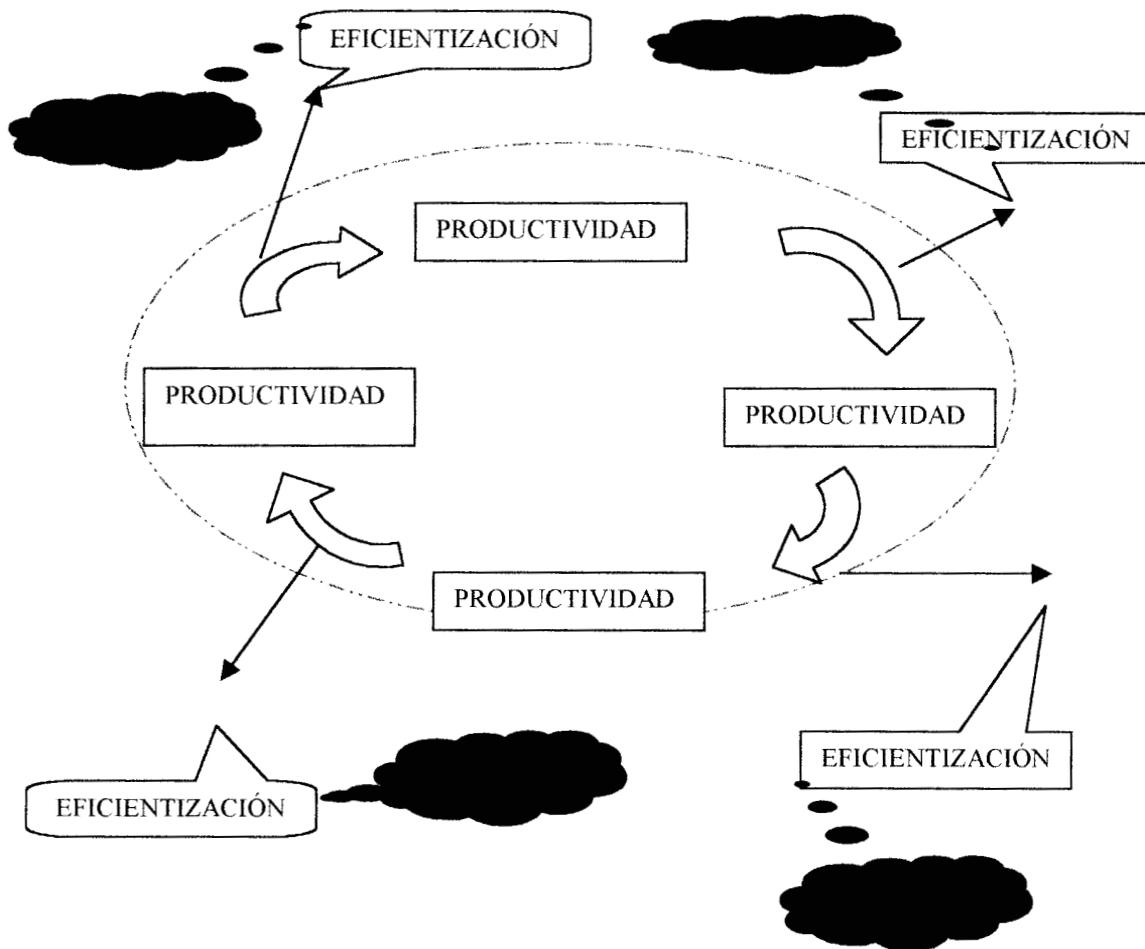
Cada uno de los elementos mencionados con anterioridad forman parte de la nueva actitud empresarial, que, busca con imperiosa necesidad para la organización el logro de los objetivos económicos, sin embargo para lograrlos se depende directamente del proceso administrativo. Chiavenato plantea el siguiente diagrama para dicho proceso.



### 3.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

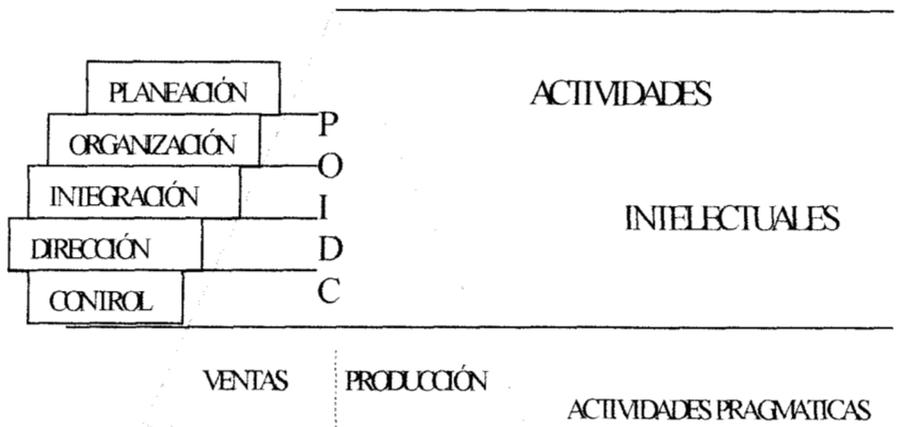
El desarrollo de las organizaciones como ya se ha establecido anteriormente pretende constantemente la eficiencia y eficientización productiva, no obstante generar períodos de crisis de los diferentes elementos que conforman el sistema productivo, debido a que la manera de responder a las crisis es la eficientización implicada en el desempleo o reducción de la carga laboral y manifestándose en los diferentes ciclos productivos expresados de la siguiente manera:

#### CICLOS PRODUCTIVOS



Las organizaciones en la actualidad han fundamentado éste comportamiento en la filosofía del pragmatismo sujetando toda actitud empresarial a la praxis financiera, debido a la necesidad creciente de obtener ganancia y acumularla en medios de producción cada vez mayores, bajo esta óptica en las organizaciones las actividades pueden estar representadas de la siguiente manera:

**LAS ACTIVIDADES EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO**



Toda organización esta sujeta económicamente a la producción, ya que es la producción de bienes y servicios y la comercialización de estos la base del sustento de toda funcionalidad organizacional, así mismo la justificación competitiva se encuentra dentro de estos factores, de hecho la competencia inicia en las células de trabajo promoviéndose al plano nacional y extendiéndose al ámbito internacional. Todo comportamiento organizacional inicia en el individuo, el cual debe competir por los puestos vigentes a pesar del desempleo generado por la eficientización productiva, propiciando en el ser humano individualismo y estereotipos, en contraposición al pretendido trabajo colectivo.



- 2) De la percepción de las condiciones futuras mediante los pronósticos y la cobertura en el largo tiempo de la planeación.
- 3) La gestión organizacional y el control
- 4) La maximización de todos y cada uno de los recursos.

La organización actual depende directamente de las condiciones del mercado, el cúmulo de información veraz y la conformación de estructural, no obstante todos y cada uno de estos elementos fomentarán las alianzas estratégicas y la conformación de monopolios industriales y financieros, para enfrentar la incertidumbre y controlarla en, esta perspectiva la organización pretende pasar de una organización incierta a una organización segura promoviendo el dinamismo y evitando el desequilibrio y la incertidumbre.

### CAPÍTULO 3

#### CONDICIONES PARA LA ORGANIZACIÓN EN MÉXICO

Hasta antes del período presidencial de Miguel de la Madrid México había manifestado un gobierno paternalista hacia la industria, de la misma manera se practicaba un Estado benefactor promovido por una política económica mixta, es decir, a ciertas ramas industriales no rentables se dirigía una cantidad determinada de capital en forma de subsidio, el Estado de tal manera controlaba la actividad productiva, no obstante el país vivía una inflación galopante enfrentada a una nueva dinámica internacional, ya establecida en el capítulo anterior.

Se hacía necesario una serie de reformas para enfrentar la problemática de una industria rezagada, el alza acelerada de precios y las presiones del exterior por el costo de la deuda internacional, los primeros pasos para enfrentar la nueva realidad, fueron:

- 1) El ingreso de México Al GATT.
- 2) Los pactos económicos para frenar la inflación con base a la compactación de los sueldos y salarios.
- 3) Buscar modernizar la planta productiva con la creación una nueva política industrial.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> La reconversión industrial plataforma política de Alfredo de Mazo quien busca la candidatura para la presidencia en 1987.

Con el arribo al poder de Carlos Salinas de Gortari cuestionado por la falta de legitimidad como presidente electo la prioridad básica de la política económica es la renegociación de la deuda externa y la promoción de una zona de libre comercio para insertar al país a la realidad internacional bajo dos aspectos básicos.

- Modernización de la planta productiva.
- Un pacto económico para salvar la economía mexicana de una crisis por el gran déficit presupuestario en la balanza comercial y una inflación incontrolable.

La administración salinista se dio a la tarea de mantener y promover pactos económicos entre el gobierno, empresarios y sector obrero en pos de disminuir la incontrolable inflación, siendo el sector obrero el más afectado por los bajos salarios y la caída del poder adquisitivo, aunque las metas no se lograron, la inflación se redujo considerablemente, de la misma manera el déficit presupuestario se redujo con base al adelgazamiento del Estado, por lo que respecta a la balanza comercial se logró equilibrar, bajo la premisa de importación de capitales.<sup>21</sup> México se convierte en rehén del capital financiero internacional y el plan de acción para insertar a México en el concierto internacional es dictado desde el Fondo Monetario Internacional, para responder a estas demandas el gobierno de Carlos Salinas de Gortari propone una serie de reformas constitucionales para *la modernización* del país bajo los siguientes ejes:

- 1) Promover una democratización política:
  - ⇒ Reforma electoral de 1989-1990.
  - ⇒ Reforma del D.F. de 1993.

<sup>21</sup> Inversión extranjera concentrada en la bolsa de valores a largo plazo

- 2) Renovar el Sistema Bancario Mexicano:
  - ⇒ Reprivatización de la banca mexicana.
  - ⇒ Autonomía del Banco de México.
  
- 3) Legislación de los Derechos Humanos:
  - ⇒ Creación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
  - ⇒ Reformas al artículo 102.
  
- 4) Se modifican las relaciones Estado-Iglesia:
  - ⇒ Se reforma el artículo 130
  
- 5) Se legisla en materia Etnica:
  - ⇒ Reconocimiento a la composición pluriétnica.
  
- 6) Se promueve una reforma al campo:
  - ⇒ Reformas al artículo 27:
  - ⇒ Reconfiguración de la vida ejidal y comunal:
  
- 7) Se promueven reformas a la educación:
  - ⇒ Se legisla para el federalismo educativo.

Además de las modificaciones constitucionales se alienta la desincorporación de industrias rentables del sector público “Uno de los argumentos primarios sobre los cuales se ha legitimado dicha política ha recaído en la descalificación de la administración pública como gestora de los bienes y servicios sociales. Tildada de ineficiente, altamente burocratizada y por ende ineficaz para dar respuesta a las demandas sociales de salud, electricidad, agua, carreteras, educación, comunicaciones y otros, se ha procedido a entregar, vender o rematar al capital privado su usufructo y gestión.”<sup>22</sup>

Los procesos efficientistas convergen en la renovación de la planta industrial y la búsqueda de una nueva cultura productiva<sup>23</sup> fundamentada en el saneamiento de las finanzas públicas y la promoción de la competencia, la industria enfrenta rezagos anacrónicos afectando directamente a las medianas y pequeñas instituciones, fortaleciéndose las grandes corporaciones, así mismo con la apertura de las fronteras ingresan empresas altamente industrializadas, desarrollando nuevas tendencias para el país de comportamiento organizacional centradas en la asociación estratégica, las franquicias, las patentes y marcas, incluso la producción se ve desplazada hacia las empresas maquiladoras, en este sentido México se convierte en un país de importación de medios de producción y en una nación de exportación de mano de obra, debido a la falta de tecnología industrial y al reducido valor de los salarios nacionales. Para la consolidación de cada uno de éstos factores se firman acuerdos comerciales siendo el primero el T.L.C.

El gobierno del presidente Ernesto Zedillo Ponce de León es continuador de las reformas para modernizar la industria nacional, la consolidación de nuevos acuerdos comerciales y los saneamientos de las finanzas públicas tienen punto de partida en el pragmatismo de los resultados (Indicadores macroeconómicos), se muestran cifras que no cuadran con una realidad social, enfrentando a la industria nacional a la renovación competitiva desigual con la industria de los grandes consorcios, la disyuntiva para la

<sup>22</sup> Roitman Rosenmann, Marcos. *La jornada. Lo público, lo privado y lo estatal*. Año diecisiete número 5819, 11 de Noviembre de 2000

<sup>23</sup> Denominada nueva cultura laboral.

industria nacional radica en el cómo enfrentar los nuevos retos productivos, con una medios de producción caducos y sistemas productivos en desuso internacional.

La realidad de la industria nacional busca la consolidación de acuerdos y alianzas con industrias internacionales sean éstas transnacionales o multinacionales para renovar el complejo industrial, vía renovación del aparato gubernamental descentralizando y desconcentrando administrativamente las instituciones estatales reduciendo el tamaño y las estructuras, de manera tal que, se promueva la calidad, la eficientización, la medición del desempeño y la gestión administrativa.

El objetivo primordial de estos elementos es; la simplificación administrativa del gobierno para facilitar las operaciones empresariales, así mismo se pretende la adecuación de la norma jurídica para liberar a las empresas de las obligaciones legales que alteran los costos de operación en las empresas.

### **3.1 LA INSERCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MEXICANA EN ÁMBITO MUNDIAL**

Con el ingreso de México al GATT<sup>24</sup> se da inició a una serie de acuerdo comerciales de carácter bilateral y multilateral, por medio de los cuales la nación se incorpora a la dinámica económica internacional y la industria nacional es incorporada a la competencia de la globalización, los acuerdo hasta ahora firmados son:

- ❖ TLC: México, Canadá y Estados Unidos, entró en vigor el 1º de enero de 1994.
- ❖ Tratado libre comercio: México y la República de Costa Rica, entró en vigor el 10 de enero de 1995.

<sup>24</sup> Ahora denominado OMC (organización Mundial del Comercio).

- ❖ Tratado de libre comercio: México, La República de Colombia y la república de Venezuela, entró en vigor el 9 de enero de 1995.
- ❖ Tratado de libre comercio: México y La república de Bolivia, entro en vigor el 11 de enero de 1995.
- ❖ Tratado de libre comercio: México y La república de Nicaragua, entro en vigor el 1º. de julio de 1998.
- ❖ Tratado de libre comercio; México y la República de Chile, entro en vigor el 1º. de agosto de 1999.
- ❖ Tratado de libre comercio: México y el estado de Israel, entró en vigor el 28 de junio del 2000.
- ❖ Tratado de libre comercio; México y la Comunidad Económica Europea (CEE).<sup>25</sup> Entró en vigor el 1º. De julio del 2000.
- ❖ Tratado de libre comercio: México, República de El salvador, Guatemala y Honduras aún no entra en vigor.

Ante éste panorama las empresas mexicanas modifican las estructuras administrativas de organización para enfrentar una competencia ardua con un complejo industrial altamente desarrollado en tres direcciones:

- ⇒ La modernización de la tecnología y la organización
- ⇒ La modernización de la gestión productiva

<sup>25</sup> Los Estados integrantes de la Comunidad económica Europea son: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Suecia, Reino Unido.

⇒ La modernización de organización del trabajo

La modernización tecnológica y organizativa fomentará una serie de programas encaminados a la modernización de los medios productivos, buscando una automatización para elevar en cantidades la producción aunada a estándares de calidad internacional.<sup>26</sup> La modernización tecnológica se plantea mediante la innovación en cada una de las áreas de trabajo, para la automatización de las funciones se han modificado los procesos vía depuración de actividades, de la siguiente manera en dos fases:

FASE UNO	FASE DOS
Automatización de los sistemas de producción para incrementarla.	Automatización de los procesos de trabajo en todas las áreas.
Innovación de productos, diseño y desarrollo, para responder a las necesidades del mercado.	Modificación constante de los productos para no rezagarse con respecto a la competencia.
Adecuación al cambio constante por el dinamismo productivo.	Estandarización de los procesos para el mejor control.
Promover nuevas inversiones para mantener una planta productiva modernizada.	Automatizar constantemente las funciones operativas y administrativas, con base a la tecnificación
Acrecentar la capacidad productiva, para reducir costos.	Acrecentar la capacidad productiva para responder a la competencia del mercado mediante la reducción de costos

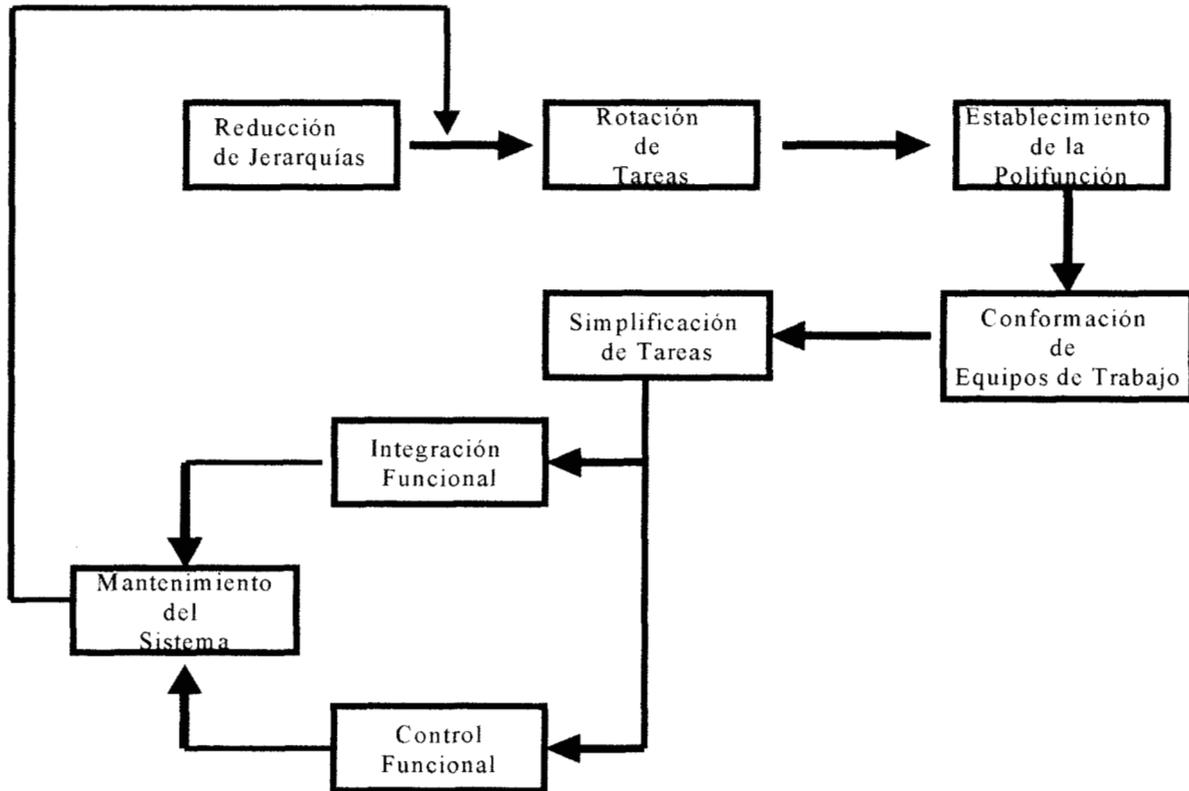
Las corrientes administrativas han adoptado como única vía de modernización la calidad elevándola al rango de la filosofía sin considerar la calidad de vida del

<sup>26</sup> Los estándares de calidad adoptados por México están establecidos en el ISO-9000 los cuales se modificarán el próximo año (2001)

trabajador. Repercutiendo no solo en la producción sino en todas las áreas de la empresa, por lo que; los sistemas de trabajo son afectados por el diseño, la organización administrativa y los modos de estandarizar las funciones del operario, asegurando una flexibilidad funcional con base a una comunicación efectiva en pos de la innovación constante intentando establecer cualquiera de los siguientes dos procesos:

PROCESO A	PROCESO B
Mejora continua, por medio de una calidad que busca la excelencia productiva, mediante una capacitación en teoría.	La instauración de células de trabajo, para dinamizar la producción.
La implementación de células de trabajo, para promover la comunicación eficiente y la promoción de la competencia.	Aplicación de cuestionarios para solicitar del cliente sugerencias.
El cambio constante para responder a las demandas del mercado, buscando innovación en los productos ofrecidos.	Aumento de turnos de trabajo, para no descuidar el mercado.
La reducción de costos vía eficientización productiva y tecnificación vía la mejora de los sistemas.	No perder contacto con el cliente para buscar la venta continuada.
Creación de mecanismos de intercambio de información con el cliente, para retroalimentar sus bancos de información e intentar dar respuesta a necesidades de los demandantes.	Vincular a cada una de las áreas de trabajo para dar respuesta a los problemas que se presentan de manera integral.

Para el establecimiento de cada una de las fases y los procesos anteriormente mencionados la organización ha manejado el siguiente sistema:



La organización en México a partir de 1989 ha iniciado un proceso de reducción de puestos adelgazando la plantilla de personal disminuyendo la especialización con base a menores niveles jerárquicos y la rotación de tareas, conformando por cada área de trabajo un equipo articulado mediante las funciones, el objetivo es limitar la dependencia a las actividades realizadas por un trabajador determinado, en la medida que, un trabajador pueda desempeñar varias actividades podrá suplir la falta de un trabajador, de la misma manera las tareas se simplifican para disminuir los tiempos de trabajo y mantener un control férreo para que el sistema se modifique dependiendo de las necesidades de la organización.

Estos factores explican como la empresa moderna en México ha promovido la calificación y certificación<sup>27</sup> intentando instaurar los mecanismos de calidad productiva que permitan la competitividad con industrias de otras latitudes, los puntos de cambio se encuentran en una enlazada mezcla de procesos estructurales producto de la apertura económica y la desregulación de la organización del Estado mexicano, cuyas dimensiones coyunturales son propias de la actividad económica afectando la gestión diaria de las organizaciones.

Todas y cada una de las ramas industriales se han ido incorporando paulatinamente a la modernidad administrativa, y aunque aún se encuentran en proceso de transformación, la transformación ha repercutido ostensiblemente en las formas de organización productiva, no obstante el recurso humano no alcanzado incorporarse al desarrollo industrial, si bien es cierto en la actualidad se habla de una nueva cultura laboral, podemos establecer que, hace falta a la par una nueva cultura empresarial, que posibilite promover el desarrollo de la empresa hacia el desarrollo del personal mediante un sueldo o salario realmente justo.

No se trata sólo de establecer en el marco administrativo conceptos como; competencia laboral, innovación de la gestión, organización productiva, con la única finalidad de generar ganancias, sino buscar la promoción de un desarrollo compartido entre todos y cada uno de los integrantes de la empresa<sup>28</sup>, se ha observado en el presente trabajo que, la dirección de los cambios dentro del sistema productivo viaja en un único sentido el crecimiento organizacional a costa del trabajador.

Si una empresa desaparece o sobrevive no depende directamente del desarrollo alcanzado por la organización por los procesos administrativos, por el capital de la inversión, la modernización de la planta productiva o el grado de tecnificación, sino en la capacidad, actitud, aptitud y calidad del personal con que cuenta, por lo tanto es condición mínima de suficiencia y necesidad, una incorporación constante del Recurso

<sup>27</sup> México ha instaurado al igual que en algunas otras naciones el premio nacional de calidad el cual se otorga cada año.

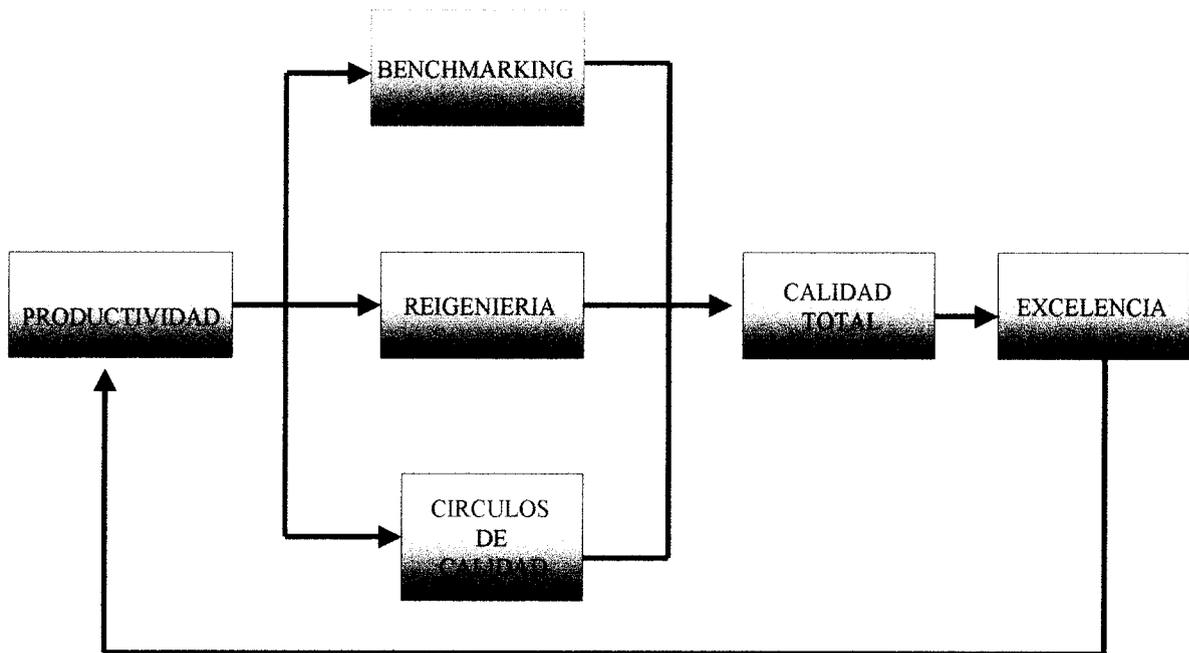
<sup>28</sup> Este factor es el reto del administrador en los próximos años

Humano, a una función global de organización en la cual incidan; La satisfacción de necesidades del personal, promoción del desarrollo individual del trabajador con; cursos de capacitación, una educación integral que, no sea tan sólo una educación tecnológica sino cultural para modificar los comportamientos, la exaltación de un sentimiento organizacional motivada por la identidad productiva, en la cual se mantengan responsabilidades bidireccionales, es decir; la empresa deberá cumplir con su responsabilidad social en primera instancia hacia sus integrantes y el trabajador responder con la función por la cual fue contratado y la responsabilidad que implica el ser considerado para laborar en una empresa que, se compromete con su personal y hasta cierto grado se responsabiliza de satisfacer sus necesidades por medio de la vinculación de las responsabilidades.

### **3.2 EL ACTUAL AMBIENTE LABORAL EN MÉXICO**

México no sólo es un lugar estratégico para el ámbito del comercio internacional debido a que se establece como una puerta de entrada para incrementar las relaciones comerciales del resto del mundo hacia América Latina, así mismo se ha constituido en una zona de enclave productivo debido al costo de la fuerza de trabajo, mismos que se han visto seriamente deteriorados en su capacidad de compra en los últimos años, considerando que las utilidades en las organizaciones se incrementaron ostensiblemente en los últimos años, no obstante el salario si se incrementó no es ni mínimamente en proporción, así mismo el Estado pretendiendo controlar la inflación ha restringido la demanda de producto, restringiendo la capacidad de compra de la población, como resultado de la política gubernamental y aprovechando las necesidades de trabajo de distintos sectores sociales ha crecido en grandes proporciones las empresas maquiladoras debido al constante abaratamiento de la mano de obra.

En la realidad nacional actual es palpable el deterioro de los niveles de vida del trabajador, no obstante la exigencia cada vez mayor de calidad en el trabajo, demandante del trabajador calidad en las mercancías producidas y calidad en el servicio rentado, con la única finalidad de la reducción de costos vía eficientización, la cual se persigue bajo los siguientes ejes:



La organización empresarial en búsqueda de la productividad ha incidido en las habilidades, actitudes y sentimientos del individuo trabajador bajo una tecnología creciente que demanda una nueva cultura laboral dependiente de los siguientes factores:

- ⇒ Toma de decisiones: El trabajador deberá ser capaz de elegir la mejor alternativa ante una situación problema.
- ⇒ Cooperación: Se exige del trabajador un espíritu de servicio obligado por la falta de empleo en alguna otra institución u organización.

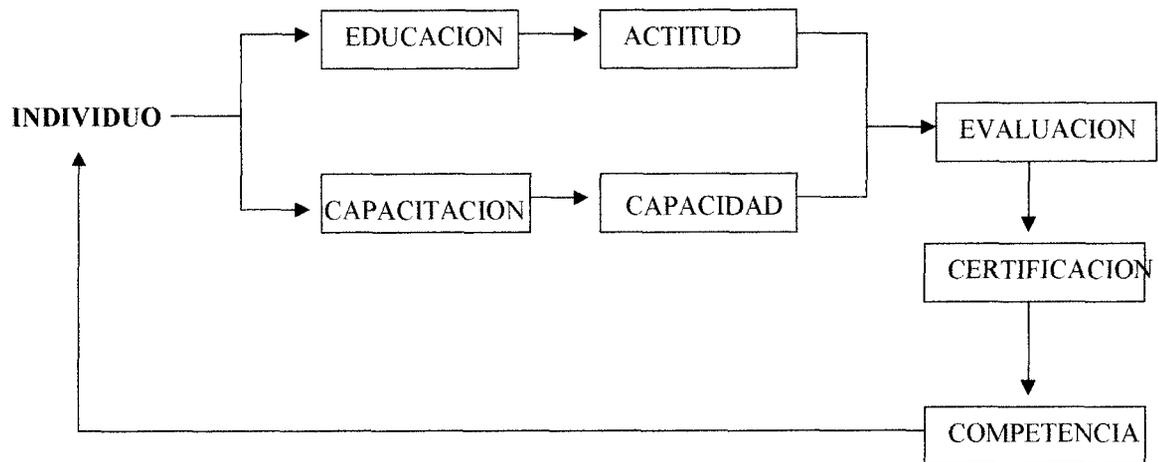
- ⇒ Conocimiento general: Conocer cada una de las funciones del área o departamento al que se pertenece.
- ⇒ Competencia: La falta de empleo generada por la eficientización induce en el individuo trabajador una lucha por los empleos vigentes.
- ⇒ Motivación: Transformada por el empresario como incentivación, por medio de la cual se pagan bonos de productividad sin que necesariamente se aumente el salario, estos bonos son utilizados como aportaciones adicionales al salario.
- ⇒ Aprendizaje: Existe una exigencia por parte del empresario para que los centros educativos impartan conocimientos exclusivamente técnicos encaminados a la productividad, en este sentido la educación se ha convertido en utilitarista.
- ⇒ Entrenamiento: El trabajador deberá estar en constante capacitación aprendiendo las nuevas técnicas de trabajo si pretende estar dentro de la competencia productiva.
- ⇒ Calificaciones: El trabajador se encuentra en constante supervisión con instrumentos e indicadores que, demandan superación profesional.
- ⇒ Incremento del desempeño: Mediante la incentivación se promueve el aumento de la producción, disminuyendo faltas y retardos, además de aumentar capacidades individuales.

El comportamiento de las organizaciones en la actualidad ha generado una serie de problemas que afectan directamente la producción, debido a la angustia generada por la compactación del tiempo requerido por el individuo y el tiempo requerido por la organización de manera tal que se ha modificado gravosamente el clima organizacional y los trabajadores son afectados por:

- ⇒ Estrés; La presión producto de la competencia, las necesidades y factores económicos han repercutido en enfermedades psicológicas y cardiovasculares.
- ⇒ Enojo; Vemos una sociedad cada vez más irritada y agresiva por las presiones laborales.
- ⇒ Ansiedad; La falta de recursos para la satisfacción de las necesidades familiares provoca en los individuos actitudes compulsivas.
- ⇒ Incertidumbre: La constante innovación en los sistemas productivos y la eficientización han generado en el individuo la duda constante sobre su porvenir.
- ⇒ Fatiga: El gasto de energía al que se ve sujeto el individuo va desgastando su productividad y sus actitudes.

La constante innovación en el trabajo ha generado un sin número de sistemas diseñados por las organizaciones, para administrar las funciones de cada uno de los puestos asegurando la polivalencia y polifuncionalidad y lograr comunicación efectiva, así mismo se intenta una educación bajo el esquema de la cultura de trabajo y el entrenamiento es constante para arribar a las metas propuestas por la organización, no obstante el esfuerzo no se comparte ya que las organizaciones han logrado en los últimos años una producción creciente y no ha remunerado al trabajador al nivel de la producción, exigiéndole sacrificios en los ingresos del trabajador, en algunas otras

ocasiones prefiere otorgar compensaciones, bonos y/o reconocimientos para motivar, si y sólo si el trabajador aporta un esfuerzo adicional, sin incrementar los sueldos, las exigencias requeridas por las organizaciones se manifiestan en el siguiente esquema:



La organización ve al trabajador como un conjunto de actitudes al que considera una forma de ser, producto de la educación recibida, por lo tanto busca incidir en la educación para desde la vida escolar promover actitudes acordes a los procesos productivos, no importando el grado escolar que obtenga el trabajador, así mismo el individuo manifiesta una dualidad laboral siendo el conjunto de capacidades la otra parte integradora del individuo, como producto de las características genéticas que, a su vez se van perfeccionando con los procesos educativos eficientistas y la capacitación laboral, estos elementos serán evaluados con diversos mecanismos, entre los cuales encontramos el CENEVAL, los resultados obtenidos dentro de la evaluación establece una certificación, la cual promueve la competencia laboral y la renovación del individuo con un sentimiento de superación.

Los empresarios en su afán de maximizar la producción han descuidado su capital humano, por no hacer llegar los beneficios de la productividad al empleado, incluso se ha establecido en México la intención de pagar por horas de trabajo, para la reducción

de los costos productivos, de la misma manera el empresario ha manifestado su intención de dejar los precios del salario a las leyes del mercado, si estas intenciones se cristalizarán, el afectado sería el trabajador, debido al alto índice de desempleo en el país.

Bien es cierta la necesidad de una nueva cultura de trabajo para modificar las actitudes de los trabajadores, pero esta deberá ser integrada a una nueva cultura empresarial donde ambas partes adquieran una responsabilidad compartida en búsqueda de un desarrollo integral sostenido, por medio del cual la organización asuma en la práctica el contenido social olvidado en la productividad eficiente, no se debe olvidar tampoco el grado de responsabilidad del Estado para implementar una legislación que regule las relaciones sociales de producción bajo interés compartidos, el desarrollo integral sólo se ha quedado en el discurso político de los gobernantes con la promesa efímera de un porvenir para los próximos años no acariciado por la sociedad, postergándose día con día.

## CAPÍTULO 4 BANAMEX-ACCIVAL.

### 4.1 ANTECEDENTES

Los grandes adelantos de la ciencia y la tecnología, incluyendo una verdadera revolución en las comunicaciones y la informática, han contribuido a desarrollar en menos de una década una economía realmente global.

La economía global ha traído consigo ventajas, como el incremento de los flujos comerciales en el ámbito internacional, que en promedio crecen anualmente 4%.<sup>29</sup>

En gran parte, esto es resultado del establecimiento de un mayor número de acuerdos de libre comercio en todo el mundo. En 1990 existían cerca de 25 acuerdos internacionales en materia de libre comercio. Actualmente hay más de 90 y la cifra sigue aumentando, como consecuencia de la creciente globalización de la economía.<sup>30</sup>

Otro riesgo es el desarrollo de un sistema financiero global que mueve diariamente, sin restricciones y con sólo apretar un botón, más de un billón de dólares por todo el planeta.

Una tendencia del proceso de globalización la constituye el acelerado crecimiento de la participación del sector servicios en el producto mundial. Actualmente, el sector servicios está absorbiendo ramas que antes pertenecían a la industria a partir de que muchos procesos productivos se han automatizado. De hecho, muchas de las nuevas actividades que surgen a partir de la incorporación de innovaciones tecnológicas son las responsables directas del impresionante crecimiento del sector servicios. El avance tecnológico en las industrias de computación, comunicación y automatización administrativa es el factor responsable del desarrollo de la informática.

<sup>29</sup> 1 Felipe González, "Siete Asedios al Mundo Actual", *Nexos*, marzo de 1998.

<sup>30</sup> 2 "Fifty Years On", *The Economist*, 16 de mayo de 1998.

Dichas industrias son, de hecho, las herramientas para llevar a cabo la recolección, el almacenamiento, el procesamiento, la transmisión y el uso de la información. Estas actividades, que forman parte del sector servicios, han de constituir las actividades más importantes en el siglo XXI y tomarán incluso el lugar de algunas actividades del sector industrial.

Sin embargo, no todas las actividades que ha absorbido el sector servicios tienen que ver con la incorporación de innovaciones tecnológicas. También existen empresas que ofrecen servicios a otras firmas para complementar el proceso de producción de las segundas, como son por ejemplo el procesamiento y la maquila. El desarrollo de algunos países asiáticos tuvo lugar en gran medida gracias a la producción compartida con otros países, básicamente con Japón, a quienes les ofrecían ventajas, como mano de obra barata, para que los segundos aumentaran su competitividad. Estas actividades representan la división de la producción en procesos que se distribuyen entre empresas y regiones, formando así una producción global

La importancia que ha cobrado el sector servicios por el desplazamiento de empresas industriales y por el surgimiento de compañías que se ofrecen para complementar los procesos productivos de otras empresas ha repercutido directamente sobre el empleo. Gran parte del empleo se ha concentrado en actividades relacionadas con la investigación, el manejo y difusión de la información y el diseño o la administración de procesos automatizados. Por otro lado, el uso intensivo de capital, tecnología y personal latamente capacitado en los procesos productivos está desplazando seriamente al trabajo no calificado, además de que los servicios están demandando una mayor proporción de empleo, al cual exige un alto nivel de calificación. En el fondo de este cambio se encuentra la creciente importancia del trabajo calificado, necesario para manejar los instrumentos modernos y de avanzada tecnología que se han ido incorporando en el proceso productivo.

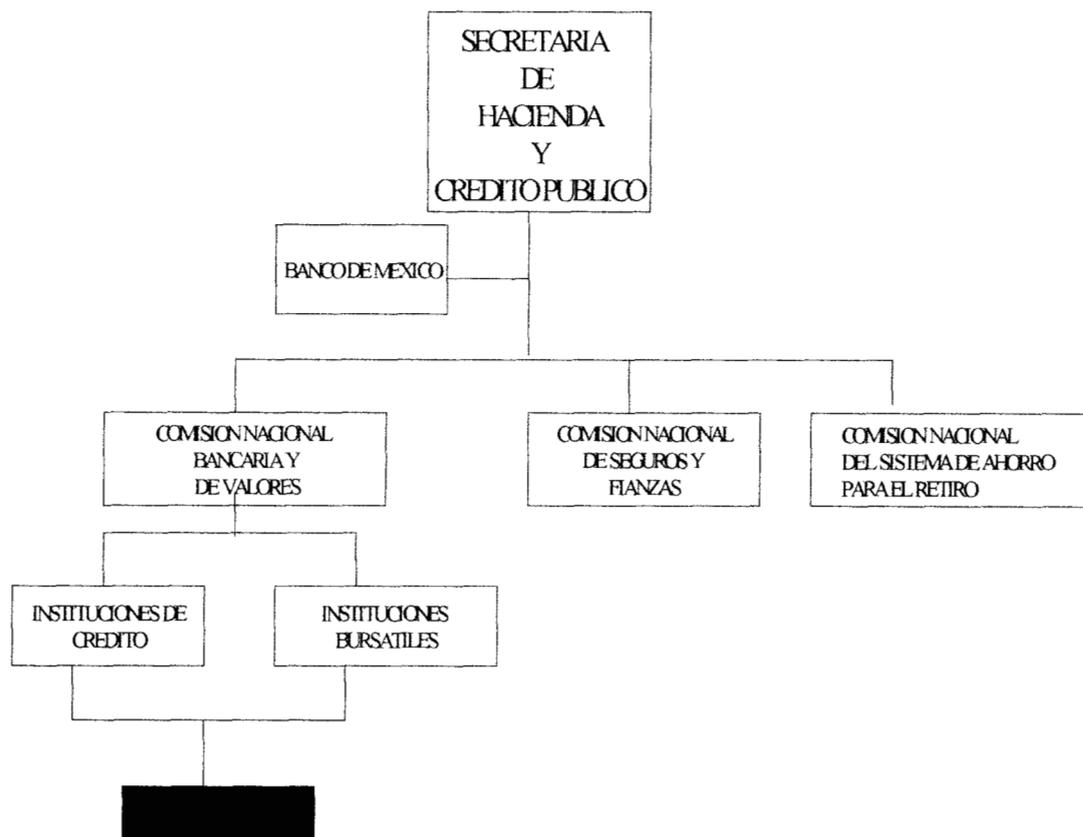
Es necesario que las empresas, para elevar su competitividad, incorporen en su proceso productivo el uso de personal calificado y que pongan en práctica constantemente

programas de capacitación para sus trabajadores, ya que esto constituye una ventaja comparativa con relación a los competidores y les otorga la posibilidad tanto de aumentar la productividad con respecto al uso del factor trabajo, como de competir exitosamente.

Ante esta imperiosa necesidad Banamex ha rediseñado todas sus estructuras con nuevas tecnológicas, capital humano altamente calificado nuevas alianzas estratégicas etc. que le han permitido por mas de 100 años el mantener un lugar en el mercado que ha sabido consolidar y que ha ido en aumento.

El sistema Financiero Mexicano se ha constituido en un sector de suma importancia en la política económica del país, debido a la necesidad de inversión requerida por los diversos sectores de producción, así mismo la nación para equilibrar su balanza en cuenta corriente recurre al capital especulativo internacional y demanda constantemente del exterior créditos para promover diversos programas.

El Sistema Financiero Mexicano establece dentro de su actividad organizacional el siguiente organigrama:



#### 4.2 ANTECEDENTES DE BANAMEX

En 1884, la economía nacional recibió un impulso cuando el gobierno de la República expidió un nuevo código de comercio que buscaba regular la actividad comercial y fomentar las inversiones públicas y privadas. Así un grupo de Mexicanos decidió sentar las bases de un sistema bancario nacional. Así Banco Nacional de México (Banamex) nació el 2 de junio de 1884, a partir de la fusión de Banco Nacional Mexicano y Banco Mercantil Mexicano, lo que significa que lleva más de 100 años trabajando en el medio financiero y surge como una institución fuertemente

capitalizada. Considerando relevante conocer los antecedentes de la empresa que es el campo de investigación, se dará un vistazo a la historia del Grupo Financiero.

Durante el porfiriato, sirvió de eje para grandes obras y gestó un mercado nacional, la expansión geográfica de sucursales y agencias cambió el mapa de México. Gracias a uno de los créditos nació lo que hoy se conoce como el ferrocarril del pacífico, apoyo la construcción del mercado de Torreón permitió el despegue de la economía de hierro y acero de Monterrey, hizo posible que se realizaran las obras de saneamiento y de introducción de agua potable en Veracruz, por la fortaleza de sus reservas pudo capitalizar a bancos regionales y fomento el comercio y alejó el peligro de quiebra de cientos de negocios.

Ante el caos económico que provocó la revolución, los mexicanos decidieron retener en su poder todos los giros, los cheques, los documentos y los billetes del banco, solo eran cambiados en caso de necesidad extrema y era la forma más segura de invertir y garantizar su capital ya que Banamex había sido garante de los créditos internacionales de 1912 y 1913 y se habían otorgado préstamos al gobierno en 1916 y 1917.

El Banco Nacional de México (Banamex) nació el 2 de junio de 1884, a partir de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mercantil Mexicano, lo que significa que, lleva más de 100 años trabajando en el sistema financiero mexicano.

De 1884 a 1910 la Institución apoyó al gobierno mexicano en la reconversión de la deuda nacional y contribuyó a la construcción del sistema bancario del país, emitiendo billetes y proporcionando servicios de tesorería al gobierno. También inicia la cobertura nacional con la apertura de 57 sucursales y agencias directas en el interior del país.

Se puede decir que en materia de Servicios, Banamex, en 1929, fue el primero en implantar el servicio de cuenta de ahorro en nuestro país, en 1949 el Banco pone en marcha el servicio de asesoría en comercio exterior para el otorgamiento de crédito

para la exportación y para 1958, no sólo presta el servicio de préstamos personales, sino también introduciendo en el mercado nacional la primera tarjeta de crédito.

De 1976 a 1977 en Banamex se establecen las bases para fusionarse como banca múltiple constituyéndose en cinco empresas:

- Seguros América Banamex
- Factoring Banamex
- Financiera de Ventas Banamex
- Hipotecaria Banamex
- Banco Nacional de México

Para 1980, el Banco se internacionaliza dando apertura a las operaciones financieras en los Estados Unidos en asociación con el California Commerce Bank. Durante la década de los ochentas, la Institución inició la emisión de cheques de viajero internacional Banamex Visa, e innova los servicios financieros al promover los servicios de "Banco en su Casa", "Transferencia Electrónica de Fondos" y brinda el servicio de "Banca Digital" a empresas. Lanzó al mercado El servicio de "Cuenta Maestra Banamex" marcando nuevas pautas a la forma de hacer banca en México, llegando a ofrecer también "Fondo Integral Banamex" y "Sociedad de Inversión de Renta Fija", empieza a operar Invermatico Banamex, fueron los primeros en emitir las tarjetas duales con las marcas internacionales de Visa y Mastercard.

En 1990 se decreta la reprivatización de la banca y en 1991 se conforma el grupo Financiero Banamex-Accival con mas 33,000 empleados 1000 sucursales y 9,000,000 clientes.

En 1992 el Grupo Financiero lanza al mercado el Sistema Horizonte Banamex para la operación del Sistema de Ahorro para el Retiro, para 1995 inicia operaciones Avantel, empresa conformada por el Grupo Financiero Banamex-Accival y MCI Communications, Co. para operar una red pública de telecomunicaciones

En 1994 el déficit bancario llega hasta un 7%, se da una gran salida de capitales, el crédito del sistema Bancario es limitado por no tener las posibilidades de solventar los créditos. En las exportaciones y la masa salarial la primera sigue creciendo y la masa salarial se desploma.

En enero de 1994 la tasa de desempleo abierto aumenta considerablemente que afecta la condición de los créditos, el salario real aumenta en 1994 a raíz de la crisis éste se desploma y el poder adquisitivo disminuye afectando el nivel de compras de bienes a través de créditos, debido a las altas tasas de interés. Por este motivo Banamex se ve en la necesidad de crear planes que ayuden en parte a minimizar el efecto de la crisis del 95, planes como reestructura Banamex, Alternativa Banamex etc. que dan un poco de respiro a los clientes que manejan créditos.

En 1996 El grupo Financiero Banamex Accival se reestructura en tres líneas de negocio:

- Grupo Financiero
- Banca de Inversión
- Banca Comercial

En los últimos diez años, han sacado al mercado diversos productos que han revolucionado al medio bancario, un ejemplo de lo anterior es "Espacios" (créditos hipotecarios), "Superservicio Banamex", implanta el programa "Tarjetahabiente Cumplido", lanzan "Cuenta Básica Banamex" y "Mi Cuenta Banamex", entre otros que

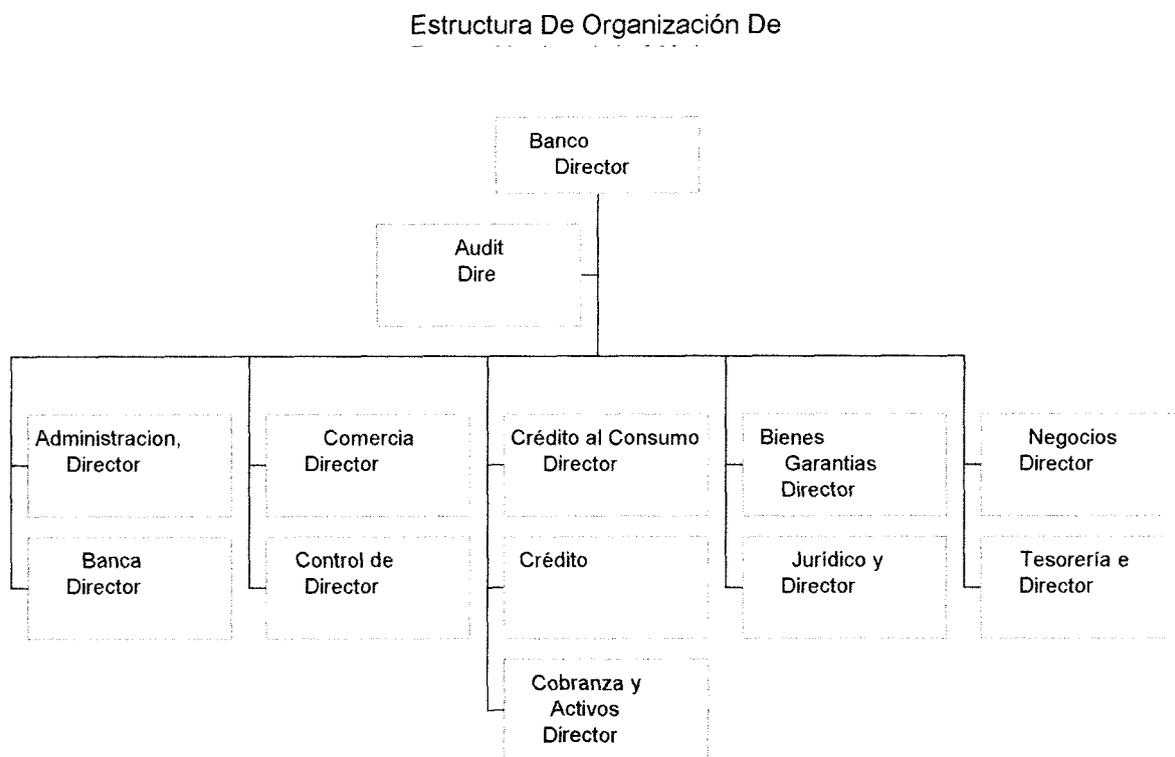
están enfocados a los clientes más jóvenes del mercado. Lanza al mercado el programa “Banamex Premia, para dar valor agregado al uso de las tarjetas de crédito.

En lo que respecta a la internacionalización del Banco, inició en 1929 al abrir una agencia de representación en Nueva York, N.Y. Mientras que en 1988 establece en el Reino Unido el "Banamex Investment Limited". Actualmente cuenta con varias agencias y oficinas de representación que cubren los cinco continentes de nuestro planeta.

En materia tecnológica comienza su carrera de automatización en 1966, instalando el primer computador Bull GE-415 en el Centro de Proceso México. En 1972, iniciaron el servicio las 24 horas del día las primeras Cajas Permanentes con operador. Para 1977 se incorporó a la Sociedad Mundial de Telecomunicación Financiera (SWIFT). En 1986 se enlaza al sistema de satélites mexicanos "Morelos" para poder unir los seis centros de cómputo regionales que tiene con su centro corporativo. En 1987 establece la red interna en el ámbito nacional que comunica de forma ágil y directa a todas sus oficinas. A partir de 1988 se libera la estrategia de redes locales para la automatización de las oficinas con el objeto de optimizar los procesos operativos.

### 4.3 EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

Dentro de la estructura de organización del Banco Nacional de México la Dirección de Cobranza y Recuperación de Activos Improductivos se ubica en:



**Figura 1**<sup>31</sup>

De 1992 hasta 1999 el Área de la Subdirección de Cobranza pertenecía a la Dirección General Adjunta de Crédito al consumo y Banca Electrónica, En la Actualidad debido a las necesidades del mismo mercado y con la finalidad de hacer más competitiva y productiva el área de Subdirección de Cobranza pasa a ser absorbida por la Dirección Adjunta de Cobranza y Recuperación de Activos Improductivos. En donde la función de esta Dirección es contribuir a la rentabilidad operacionalidad y el liderazgo de Banamex desarrollando un servicio interno con la finalidad de incrementar la cartera de clientes y comercializando, en el mercado mexicano, servicios y productos bancarios vinculados con tarjetas con el crédito para la adquisición de bienes de consumo

<sup>31</sup> Estructura del Banco Nacional de México, Manual de Inducción al Banco 2000

duradero y con el acceso a dispositivos de vanguardia tecnológica con calidad de los productos eficiencia y oportunidad de los servicios.

Dadas las condiciones de una actual reestructuración se hablara de la Dirección anterior.

Dentro de la Dirección General Adjunta de Crédito al consumo y Banca Electrónica se encuentra la Dirección del Administración de Riesgo que se asegura que los productos, servicios y recursos de Crédito al Consumo y Banca Electrónica operen bajo riesgo controlado en sus distintas etapas de vida tanto en el ámbito nacional como internacional

- Análisis de riesgo. Encargada de analizar y autorizar los créditos con un mínimo de riesgo para la Institución.
- Dictaminación y valoración de créditos, Encargada de la valoración de la información suministrada por los posibles clientes interesados en hacer con Banamex una alianza.
- Seguridad, Encargada de controlar y reportar las operaciones fraudulentas detectadas en perjuicio de la Institución.
- Prevención de fraudes Encargada de controlar el incremento del índice de fraudes que se efectúan en las operaciones de cualquiera de los créditos extendidos en el mercado.
- Cobranza y recuperación. Encargada de la recuperación de cartera vencida generada tanto de créditos empresariales o de Tarjetas o cualquier producto crediticio.

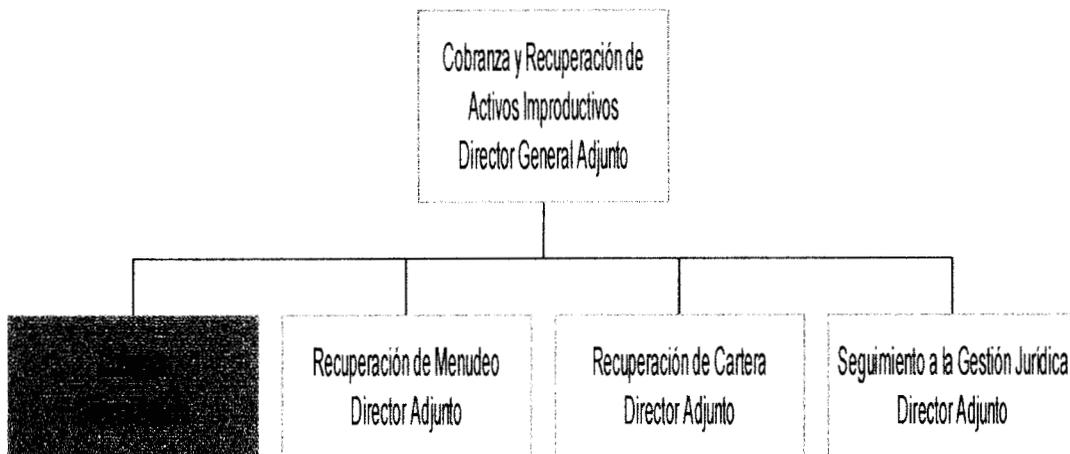
El establecimiento de medidas de seguridad operativas requieren implementar un conjunto de elementos creados en forma de infraestructura tecnológica avanzada, desarrollando procesos eficientes como respuesta a cada uno de los eventos requeridos por la eficientización para reducir riesgos potenciales que, incidan en operaciones bancarias de pérdida y los costos de operación se eleven con base a los siguientes componentes:

- A) Reducir riesgo en el otorgamiento de Crédito.
  
- B) Recuperación de cartera vencida.
  
- C) Detectar de manera oportuna los actos ilícitos en contra de nuestros clientes (fraudes)

La cual capacita a su personal para ser actualizadas y se proponga formas de trabajo más efectivas y eficientes, acordes a los procesos productivos establecidos dentro de la dinámica organizacional, respondiendo a cada uno de los sistemas utilizados dentro de la Institución considerando estos eventos como una respuesta a las demandas de los clientes que demandan los servicios de Banamex-Accival.

A partir de Julio del 2000 la Subdirección de Cobranza se ubica dentro de la nueva estructura de la Institución en la Dirección Adjunta de Cobranza y Recuperación de Activos Improductivos, encargada de maximizar la recuperación de la cartera vencida y mantener en vigencia los créditos que a la Institución genera una facturación suficiente para solventar todos los gastos y costos generados por la infraestructura utilizada dentro del Banco Nacional de México.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**Figura 2**<sup>32</sup>

La cual tiene la responsabilidad central de brindar servicios de Cobranza y Recuperación a los dueños de los portafolios de Activos crediticios de la Institución. En esta nueva área integra las funciones de Cobranza, Recuperación de Menudeo, Recuperación de Cartera y Seguimiento a la Gestión Jurídica.

La Dirección Adjunta De cobranza tiene a su cargo la:

- ⇒ Coordinación del Servicio de Cobranza Telefónica y Domiciliaria
- ⇒ Administración de las Agencias Externas de Recuperación

<sup>32</sup> Estructura del Área de Cobranza y Recuperación de Adeudos improductivos Manual de Introducción al Area IDG.

#### **4.4 SUBDIRECCIÓN DE COBRANZA:**

El área de Cobranza se encarga de disminuir el índice de cartera vencida de tarjetas de crédito Banamex (nacionales e internacionales), desarrolla estrategias de recuperación de Cartera Vencida en el ámbito nacional de acuerdo a cada tipo de cliente y de producto nacional o internacional, incrementa los índices de recuperación mediante la cobranza telefónica en el ámbito nacional.

Los retos que tienen establecidos:

- A) Es incrementar la recuperación de Cartera Vencida en tarjetas Banamex.
- B) Brindar a sus clientes opciones de regularización o liquidación de adeudos (según sea el caso), que se ajuste a sus posibilidades económicas.
- C) Coordinar con mayor eficacia las acciones de cobranza en el ámbito nacional.

Tomando en cuenta los retos que tiene establecidos esta área es indispensable que el personal que labora en esta tenga el mayor conocimiento y experiencia en cuanto a tarjetas para poder negociar y habilidad para tratar con el cliente.

#### **4.5 ALCANCE Y DISTRIBUCIÓN:**

Actualmente se encuentra distribuidos en seis Subdirecciones de Zona en el interior de la República y una Subdirección de Zona Metropolitana.

⇒ Subdirección de Zona Noroeste.

- ⇒ Subdirección de Zona Norte.
  
- ⇒ Subdirección de Zona Centro.
  
- ⇒ Subdirección de Zona Occidente.
  
- ⇒ Subdirección de Zona Golfo Peninsular.
  
- ⇒ Subdirección de Zona Sur Oriente.
  
- ⇒ Subdirección de Zona Metropolitana.

Dada la importancia de mantener un mismo nivel de Servicio en el área de cobranza fue necesario hacer una centralización telefónica que permitiera tener un mayor control de las diferentes Zonas y al mismo tiempo homologar actividades y procesos en el ámbito nacional. Esta se Concentro en la Ciudad de México y Guadalajara.

La centralización Telefónica inicio su funcionalidad a partir del 15 de Febrero de1997, con la liberación de luna nueva plataforma tecnológica de Cobranza SICOB Sistema Integral de Cobranza, la cual permitió ala Institución operar dentro de los criterios de la banca Internacional bajo la perspectiva de una mayor recuperación de la cartera vencida, ya que contó con las herramientas de apoyo para incrementar la productividad en la recuperación de la cartera vencida, permitiendo agilizar el manejo del portafolio por cada ejecutivo telefónico y los traspasos a otras instancias

El Objetivo principal de SICOB es automatizar la operación a fin de incrementar los índices de recuperación de cartera vencida con el desarrollo de estrategias de regularización de adeudos que dieron respuesta a las necesidades del mercado.

El siguiente cuadro muestra los índices proporcionales de la división de las áreas de trabajo del área de Cobranza.

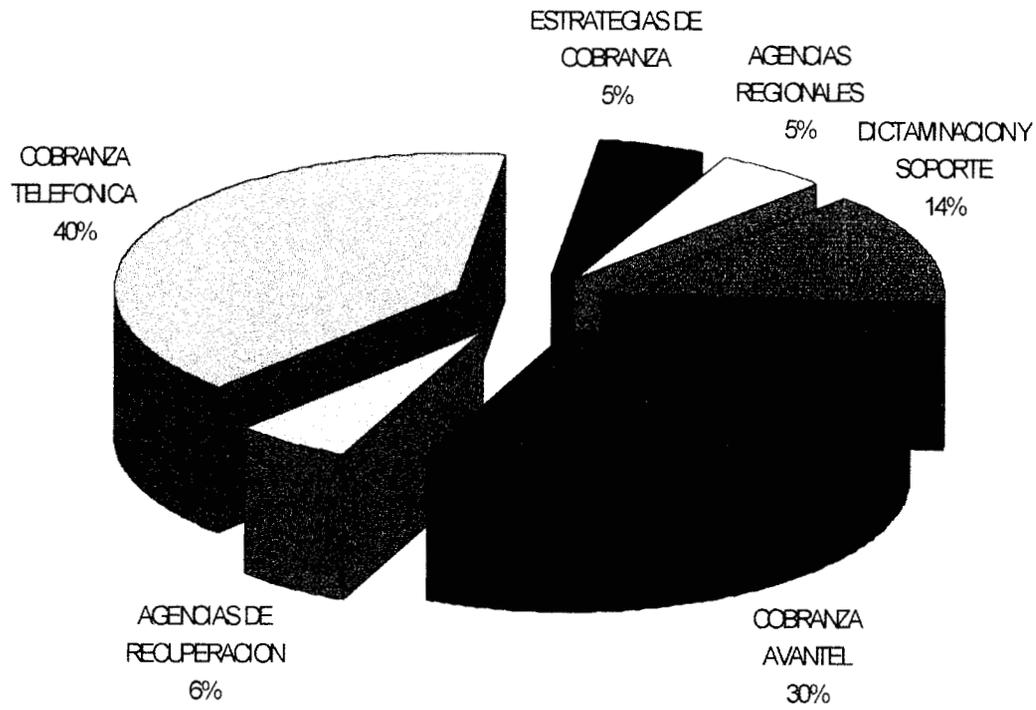


Figura 3<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Diagrama publicado de los resultados obtenidos del análisis del Área de Cobranza Banamex-Accival

#### 4.6 EL PROCESO DE COBRANZA

Macro Proceso de Cobranza, La cobranza de Tarjetas de Crédito Débito y servicio de Cobranza Avantel es un proceso mediante el cual se lleva acabo la gestión y recuperación de adeudos vencidos. Para lograr mayor efectividad en la recuperación de Cartera vencida, la Subdirección de Cobranza esta organizada por fases funcionales en la que se gestiona de acuerdo a la criticalidad y antigüedad de los adeudos vencidos.

#### PROCESO DE COBRANZA BANAMEX

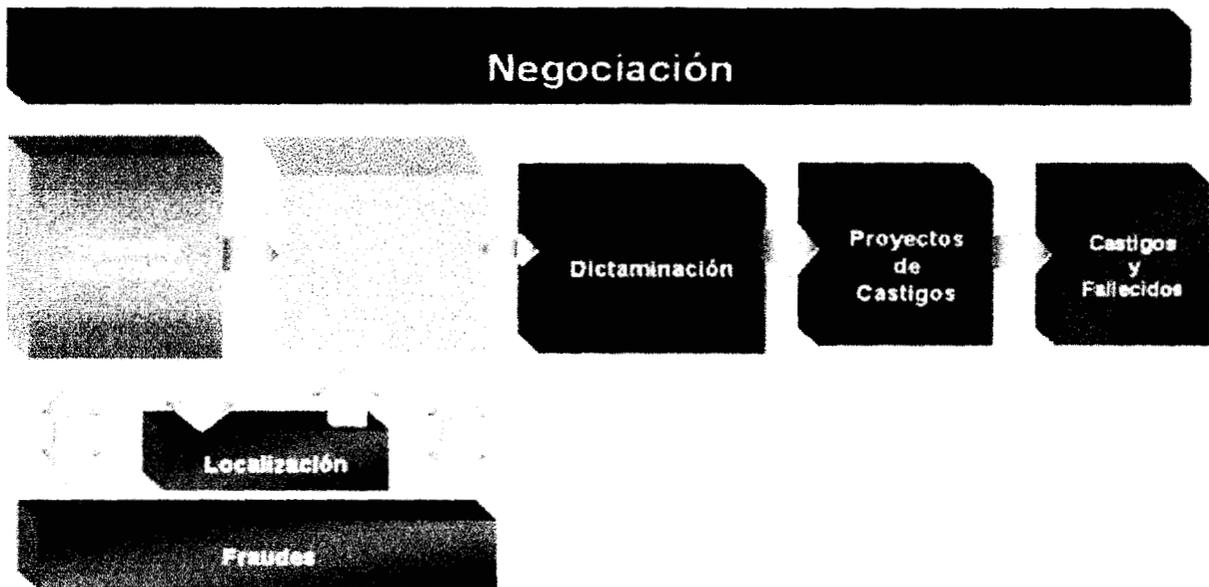


Figura 4<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Diagrama operativo del Área. Publicado de los resultados obtenidos del análisis del Área de Cobranza Banamex-Accival

Actualmente Banamex Cobranza cuenta con plataformas tecnológicas de vanguardia como lo es el sistema de Marcaje Predictivo MOSAIX el cual le ha proporcionado beneficios: como la disminución del tiempo de Cobranza y Asesoría Telefónica que el ejecutivo proporciona los clientes.

Este nuevo sistema de Marcaje Predictivo (MOSAIX) tiene como funcionalidad:

- El manejo automático de llamadas de salidas.
- Manejo paramétrico de scripts.
- Asignación paramétrica de colas de cobranza
- Supervisión de llamadas en tiempo real
- Reportes de Productividad
- Reasignación en tiempo real de llamadas a diferentes grupos de Ejecutivos
- Especificación de características por Ejecutivo para la atención personalizada

#### **4.7 EL SISTEMA DE CALIDAD EN LA SUBDIRECCIÓN DE COBRANZA DE BANAMEX-ACCIVAL.**

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo se establece la reforma fiscal para el ahorro y la inversión con la pretensión estimular la actividad productiva dentro de las instituciones financieras con base a los siguientes apartados:

- El sistema debe premiar el esfuerzo productivo.
- El impuesto sobre la renta de las empresas debe promover, de mejor manera, la reinversión de utilidades.
- Modernizar y fortalecer la regulación.
- Propiciar mayor diversidad de instrumentos financieros en condiciones atractivas de plazo y rendimiento.
- Promover una asignación más eficiente mediante el fomento de mayor competencia.
- Alentar la capitalización de capitales internos y externos.
- Fortalecer el marco jurídico para la solución de conflictos y controversias.

Como respuesta a dichos apartados Banamex-Accival ha promovido su inserción al reconocimiento de calidad internacional denominado International Standard Organization (ISO)<sup>35</sup> el cual se erige como un organismo internacional de estándares y normas.

El ISO ha conjuntado un grupo de normas de administración para las instituciones con la pretensión de asegurar la calidad para un amplio círculo de sectores económicos industriales y poder contar con un sistema internacional de valuación de los procesos productivos para otorgar un reconocimiento que, garantice el cumplimiento de las expectativas de calidad por parte de las empresas.

---

<sup>35</sup> Existe la tendencia en modificar los estándares de la calidad y por lo tanto la denominación para el año 2001.

Los modelos de aseguramiento de la calidad están jerarquizados de la siguiente manera:

- ⇒ ISO 9000: Reconocimiento otorgado a las empresas que, cuentan con los requisitos establecidos para la competencia internacional y se clasifica de la siguiente manera:
- ⇒ ISO 9001: Busca el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio de posventa.
- ⇒ ISO 9002: Busca la producción, la instalación y el servicio de posventa
- ⇒ ISO 9003: Establece las inspecciones y los ensayos finales.

El apartado de calidad del ISO 9000 al cual están integrados los servicios de Banamex-Accival, es el ISO 9002 el cual establece los siguientes procesos:

- ⇒ Control de sistemas de calidad: el cual determina los siguientes elementos.
- ⇒ Se determinarán las responsabilidades de la dirección.
- ⇒ El sistema de calidad deberá responder a la norma.
- ⇒ Se establecerá un control de documentos.
- ⇒ Se establecerán las acciones correctivas y preventivas.
- ⇒ Se dará respuesta a las auditorias de calidad.



⇒ Servicio de posventa.

⇒ Actividades de soporte: Se busca que las actividades necesarias y complementarias para otorgar el servicio respondan a las expectativas de calidad.

⇒ Recursos.

⇒ Compras.

⇒ Control de equipo de medición y prueba.

⇒ Capacitación.

⇒ Datos de calidad

⇒ Identificación y seguimiento.

⇒ Registros de calidad

⇒ Técnicas estadísticas.

#### 4.8 INTEGRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE COBRANZA

La necesidad de administrar las funciones adecuadas para la realización de objetivos y cumplimiento de metas establecidas por la Institución permite la instauración de los niveles jerárquicos los cuales se muestran en cantidad y porcentaje a continuación proporcionado:

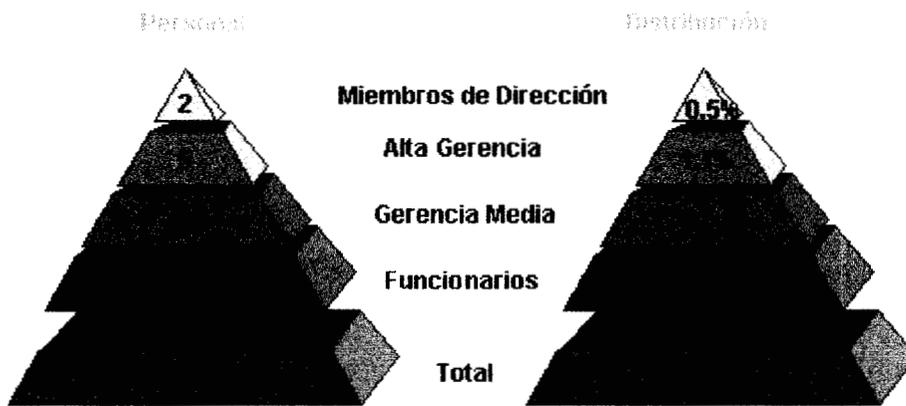


Figura 5<sup>36</sup>

Al mes de Junio 2000 tiene una plantilla de 453 personas

#### 4.8 DESARROLLO PROFESIONAL Y LABORAL

Sobre la base de que la evolución de las organizaciones se sustenta en la decisión de su personal por hacer cosas mejores y diferentes surge un proyecto en donde se busca capitalizar el potencial humano para formar a los lideres.

<sup>36</sup> Diagrama de resultados de la Administración de Recursos Humanos del Área de Cobranza Banamex. Publicado en el análisis del Área.

Las compañías más grandes del mundo fomentan el talento de sus colaboradores para transformar el ambiente de competencia interna en otro de plena colaboración a través del aprendizaje compartido como clave para ser organizaciones con éxito en un medio cada vez más interdependiente turbulento y competitivo.

Como Grupo Banamex está determinado a consolidar su liderazgo ante el nuevo escenario. Ello implica el incremento de la capacidad y calidad de respuesta ante las necesidades y oportunidades de los mercados, bajo condiciones de alta rentabilidad y paralelamente avanzar en el proceso de transformación para alcanzar estándares internacionales.

Este es el papel de la formación del personal. La Institución invierte recursos para colaborar en el desarrollo del personal; En capacitación, adiestramiento, desarrollo y actualización, de modo que contribuyan exitosamente en los resultados del negocio.

Ante la imperiosa necesidad de contar con personal altamente capacitado y estar en condiciones de brindar un excelente servicio a sus clientes, Banamex diseñó un plan Institucional de formación de personal como una nueva respuesta a las necesidades de la organización y a la expansión que genera el nuevo mercado bancario.

Su objetivo es atender las prioridades del negocio a la vez de apoyar el proceso de transformación del grupo, a través de acciones dirigidas a fortalecer y desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, de todos los niveles, alrededor de dos grandes ejes:

El primero orientado a reforzar al *management* de la organización con base en los cambios que el nuevo escenario demanda a la Institución.

El segundo orientado a asegurar el dominio experto del personal en el quehacer bancario y financiero, y la evolución de sus prácticas.

En el plan Institucional se integran todos los esfuerzos y programas de capacitación y desarrollo del Banco incluyendo los de la Unidad de Altos Estudios, a la vez que se identifican y desarrollan aquellos que se requieren para promover nuevos conocimientos y habilidades.

Con el antecedente del grupo como formador de banqueros y financieros el plan incluye programas de alta calidad diseñados bajo el concepto entrenamientos integrales<sup>37</sup>, con el concurso de los expertos de la propia organización en todas sus especialidades y la colaboración de las mas prestigiadas instituciones nacionales e internacionales.

El plan se dirige a apoyar el compromiso del personal por contar con los conocimientos y habilidades que son requeridos para cumplir exitosamente con sus responsabilidades con una orientación hacia la superación continua.

La respuesta se dará a través de dichos entrenamientos con un enfoque de **Plan de Carrera** por la combinación de seis líneas de atención:

- *Management*, que promueve el desarrollo de los jefes, desde el nivel de supervisor, para fortalecer su capacidad de encauzar el talento y compromiso de sus equipos de trabajo hacia el logro de resultados y objetivos.
- Banca, crédito y finanzas. Que estructure los conocimientos y habilidades técnicas que son esenciales para el negocio de la Institución y de cuyo grado de dominio y especialización depende de la calidad de la interacción con otros mercados.
- Promoción y venta, que se dirige a una cultura de ventas centrada en la permanencia de la relación del cliente con la organización, lo cual implica

---

<sup>37</sup> Entrenamientos que comprenden los conocimientos y habilidades que son comunes en el negocio y los requeridos por cada especialidad y nivel organizacional alrededor de un solo eje: el puesto.

ayudarlo a conservar su crédito, así como ofrecer productos y servicios que den respuesta a las necesidades del cliente.

- Servicio, cuyo objetivo es desarrollar las actitudes y habilidades que contribuyan a mejorar permanentemente la calidad en la atención a la clientela de la Institución.
- Habilidades tecnológicas, que se orientan a dotar del conocimiento y las destrezas necesarias para el aprovechamiento óptimo de los sistemas.
- Especialización técnica, que comprende los conocimientos y habilidades de las diversas funciones de apoyo al negocio y cuyo dominio es requerido también para otras áreas de la Organización.

Cada una de estas líneas de atención comprende entrenamientos con alcance Institucional que al estar estructurados modularmente tienen la virtud de ser flexibles, ya que por un lado el participante asiste a aquellos que responden a su necesidad, y por otro, facilitan el diseño de los entrenamientos por puesto o función.

La respuesta del alcance institucional permitirá efficientar los procesos de formación al hacer posible el atender necesidades semejantes en todas las áreas de la organización, con oportunidad y calidad bajo parámetros consistentes.

Para ello se identifican las necesidades de capacitación de cada una de las áreas de la organización, con el fin de estructurar planes específicos que den repuesta a ellas.

La institución como Grupo Financiero requiere de gente mejor preparada, orientada a resultados y comprometida con su desarrollo y el logro de los objetivos institucionales, en lo individual y como equipo, lo cual le representa una muy importante ventaja competitiva que necesariamente enriquecerá la contribución del grupo en su posición de líder del sistema financiero del país ante el nuevo escenario.

Sobre la base de que la evolución de las organizaciones se sustenta en la decisión de su gente por hacer algo diferente y mejor, surge en 1997 un ambicioso proyecto en el Grupo Banamex-Accival, que busca capitalizar su potencial humano, para formar líderes que trazaran caminos en el próximo siglo.

Las compañías más grandes del mundo fomentan el talento de sus colaboradores para transformar un ambiente de competencia interna en otro de plena colaboración a través del aprendizaje compartido, como clave para hacer organizaciones talentosas que puedan desenvolverse con éxito en un planeta cada día más interdependiente, turbulento y competido.

En este contexto surge la institución un programa de integración, desarrollo y retención de talentos para capitalizar el potencial humano del Grupo Financiero Banamex-Accival como condición para mejorar constantemente el desempeño global y sobre todo para crear valor para al negocio. “las organizaciones están hechas por personas, y ahí reside su oportunidad para cambiar, porque las personas son la que hacen que las cosas sucedan”<sup>38</sup>

En la Coordinación del área de Cobranza Telefónica se requiere una planeación de programas de capacitación y de desarrollo adecuados a las necesidades del área para mantener un alto nivel de capacidad profesional y laboral

---

<sup>38</sup> Goût, Milena. Sembrar talento para cosechar valor

#### **4.10 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Integración en forma coordinada con CASA del Programa de Capacitación, aplicable a cada uno de los niveles de la estructura de la Coordinación de Cobranza.

- Levantar información función/puesto, grado de complejidad.
- Elaborar plan de carrera por puesto.
- Levantar inventario de capacitación en el personal.
- Designar recursos.
- Autorizar calendario de capacitación.
- Valorar resultados.

#### **4.11 PLAN DE CARRERA.**

- Integración y coordinación con C.A.S.A. para la implantación de un Plan de Carrera en la Coordinación de Cobranza.
- Conocer la información existente en el Banco acerca del Plan de Carrera para el personal.
- Adecuar el Plan a las características de la Subdirección de Cobranza.
- Desarrollar un sistema para controlar y darle seguimiento al Plan de Carrera.

- Aplicar el Plan.

#### **4.12 DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.**

- Diseño de seminarios o cursos dirigidos al personal de la Subdirección de Cobranza, con el objeto de mantenerlos informados sobre cambios importantes que afecten su operación diaria.
- Desarrollo del material de capacitación y manuales del participante sobre cursos y/o seminarios de actualización de cobranza con base en:
  - Los objetivos de Cobranza.
  - Lanzamiento de nuevas estrategias de recuperación.
  - Necesidades de la coordinación.
  - Elaboración de manuales de capacitación para los participantes y difusión del proyecto entre el personal involucrado.
- Capacitar en el ámbito nacional al personal involucrado sobre:
  - Las adecuaciones a los nuevos proyectos de tecnificación.
  - Las políticas establecidas en la normatividad denominado Título 600 así como de los criterios contables que se operan como resultado de las aclaraciones.

- La inclusión del SICOBRT en el S-415 y las pantallas a operar para el personal que participa en el Control Contable.
  
- Coordinar con el líder del proyecto el suministro de la información.
  
- Crear plan de capacitación por fechas, grupos y sedes.
  
- Elaborar la presentación para capacitar al personal involucrado.
  
- Elaboración del material didáctico para cada uno de los cursos.
  
- Informar y capacitar en el ámbito nacional al personal involucrado sobre:
  - Automatización de la función de Control de Pagos.
  
  - Automatización de la función de Control de Pagarés.
  
  - Automatización de la función de Asignación.
  
  - Automatización y control de la función de B.I.V.A.
  
  - Inclusión de todas las operaciones en una sola base de datos para dar soporte a las áreas de Control de Agencias de Negociación.
  
  - Seguimiento a las condonaciones por pagos totales y pagarés liquidados
  
  - Coordinar con el líder del proyecto el suministro de la información.
  
  - Crear plan de capacitación por fechas, grupos y sedes.
  
  - Elaborar la presentación para capacitar al personal involucrado.

➤ Elaboración del material didáctico para cada uno de los cursos.

- Apoyar en la elaboración, difusión e implantación del proceso para el envío seguro de información a través de medios magnéticos
- Elaborar, difundir y capacitar al personal involucrado en el envío de la información contable sobre el nuevo proceso de Seguridad Avanzada.

## CAPÍTULO 5

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 5.1 JUSTIFICACIÓN

Hace poco más de diez años el término globalización se incorporó al lenguaje del modo de producción imperante y, algunas organizaciones se insertaron a la dinámica internacional de apertura de fronteras y liberación de los mercados, así mismo los avances acelerados en la tecnología y en las comunicaciones han promovido un vertiginoso crecimiento de las operaciones multinacionales,<sup>39</sup> el comportamiento organizacional de dichas empresas es diferenciado con relación a otras que son nacionales.

Las organizaciones no sólo se enfrentan a la expansión territorial, sino a diferentes problemas, como puede ser; el entorno cultural, entorno ideológico, entorno social, entorno político, entorno económico, además de factores de tecnificación. Quizá no sean estos los únicos factores que incidan en el comportamiento laboral de las organizaciones en México, sin embargo son los observables a simple vista.

#### 5.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando los factores de la modernización productiva y la operatividad de las organizaciones se llevo a cabo una investigación a los trabajadores en la empresa **BANAMAEX-ACCIVAL**, del departamento de la **GERENCIA DE COBARANZA** examinando los siguientes elementos: Conocimiento del término globalización, actitud y sentimiento hacia la globalización.

---

<sup>39</sup> Organizaciones que, sus operaciones no se restringen a fronteras nacionales.

El problema que nos planteamos fue el siguiente:

¿Cuál es la concepción que el empleado tiene de la globalización y como incide en su actitud y sentimiento hacia la organización?

### **5.3 HIPÓTESIS**

H<sub>1</sub> Existe una falta de información patente por parte de los trabajadores con respecto a los factores de la globalización y la vinculación con respecto a su área laboral.

H<sub>2</sub> Se tiene mayor oportunidad de desarrollo profesional laboral en los Estados Unidos, frente a la globalización.

H<sub>3</sub> El desconocimiento de la globalización provoca en el trabajador una actitud y sentimiento acorde a los objetivos de la empresa.

H<sub>4</sub> El sexo masculino tiene mayor vinculo con el concepto del fenómeno económico social llamado globalización.

H<sub>5</sub> El nivel escolar de los trabajadores incide en el conocimiento de las causas y efectos del fenómeno económico social llamado globalización.

H<sub>6</sub> La edad incide directamente en el conocimiento del fenómeno económico social llamado globalización.

H<sub>7</sub> El fenómeno económico social llamado globalización motiva a la clase trabajadora de México para trasladarse a trabajar en el extranjero.

H<sub>8</sub> La globalización promueve la calidad en los recursos humanos.

H<sub>9</sub> La globalización modifica la actitud de la clase trabajadora en relación con los objetivos buscados por la organización.

Hemos considerado así mismo las condiciones de la dinámica de producción, partiendo de la premisa, que la organización pertenece a una realidad en la cual inciden diversos aspectos como pueden ser:

- Aspectos culturales
- Aspectos ideológicos
- Aspectos sociales
- Aspectos económicos
- Aspectos políticos

### **5.3 METODOLOGÍA**

Se realizó una investigación que intento rescatar nuestro marco teórico establecido en los capítulos anteriores. Se realizaron tres cuestionarios con veinte reactivos cada uno que pretendieron medir el conocimiento, la actitud y el sentimiento de los trabajadores hacia la organización con respecto al fenómeno económico social llamado globalización. El método de pregunta y respuesta que se utilizó fue con base en las escalas de Likert:<sup>40</sup> consistente en una serie de items presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos es decir, se

---

<sup>40</sup> Propuso una escala para medir el comportamiento humano

presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exteriorice su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así el sujeto tiene una puntuación con respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas con relación a todas las afirmaciones.

La muestra está conformada de 50 sujetos de una población aproximada de 400 individuos, que forman la Gerencia de Cobranza de la empresa **BANAMEX ACCIVAL**.

Se realizó la encuesta en forma personal a cada uno de los trabajadores que conformaron la muestra poblacional, se registraron los datos en un sistema operativo en el cual se realizó el análisis estadístico, arrojando éste, resultados que nos permitieron discriminar aquellos que no fueron útiles y que no mostraron significancia alguna en el análisis.

Por último los resultados obtenidos nos permitieron llegar a interpretaciones lo más objetivo claro posible, que pretenden visualizar la realidad de la clase trabajadora en México en forma parcial en lo que se refiere a su conocimiento, y su consecuente efecto en su sentimiento y actitud ante el fenómeno social llamado globalización.

## **5.4 RESULTADOS**

Con base a los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Gerencia de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**. Con respecto a la prueba de conocimiento (cuestionario 1), en lo referente al sexo (femenino y masculino), se puede determinar los siguientes resultados:

1. Los hombres y mujeres trabajadores de la Coordinación de Cobranza, tienen un deficiente conocimiento del significado de la globalización.
2. El sexo femenino está de acuerdo que la globalización promueve la inversión extranjera a nuestro país.
3. El sexo femenino está de acuerdo que la globalización limita la participación del Estado en la economía.
4. Los hombres y mujeres trabajadores de la Coordinación de Cobranza, están de acuerdo que la globalización promueve la competencia entre las naciones.

La tendencia que sugiere la muestra, nos indica que los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL**, realmente no tienen un conocimiento ni al menos general del significado de globalización.

Esto refleja en la muestra, una falta de información y seguimiento del fenómeno globalización. Así mismo, lo anterior es causa de una falta de conciencia en los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL**, de cómo puede afectarles en su persona el que México esté inmerso en ese fenómeno.

El acercamiento de la clase trabajadora al fenómeno globalización es muy ambiguo. En México al parecer no se tiene conciencia alguna de como puede afectar directamente a su persona, sin embargo la mujer tiende a darse cuenta de la relevancia que actualmente ocupa la globalización en el ámbito laboral.

Con base a los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**. Con respecto a la prueba de conocimiento (cuestionario 1), en lo referente a la escolaridad, se puede determinar las siguientes resultados:

1. El sistema de escolaridad no incide en el conocimiento del término económico social globalización.
2. Los hombres y mujeres trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL**, están de acuerdo en que la globalización promueve la inversión del Estado en empresas públicas.
3. La conclusión anterior demuestra que los hombres y mujeres no tienen al menos un conocimiento general de la globalización, ya que la globalización no promueve la inversión del Estado en las empresas públicas, por el contrario ésta promueve la inversión del capital privado (liberalismo económico).

Con base a los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**. Con respecto a la prueba de conocimiento (cuestionario 1), en lo referente a la edad, se puede determinar las siguientes resultados:

1. La edad en los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL**, no incide en el conocimiento del término económico social globalización.
2. Los hombres y mujeres de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL**, piensan que sí es posible que las empresas nacionales puedan competir con las transnacionales.
3. De la afirmación anterior se demuestra la falta de conciencia de los efectos de la globalización. Ya que la globalización implica una serie de variantes como son la inversión de grandes capitales en las empresas, el desarrollo de nuevas tecnologías y una organización de la división del trabajo internacional, en donde existen países desarrollados proveedores de la

tecnología (Estados Unidos, Inglaterra, Alemania, Japón) y países proveedores de mano de obra barata y de los insumos y materia primas (México, Brasil, Taiwan, etc.). La globalización agudiza esta relación de dependencia, por ello países como México no pueden competir en términos generales con economías desarrolladas (ventajas absolutas).

Ante estos resultados se llega a la conclusión de que en México existe un conocimiento vago del fenómeno económico-social llamado globalización. Es importante hacer notar que esta falta de conocimiento de la clase trabajadora en México repercute en el comportamiento laboral. Así como en sus ambientes social económico y cultural.

Con base en los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**. Con respecto a la prueba de Sentimiento (cuestionario 2), en lo referente al sexo (femenino y masculino), se pueden determinar las siguientes resultados:

1. Se demuestra que el sexo masculino sí estaría dispuesto a desplazarse para trabajar en otro país; sin embargo el sexo femenino tiende a menospreciar esta posibilidad.
2. Se demuestra que el fenómeno globalización no tiene incidencia notable en el sentimiento de la clase trabajadora y más bien, esta variable se explica por otros factores como son los culturales, las barreras psicológicas, los políticos los sociales y los ideológicos.

Con base en los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**. Con respecto a la prueba de Sentimiento (cuestionario 2), en lo referente a la escolaridad, se pueden determinar las siguientes resultados:

1. La escolaridad no incide en la decisión de los trabajadores de la Coordinación de cobranza de **BANAMEX ACCIVAL**, de desplazarse o no para trabajar en otro país.
2. Los empleados hombres y mujeres de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX ACCIVAL** no creen tener algún beneficio profesional ante una propuesta de traslado laboral a Estados Unidos de Norteamérica.
3. Los trabajadores de la Coordinación de **BANAMEX ACCIVAL** están de acuerdo en que su trabajo no es de calidad.

Con base en los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**, con respecto a la prueba de Sentimiento (cuestionario 2), en lo referente a la edad se puede determinar las siguientes resultados:

1. La edad no tiene incidencia en cuanto a la respuesta que tienen los trabajadores de la Coordinación de cobranza de **BANAMEX ACCIVAL**, para desplazarse a trabajar a otro país.
2. Los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX ACCIVAL** están de acuerdo en que la calidad es sinónimo de progreso. Sin embargo esta cualidad no la relacionan como un efecto de la globalización.

Cabe destacar que los trabajadores hombres y mujeres de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX ACCIVAL** tienen dudas con respecto a los beneficios profesionales que se les pudieran presentar ante una propuesta de traslado laboral a los Estados Unidos de Norteamérica.

Ante estos resultados se observa que el sentir de los trabajadores de la Coordinación de crédito y Cobranza de **BANAMEX ACCIVAL** no es motivado por el fenómeno económico social llamado globalización. Por lo que se destaca el sentimiento de los trabajadores es independiente de los efectos que pueda causar el fenómeno de la globalización.

Con base en los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**, con respecto a la prueba de Actitud (cuestionario 3), en lo referente al sexo (femenino y masculino), se puede determinar las siguientes resultados:

1. Se concluye que la actitud mostrada por parte de los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL** no ha sido modificada con la inserción de la globalización en el contexto laboral de México.

Con base en los resultados obtenidos de la muestra de la población de trabajadores de la Coordinación de Cobranza del Grupo Financiero **BANAMEX ACCIVAL**, con respecto a la prueba de Actitud (cuestionario 3), en lo referente a la escolaridad y edad, se puede determinar las siguientes resultados:

1. Las actitudes de los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL** no tienen influencia alguna con respecto a las variables de escolaridad, ya que tanto hombres y mujeres no se sienten afectados o motivados por el fenómeno económico social llamado globalización.
2. En lo que se refiere a la variable edad. Parecen no estar convencidos de tener una actitud de competitividad y desarrollo laboral. Esto nos indica que debido a la falta de conocimiento que tienen de la globalización, los trabajadores de la Coordinación de Cobranza de **BANAMEX-ACCIVAL**,

no adoptan una actitud acorde para enfrentar este fenómeno económico social.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos nos llevan a las siguientes conclusiones:

Las ideas liberales y neoliberales que se han gestado en el mundo, a partir del siglo XVIII y que se han extendido paulatinamente hacia todos los países, llevan consigo una serie de diferencias educativas, sociales y culturales que permiten a unos cuantos aprovechar todas las ventajas existentes y a otros perderse en una dinámica abrumadora de sobrevivencia.

Como se puede observar el desarrollo organizacional que se ha gestado en esta época ha sido exigente y muy tecnificado en función del vertiginoso desarrollo tecnológico que se ha suscitado en el mundo.

El sector financiero en los últimos tiempos se ha desarrollado a la vanguardia del avance económico capitalista que ha sobresalido en las sociedades actuales. La importancia de la dinámica capitalista ha dejado excluido el desarrollo educativo de la mayor parte de la sociedad en los diferentes países subdesarrollados. Las grandes masas han estado sobreviviendo al margen de los avances tecnológicos que se han presentado en las economías capitalistas.

El análisis realizado en el presente trabajo nos lleva tristemente a establecer que el trabajador manifiesta una ignorancia patente en los procesos de globalización de México, en lo referente al conocimiento que debe tenerse de la nueva dinámica de producción capitalista es evidente una falta de cultura productiva que incide en su sentimiento y actitud.

La globalización siendo un fenómeno social afecta naturalmente las condiciones existentes de la fuerza de trabajo en sus exigencias educativas, sociales e ideológicas; en lo referente a los procesos educativos se requiere una mayor concentración de conocimientos diversos y cada vez más tecnificados, que exigen en los individuos una serie de atributos que deben satisfacer las necesidades de las organizaciones, en lo referente al aspecto social es necesario una mayor dedicación del tiempo que debiera dedicar a su vida personal, para salvaguardar los intereses de las organizaciones, en lo en el ámbito ideológico le exige un cambio de mentalidad sobre poniendo los intereses materiales, económicos y de los grupos organizacionales, a los personales y en cierta forma éticos

La globalización siendo un fenómeno económico afecta naturalmente la satisfacción de necesidades de los individuos activos en el campo laboral, por lo que respecta a la posesión de bienes y servicios que satisfacen su estancia dentro de la sociedad.

La globalización es un fenómeno que se ocupa del desarrollo económico de grandes grupos empresariales en México y que invariablemente afecta en contraposición el desarrollo de la clase trabajadora.

La clase trabajadora en países como México, viven en una constante lucha por sobrevivir (algunos le llaman superación personal) mientras que el desarrollo tecnológico exige una interminable concentración de conocimientos diversos y perturba a los entes en su desarrollo como individuo. Es importante hacer notar que, ante esta manifestación de indiferencia e ignorancia de los seres económicamente activos en México la particularidad del fenómeno económico social llamado globalización debe preocupar el hecho de que los individuos estén fuera de contexto y no inmersos en la dinámica globalizadora.

## BIBLIOGRAFÍA

Acuña Soto Victor, Alonso Calles Myrna, (2000). La integración desigual de México al TLC. 1ª. Edición. México Ed. RMAFLC.

Asplund Gisèle, Asplund Göran. (1984). Estrategias de desarrollo integrado. México. Ed. Limusa

Comte, Augusto (1982). La filosofía positiva, 2ª Edición. México: Ed. Porrúa.

Comunicación Organizacional (1993). Revista del grupo Financiero Banamex-Accival. Vol. 10, Número 10 pp. 60-61.

Davis y Newstrom, (1994). Comportamiento Humano en las organizaciones. México. Ed. Mc Graw Hill.

Del Palacio Díaz, Alejandro. (1995). Neoliberalismo y revolución. 1ª. Reedición. México. Ed. Claves latinoamericanos.

Gibson, J. L.(1992). Organización, conducta, estructura y procesos. México. Ed. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri Roberto, (1999). Metodología de la investigación. 2ª. Edición. México Ed. Mc Graw Hill.

Joublanc Kramis José L. (1985). Sistemas y procedimientos administrativos. 2ª. Edición. México. Ed. PAC

Kotler, Philip. (1996). Dirección de mercadotecnia 2ª. Edición. México. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.

López, Moreno, Javier. (1993). Reformas constitucionales para la modernización. 1ª. Edición. México. Ed. F.C.E.

Mendenhall William, (1981). Estadística para administración y economía. 3ra. Edición. México. Ed. Iberoamérica.

Reale, Giovanni. Antiseri Dario (1992). Historia del pensamiento filosófico, 2ª Edición. Barcelona. Ed. Herder. V. II y III.

Sanders Peirce (1978). Charles Lecciones sobre el pragmatismo, 1ª. Edición. Buenos Aires: Ed. Aguilar.

Torres, Gaytán Ricardo (1982). Teoría del comercio internacional, 11ª. Edición. México. Ed. S. XXI

Villarreal, Rene (1979). Economía Internacional, México. Ed. F.C.E.

## **HEMEROGRAFÍA**

Aguilar, Luis Miguel. Nexos, Vol.120-263

Rodríguez Casteñeda, Rafael Proceso, Num. 830-1250

Saade Lira, Carmen. La Jornada, Num.2300-5827