



Casa abierta al tiempo

Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades

Posgrado en Estudios Organizacionales

*Tesis para obtener el grado de:
Maestra en Estudios Organizacionales*

***La Identidad Organizacional en una Residencia de Día
para Adultos Mayores del INAPAM.***

*Presenta:
Alma Vianey Valenzuela López*

*Director de Tesis:
Dr. Juan Manuel Herrera Caballero*

Agosto de 2012

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	- 3 -
<hr/>	
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	- 7 -
<i>1.1. Descripción del Problema</i>	- 7 -
<i>1.2. Justificación del Problema</i>	- 9 -
<i>1.3. Objetivo General</i>	- 12 -
<i>1.4. Objetivos Específicos</i>	- 12 -
<i>1.5. Pregunta de Investigación</i>	- 13 -
<i>1.6. Otras Preguntas de Investigación</i>	- 13 -
<i>1.7. Relevancia</i>	- 13 -
<i>1.8. Factibilidad</i>	- 14 -
<i>1.9. Pertinencia</i>	- 14 -
<hr/>	
2. MARCO TEORICO	- 21 -
<i>2.1. Cultura Organizacional</i>	- 21 -
<i>2.2. Identidad Organizacional</i>	- 28 -
<i>2.2.1. Concepto de Identidad</i>	- 28 -
<i>2.2.2. Identidad Social</i>	- 29 -
<i>2.2.3. Identidad Organizacional</i>	- 32 -
<i>2.3. Isomorfismo</i>	- 37 -
<i>2.4. Institucionalismo</i>	- 39 -
<i>2.5. Estructura Organizacional</i>	- 43 -
<i>2.5.1. Sistema de comunicación informal</i>	- 48 -
<i>2.5.2. Sistema de Constelaciones de Trabajo</i>	- 50 -
<i>2.6. Situación Mundial del Adulto Mayor</i>	- 52 -

2.7. El Adulto Mayor en México	- 59 -
<hr/>	
3. METODOLOGÍA	- 65 -
3.1. Validez y confiabilidad	- 67 -
3.2. Población y Muestra	- 72 -
3.3. Sujetos	- 73 -
3.4. Escenario	- 73 -
3.5. Procedimiento	- 73 -
3.6. Instrumento	- 74 -
<hr/>	
4. ESTUDIO DE CASO	- 76 -
4.1. El INAPAM	- 76 -
4.2. Residencia de Día para Adultos Mayores	- 93 -
<hr/>	
5. ANÁLISIS DE DATOS	- 103 -
<hr/>	
6. CONCLUSIONES	- 124 -
<hr/>	
BIBLIOGRAFÍA	- 132 -
<hr/>	
ANEXOS	- 139 -
ANEXO 1 Entrevistas	- 139 -
ANEXO 2 Reglamento de Residencias de Día del INAPAM	- 146 -
ANEXO 3 Carta de Solicitud a INAPAM	- 156 -
ANEXO 4 Fotografías de la Residencia	- 157 -
ANEXO 5 Cronograma General del Proyecto	- 160 -

INTRODUCCIÓN

Un tema importante dentro de las organizaciones es la identidad organizacional ya que toda organización necesita desarrollar un claro sentido de propósito que los miembros de la organización así como los actores externos puedan comprender; es decir, tratar de generarles un sentido de pertenencia. La identidad define los rasgos de personalidad de toda organización de ahí que sea un tema complejo de estudiar para la comprensión de los fenómenos organizacionales.

La identidad se va creando a través de los individuos que pertenecen a la organización, así mismo con la identidad se puede comprender la relación que existe entre los individuos con la organización. Estudiar la identidad puede ayudar a tratar de explicar ciertos comportamientos de los miembros de una organización y los efectos que le pueda generar a la misma.

Por otro lado, debido a que en los últimos años el número de ancianos a nivel mundial se ha ido incrementado considerablemente, y que en México se espera que para el año 2050 la población de adultos mayores se aproxime a los 36 millones de acuerdo a datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2004), las instituciones gubernamentales y sociales, han puesto una mayor atención a este sector de la población, lo cual se ve reflejado en

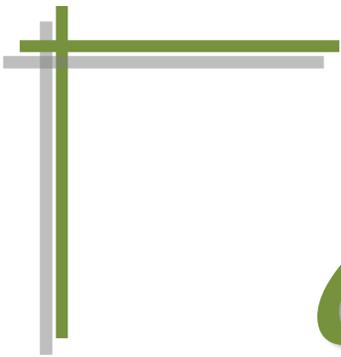
los programas y servicios que se han implementado para mejorarles su calidad de vida.

La presente investigación plantea un análisis de la forma en cómo se construye la identidad organizacional en una Residencia de Día para adultos mayores del INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores), la importancia que tiene la identidad dentro de esta residencia, así como también la relación que existe entre diversos temas de los estudios organizacionales como la cultura organizacional que en este caso se relaciona directamente con la identidad, al igual que el isomorfismo, que con el paso del tiempo se deriva también en un proceso de institucionalización y de este modo ver como se adopta la visión del lado estructural y formas de comportamiento que emergen a través de este respaldo institucional. Por último la estructura se utiliza como una herramienta para identificar la importancia de cada actor dentro de la misma, así como saber las funciones que tiene cada actor y las relaciones formales e informales que se dan en la organización.

El primer capítulo se refiere al problema de investigación, en donde se hace una descripción y justificación del problema, los objetivos generales y específicos y las preguntas de la investigación, así como también su relevancia, factibilidad y pertinencia. En el capítulo II el marco teórico se compone de temas como la cultura e identidad organizacional, el isomorfismo, el institucionalismo y la

estructura, los cuales darán el sustento para comprender el objeto de estudio. El capítulo III trata los temas de La Situación Mundial y en México del Adulto Mayor, los que servirán como marco de referencia para contextualizar la investigación.

El capítulo IV se refiere a la metodología utilizada para la validez de la investigación. El capítulo V es el Estudio de Caso en el cual se habla primeramente del INAPAM y sus servicios y posteriormente en específico de la Residencia de Día para Adultos Mayores "Mitla". En el capítulo VI se hace el análisis de los datos que se obtuvieron de la información de la organización para posteriormente hacer las conclusiones en el capítulo VII.



Capítulo 9



Problema de Investigación



1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

El problema de investigación se enfoca en analizar de qué forma se construye la identidad organizacional en una residencia de día para adultos mayores del INAPAM. Siguiendo como marco teórico la identidad organizacional que es construida a partir de las experiencias personales y de las relaciones sociales de los individuos que se dan dentro y fuera de la organización.

Así mismo se analizan otras variables como la cultura organizacional ya que por ser la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares se relaciona estrechamente con la identidad que se genera en las organizaciones.

Al igual que el isomorfismo, que con el paso del tiempo se deriva también en un proceso de institucionalización, otra variable que se considera pertinente de abordar; ya que resulta interesante saber si los adultos mayores al salir de una etapa formal que cumplieron en una organización, es posible que ahora esta institución dote una serie de reglas las cuales les permitan funcionar dentro de una nueva organización como lo es esta residencia. Y ver como se adopta la visión del

lado estructural y formas de comportamiento que emergen a través de este respaldo institucional.

Otro tema que se aborda es la estructura que va a permitir determinar la forma de operar de los grupos que se encuentran en la residencia; es decir la estructura se utilizará como una herramienta para identificar la importancia de cada actor dentro de la misma, así como saber las funciones que tiene cada actor.

Para los estudios organizacionales es relevante el estudio ya que hay poca información acerca de este tipo de organizaciones lo que resulta interesante mostrar cómo funcionan para poder ofrecer sus servicios. Debido a la situación que presenta el adulto mayor en el mundo y específicamente en México por el aumento de su esperanza de vida también aumentan las necesidades de cuidado las cuales derivan en la creación de este tipo de organizaciones que toman importancia por el servicio que proporcionan. Es por ello que el INAPAM puede ser una organización significativa para realizar acciones que beneficien a este sector vulnerable.

Esta organización depende de otro organismo que es SEDESOL (Secretaría de Desarrollo Social), por lo tanto se encuentra sujeta a limitantes, como el presupuesto que le asigna al INAPAM el cual resulta ser bajo, por lo que también se encuentra con problemas para poder ofrecer un buen servicio a los adultos mayores.

Así mismo, el INAPAM ha sido importante para que el gobierno tome en cuenta el tema del envejecimiento y diseñe e implemente políticas públicas a favor de las personas de la tercera edad las cuales se puedan concretar a través de dicha organización y su servicio de las Residencias de Día, de ahí también la importancia de estudiar la identidad organizacional que da cuenta sobre la influencia que tiene sobre las personas de modo que se sientan comprometidas con la organización lo que derive en un mejor funcionamiento de la misma.

1.2. Justificación del Problema

Un tema importante dentro de las organizaciones es la identidad organizacional ya que toda organización necesita desarrollar un claro sentido de propósito que los miembros de la organización así como los actores externos puedan comprender; es decir, tratar de generarles un sentido de pertenencia. La identidad define los rasgos de personalidad de toda organización de ahí que sea un tema complejo de estudiar para la comprensión de los fenómenos organizacionales.

Sin duda alguna a pesar de ser un tema complejo, también resulta ser un tema por demás atractivo debido a que la identidad se va creando a través de los individuos que pertenecen a la organización, por lo tanto resulta adecuado el estudio de la identidad para tratar de explicar ciertos comportamientos de los miembros de una organización y los efectos que le pueda generar a la misma. Asimismo con la

identidad organizacional se puede comprender la relación que existe entre los individuos con la organización.

Es posible también describir a la identidad como una característica de la organización para conocer los factores que posibilitan el funcionamiento y crecimiento de la misma. También puede dar una idea de cómo las personas se ubican así mismas dentro de una misma institución en la que existe una atención y un ofrecimiento de desarrollo; como el que hay en las residencias y otros servicios que ofrece el INAPAM. Los cuáles tienen el propósito de hacer funcionales a los adultos mayores, sector hacia el que está dirigido los servicios del INAPAM, haciendo una semejanza de vida laboral a las personas dentro de la institución.

La identidad organizacional da una guía para conocer los efectos que la misma produce en la institución, al igual que procura una presencia del grupo de personas que se encuentran en la organización en el ámbito social. En cuanto a la parte productiva también otorga un reconocimiento para estos grupos, debido a que la organización les produce un sentido de pertenencia y por lo tanto será una organización en crecimiento.

De ahí la importancia de estudiar una residencia de día para adultos mayores del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM). Con el fin de conocer las características tanto de la institución como del grupo para saber si

dicha organización produce un efecto en la vida individual y familiar de los adultos mayores y así poder conocer cómo el factor identidad influye en las personas y de qué manera se relacionan con la institución.

Debido a que en los últimos años el número de ancianos a nivel mundial se ha ido incrementado considerablemente, y que en México se espera que para el año 2050 la población de adultos mayores se aproxime a los 36 millones de acuerdo a datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2004), las instituciones gubernamentales y sociales, han puesto una mayor atención a este sector de la población, lo cual se ve reflejado en los programas y servicios que se han implementado para mejorarles su calidad de vida.

Lo que se espera encontrar al final de esta investigación, en las valoraciones que hacen los trabajadores al grupo (o grupos) de pertenencia, en la Residencia de Día para adultos mayores, algunos referentes que mantienen y generan el sentido de pertenencia tanto de los trabajadores como de los adultos mayores en la organización, ya que la identidad se va creando a través de los individuos que pertenecen a la organización.

1.3. Objetivo General

El objetivo principal de la investigación es analizar de qué forma se construye la identidad organizacional en una residencia de día para adultos mayores del INAPAM. La investigación se realizará en una de las residencias diurnas que se encargan de proporcionar asistencia integral a los adultos mayores que no cuentan con el apoyo familiar o los suficientes recursos económicos que les permitan cubrir sus necesidades básicas y poder ser independientes.

1.4. Objetivos Específicos

- Analizar de qué forma influyen los aspectos de otras organizaciones en la identidad de una residencia de día para adultos mayores.
- Describir cómo influye el apropiarse de ciertas culturas, normas, reglas, valores, etc. organizacionales en una residencia de día para adultos mayores.
- Conocer si existe un isomorfismo entre esta organización y otras organizaciones como son las guarderías.

1.5. Pregunta de Investigación

¿De qué aspectos de otras organizaciones o formas organizacionales se nutre una residencia de día para adultos mayores del INAPAM para construir su identidad?

1.6. Otras Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo influye la identidad organizacional en una residencia de día para adultos mayores?
2. ¿Cómo se construye la identidad de una residencia de día para adultos mayores?

1.7. Relevancia

Como ya se mencionó con anterioridad es un estudio relevante tanto social y académicamente debido a la importancia que tiene el crear organismos públicos que beneficien ciertos sectores de la población que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en este caso el que nos ocupa es el de los adultos mayores, los cuales tienen derecho a vivir en un México incluyente y libre de discriminación.

Que mejor que los estudios organizacionales para estudiar este tipo de organizaciones con el fin de concientizar al gobierno y la sociedad en general para crear acciones y programas que beneficien a las personas de 60 años y más a través de políticas públicas y programas; así como también la importancia del tema de la identidad organizacional o interorganizacional que puede ser una base útil para la creación de más residencias con la capacidad de ofrecer un mejor servicio para que beneficien a un mayor porcentaje de adultos mayores.

1.8. Factibilidad

La factibilidad es posible debido a que no existen muchas restricciones para poder entrar a estudiar una organización como la residencia de día para adultos mayores, por lo tanto es posible realizar el estudio en dicha organización, además de que se cumplen con los tiempos establecidos.

1.9. Pertinencia

Al estudiar una organización como ya se dijo poco investigada como lo es una residencia de día para adultos mayores del INAPAM y con un tema por demás interesante y complejo como la identidad organizacional, resulta positivo con el fin de aportar propuestas para los fenómenos organizacionales que se presenten.

Este tipo de organizaciones como son las residencias diurnas, al proporcionar una asistencia integral a los adultos mayores para mejorar su calidad de vida, conllevan varios procesos y mecanismos para su funcionamiento los cuales resultan atractivos para los temas abordados en los estudios organizacionales ya que se pueden tocar varias problemáticas como lo es la identidad organizacional, que nos va a permitir conocer un poco más de este tipo de organizaciones.

El siguiente cuadro es una matriz de congruencia, utilizada como una herramienta para organizar las etapas del proceso de la investigación. Con esta matriz de congruencia se permite apreciar de manera general la forma en que se desarrolló el tema a investigar sobre la identidad organizacional en la residencia. Analizando una hipótesis guía de trabajo relacionada con cuatro variables que auxiliaron a comprender el tema principal que es la identidad organizacional.

TABLA 1

MATRIZ DE CONGRUENCIA

Título	<i>La identidad organizacional en una residencia de día para adultos mayores del INAPAM</i>			
Descripción del Problema	<i>Analizar de qué forma se construye la identidad o identidades organizacionales en una residencia de día para adultos mayores del INAPAM</i>			
Objetivos	Preguntas de Investigación	Marco teórico	Hipótesis	Variables
A. General	¿De qué aspectos	1. Identidad Organizacional	Una organización	Cultura

<p>Analizar de qué forma se construye la identidad organizacional en una residencia de día para adultos mayores del INAPAM</p> <p>B. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar de qué forma influyen los aspectos de otras organizaciones en la identidad de una residencia de día para adultos mayores. ➤ Describir cómo influye el apropiarse de culturas, valores, reglas, normas organizacionales en una residencia de día para adultos mayores. ➤ Conocer si existe un 	<p>de otras organizaciones o formas organizacionales se nutre una residencia de día para adultos mayores para construir su identidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo influye la identidad organizacional en una residencia de día para adultos mayores? 2. ¿Cómo se construye la identidad de una residencia de día para adultos mayores? 	<p>La identidad es construida a partir de las experiencias personales y de las relaciones sociales de los individuos que se dan dentro y fuera de la organización. La Identidad Organizacional se conforma por valores y creencias, en donde dichas creencias son como convicciones compartidas y la idea generalizada de lo que es importante y los valores son los estándares establecidos y aceptados por el grupo sobre lo que son y sus formas de reaccionar ante los imprevistos.</p> <p>Autores: Morgan, Rios, Montaña, Sainsoleu, Hatch y Schultz, Alvesson, Brown</p> <p>2. Cultura Organizacional</p> <p>Las organizaciones por sí mismas pueden ser generadoras de mecanismos culturales como ritos, leyendas y ceremonias, la cultura</p>	<p>como una residencia de día para adultos mayores se nutre de otras organizaciones para construir su propia identidad y dentro de este proceso las reglas y el comportamiento son institucionalizados</p>	<p>Isomorfismo Institucionalismo Estructura</p>
---	--	---	--	---

isomorfismo entre esta organización y otras organizaciones es como son las guarderías.

organizacional es la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares y éstos a su vez influyen en todas sus acciones.

Autores: Smircich, Schein, Deal y Kennedy, Hofstede,

3. Isomorfismo

Para lograr una competitividad positiva y una cierta permanencia dentro del mercado, las organizaciones recurren al isomorfismo, pero por otro lado también se recurre a este proceso por una moda, es decir, cuando las organizaciones observan que la adopción de ciertas formas organizacionales le son útiles a algunas organizaciones -ya que contribuyen a su éxito-, las organizaciones entonces tienden a adoptar estas modas que con el paso del tiempo se deriva también un proceso de institucionalización.

Autores: Powell y DiMaggio,
Meyer y Rowan, Hannan y
Freeman

4. Institucionalismo

El institucionalismo estudia los fenómenos sociales, económicos y políticos. Con el nuevo institucionalismo se observan los ambientes en donde se encuentra la organización y cómo estos influyen en ella; de igual forma las reglas son marcadas y éstas mismas son las que guían el comportamiento de los actores que se encuentran involucrados.

Autores. Jepperson, Meyer y Rowan, Tolbert y Zucker, March y Olsen,

5. Estructura

La estructura se refiere a la manera en cómo se dividen, y coordinan las actividades de la organización. Es la forma en cómo se encuentran divididas las tareas dentro de una

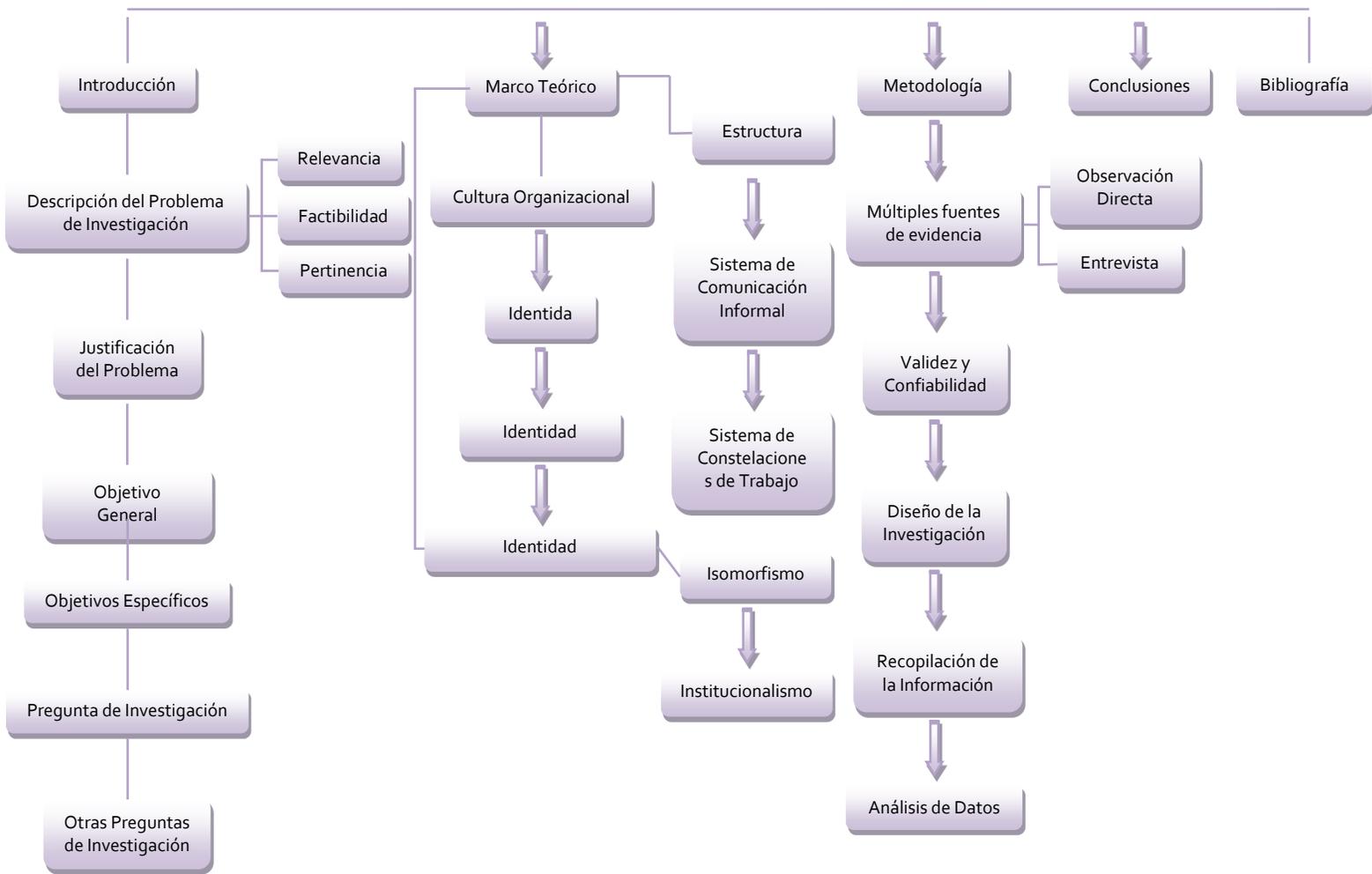
		organización y el modo en que se puede lograr que se coordinen dichas tareas. Autores: Pugh, Mintzberg		
--	--	---	--	--

Para finalizar este capítulo, se presenta un mapa conceptual, el cual es una técnica para presentar la información, con este mapa se pretende ofrecer una visión conjunta de los temas que fueron tratados, así como de la forma en que se llevó a cabo la investigación, en este caso el de la identidad organizacional en la Residencia de Día para Adultos Mayores del INAPAM.

FIGURA 1

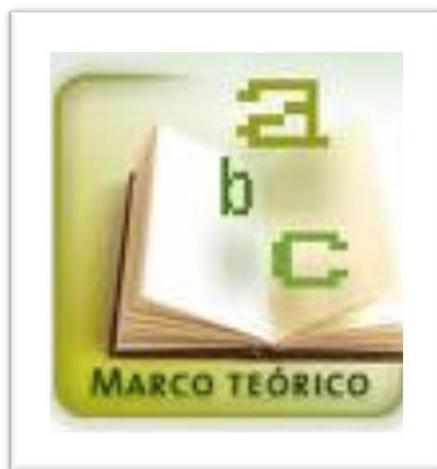
MAPA CONCEPTUAL

LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL EN UNA RESIDENCIA DE DIA PARA ADULTOS MAYORES DEL INAPAM





Capítulo 99



Marco Teórico



2. MARCO TEORICO

2.1. Cultura Organizacional

El concepto de cultura lo han utilizado los antropólogos para referirse a las costumbres y rituales que las sociedades desarrollan a lo largo de su historia. Algunos investigadores y administradores lo han utilizado para indicar el clima y las prácticas que las organizaciones desarrollan en torno a su manejo de las personas o para referirse a los valores defendidos y credos de una organización.

La cultura es parte de las organizaciones ya que los valores y normas que en ellas se encuentran son compartidos por personas o grupos de personas y que a su vez controlan la forma de interacción entre unos y otros; es decir, con la cultura se puede guiar e influir en el comportamiento de los individuos que laboran en dichas organizaciones. Para las organizaciones es importante su estudio y alcances que pueden tener ya que es algo intangible, pero sus manifestaciones si pueden ser observadas a través de los miembros de la organización.

Actualmente a las organizaciones se les distingue como "pequeñas sociedades" que cuentan con características culturales y con la capacidad para crear valores y significados. Desde este aspecto la idea es que las organizaciones tienen una cultura propia. (Rodríguez, 2009). Por lo tanto la cultura es una variable o un

medio que podría ser dirigido para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos (Smircich, 1983).

La cultura dentro de las organizaciones ha sido definida por muchos autores y también como este concepto se ha ido desarrollando en los estudios organizacionales, por ejemplo Smircich (1983) nos habla de la cultura como una variable crítica y como una metáfora fundamental. La cultura entendida como variable puede ser independiente o dependiente, externa o interna.

Cuando la cultura se toma como una variable independiente y por lo tanto externa; esta se traslada a la organización a través de sus miembros y se da cuenta de su existencia a través de las actitudes y acciones de los individuos de la organización. (Smircich, 1983)

Las organizaciones por sí mismas pueden ser generadoras de mecanismos culturales como ritos, leyendas y ceremonias, desde este enfoque la cultura interna o cultura corporativa, es vista como algo que posee la organización y que puede contribuir al equilibrio sistémico global y a la efectividad de una organización; debido a que expresa los valores o ideales sociales y las creencias compartidas por los miembros de la organización, manifestándose a través de elementos simbólicos como los mitos, los rituales, las historias, las leyendas y el lenguaje especializado. (Smircich, 1983)

El segundo enfoque que plantea a la cultura como metáfora fundamental nos dice que cultura no es algo que una organización tiene si no que una cultura es algo que una organización es. En este sentido la cultura origina una visión de las organizaciones como manifestaciones de la conciencia humana. Las organizaciones son pues entendidas y analizadas en términos de sus aspectos expresivos, ideales y simbólicos. (Smircich, 1983)

Por su parte Schein (1997) nos dice que el estudio de la cultura requiere una perspectiva evolutiva, en donde propone tres niveles de análisis:

- 1) Los *artefactos* son las estructuras y procesos organizacionales visibles y pueden ayudar a estudiar la cultura existente en la empresa;
- 2) los *valores aceptados y declarados* son las filosofías, estrategias y los objetivos, que pueden ser aprobados por un proceso social compartido en la organización; los cuales predicen parte del comportamiento de sus miembros y;
- 3) los *supuestos básicos* que son aquellas disposiciones que solucionan problemas internos y externos y que con el paso del tiempo los individuos de la organización las adoptan de manera automática e inconsciente

convirtiéndose así en creencias, pensamientos y sentimientos que son tomados como verdaderos.

A partir de esto Schein dice: *"La esencia de la cultura radica en el patrón de supuestos básicos subyacentes, y una vez que se comprende éste, se puede comprender fácilmente los otros niveles que son más superficiales y tratar apropiadamente con ellos"*.
(Schein, 1997)

FIGURA 2



FUENTE: Schein, 1997

Deal y Kennedy (1985) ven a la cultura organizacional como "la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias

particulares y éstos a su vez influyen en todas sus acciones". Con esto la cultura al ser aprendida se va desarrollando con nuevas experiencias, y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje. Mencionan cinco elementos que constituyen lo que es una cultura sólida que son:

- a) Medio ambiente del negocio que se refiere a la orientación de las organizaciones dentro de este ambiente y que conduce a ciertos estilos culturales.
- b) Valores que se componen de las creencias y conceptos clave compartidas por los miembros de una organización.
- c) Héroe personifican los valores de la cultura y proporcionan modelos tangibles de papeles que deben desempeñar los empleados.
- d) Los ritos y los rituales son rutinas programadas y sistemáticas de la vida diaria de la organización.
- e) La red cultural es el transportador de los valores de la corporación y de su mitología heroica, es el medio de comunicación básico dentro de la organización.

Finalmente nos dicen que los valores son los cimientos de cualquier cultura corporativa y pueden tener un gran alcance y si son fuertes llaman la atención de todos; por lo tanto, los valores comunes de la organización forman la médula de la cultura; consecuentemente la organización debe trabajar sobre estos valores comunes para desarrollar héroes modelos y líderes a quienes los demás puedan imitar o seguir.

Por otro lado Hofstede (1991) plantea que la cultura es un fenómeno, debido a que es o ha sido compartida por personas de un mismo ambiente social; la cultura es aprendida y se deriva de un ambiente social, es definida como la programación mental colectiva que distingue a miembros de un grupo o categoría de gente de los otros. El concepto de cultura puede ser aplicado a naciones, organizaciones, diversos grupos de personas.

Las investigaciones de Hofstede aclaran que los países son sistemas sociales integrados por patrones de conductas y actitudes relacionados con el trabajo de acuerdo a cuatro dimensiones: distancia del poder, evitamiento de la incertidumbre, individualismo/colectivismo y masculinidad/femineidad y que los factores como género, generación y clases de culturas solo pueden parcialmente ser clasificadas por estas cuatro dimensiones encontradas para las culturas nacionales, dichos factores son sólo partes del sistema social y por tanto no todas las dimensiones se aplican a ellas. Género, generación y clases culturales deben

ser descritas en sus propios términos, basados en estudios especiales de tales culturas (Hofstede, 1991).

La cultura es un elemento esencial para la construcción de la identidad por lo que en este apartado se describe la cultura que servirá como base para pasar al siguiente tema que es la identidad organizacional, ya que estos dos temas se encuentran muy ligados por lo que es necesario abordarlos ambos.

2.2. Identidad Organizacional

2.2.1. Concepto de Identidad

Tal parece que la identidad es un concepto que permite la indagación de variados y diversos fenómenos y procesos humanos, así como acceder a patrones ocultos del mundo social y entender sus conexiones. Es decir, la identidad es una herramienta que es utilizada para estudiar una gran variedad de fenómenos como la sensación de ser parecido o de ser distinto, la relación entre los procesos emocionales y cognitivos, el lugar que ocupan los individuos en los grupos, la división y la cohesión social, los patrones y las tendencias discursivas, las relaciones de poder, el reconocimiento social y, el sentido de pertenencia en cualquier contexto. (Call y Falsafi, 2010)

El concepto de identidad se encuentra estrechamente relacionado con el concepto de cultura. Castells (1997) define el concepto de identidad como un proceso a través del cual un actor social se reconoce a sí mismo y construye el significado en virtud sobre todo de un atributo o conjunto de atributos culturales determinados, con la exclusión de una referencia más amplia a otras estructuras sociales.

La identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (Martínez, 2000). La identidad es parte de la personalidad de un individuo o grupos de individuos, por lo que es algo con lo que siempre se va a contar, es decir, la identidad establece la posición del individuo en un ambiente, ya sea social u organizacional. Y de ahí ir creando otro tipo de identidades como las que a continuación se describen.

2.2.2. Identidad Social

La identidad social es aquella parte del auto concepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo (o grupos) social junto con el significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia (Tajfel 1984, p. 292). A partir de esta conceptualización, los individuos se van a considerar parte de un grupo en la misma medida en que esta pertenencia les otorgue un sentido de identidad social positiva.

Desde 1970, Tajfel realiza una serie de experimentos sobre la necesidad que tienen los sujetos que de verse o de sentirse como parte de un grupo, iniciándose la teoría de la comparación social, la cual establece que dichos sujetos tienden a resaltar las semejanzas dentro del grupo y las diferencias con los otros grupos. Esto significa que en una situación basada en una categorización, quedando al margen los intereses de los propios sujetos, se efectúa una discriminación a favor del grupo de pertenencia de los sujetos. (Tajfel, 1984).

Los trabajos de Tajfel, en cuanto a las condiciones mínimas que llevan al individuo a definirse y a comportarse en función de la pertenencia a un grupo, desembocan en la realización del famoso paradigma de grupos mínimos. Estos resultados manifiestan que la única representación de un entorno social compuesto por un endogrupo y un exogrupo implica comportamientos discriminatorios (Bourhis y Leyens 1996, p. 75).

Tajfel retoma el concepto de identidad social de Berger y Luckmann, entendiendo la identidad como una construcción social y su reconocimiento por parte del sujeto como socialmente determinado. En base a esto, la función de la categorización se expresa en la tendencia del individuo a pertenecer y conservar su pertenencia grupal. (Tajfel, 1984)

La identidad social es el resultado de ciertas consecuencias de la pertenencia a un grupo, De este reconocimiento de la identidad en términos socialmente definidos, se siguen varias consecuencias por lo que a la pertenencia al grupo se refiere (Tajfel, 1984). Pueden describirse del modo siguiente:

- a) Puede presumirse que un individuo tenderá a permanecer como miembro de un grupo y a buscar la pertenencia a nuevos grupos si estos grupos tienen alguna contribución que hacerle a los aspectos positivos de su propia identidad social, es decir, a aquellos aspectos de los que obtiene alguna satisfacción.

- b) Si un grupo no satisface este requisito de satisfacción, el individuo tenderá a abandonarlo, a menos que:
 - 1. El abandono del grupo resulte imposible por razones objetivas.
 - 2. Entre en conflicto con valores importantes que en sí mismos son una parte de su autoimagen aceptable.

- c) Si el abandono del grupo presenta las dificultades que se acaban de mencionar, son posibles por lo menos dos soluciones:

1. Cambiar la interpretación que uno hace de los atributos del grupo de forma que sus características desagradables (por ejemplo, el status bajo) o bien se justifiquen o bien se hagan aceptables a través de la reinterpretación.
 2. Aceptar la situación tal como es y comprometerse en una acción social que cambiaría la situación en el sentido deseado. (naturalmente, puede haber varias combinaciones de 1 y de 2 como, por ejemplo, cuando los atributos negativos son justificados y al mismo tiempo se emprende una acción para cambiarlos.)
- d) Ningún grupo vive aislado: todos los grupos en la sociedad viven en medio de otros grupos. En otras palabras, los aspectos positivos de la identidad social y la reinterpretación de los atributos y el comprometerse en la acción social sólo adquieren significado con relación a, o en comparación con, otros grupos.

2.2.3. Identidad Organizacional

La Identidad Organizacional se conforma por valores y creencias, en donde dichas creencias son como convicciones compartidas y la idea generalizada de lo que es importante y los valores son los estándares establecidos y aceptados por el grupo

sobre lo que son y sus formas de reaccionar ante los imprevistos (Deal y Kennedy, 1999 en Morgan, 2008)

En una organización, la identidad creada es heterogénea a las identidades de los miembros de un mismo grupo, por lo tanto se convierte en una entidad independiente de sus miembros, no obstante se hallan similitudes entre las identidades organizacionales y las identidades individuales, entre las características más comunes que existen entre ambas identidades están la necesidad de diferenciación, con características particulares y la diferenciación con su entorno, permanecer en el medio en el que se desenvuelven a través del tiempo conservando su peculiaridad, diferenciación y reconocimiento. (Giménez 1993 en Morgan, 2008)

La identidad es construida a partir de las experiencias personales y de las relaciones sociales de los individuos que se dan dentro y fuera de la organización (Sainsaulieu, 1988); debido a que la identidad es lo más importante que un individuo posee, su pérdida implica sufrimiento, angustia, alienación y muerte. (Dubar, 1995 en Ríos, 2003).

La identidad organizacional es la personalidad que posee una organización; Etkin y Schvarstein (1989) hablan de conceptos que denominan como endoidentidad y

exoidentidad, donde sitúan a la identidad organizacional como imagen, la cual es descrita dependiendo de la posición de quien la percibe.

Con la reapropiación de modelos se implica un cambio o metamorfosis que en ocasiones puede ser radical que muchas veces cuestiona el funcionamiento de la organización y el de su identidad, creando así una amenaza al sentido de la misma. En este sentido al ser concebidos estos modelos como amenaza la organización crea categorías selectivas para reforzar y conservar su identidad propia. (Ríos, 2003)

La identidad Organizacional forma parte de la Cultura Organizacional dentro de una organización, sin embargo son diferentes en cuanto a que en la Cultura Organizacional se establecen elementos con los cuales la organización desea ser identificada y diferenciada (misión, visión, valores institucionales, políticas, procedimientos) y por otro lado la Identidad Organizacional es la interiorización de dichos elementos a través de los valores y las creencias, para que pueda ser adoptada la identidad por los miembros de la organización se hace necesario realizar un adecuado traslado de ciertos aspectos culturales; y de este modo sea considerada como propia y se logre la conexión emocional, puesto que en esto se involucran una gran variedad de sentimientos y pensamientos (Diamond, 1993 en Morgan, 2008)

De acuerdo con (Hatch y Schultz, 1997) la identidad es lo que los miembros perciben, sienten y piensan de su organización, en la que comparten valores y características, esta identidad organizacional surge de las interacciones entre los actores de dicha organización. Así mismo la identidad organizacional está más influenciada por la imagen organizacional y la cultura organizacional, las cuales participan en la construcción de la identidad organizacional. Por lo que la identidad organizacional debe ser cuidada internamente para dar una buena imagen externa. La identidad organizacional es producto de los procesos dinámicos de la cultura organizacional.

Para Hatch y Schultz (2002) la identidad organizacional es teorizada a partir de los conceptos de imagen y cultura y de este modo poder entender cómo es que las definiciones de la identidad organizacional interactúan. Por lo tanto la identidad organizacional es el producto de un proceso dinámico que se da entre estos dos conceptos (cultura e imagen).

El concepto de identidad puede ser visto a través de varios niveles de análisis desde lo micro hasta lo macro, analizar a los seres humanos de forma individual, sus organizaciones y la sociedad en general y de cómo estos seres humanos y organizaciones son iguales que sus pares pero diferentes al mismo tiempo. (Ravasi y Rekom, 2003)

Por otro lado la identidad organizacional puede ser considerada como una barrera o una amenaza en cuanto a cambios organizacionales, es decir, existen factores externos que pueden cuestionar la identidad organizacional, en donde los actores de la organización pueden presentar algún tipo de resistencia ante los cambios generados dentro de la organización afectando al individuo y por consiguiente este a su vez termina afectando también a la organización en cuanto al logro de sus objetivos.

Existen muchos conceptos ligados a la identidad organizacional como cultura, imagen, valores, individuos; la identidad organizacional puede ser como los individuos se ven dentro de las organizaciones, como comparten aspectos culturales que le dan sentido a su acción dentro de la organización. Así mismo la identidad organizacional es lo que son las organizaciones y cómo se proyecta hacia el exterior.

Los individuos son una parte importante en la identidad organizacional ellos junto con aspectos culturales, imagen, valores compartidos, etc., son quienes se sienten identificados con la organización y quienes proyectan a su vez esta identidad organizacional hacia el exterior, la cual será positiva o negativa dependiendo de la identidad que se desarrolle al interior de las organizaciones; por lo que la identidad forma parte de su personalidad.

2.3. Isomorfismo

Actualmente con la globalización y los ambientes turbulentos y cambiantes en los que se desarrollan las organizaciones hay una marcada tendencia a parecerse entre ellas, con esto se busca un mejor nivel de desempeño, es decir, existe un proceso de homogeneización tienden a desarrollar su identidad en una combinación de identidades, y esto es un proceso de isomorfismo. En este proceso de isomorfismo se busca la aceptación por parte de los miembros del cual se deriva también un proceso de institucionalización. (Morgan, 2008)

Powell y DiMaggio (1983), contradicen la idea de una diferenciación y de cambio organizacional, ya que afirman que las organizaciones están inmersas en campos organizacionales (espacios sociales altamente institucionalizados) que hacen que las organizaciones cambien pero no haciéndose más diferentes sino más parecidas, es decir como Meyer y Rowan (1977) decían, las organizaciones para poder subsistir van adoptando las practicas que otras organizaciones ya establecidas han seguido para subsistir es decir lo que las organizaciones hacen es ir "copiando" a otras organizaciones "copiar" sus estructuras a lo cual llamaron isomorfismo estructural , a través del isomorfismo se contradice la noción clásica de eficiencia ya que al copiar otras estructuras lo que las organizaciones buscan es legitimidad.

Según Powell y DiMaggio (1983); existen tres mecanismos que son fundamentales del isomorfismo:

1. Isomorfismo coercitivo: que se genera a través de influencias políticas y/o de altos niveles de concentración.
2. Isomorfismo mimético: que es el resultado de disminuir la incertidumbre generada en las organizaciones, debido a una ambigüedad y multiplicidad en la racionalidad instrumental.
3. Isomorfismo normativo: está basado en la legitimación del conocimiento y por lo tanto en la educación formal profesional especializada. (Powell y DiMaggio, 1983)

Por su parte Hannan y Freeman (1977) plantean en cierto sentido lo opuesto a la idea del isomorfismo planteada por Powell y DiMaggio (1983), ya que para ellos la Teoría de la Organización tradicional ha estudiado sobre todo como las organizaciones se adaptan a su medio ambiente, es decir, emplean ciertas acciones o estrategias para satisfacer las demandas que el contexto y el ambiente les exige de tal manera que las organizaciones deben ir cambiando con el tiempo para poder irse adaptando mejor a lo que el ambiente y el contexto les pide para sobrevivir. Si no lo hacen, desaparecen.

Por otro lado Hannan y Freeman (1977) van a criticar esta idea diciendo que las organizaciones más que irse adaptando al ambiente son seleccionadas "naturalmente" por el ambiente como "aptas" para sobrevivir si logran ser competitivas dentro del conjunto de organizaciones en que se ubican.

Para lograr una competitividad positiva y una cierta permanencia dentro del mercado, las organizaciones recurren al isomorfismo, pero por otro lado también se recurre a este proceso por una moda, es decir, cuando las organizaciones observan que la adopción de ciertas formas organizacionales le son útiles a algunas organizaciones -ya que contribuyen a su éxito-, las organizaciones entonces tienden a adoptar estas modas que con el paso del tiempo se deriva también un proceso de institucionalización.

Este tema del isomorfismo será tomado como un referencial para conocer que tan parecida es la organización que será objeto de este estudio con las guarderías, qué cuestiones son las que se asemejan entre ambas organizaciones.

2.4. Institucionalismo

Una de las formas de subsistencia de las organizaciones es la institucionalización, en donde se hacen presentes las reglas autoritarias, esto con el fin de ser mayormente eficientes. El institucionalismo estudia los fenómenos sociales,

económicos y políticos. Con el nuevo institucionalismo se observan los ambientes en donde se encuentra la organización y cómo estos influyen en ella. En el nuevo institucionalismo, las reglas son marcadas y éstas mismas son las que guían el comportamiento de los actores que se encuentran involucrados.

Las organizaciones son una parte importante de la sociedad, es por ello que el nuevo institucionalismo trata de analizar a las organizaciones desde otro enfoque o perspectiva, con la institucionalización se puede decir que, las organizaciones construyen reglas y normas para proporcionar legitimidad y con ello lograr que los actores que se encuentran en ellas actúen de manera consistente, veamos entonces las diferentes teorías de diversos autores que tienen acerca del institucionalismo.

Jepperson (2001) dice que desde el punto de vista de la sociología la institución es un procedimiento organizado y establecido, pero a este término se le han dado muchas concepciones como el de asociaciones grandes o importantes; o relacionarlo con efectos ambientales, o también con efectos culturales o históricos. La institución representa un orden o patrón social que ha alcanzado cierto estado o propiedad; por lo tanto la institucionalización indica el proceso para alcanzarlo. Con la institucionalización se indica un estado social distinto, por lo que las instituciones no deben identificarse con cuestiones culturales o ambientales.

Meyer y Rowan (1977) sugieren que las organizaciones solían ser espacios altamente racionales que poseen estructuras, procesos y reglas, que son formalizados, es decir, que las organizaciones en general suelen parecerse a la forma de organización burocrática que Weber describió a principios del siglo XX. Los objetivos de las mismas están siempre en función de la búsqueda de la eficiencia porque de otra manera no podrían subsistir.

Sin embargo, Meyer y Rowan afirman que a finales de los años 70's las organizaciones que van surgiendo no siempre buscan la eficiencia y que las estructuras que adoptan, sus reglas, sus procedimientos, están muy lejos de ser formales. Su principal objetivo en efecto es seguir subsistiendo, pero la forma de lograrlo no es a través de ser más eficientes, sino de poder adoptar las prácticas que le han sido exitosas a las organizaciones que ya están establecidas (institucionalizadas).

Para que una organización pueda subsistir, dicen Meyer y Rowan (1977) las nuevas organizaciones deben parecer legítimas frente a la sociedad. Es decir Meyer y Rowan proponen que las organizaciones están cargadas de otras lógicas diferentes a la racional, que muchas de las cosas que existen dentro de las organizaciones parten de mitos, es decir se basan en supuestos no racionales, pero que dado que las primeras organizaciones que existieron ponían mucho énfasis en la racionalidad las personas han descrito a esos mitos como racionales

es decir, los racionalizan los hacen aparecer como racionales, aunque no lo sean. Esos son los mitos racionalizados.

Por su lado Tolbert y Zucker (1996) tratan de describir cual es el proceso mediante el cual una práctica, proceso, regla, estructura, etc. se institucionaliza, es decir cómo es que ciertas prácticas se arraigan en la sociedad, como es que subsisten al pasar del tiempo hasta parecer comunes o normales. Ese proceso que siguen para arraigarse es el proceso de institucionalización. El resultado de este proceso es siempre una institución, que para las autoras se define como una acción que se vuelve habitual para diversos tipos de actores cuando se dice que se ha vuelto habitual significa que esa acción o comportamiento puede ejecutarse fácilmente sin necesidad de tomar una decisión para ejecutarla y sin un fuerte estímulo.

March y Olsen (1997) dicen que una institución es un conjunto de normas, rutinas y reglamentaciones, que definen las acciones en términos de las relaciones que hay entre los roles y las situaciones. Dentro de las instituciones existen una variedad de procedimientos de los cuáles su elección es a través de reglas. Estas instituciones tienen una legitimidad casi propia lo que hace que los individuos se comporten de ciertas formas, es por ello que tienen también la capacidad de influir sobre esta conducta de los actores durante generaciones.

2.5. Estructura Organizacional

La estructura se refiere a la manera en cómo se dividen, y coordinan las actividades de la organización, todo se encuentra plasmado en un organigrama que especifica los departamentos y las funciones que cada uno desempeña, es decir se muestran todos los aspectos formales de la organización, pero por otro lado en la estructura de la organización también se encuentran las relaciones entre jefes y subordinados, es decir la cuestión informal que hay en una organización. (Pugh et. al., 1968)

La estandarización, la centralización y otros son factores de los que la estructura también depende. (Pugh et. al., 1968). Por lo regular las estructuras de las organizaciones, se encuentran basadas en la centralización del poder y la autoridad, donde la toma de decisiones solamente es tomada por unos cuantos, por lo tanto existen también grupos que son controlados. (Pugh et. al., 1969)

Pugh (1997) utiliza un análisis factorial para determinar qué variables definen mejor a la estructura de la organización y su contexto interno; posteriormente utiliza a la estadística como herramienta metodológica para su estudio. Su aporte es que la estructura de la organización está en función de las variables contextuales, mencionando entre ellas a la edad, el tamaño, la tecnología, el mercado, etc.

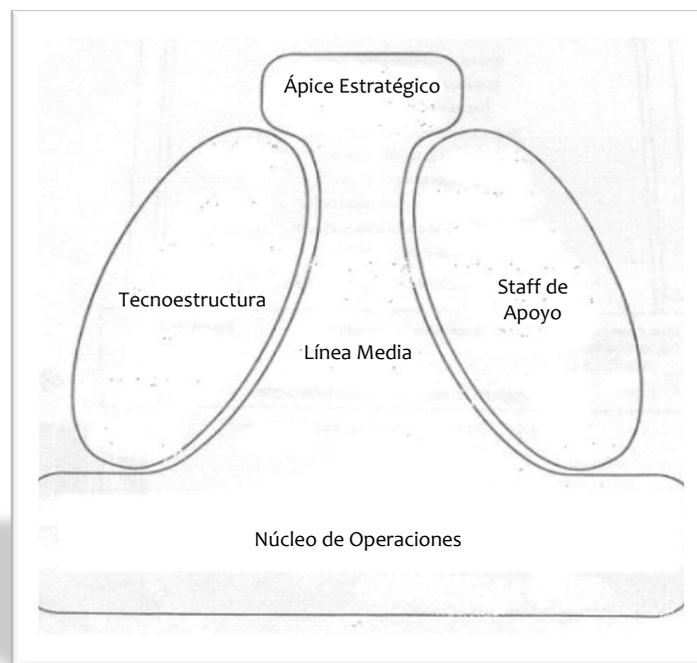
En cuanto a las variables estructurales menciona a la especialización, la centralización, la estandarización, entre otras. Concluyendo así que no hay un sólo tipo de forma de organización burocrática sino muchos, es decir, las organizaciones son burocráticas en varios aspectos y la configuración de éstos produce el tipo de forma de organización burocrática (desde burocracias implícitamente estructuradas hasta burocracias totales). (Pugh, 1997)

Mintzberg (2002) nos plantea una serie de elementos para comprender la estructura de las organizaciones, la cual la define como la suma total de las formas en que un trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda la coordinación entre esas tareas, para que dicha coordinación se logre existen diversas modalidades de interacción entre las personas que forman parte de la organización a las cuales conceptualiza como los elementos más básicos de la estructura.

Estos mecanismos de coordinación se logran a través de la adaptación, la supervisión, la normalización de procesos de trabajo, de productos, de habilidades y de reglas y a medida que la organización se va haciendo más compleja, se hace necesaria la intervención o la aparición de más actores, por lo tanto Mintzberg (2002) nos plantea una organización con cinco partes (figura No. 3): *núcleo de operaciones que se encuentran los operarios quienes ejecutan materialmente el trabajo, línea media* que es la jerarquía de autoridad entre el núcleo de

operaciones y el ápice estratégico, *staff de apoyo* se encarga de ofrecer servicios indirectos al resto de la organización., *tecnoestructura* está formada por analistas, también desempeñan tareas administrativas pero planean y controlan de manera formal el trabajo de otros y finalmente el *ápice estratégico* que se ocupa de que la organización cumpla efectivamente con su misión y de que satisfaga los intereses de las personas que controlan o tienen algún poder sobre la organización, con sus respectivas funciones, cada una de estas partes se encuentran relacionadas a través de flujos de información, de autoridad, de decisiones y de material de trabajo los cuáles ayudan a entender cómo funcionan las organizaciones.

FIGURA 3



FUENTE: Mintzberg (2002)

De acuerdo con Mintzberg a partir de los mecanismos de coordinación, los parámetros de diseño y los factores de contingencia las organizaciones pueden formar un conjunto de configuraciones naturales, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

TABLA 2

Configuración Estructural	Mecanismo de Coordinación	Parte de la Organización	Parámetros del Diseño	Factores de Contingencia
Estructura Simple	Supervisión directa	Ápice estratégico	Centralización, estructura orgánica	Joven, pequeña, sistema técnico pocos sofisticado, entorno sencillo y dinámico, posibilidad de extrema hostilidad o fuertes ansias de poder, escasa influencia de la moda
Burocracia Maquinal	Normalización de los procesos de trabajo	Tecno estructura	Formalización del comportamiento, especialización vertical y horizontal, agrupaciones funcionales, centralización vertical y descentralización horizontal limitada, planificación de acciones	Vieja, grande, reguladora, sistema técnico no automatizado, entorno simple y estable, control externo, escasa influencia de la moda
Burocracia Profesional	Normalización de habilidades	Núcleo de operaciones	Especialización horizontal, descentralización vertical y horizontal	Entorno complejo y estable, sistema técnico no regulador y carente de sofisticación, influencia de la moda
Forma Divisional	Normalización de los out puts	Línea media	Agrupación a base del mercado, sistema de control de rendimiento, descentralización vertical limitada	Mercados diversificados, grandes, viejas, directivos medios, ansiosos de poder, influencia de la moda
Adhocracia	Adaptación mutua	Staff de apoyo	Dispositivos de enlace, estructura orgánica,	Entorno complejo, dinámico, joven, sistema técnico

			descentralización selectiva, especialización horizontal, preparación, agrupación basada en la función y el mercado	sofisticado y a menudo automatizado, influencia de la moda
--	--	--	--	--

FUENTE: Tabla elaborada con datos de Mintzberg, Henry (2002) "La esencia de la estructura"

En cada configuración domina un mecanismo coordinador distinto, una parte diferente de la organización desempeña el papel más importante, y es usado un tipo distinto de descentralización. Estas configuraciones son típicamente puras, es decir, que son modelos que no se encuentran como se describen en su totalidad en la realidad, dichas configuraciones también pueden servir como base para describir la existencia de híbridos estructurales o la transición una estructura a otra dependiendo del factor situacional en el que se encuentre la organización.

Cada configuración representa una guía para clasificar y comprender a las organizaciones y así poder hacer un diagnóstico para posteriormente elaborar un diseño adecuado. Por otro lado cada una de las partes de la organización ejercen ciertas presiones que hacen que la organización se diseñe a sí misma con una configuración específica. (Mintzberg, 2002)

2.5.1. Sistema de comunicación informal

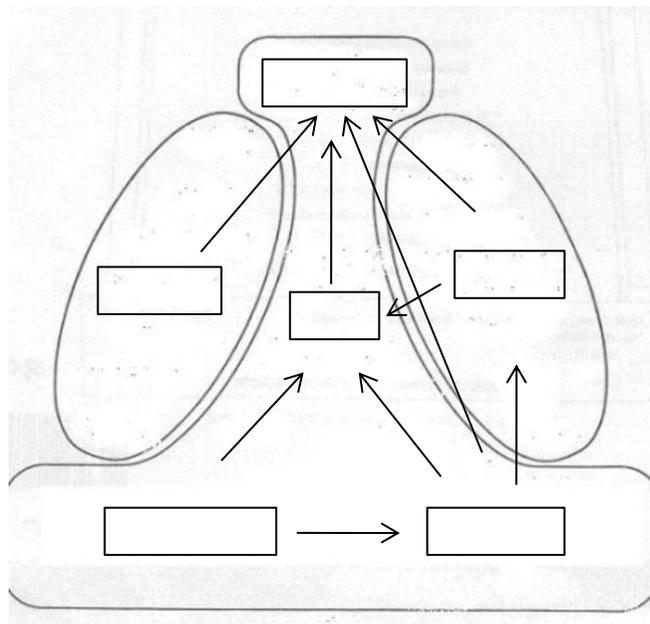
Mintzberg (2002) menciona que en las organizaciones existe un sistema de comunicación informal en el que se muestra que existen centros de poder no oficiales en dichas organizaciones y que por lo tanto las grandes redes de comunicación informal existentes suplementan y hasta en algunas ocasiones burlan los canales de autoridad y regulación. Según el autor se hallan dos motivos principales para que exista la comunicación informal dentro de las organizaciones.

El primero se encuentra relacionado directamente con el trabajo, en donde este sería escaso si no existiera ningún tipo de comunicación informal; es decir, un sistema que se halla completamente normalizado, carente de todo recurso de comunicación informal se torna fácilmente inviable ya que ninguna organización humana puede ser tan maquinal. (Mintzberg, 2002)

El segundo motivo es de carácter social, en el cual la comunicación informal se va desarrollando independientemente del trabajo de la organización, ya que el individuo tiene siempre la necesidad como ser humano de relacionarse con otros individuos por distintas razones, entre ellas pueden ser la amistad o simplemente para descargar la tensión producida dentro o fuera de la organización. (Mintzberg, 2002)

Mintzberg (2002) dice que en este sistema de comunicación informal que se encuentra dentro de las organizaciones existen múltiples vías informales que se hallan conectadas por "centros neurálgicos", es decir, que este sistema de comunicación informal se piensa como una red, la cual le va a servir a los individuos para comunicarse directamente sin tener que pasar por el sistema de autoridad formal. (Véase figura 4)

FIGURA 4



FUENTE: Mintzberg (2002)

Para una organización es importante que exista este sistema de comunicación informal, ya que de acuerdo a lo expuesto con anterioridad, resulta beneficioso para la misma. Así mismo, sería imposible pensar que en las organizaciones no

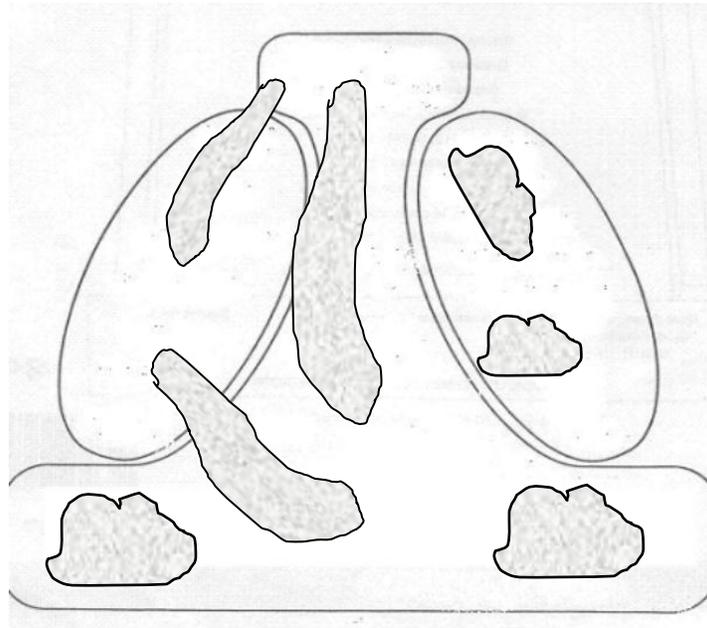
exista esta red de comunicación ya que como seres humanos siempre tendremos la necesidad de socializar con otros individuos, inclusive en el ámbito laboral.

2.5.2. Sistema de Constelaciones de Trabajo

Dentro de la red informal que existe en las organizaciones mencionada en el apartado anterior, existe otra perspectiva la cual sugiere que la organización adopta una forma de constelaciones de trabajo en donde los individuos suelen trabajar en pequeños grupos independientes, es decir, que los individuos sólo se agrupan con sus pares para poder realizar su trabajo con el fin de poder tomar decisiones de su respectivo nivel de jerarquía y se encuentran unidos sólo flojamente con los otros grupos. De esta forma cada constelación de trabajo que se encuentra en la organización es responsable de tomar ciertas decisiones. (Mintzberg, 2002)

Conforme Mintzberg (2002) estas constelaciones de trabajo pueden estar fluctuando entre lo formal y lo informal, esto es, entre unidades formalmente ubicadas en el organigrama y grupos establecidos informalmente dentro de la misma organización. (Véase figura 5)

FIGURA 5



FUENTE: Mintzberg (2002)

Al igual que el sistema informal de comunicación el sistema de constelaciones de trabajo también puede coexistir con el sistema formal dentro de las organizaciones, esto significa que los individuos consiguen ser más eficientes en su trabajo lo cual puede resultar una ventaja para dicha organización. Del mismo modo, también este sistema se encuentra casi necesariamente en la organización, por lo que es imposible pensar en su no existencia al igual que el sistema de comunicación informal.

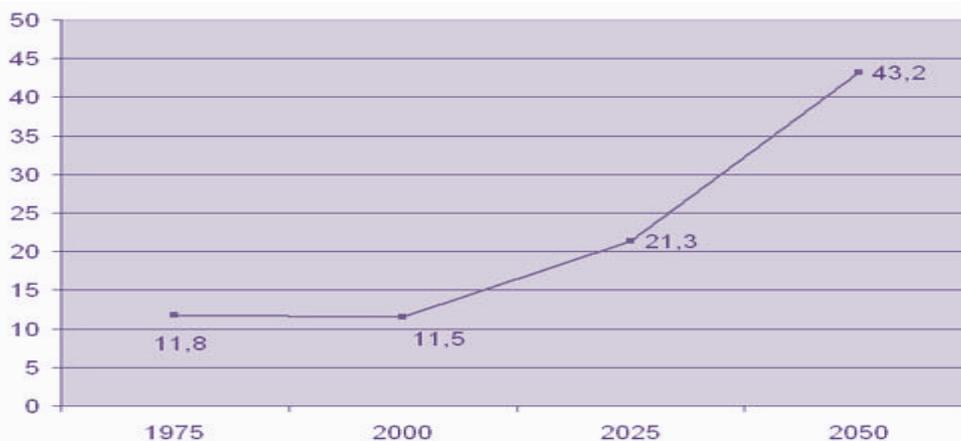
2.6. *Situación Mundial del Adulto Mayor*

Gracias al aumento de la esperanza de vida en las sociedades occidentales se ha centrado la atención en las personas de la tercera edad por su calidad de vida y por las necesidades que esto ha de generar en un plazo no muy largo. Es por ello que las condiciones físicas, psicológicas, económicas y sociales deben ser las idóneas para tener una vejez en las mejores condiciones que sean posibles.

A partir de los 60's las instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) se concientizaron acerca de la problemática del envejecimiento de la población, debido a que es un fenómeno que puede llegar a presentar grandes dimensiones en un futuro, por lo que se debe estar preparado para enfrentar cualquier condición que se presente.

GRÁFICO 1

Evolución de la población de personas mayores (1975-2050)



FUENTE: CELADE, Boletín Demográfico N° 62 / Naciones Unidas, Proyecciones de la Población Mundial, revisión 2000.

Dentro de la OMS, se encuentra el Departamento de Prevención de las Enfermedades no Transmisibles y de Promoción de la Salud el cual se encarga de dar seguimiento a los proyectos y actividades relacionados con el envejecimiento dentro del Programa Envejecimiento y Ciclo Vital. Su objetivo es impulsar el envejecimiento activo y saludable para dar una mayor calidad y esperanza de vida a los ancianos.

La OMS (2004), define este envejecimiento activo como un proceso de optimización de las oportunidades en relación con la salud, la participación y la seguridad para mejorar la calidad de vida a medida que se envejece igualmente

asevera que el número de personas de 60 años o más está creciendo más rápido que el de todos los demás grupos, por lo que entre 1950 y el 2050 se prevé que aumente de 200 a 2000 millones la población de adultos mayores en el mundo.

TABLA 3

El Ritmo de envejecimiento

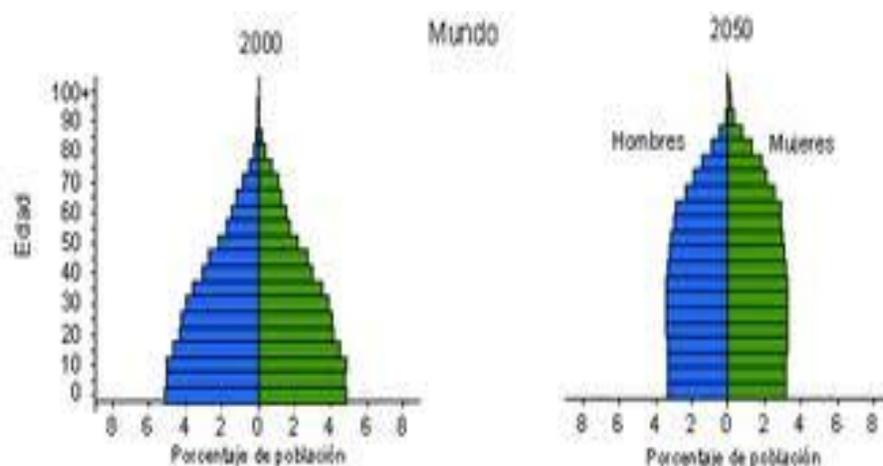
		1950	1960	1970	1980	1990	2000	2010	2020	2030	2040	2050	
Mundo	60+	8,2	8,2	8,4	8,6	9,2	10,0	11,1	13,5	16,5	18,8	21,1	
	Hombres	60+	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1	8,9	10,0	12,3	15,1	17,2	19,4
	Mujeres	60+	9,0	9,0	9,5	9,7	10,4	11,1	12,3	14,8	17,9	20,4	22,7
		80+	0,5	0,6	0,7	0,8	1,0	1,1	1,5	1,8	2,3	3,1	4,1

FUENTE: El índice de envejecimiento demográfico (población de 60 años o más como porcentaje de población total) (Proyección de las Naciones Unidas – variante media) 2004.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002) factores como la disminución de la natalidad y las tasas de mortalidad en el mundo han creado un aumento de la población de edades avanzadas; provocando con esto que la pirámide poblacional tienda a invertirse, es decir, que su cúspide se vaya ampliando y la base se vaya estrechando haciendo que de manera paulatina cualquier país vaya aumentando de manera significativa su población de adultos mayores asumiendo junto con esto los costos que conlleva. Porque muchas sociedades no están preparadas para hacerse cargo ni económicamente, ni socialmente de una población grande de ancianos.

GRÁFICO 2

Pirámides poblacionales del mundo 2000 y 2050



FUENTE: upf.edu

Según datos publicados en estos días por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2001). Existe una realidad que pronto gravará sobre las economías de los países ricos y es el tema de las pensiones de los jubilados que desde hoy en día ya es un problema que se están enfrentando varias economías. En el 2030 se calcula que en los países miembros de la OCDE la proporción de personas de 65 años ó más, con respecto a la fuerza laboral, será del 32,7%, comparado con el 20,6% actualmente.

Entre los países que se verán afectados de manera particular, se encuentran Japón donde el porcentaje llegará al 44,7 e Italia donde la cifra llegará al 41,8%. Otros

países donde la proporción estará en torno al 40% son Finlandia, Suecia y Grecia. En 1960 la proporción en los países de la OCDE fue sólo del 14%, de tal modo que en setenta años habrá un cambio del 14 al 32,7% de los ancianos con respecto a la fuerza laboral activa, lo que adquirirá grandes consecuencias económicas.

Por su parte la Asamblea Mundial del Envejecimiento (2002), considera que existen temas sobre la mesa que hay que reflexionar; en el ámbito del empleo, como los sistemas flexibles de empleo y jubilación, la discriminación laboral por edad y la formación continua de los trabajadores mayores y en el ámbito de la protección social, temas como la viabilidad de los sistemas de pensiones, la financiación de los gastos sanitarios, los trabajadores migrantes envejecidos, todo esto aunado a cuestiones de género y de desarrollo.

A sugerencia de la OIT (2002) el envejecimiento de la población, necesita una modificación de los servicios sociales y de salud que se dirija hacia un incremento del bienestar, en donde exista una independencia y autosuficiencia económica y el impulso de programas de apoyo social para los adultos mayores, son esto muchas de las acciones de cada región se enfocan en atender necesidades básicas de salud a un mayor número de adultos mayores.

Según el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE, 2005), en el año 2050, la edad promedio de la población de Centroamérica será de 37,8 años,

más del doble que había en 1950 que era de 18,8 años. Con esto se piensa que el proceso de envejecimiento será más rápido en el continente Americano que en el continente Europeo.

La OMS (2002) en la 26ª Conferencia Sanitaria Panamericana, aprobó la resolución CSP26.R20, en la que se exhortaba a los Estados Miembros a poner en práctica el Plan de Acción Internacional sobre el envejecimiento, y a procurar un apoyo adecuado para la ejecución de sus ámbitos prioritarios, como el acceso a la atención de salud, a los medicamentos esenciales y la vacunación de las personas mayores.

La Oficina Regional para las Américas ha elaborado un manual de formación para dispensadores de atención primaria de salud sobre la asistencia a las personas de la tercera edad. La Oficina colaboró con seis estados miembros (Chile, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá y Uruguay)

Hoy en día hay un hecho importante que es el que la esperanza de vida ha aumentado por lo que hay más personas adultas mayores lo que ha modificado la población en comparación con años anteriores. Como se muestra en las tablas que a continuación se presentan, como se ha dado este proceso desde el 1950 y las proyecciones que se hacen para el año 2050.

TABLA 4

Esperanza de vida al nacer

		1950-1955	1995-2000	2045-2050
Mundo	Hombres	45,2	62,9	73,7
	Mujeres	47,9	67,1	78,5
Regiones más desarrolladas	Hombres	63,6	71,1	79,0
	Mujeres	68,6	78,6	85,1
Regiones menos desarrolladas	Hombres	40,2	61,4	72,9
	Mujeres	41,8	64,5	77,3

Fuente: World Population Prospects, op. cit.

TABLA 5

Proporción de envejecimiento mundial

		1950-2000 (%)	2000-2050 (%)
Mundo			
	60+	23	111
	80+	109	256

FUENTE: World Population Prospects

Con lo anterior existen varias consideraciones que el mundo debe tener en cuenta en primera que el proceso de envejecimiento es una realidad en todos los países el cual traerá como consecuencia cambios sociales y económicos significativos en donde algunas naciones no están preparadas para hacer frente a estos,

especialmente los económicos ya que por enumerar algunos problemas con los que se van a encontrar son los sistemas de pensiones y jubilaciones mencionados con anterioridad, la poca capacidad para atender a los adultos de edad avanzada en materia de salud, los bajos niveles de ocupación y empleo para este sector, etc.

Y por otro lado la poca cultura que existe sobre el tema de la vejez en algunas sociedades, la discriminación, la violencia y otras cuestiones en el tema de derechos humanos, que sin duda alguna afectarán las condiciones de vida de las personas que envejecen teniendo menores oportunidades para poder hacer frente a los problemas durante su vejez, por lo que también su identidad social se verá deteriorada.

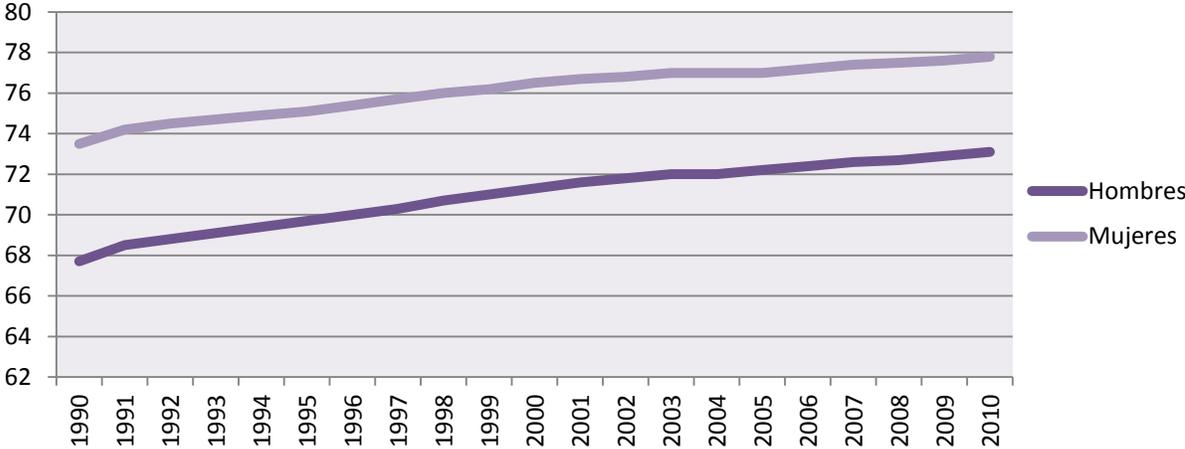
2.7. El Adulto Mayor en México

En el apartado anterior se mencionó la situación mundial del adulto mayor y el proceso de envejecimiento de los países; en México se espera que para el año 2050 la población de adultos mayores se aproxime a los 36 millones de acuerdo a datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2004), por tal motivo las instituciones gubernamentales y sociales, han puesto una mayor atención a este sector de la población, lo cual se ve reflejado en los programas y servicios que se han implementado para mejorarles su calidad de vida.

En México, de 1930 al 2000, el incremento demográfico de adultos pasó de 2.6 a 5.0 por ciento, asimismo, en la actualidad, según (el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, (INEGI) 2004) dice que: uno de cada 13 mexicanos es mayor de 60 años. De igual forma se señala, que en el 2020, uno de cada 8 será mayor de 60 y para el 2040, uno de cada 4 será mayor de 60, es decir que diariamente 799 personas cumplen 60 años y para el año 2015 habrá 15 millones de adultos mayores mientras que para el 2050 sumarán cerca de 36.

GRÁFICO 3

Esperanza de Vida en México Según Sexo de 1990 a 2010



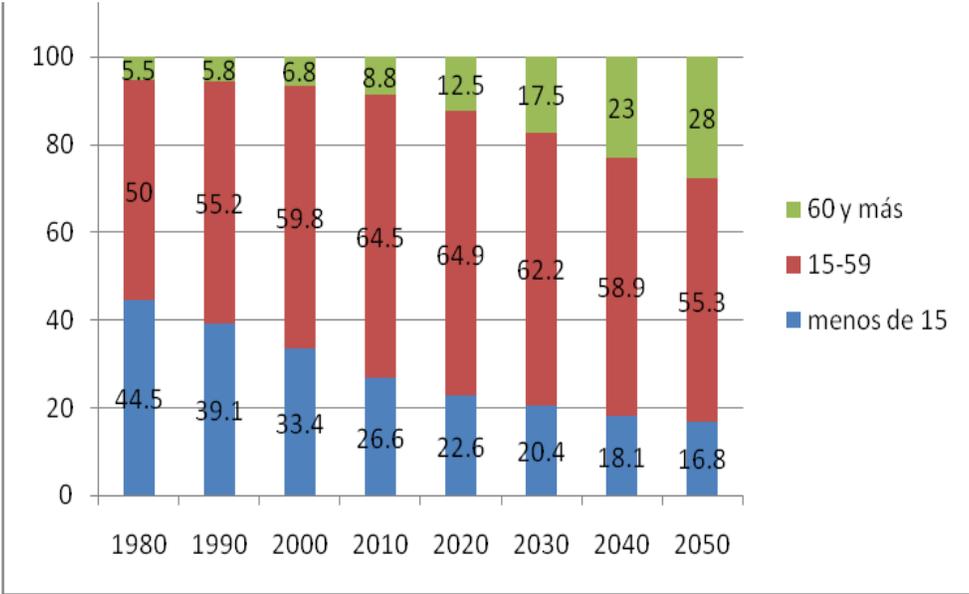
FUENTE: CONAPO. Indicadores demográficos básicos 1990-2010. www.conapo.gob.mx (11 de enero de 2010).

Como se puede observar en el gráfico anterior la esperanza de vida en México ha ido aumentando conforme al paso de los años ya que en 1990 para los hombres

era de 67.7 años y para las mujeres de 73.5, al año 2010 la esperanza de vida se ha incrementado a 73.1 años en hombres y 77.8 años en mujeres.

De 1970 al 2000 la edad promedio en nuestro país aumentó tan solo en cinco años, al pasar de 21.6 a 26.6. Del año 2000 a 2030 se espera que el incremento sea de más de 10 años, llegando a los 37, y en 2050 se calcula que alcanzará los 43 años (CONAPO; 2010). Una peculiaridad de el proceso de envejecimiento es que en su mayoría son las mujeres quienes integran 60 por ciento de la población adulta mayor; por lo que la esperanza de vida de las mujeres en 2050 será de 83.6 años y de 79 años en hombres (Partido, 2006).

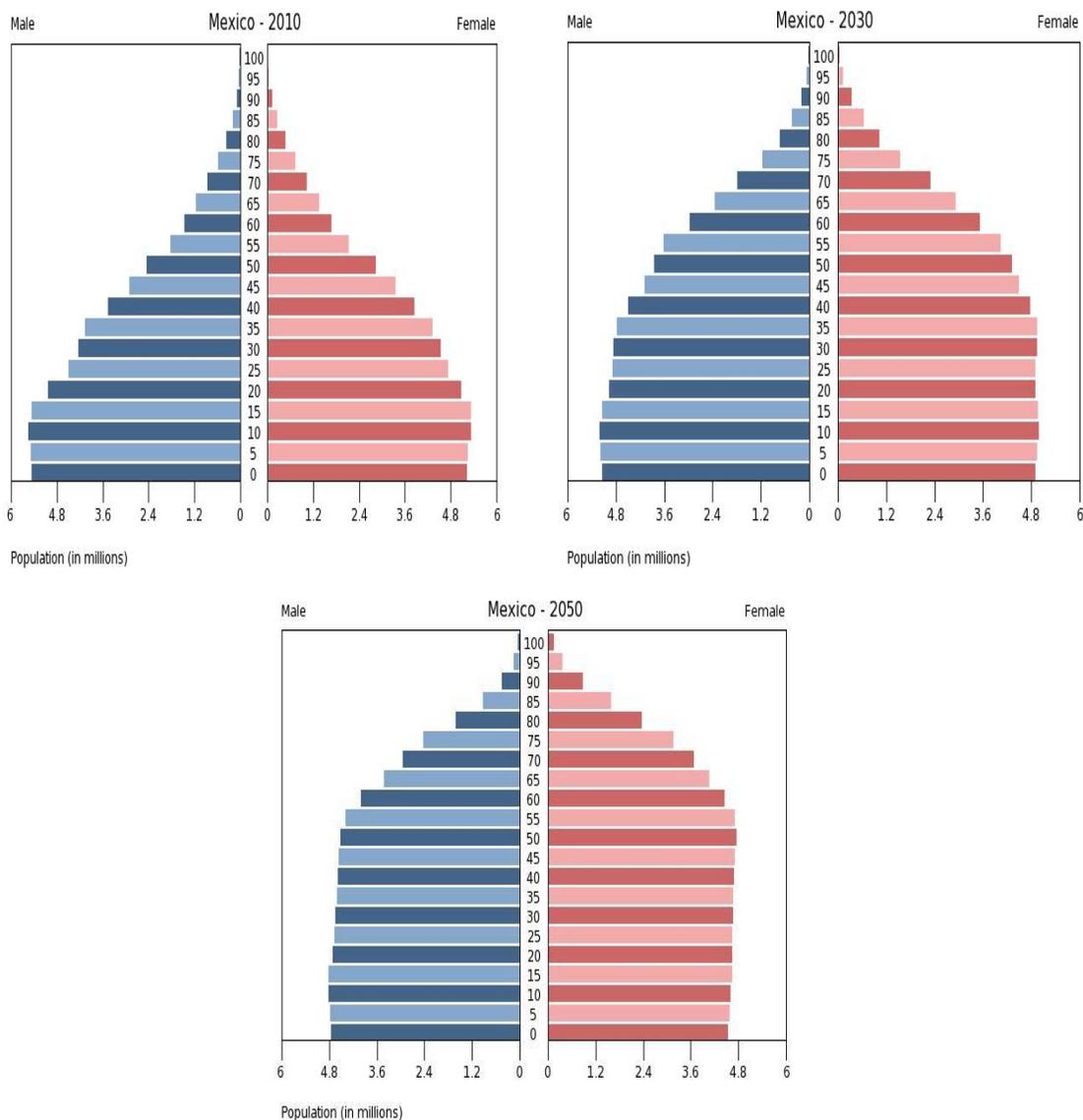
GRÁFICO 4



FUENTE: CONAPO/ Distribución de la población de México por grandes grupos de edad, 1950-2050

GRÁFICO 5

Pirámides poblacionales de México de 2010, 2030 Y 2050



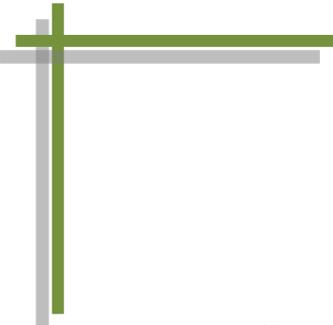
FUENTE: www.ub.edu/medame/mexico2.htm

De acuerdo a las pirámides poblacionales de México se observa como en el año 2010 conserva su forma sin embargo para el 2030 y el 2050 esta forma va cambiando y su cúspide se va ensanchando lo cual indica el aumento en la

población de adultos mayores. Conforme al gráfico 4 la esperanza de vida en México alcanzará los 80 años, por lo que la población mayor de 60 años tiende a aumentar de manera progresiva.

Según la CEPAL México se ubica en el grupo de países con envejecimiento moderado, a lo que presenta una tasa de fecundidad relativamente baja (entre 2.8 y 2.0 hijos por mujer) y un índice de envejecimiento que oscila entre 23.2 por ciento y 36.9 por ciento. Lo que es un indicador de un acelerado envejecimiento de la población.

Esto al igual que en otros países del mundo implica también cambios económicos y políticos para México, según Ham (1999), el país no cuenta con las condiciones propicias para responder a los retos del envejecimiento, por ello señala sobre las necesidades de aminorar los riesgos y las consecuencias del fenómeno, asegurando las condiciones que posibiliten una vejez en un contexto de mayor bienestar social y económico para los mexicanos.



Capítulo 999



Metodología



3. METODOLOGIA

Para realizar el estudio de la identidad organizacional en la Residencia de Día para adultos mayores en Mitla, se utilizaron múltiples fuentes de evidencia para garantizar la validez de la información como: 1) Información de registros en archivo; 2) Observación directa y 3) Entrevista, que son tácticas del estudio de caso y fuente de evidencia (Yin, 1994).

Para realizar la observación directa, el acceso a la Residencia de Día para adultos mayores, se obtuvo mediante una carta dirigida al Dr. Sergio Valdés, Director de Geriátrica del INAPAM. De igual forma se obtuvo la información de registros en archivo como: la fecha en que se creó la primera Residencia de Día, la misión, la visión, etc. (Yin, 1994).

Se utilizó la entrevista semi-estructurada con una guía de tópicos que contendrán los datos obtenidos mediante la observación directa y los registros de archivo, para responder a los objetivos del planteamiento del problema y las preguntas de investigación (Yin, 1994).

La entrevista semi-estructurada recolecta datos de los individuos participantes, a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en orden específico. En contraste con la entrevista no estructurada, la entrevista semi-estructurada se

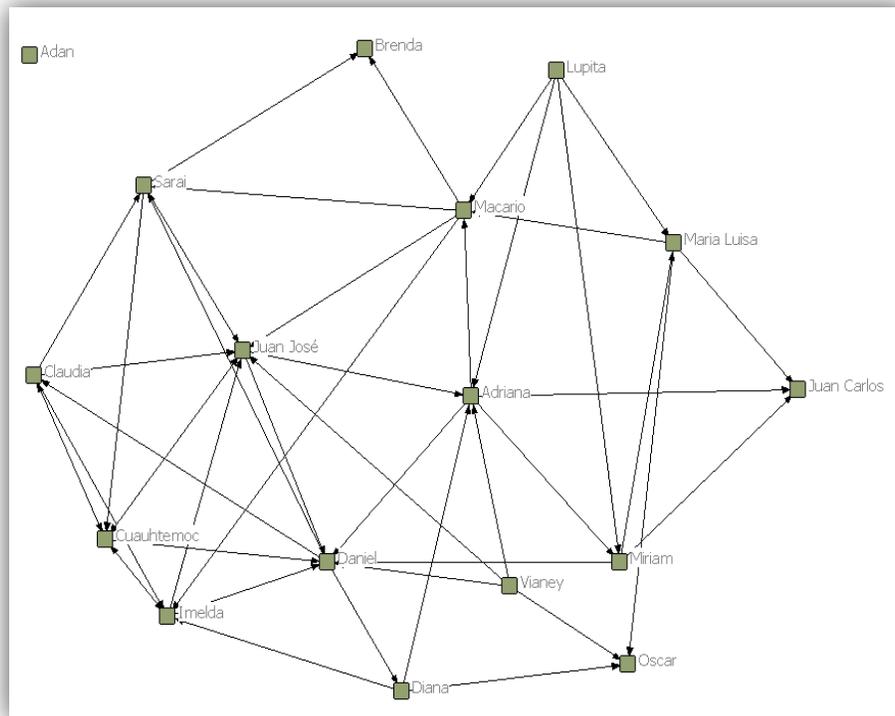
enfoca sobre una serie de preguntas que el investigador hace a cada participante. Para saturar los datos (para recolectar información suficiente para entender el área de interés). (Mayan, 2001).

Se usa cuando el individuo usa algo acerca del área de interés, por ejemplo desde una revisión de la literatura, pero no lo suficiente para responder las preguntas que se han formulado. Aunque las preguntas están ordenadas, los participantes pueden responder libremente, en contraste con un cuestionario de preguntas cerradas en el que las respuestas deberán ser elegidas (Mayen, 1992).

En este estudio el tipo de diseño es no experimental, descriptivo, transversal y de una sola medición. Se hicieron entrevistas tanto al personal como a los adultos mayores, para conocer la identidad organizacional y la interacción entre los grupos. Para saber cómo interactúan los grupos se hizo una esquematización a través de redes y un análisis de datos reticulares para la representación de estas redes.

La figura 6 es un ejemplo de redes que se hizo con un grupo a través del programa UCINET para análisis de datos reticulares, mismo que será utilizado para identificar en la Residencia de Día la comunicación informal. (Mintzberg, 2002)

FIGURA 6



Del mismo modo también se busca conocer cómo es que esta red informal sigue relacionada con el sistema de autoridad formal, y así también para poder identificar si existen constelaciones de trabajo como las descritas por Mintzberg (2002).

3.1. Validez y confiabilidad

El criterio de validación que se utilizó es la validez interna, la cual consiste en unas tácticas del estudio de caso como el uso de múltiples fuentes de evidencia, estableciendo una cadena de evidencias e información clave que se retomará, por

medio de la observación directa, entrevistas semi-estructuradas, y registros de archivo (Yin, 1994). Para probar la confiabilidad se estableció un cronograma de actividades para el estudio de caso. El tiempo en que se llevó a cabo fue de 4 meses con el objetivo de tener una visión más amplia de la forma en que se construye la identidad en la Residencia de Día para Adultos Mayores "Mitla" y la importancia de los sujetos dentro de esta.

TABLA 6

CRONOGRAMA DE VISITAS A LA RESIDENCIA DE DIA "MITLA"

VISITAS	OBSERVACIONES
Visita 1	<p>Al llegar al lugar la Lic. Susana Ibarra encargada de la Residencia "Mitla" fue quien dio la bienvenida, posteriormente se presentó primero con el personal que se encontraba en la planta baja del lugar que eran las tres cocineras y los dos empleados de limpieza a quienes se le pidió cooperar con todo lo que se les pidiera para realizar el estudio, al mismo tiempo tratando de evitar que hicieran de las entrevistas un buzón de quejas. Posteriormente se subió al primer piso para presentar al resto de los trabajadores, que eran las 2 trabajadoras sociales, 2 policías, así como también a los residentes, los cuales se encontraban en el salón de usos múltiples tomando una clase sobre el cultivo y cuidado de hierbas aromáticas en casa, impartida por un profesor que la PROFECO envió, debido a que tienen acuerdos con dicha institución, para que esta les mande profesores a impartirles diferentes cursos; explicación dada por una de las trabajadoras sociales. Como se llamó a</p>

	<p>comer a los residentes, la presentación con ellos ya no fue posible ese día, por lo que se acordó ir otro para conocer a cada uno de ellos.</p>
<p>Visita 2</p>	<p>En este día la trabajadora social Guadalupe Collazo se encargó de realizar una dinámica para que los adultos mayores se presentaran y conocieran del objetivo de la visita y el estudio a realizar. Se les pidió que dijeran su nombre completo, lo que les gustaba de las actividades de la Residencia y a lo que se habían dedicado antes de llegar a la tercera edad. Dicha presentación fue muy emotiva debido a que todos comentaron que les gustaba mucho estar ahí, porque les ponían a hacer diferentes actividades como yoga, costura, clase de fomi, etc., la comida que les daban era muy rica y nutritiva, también porque se sentían queridos por todo el personal y sobre todo útiles y con ganas de disfrutar su etapa de vejez.</p>
<p>Visita 3</p>	<p>Parte del día se ocupó en platicar con la psicóloga de la Residencia a quien no se había podido conocer debido a que sus días de trabajo son los jueves únicamente, esto es porque también se ocupa en uno de los centros de atención integral del INAPAM. La psicóloga explicó que se encarga de dar terapia a los residentes, enseñándoles a que su felicidad depende de ellos y no de sus familiares, a que su edad no es un obstáculo para aprender nuevas cosas y a disfrutar la vida. Comentó también que en algunos casos los adultos mayores también sufren de maltrato y abandono por lo que necesitan más apoyo psicológico. Pero a pesar de esto la mayoría logra integrarse a las actividades y a las reglas del grupo lo que les ayuda también a manejar las depresiones que presentan en mayor o menor grado. Otro punto importante es que también se les enseña a que nadie les debe tener lástima y a que la Residencia no es un lugar en el que se va a dormir sino a participar en todas las actividades.</p>

<p>Visita 4</p>	<p>En esta visita al llegar a la Residencia, los adultos mayores se encontraban ensayando un vals que era enseñado por una trabajadora social, para los preparativos del festejo del aniversario del lugar, todos los residentes estaban practicando, incluso las señoras que tienen ya problemas para mantenerse en pie durante mucho tiempo, a las que se les sentó en sillas y únicamente ensayaban con el movimiento de sus manos. Los dos empleados de intendencia se encontraban adornando el lugar con globos, moños, etc., las dos policías estaban haciendo adornos de fomi para pegarlos en la pared, la otra trabajadora social y la encargada estaban acomodando el mobiliario en el salón de usos múltiples en donde se iba a llevar a cabo el evento.</p>
<p>Visita 5</p>	<p>Este día del evento los residentes invitaron a sus familiares, todos los empleados se encontraban presentes, iniciaron primero con el vals que estuvieron practicando, después comenzó la participación de cantantes de diferentes géneros, algunos de los adultos mayores bailaron y todos se veían felices, para terminar el evento la encargada, una trabajadora social y la psicóloga dirigieron algunas palabras a los asistentes, diciendo lo orgullosas y lo satisfechas que se sentían de que la residencia estuviera cumpliendo un año más tratando de dar el mejor servicio, recalcando que eran una gran familia y que la participación tanto de trabajadores como de residentes era muy importante para el logro de sus objetivos. Finalmente ofrecieron una comida a todos los asistentes.</p>
<p>Visita 6</p>	<p>Por la mañana la maestra de yoga les estaba enseñando algunos ejercicios a los adultos mayores, en esa visita se conoció a la doctora quien también asiste a la residencia cada quince días, ya que como en el caso de la psicóloga se encuentra dando servicio en un centro de atención integral del INAPAM. La percepción de la doctora es que en general la residencia funciona bien, a pesar de las carencias que tiene,</p>

	<p>ella considera que debería estar diario ahí para atender eficientemente a los residentes, un gran problema es la falta de medicamentos y el equipo adecuado, lo que hace difícil que ella de el servicio que quisiera, su preocupación es el bienestar de sus pacientes por lo que comentó que era necesario obtener más recursos para emplear a otros doctores que pudieran atender los centros integrales y así ella se quedaría de forma permanente en la residencia para conseguir darles un buen seguimiento a los residentes.</p>
<p>Visita 7</p>	<p>Algunos residentes estaban haciendo collares y llaveros de canutillo, uno de los empleados de limpieza, una policía y las dos trabajadoras sociales les ayudaban a hacer sus manualidades, mientras que el otro empleado de limpieza ayudaba a las cocineras en lo que necesitaran para preparar la comida. Otros residentes leían o estaban en el área de costura o en el taller de carpintería. Más tarde llegó un grupo de señoras del patronato junto con el Dr. Sergio Valdés Director de Atención Geriátrica del INAPAM con el fin de conocer las necesidades de la residencia y encargarse de conseguir los recursos necesarios para satisfacer dichas necesidades, entre las cosas que pidieron los residentes fue un autobús para poder salir a lugares como teatros, museos, etc., otra sugerencia fue la de tener más profesores que les dieran diferentes talleres como el de pintura. El grupo de señoras escuchó atentamente las peticiones y prometieron tratar de satisfacer todas sus necesidades. Ya que el INAPAM estaba creando una oficina para ellas para trabajar en este proyecto que les había sido asignado.</p>
<p>Visita 8</p>	<p>Durante ese día se observó que uno de los residentes (mujer) le pedía a otro (hombre) le arreglara la bastilla de su pantalón ya que este último sabe coser y tiene una máquina ahí en la residencia para trabajar. Por comentario de la psicóloga algunos muebles y adornos que hay en la residencia han sido elaborados por los adultos mayores, así como</p>

	<p>también ciertas composturas que se le han hecho a la casa han sido por los conocimientos de los mismos adultos. A la hora de comida se observó que todos los empleados se juntan en el comedor y cocina, los empleados de limpieza acomodan los vasos, platos, cubiertos en la mesa, las trabajadoras sociales ayudan a repartir la comida, la doctora y la encargada sirven el agua y las policías están al pendiente de lo que necesiten los adultos. Al terminar de comer los residentes se alistan para esperar su hora de salida.</p>
<p>Visitas 9 y 10</p>	<p>Estas fueron de las últimas visitas que se hicieron a la Residencia en donde se realizaron las entrevistas en dos días a todos los empleados, los cuales siempre se mostraron contentos por trabajar ahí a pesar de que estaban conscientes que también tenían ciertas carencias que no les permitía dar el servicio que ellos deseaban. En la visita 10 la encargada comentó que desde la visita 7 hecha por las señoras del patronato hasta ese momento no sabían nada de ellas y que creía que simplemente era otra oficina más dentro del INAPAM sin mostrar resultados reales que pudieran satisfacer las necesidades de la Residencia "Mitla".</p>
<p>Visitas 11 y 12</p>	<p>En estas dos últimas visitas se entrevistó a los adultos mayores, quienes nunca encontraron aspectos negativos de la residencia, siempre dijeron que les gustaba asistir ahí porque todo el personal los trataba bien, se sentían útiles, les agradaban todas las actividades y porque no querían estar solos en casa.</p>

3.2. Población y Muestra

El total de la población de la Residencia de Día Mitla para adultos mayores del INAPAM es de 39 personas (16 empleados y 23 adultos mayores). Por lo tanto se

aplicaron los cuestionarios a los 16 empleados y solo 14 de los 23 residentes debido a que por problemas de salud no asisten en su totalidad por lo que a las personas que eran constantes fue a las únicas que se les aplicó la entrevista.

3.3. Sujetos

Se entrevistaron a los adultos mayores que son los beneficiarios del servicio de la Residencia de Día Mitla; también se entrevistaron a los empleados que prestan el servicio en dicha residencia.

3.4. Escenario

El lugar donde se realizó la investigación fue en la Residencia de Día Mitla que se encuentra ubicada en la calle de Mitla No. 63 Colonia Narvarte, en la Delegación Benito Juárez. Dicha residencia es una casa que se adaptó para poder proporcionar el servicio a las personas de la tercera edad.

3.5. Procedimiento

El procedimiento se realizó de la siguiente forma:

Se pidió al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), la autorización a través de una carta enviada por el Posgrado de Estudios Organizacionales al Dr. Sergio Valdés Jefe de Atención Geriátrica del INAPAM para realizar el estudio de caso en la Residencia de Día para Adultos Mayores Mitla.

Posteriormente se habló con la encargada de la Residencia para hacer el estudio y poder aplicar las entrevistas elaboradas tanto para el personal como para los residentes, es decir, los adultos mayores. El cuestionario para los adultos mayores consta de 31 preguntas y el de los empleados se elaboró con 26 preguntas.

3.6. Instrumento

Se utilizó la técnica de observación directa y se aplicó una guía de tópicos los cuales buscan responder a los objetivos planteados en la investigación. Esta guía de tópicos que se diseñó está estructurada con base en la orientación de las teorías.



Capítulo IV



Estudio de Caso



4. ESTUDIO DE CASO

4.1. El INAPAM¹

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), antes Instituto Nacional de la Senectud (INSEN), nació el 22 de agosto de 1979 con el objeto de "proteger, ayudar, atender y orientar a la vejez mexicana y estudiar sus problemas para lograr las soluciones adecuadas."

El 17 de enero de 2002 entra en vigor el Decreto del Ejecutivo Federal, por el que se regula el INSTITUTO NACIONAL DE ADULTOS EN PLENITUD, el 25 de junio de ese mismo año, se publica en el Diario Oficial de la Federación, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, por la que se crea el INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, hoy conocido como el INAPAM, como un organismo público descentralizado, rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores que tiene como objetivo general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se derivan de la Ley.

La misión del INAPAM es:

¹ Datos extraídos de la página www.inapam.gob.mx

Promover el desarrollo humano integral de los adultos mayores, brindándoles empleo, ocupación, retribuciones, asistencia y las oportunidades necesarias para alcanzar niveles de bienestar y alta calidad de vida, reduciendo las desigualdades extremas y las inequidades de género.

Su visión es:

Consolidar al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, como el órgano rector de los programas y acciones gerontológicas, con la participación de los tres niveles de gobierno y los diferentes sectores del país.

Valores²:

- Solidaridad. Comprometerse a colaborar en forma conjunta para conseguir el bienestar de las personas adultas mayores.
- Responsabilidad. Participar en la Cultura del Envejecimiento activo con proyectos sustentables, colaboración proactiva y visión de largo plazo, garantizando el empoderamiento de las personas adultas mayores conforme a la ejecución de las normas y procedimientos establecidos.

² Libro Modelos de Atención Gerontológica, www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM

- Servicio. Proporcionar a las personas adultas mayores la orientación que requieran, mostrando sensibilidad a sus necesidades, con una actitud colaborativa, actuando en su beneficio, utilizando un lenguaje entendible y apropiado hasta su resolución y darle seguimiento al asunto en caso necesario.
- Respeto. Brindar a las personas adultas mayores un trato digno y con calidad humana, tratándolos sin discriminación, con empatía y discreción, ganándonos al mismo tiempo la reciprocidad de su respeto.
- Confidencialidad. Resguardar la información de las personas adultas mayores que participan en los servicios que otorga el Inapam para que sus datos permanezcan seguros y confidenciales conforme a las normas de privacidad.
- Equidad. Impartir información con igualdad y respeto a todas las personas adultas mayores.
- Integralidad. Contar con un equipo interdisciplinario necesario para satisfacer las demandas y necesidades de las personas adultas mayores y el desarrollo óptimo de los lineamientos del instituto.

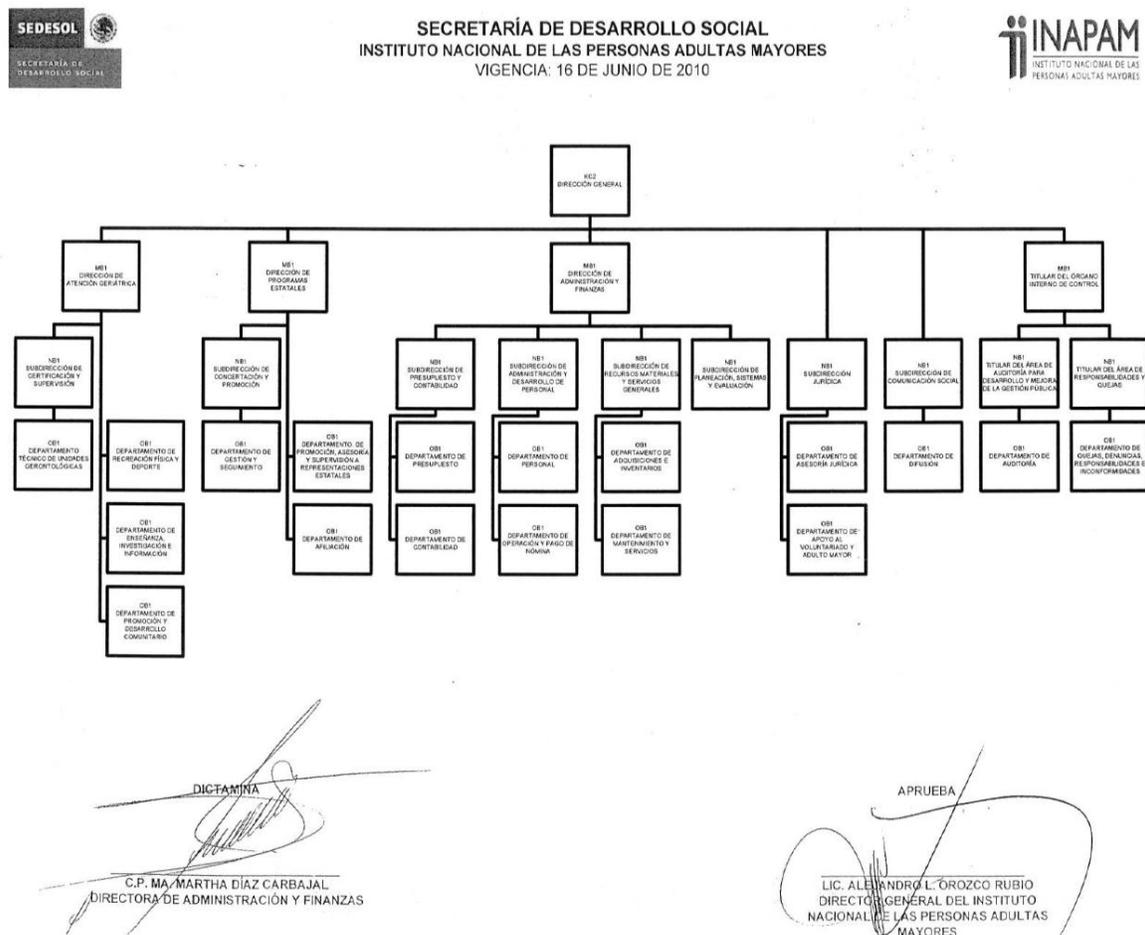
- Confiabilidad. Utilizar información científica, precisa y veraz, así como el conocimiento profesional adaptado a las demandas, características y situaciones de las personas adultas mayores.
- Accesibilidad. Contar con una difusión de los Modelos de Atención del Inapam para promover el uso de los servicios a través de medios accesibles para las personas adultas mayores.
- Sustentabilidad. Estar comprometidos para asegurar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para la operación eficiente y eficaz de los Modelos de Atención a las personas adultas mayores.
- Transparencia. Proporcionar información previa solicitud de manera pública, en tiempo y forma, donde rendimos cuentas de procedimientos, normas, lineamientos, metodología e información de acuerdo con la legislación vigente.

El INAPAM como organización social realiza actividades muy variadas, posee un sistema de actividades especializadas, estandarizadas y formalizadas Pugh (1969) que van desde lo biológico hasta lo social; en el ámbito de la salud cuenta con 6 centros de atención Integral donde se proporcionan servicios médicos especializados en geriatría, acupuntura, audiología, cardiología, dermatología, gastroenterología, rayos X, estudios de laboratorio y gabinete.

La estructura jerárquica está determinada institucional y legalmente por la Ley de los derechos de las personas adultas mayores INAPAM (2002) y está definida por un organigrama institucional con varios niveles de autoridad. En lo referente al control se definen por los criterios funcionales que cada área de servicio implementa y según las necesidades y objetivos que cada grupo al interior de la organización tiene.

FIGURA 7

Organigrama del INAPAM



FUENTE: www.inapam.gob.mx

Los servicios que ofrece el INAPAM para los adultos mayores son los siguientes³:

✧ Tarjeta INAPAM

Requisitos para obtener la Tarjeta INAPAM

Tener 60 años cumplidos o más a la fecha de la emisión de la Tarjeta INAPAM. Para poder comprobar la edad, es necesario presentar en original y copia cualquiera de los siguientes documentos:

- IFE.
- Credencial del ISSSTE.
- Pasaporte.
- Cartilla del Servicio Militar.
- Licencia de manejo.
- Cédula profesional.
- Credencial o carnet del IMSS con fotografía (que aparezca la fecha de nacimiento).

En caso de no contar con alguno de los documentos arriba mencionados, es necesario presentar identificación con fotografía acompañada de alguno de los siguientes documentos:

³ Todos estos datos fueron extraídos de la página www.inapam.gob.mx

- Acta de nacimiento.
- Clave Única de Registro de Población.
- Acta de matrimonio.
- Acta de nacimiento de alguno de sus hijos.
- Fe de Bautismo.
- Constancia de residencia emitida por la autoridad del lugar donde reside el interesado.
- Testimonial de la autoridad tradicional indígena y de la autoridad municipal o la delegación del lugar.

Si el adulto mayor es extranjero, deberá presentar:

- FM2, FM3 ó carta de naturalización.

Comprobante de domicilio. Podrá presentar cualquiera de los siguientes comprobantes:

- Recibo de luz.
- Boleta predial.
- Recibo de agua.
- Recibo de teléfono.
- Recibo de gas.

- Cualquier estado de cuenta que contenga los datos de su dirección.

Nota: En caso de no presentar el comprobante de domicilio, SE PODRÁ ENTREGAR LA TARJETA INAPAM, sin contemplar los datos de su domicilio.

✧ Capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre

El INAPAM desarrolla alternativas de adiestramiento en la producción de artículos de diversa índole, para el autoconsumo o la producción a pequeña escala, con los cuales, además de ocupar su tiempo libre, los adultos mayores pueden obtener un ingreso extra. Hay talleres de oficios, artesanías y artes plásticas, que se imparten en los centros culturales y clubes de la tercera edad del INAPAM.

Dentro de las alternativas que se ofrecen están bisutería, bordado, cerámica, dibujo, escultura, estampado en tela, florería, grabado, juguetería, malla y rafia, marquetería, orfebrería y joyería, papel maché, peletería, peluche, pintura, pintura en cerámica, pintura en porcelana, pirograbado, popotillo, repujado, talla en madera, tarjetería española, tejido y vitral.

Una de las acciones que se ha llevado a cabo con éxito es la apertura de Centros de Capacitación en Cómputo, a través de los cuales se cubre con el objetivo de acercar a los adultos mayores a las nuevas tecnologías. La finalidad de estos centros es capacitar a las personas mayores en el manejo de paquetería en equipos de computación, específicamente los programas de office e internet, lo que constituye una herramienta invaluable para su actualización, fácil acceso a una actividad remunerada y amplía las posibilidades de comunicación con familiares, amigos y personas de otras partes del mundo por medio de la red.

Actualmente estos Centros operan en la Ciudad de México y se encuentran dentro de los centros culturales de la tercera edad y en algunos estados de la República. Responsable Alejandro Marín Guerra.

✧ Empleo y servicios para adultos mayores

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores es el enlace con los prestadores de servicios y empresas que desean contratar a las personas de 60 años de edad y más que quieren mantenerse activas a través de oportunidades laborales.

El Programa de Empleo para adultos mayores, tiene como objetivo sensibilizar a la sociedad y en especial a los empresarios para que promuevan fuentes de empleo exclusivas para las personas adultas mayores.

Requisitos:

- Tener 60 años de edad y más
- Credencial de afiliado al Inapam
- Credencial oficial con fotografía
- Disponibilidad y ganas de trabajar

Procedimiento:

- Llenar solicitud de empleo
- Entrevista con un reclutador
- Selección de vacante de empleo
- Envío a entrevista con posible empleador

❖ Educación para la salud

Las acciones del Programa de Educación para la Salud constan de dos grandes líneas: las dirigidas a las personas adultas mayores y en edad pre jubilatoria, con el propósito de prevenir y mejorar sus condiciones de vida, a

través de cursos, talleres y pláticas que abordan temas sobre el cuidado de la salud y desarrollo humano; y acciones dirigidas a otros grupos de edad con una perspectiva de envejecimiento y un eminente sentido preventivo.

Los cursos que se ofrecen son: Plan de Vida Futura; Desarrollo Personal y Auto cuidado; Expresión Corporal y Movimiento; El Adulto Mayor, la Nutrición y la Salud; Sexualidad en el Adulto Mayor; Prevención de la Violencia Intrafamiliar y del Maltrato hacia el Adulto Mayor; pláticas y talleres sobre diferentes temas para propiciar el desarrollo en esta etapa de la vida. Un ejemplo son el Taller de la Mano del Abuelo, y el de La Familia y el Adulto Mayor. Responsable Lic. Claudia Soto Morga.

✧ Centros de Atención Integral

Consulta médica

Brinda atención médica de primer nivel; apoya la detección, el control y el seguimiento de las enfermedades comunes en el adulto mayor. Este servicio lo ofrecen profesionales en diferentes disciplinas médicas y servicios de laboratorio y gabinete, en los cinco Centros de Atención Integral (CAI) del INAPAM en la Ciudad de México.

Servicios que se otorgan:

- Medicina general
- Cardiología y electrocardiografía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Gastroenterología
- Ginecología
- Reumatología
- Ortopedia
- Psicología
- Odontología
- Nutrición
- Gabinete de rayos "x"
- Gabinete de ultrasonido
- Gabinete de audiología
- Laboratorio clínico
- Trabajo Social

✧ Centros Culturales

Son espacios donde se ofrecen diversas alternativas de formación y desarrollo humano a las personas de 60 años de edad y más. Las materias y talleres que se imparten se dan a través de un sistema formal de enseñanza, pero flexible y acorde con las características del aprendizaje de las personas adultas mayores, que abarca áreas como: humanidades, psicología, lenguas extranjeras, iniciación artística, talleres de artesanías y artes plásticas, labores artesanales, educación para la salud, cultura física y

para adultos, que le permiten recibir información, actualización, capacitación y adiestramiento.

Estas actividades se llevan a cabo de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 horas, en 4 centros culturales de la Ciudad de México.

✧ Clubes INAPAM

Son espacios comunitarios donde se reúnen e interactúan personas de 60 años y más, en los que se ofrecen diversas alternativas de formación y desarrollo humano, de corte educativo, cultural, deportivo y social. La finalidad de generar estos espacios es promover la participación de las personas mayores, fomentando la organización e intervención en la solución de sus problemas, al tiempo que propicia su permanencia en la comunidad.

Para su funcionamiento cuentan con un reglamento específico, que hace que integrantes de los clubes, formen grupos autogestivos, capaces de tomar decisiones y participar activamente en la vida de su comunidad, decidiendo acciones a favor del beneficio colectivo, siempre bajo la orientación y asesoría de la Institución.

Dentro de los clubes, los adultos mayores pueden recibir actividades deportivas, culturales, sociales y los servicios del Programa El INAPAM va a tu barrio.

❖ XXI Juegos Nacionales Deportivos y Culturales de las Personas Adultas Mayores

Este tipo de eventos forma parte de la promoción de una cultura del envejecimiento que fortalezca la autonomía y autorrealización de los adultos mayores, así como el derecho que por Ley tienen las personas mayores de 60 años, a tener una vida con calidad.

❖ El INAPAM va a tu Barrio

A través de unidades móviles, el Inapam ofrece los servicios de afiliación, asistencia jurídica, consultas médica y odontológica a las personas de 60 años de edad y más, que habitan en comunidades de bajo y muy bajo desarrollo social.

❖ Tercera llamada

El programa “Tercera llamada, mi palabra vale por tres” otorga créditos a la palabra para que las personas de 60 años de edad y más puedan auto emplearse a través de la creación o ampliación de un negocio propio.

Requisitos:

1. Presentar la credencial de afiliación al INAPAM
2. Credencial oficial con fotografía
3. Comprobante de domicilio actual (recibo telefónico, predial, luz o agua).
4. Llenar solicitud de crédito Tercera Llamada
5. Tres referencias personales (nombre, dirección, teléfono y tiempo de conocerlo).

✧ Albergues y Residencias Diurnas

A través de esta acción el Instituto ha puesto en funcionamiento albergues y residencias diurnas, que proporcionan asistencia integral a los adultos mayores que no cuentan con apoyo familiar o recursos económicos que les permitan cubrir sus necesidades básicas y ser independientes.

Ahí reciben alojamiento permanente o temporal, además de alimentación balanceada, supervisión geriátrica, terapia ocupacional y servicios de trabajo social. Responsable Dr. Alejandro Marín Guerra.

Este último servicio que ofrece el INAPAM tiene mayor importancia para el estudio que se realizará ya que la organización que será objeto de estudio es la Residencia de Día Mitla. Las residencias diurnas son centros de esparcimiento en los cuales los adultos mayores pueden pasar su tiempo libre en compañía de otras personas y que tienen por objetivo evitar que los adultos mayores con alto riesgo pierdan su independencia funcional.

Las actividades que ofrecen estas residencias diurnas son las siguientes:

- ✧ Atención Integral Biopsicosocial
- ✧ Encuentros Intergeneracionales
- ✧ Medidas Higiénico Dietética
- ✧ Capacitación y Orientación
- ✧ Ejercicio y Deporte
- ✧ Actividades Culturales
- ✧ Actividades Recreativas

Así como también les proporciona una terapia integral la cual consiste en:

- ✧ Consulta Programada
- ✧ Terapia Individual y Grupal
- ✧ Terapia Cognitiva
- ✧ Terapia Ocupacional
- ✧ Socialización
- ✧ Auto cuidado
- ✧ Actividades Lúdicas

Tanto las actividades como la terapia integral se les ofrecen a los adultos mayores que ingresan a la Residencia de día para que no se sientan rechazados o abandonados, así como también evitar que caigan en el ocio, la depresión, el aislamiento, la soledad. También con el fin de evitar la aparición temprana de enfermedades crónico degenerativas y un deterioro cognitivo.

El INAPAM es una organización social que cuenta con estructura interdependiente en distintos niveles de intervención; a pesar de que los adultos mayores tienen una variedad importante de servicios es claro que no todos son utilizados a la vez, lo cual significa que las personas tienen una gran movilidad intergrupal dentro de la organización y la variedad de los roles que pueden desempeñar es bastante rica, igualmente el grado de interdependencia que guardan unos grupos hacia otros dependerá de los vínculos generados por los objetivos personales y

organizacionales y están basados en los cálculos de contribución-retribución. Etzioni (1973).

4.2. Residencia de Día para Adultos Mayores⁴

Actualmente el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, cuenta con 6 residencias diurnas en el Distrito Federal y una foránea en Jerez, Zacatecas.

Su misión es:

Las Residencias de Día del INAPAM realizan un conjunto de acciones tendientes a mejorar el nivel de vida del adulto mayor que vive en su hogar, estimulando sus funciones físicas y mentales y fortaleciendo los nexos con la familia y la sociedad a través de un servicio integral con calidad y calidez.

La visión es:

Ser un centro de atención diurno que brinde un servicio médico, psicológico, social, recreativo, cultural, espiritual y ocupacional que nos permita mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, ampliando la cobertura de atención mediante diferentes ejes estratégicos de la Institución. Asimismo, contar con una estructura

⁴ Datos extraídos de la página www.inapam.gob.mx

organizacional que se adapte rápidamente a los cambios que el entorno exige, con personal honesto, comprometido con la institución y orgulloso de su labor.

Valores

Promover un ambiente de respeto, compañerismo, responsabilidad, solidaridad y colaboración entre los trabajadores y residentes con el fin de proporcionarles un servicio de calidad a las personas adultas mayores.

La Residencia de Día "Mitla" se encuentra ubicada en la calle de Mitla No. 63 Colonia Narvarte, en la Delegación Benito Juárez. Cuenta con 16 empleados que son:

- ✧ 1 Responsable. Que se encarga de organizar y administrar los recursos que le proporciona el INAPAM, así como también de mantener un orden dentro de la residencia y de supervisar que los trabajadores cumplan con su trabajo.
- ✧ 2 Trabajadoras Sociales. Se encargan de atender a los adultos mayores y de proporcionarles actividades durante el transcurso del día.

- ✧ 1 Doctora. Se ocupa de examinar periódicamente a los residentes para saber su estado de salud y así poder canalizarlos a otro lugar en caso de padecer alguna enfermedad grave.
- ✧ 1 Psicóloga. Les proporciona terapias que ayuda a los adultos mayores a mejorar su autoestima.
- ✧ 1 Administradora. Se encarga de administrar ciertos gastos de la Residencia.
- ✧ 3 Maestros. Los cuáles les imparten diferentes talleres, ya sea de manualidades, físicos, etc.
- ✧ 3 Cocineras. Se encargan de preparar los alimentos para los residentes.
- ✧ 2 Empleados de limpieza. Su función es mantener limpia la Residencia y darle mantenimiento.
- ✧ 2 Policías. Mantienen la seguridad de la Residencia.

Por lo tanto a partir de estos datos el organigrama de la Residencia está representado en la siguiente figura, cabe aclarar que la Residencia no cuenta

formalmente con un organigrama por lo que es una elaboración propia de cómo quedarían distribuidos los puestos en dicho organigrama.

FIGURA 8

ORGANIGRAMA DE LA RESIDENCIA "MITLA"



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Residencia "Mitla"

Dichos empleados les proporcionan el servicio a 23 adultos mayores que se encuentran ingresados en la Residencia. Los requisitos para que puedan ingresar son:

- ✧ Tener 60 años de edad cumplidos

- ✧ Presentar la credencial de afiliación al INAPAM
- ✧ Solicitar el servicio por voluntad propia
- ✧ Valerse por sí mismo, tanto física como mentalmente
- ✧ Ser sujeto de estudios médico, psicológico y socioeconómico, para determinar la cuota de recuperación, en caso de que el adulto mayor sea aceptado.

La principal razón por la cual uno de los requisitos es que los adultos mayores sean autosuficientes para ser aceptados es porque la organización proporciona un servicio comunitario y no hospitalario, ya que no cuentan con el personal indicado para ofrecer este último servicio.

Cuando ya son aceptados los adultos mayores en la residencia, reciben alojamiento temporal; es decir, entran a las 9 de la mañana y salen a las 3 de la tarde, en donde se les proporciona una alimentación equilibrada (desayuno y comida), la cual es elaborada por el departamento de nutrición del INAPAM.

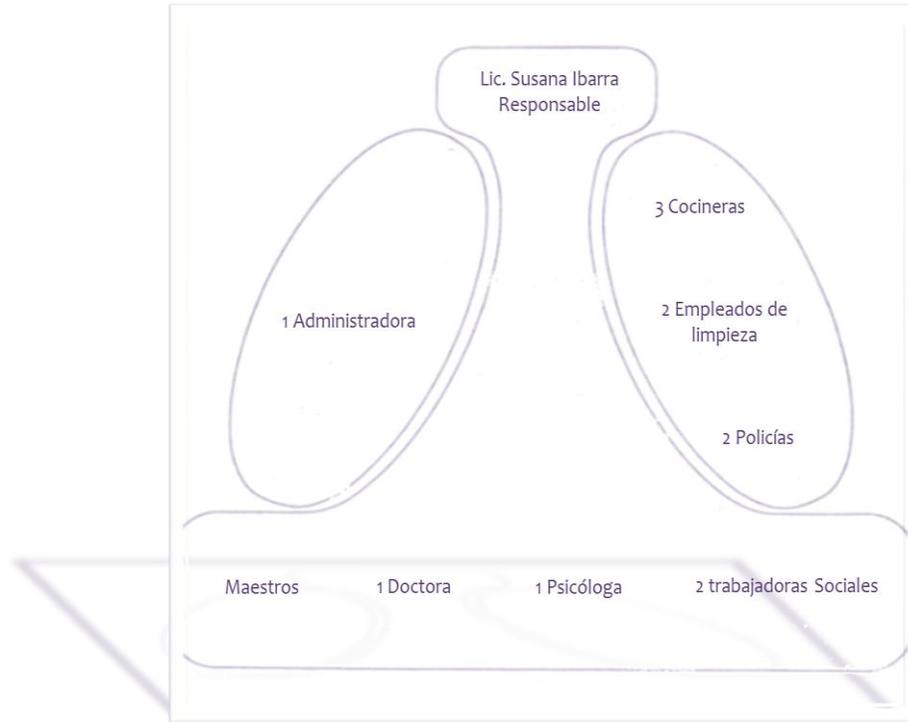
La Residencia fue creada en 1981 pero ubicada en un principio en la calle de Anaxágoras, y según datos del INAPAM, se cree que es la primera residencia creada en América Latina de acuerdo a su modalidad. Desde su creación hasta el año 2000 la residencia contaba con apoyos de otras instituciones gubernamentales como:

- ✧ ISSSTE
- ✧ Delegaciones
- ✧ Protección y Vialidad
- ✧ Conaculta

Sin embargo a partir de que se da un cambio en la administración con la entrada del PAN, estos apoyos desaparecen. Lo que deja con menos recursos económicos a la institución para ofrecer ciertos servicios.

De acuerdo a las cinco partes fundamentales que Mintzberg (2002) plantea que hay dentro de la estructura de la organización como son el núcleo de operaciones, la línea media, el staff de apoyo, la tecno estructura y el ápice estratégico, estas se pueden observar dentro de la organización donde los dieciséis empleados con sus respectivas funciones se hallan ubicados ocupando cada una de estas cinco partes fundamentales en la figura 9 que propone Mintzberg y que a continuación se detalla el cargo que tiene cada uno de estos empleados dentro de la organización

FIGURA 9



FUENTE: Elaboración propia con datos de Mintzberg, Henry (2002) "La esencia de la estructura"

En el ápice estratégico se encuentra la Lic. Susana Ibarra que es la responsable de supervisar directamente a los trabajadores, de acuerdo con la descripción que hace Mintzberg (2002). En el núcleo de operaciones están los maestros, la doctora, la psicóloga y las dos trabajadoras sociales quienes son los encargados de prestar el servicio directamente a los adultos mayores.

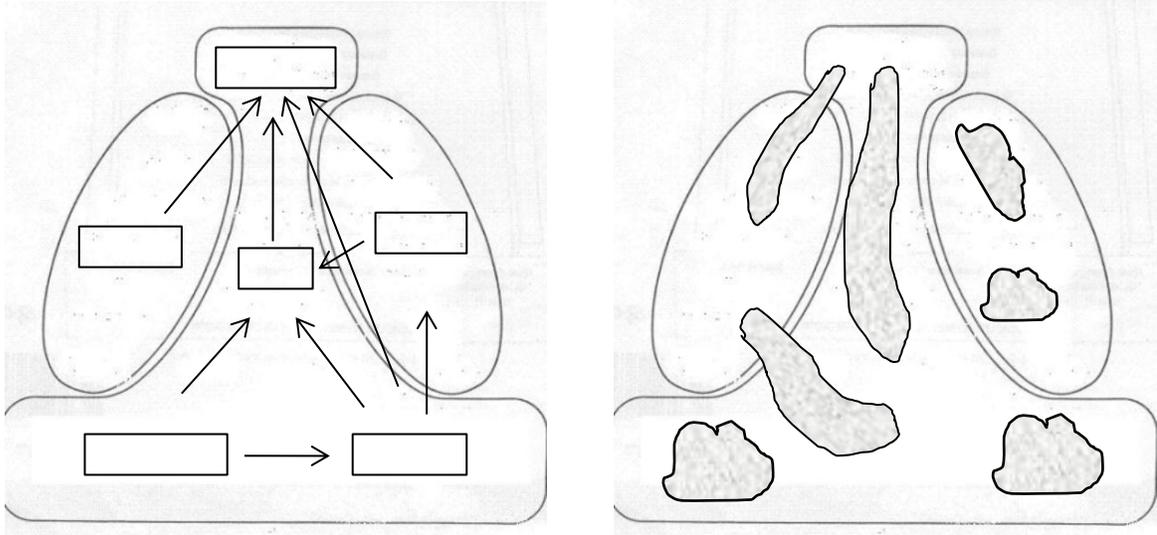
Como staff de apoyo se localizan las tres cocineras, los empleados de limpieza y los policías ya que como lo menciona Mintzberg se encargan de apoyar indirectamente a las funciones fundamentales de la organización. Finalmente en la

tecnó estructura se halla la administradora quien se encarga de apoyar al ápice estratégico en cuanto a las cuestiones de administración.

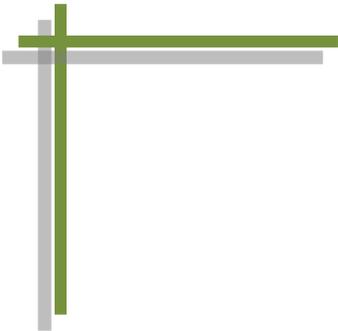
A partir de estos datos y de acuerdo con la configuración estructural de las organizaciones que hace Mintzberg (2002) la Residencia "Mitla" es una estructura simple porque cuenta con una supervisión directa, la parte fundamental de la organización está en el ápice estratégico con la Lic. Susana Ibarra encargada de la Residencia, existe una centralización, es una organización pequeña con un sistema técnico poco sofisticado y un ambiente sencillo.

Desde la estructura anterior el estudio buscó identificar la importancia de cada actor dentro de la misma, así como saber las funciones que tiene cada uno. La estructura permite dotar de una referencia del sentido que le da a las partes involucradas dentro de la organización. De ahí que el primer cuestionamiento fue si la estructura era suficiente para proporcionar un buen servicio a los adultos mayores. Cómo son las relaciones informales dentro de la estructura, es decir si son parecidas a las descritas por Mintzberg en "La Estructuración de las Organizaciones" como se muestra en la siguiente figura.

FIGURA 10



De acuerdo a la figura anterior desde del análisis estructural y de la relaciones formales e informales también se buscó conocer cuál es la relación de los adultos mayores con la estructura y entre ellos mismos. Y a partir de ahí saber cómo se forma la identidad organizacional, ya que varios de los adultos mayores llevan ya más de 10 años asistiendo a la Residencia de Día. Surgiendo así otro cuestionamiento de porqué están ahí los adultos mayores y cuál es su influencia dentro de la residencia.



Capítulo V



Análisis de Datos



5. ANALISIS DE DATOS

Para hacer la descripción de los resultados, se realizó un análisis de los datos cualitativos, esto es un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones las cuales se realizan sobre dichos datos, con el fin de encontrar datos significativos que tengan relación a un problema de investigación.

Este análisis se refiere a un proceso que es aplicado a alguna realidad la cual permite excluir sus componentes, describir las relaciones entre tales componentes y utilizar esa primera visión conceptual del todo para realizar una síntesis más adecuada. Se lleva a cabo tratamientos de los datos que generalmente conservan su naturaleza textual, poniendo en práctica tareas de categorización y sin recurrir a las técnicas estadísticas; se utilizan las categorías para organizar conceptualmente y presentar la información, más interesada por el contenido de las categorías y su interpretación que por frecuencias de los códigos, y tradicionalmente no asociada a técnicas cuantitativas (Rodríguez, 1996).

La siguiente tabla se construye a partir de los datos arrojados por las entrevistas que se le realizaron al personal de la Residencia para Adultos Mayores:

TABLA 7

**DATOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA
RESIDENCIA "MITLA"**

Definición conceptual	Subcategorías de la identificación con la organización	Análisis cualitativo	Frecuencia
<p>La identidad es construida a partir de las experiencias personales y de las relaciones sociales de los individuos que se dan dentro y fuera de la organización. Se conforma por valores y creencias, en donde dichas creencias son como convicciones compartidas y la idea generalizada de lo que es importante y los valores son los estándares establecidos y aceptados por el grupo sobre lo que son y sus formas de reaccionar ante los imprevistos.</p> <p>Autores: Morgan, Rios, Montaña, Sainsoleu, Hatch y Schultz, Alvesson, Brown</p>	Compromiso con la organización	"me siento comprometida con la residencia y con la responsabilidad de corresponder"	6
		"muy comprometida porque somos una residencia modelo"	6
		"mucho porque es mi trabajo y me gusta"	2
		"al 100% porque es nuestra fuente de trabajo"	2
	Satisfacción de pertenencia	"me siento contenta porque he aprendido más de lo que he dado"	3
		"me siento satisfecha porque la residencia me ha ofrecido el poder desarrollarme en lo que me gusta"	6
		"me siento bien porque aquí siento que apporto algo más que mis funciones básicas"	4
		"me siento tranquilo porque me gusta mi trabajo"	3
	Valores	"amistad, respeto"	5
		"compañerismo, respeto"	11
	Adaptación a las Reglas	"al principio me costó trabajo adaptarme pero no tardé mucho"	3
		"tengo que adaptarme a las reglas ya que estoy consciente de las sanciones al no cumplirlas"	2

		“no tengo problemas para adaptarme”	11
	Relaciones sociales	“me llevo bien con todos mis compañeros”	7
		“somos como una gran familia”	9
	Percepción del compromiso de los adultos mayores con la organización	“comprometidos porque todos participan en los eventos y se sienten identificados con el nombre Mitla”	12
		“no están comprometidos porque lo ven como un beneficio propio”	1
		“mucho porque se sienten bien al venir a la residencia”	3

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos recabados de las entrevistas aplicadas

De acuerdo a la tabla anterior se pueden observar ciertos resultados en donde la identidad organizacional tiende a ser positiva, ya que:

1. El compromiso con la residencia es grande debido a la responsabilidad y el orgullo que la mayoría de los empleados siente sobre el lugar donde trabaja, ya que al pensar que la imagen de excelencia que tiene dicha residencia frente al INAPAM los hace que correspondan con todo lo que se pueda para mejorar cada vez el servicio proporcionado.

2. La satisfacción que les ha dado la organización los ha hecho sentir que pueden aportar cosas, en un trabajo que les gusta y que les ha permitido aprender y desarrollarse en un ambiente agradable para ellos.

3. Dentro de la residencia se han logrado mantener ciertos valores como el respeto en primer lugar, el compañerismo y la amistad; así como también las reglas, los cuáles han sido útiles para el buen funcionamiento de la misma ya que han ayudado a todos los trabajadores a desarrollarse en un ambiente de cordialidad que ha derivado en unas muy buenas relaciones sociales con todos sus compañeros y por lo tanto esto los lleva a ser más eficientes y cooperativos en su trabajo.

Ahora bien como sucede en la mayoría de las instituciones públicas que ofrecen servicios los mismos trabajadores han identificado aspectos negativos que no les permite proporcionar el mejor servicio como ellos quisieran:

1. Un aspecto negativo importante para ellos es la falta de presupuesto, lo que deriva en una deficiencia de medicinas, una falta de material para las actividades de los adultos mayores, carencia de tecnologías (computadoras, impresoras, televisión) y recursos insuficientes como falta de transporte, necesidad de más profesores, contar con que el doctor y el sicólogo estén de tiempo completo en la residencia.

2. Otro aspecto negativo es la infraestructura, ya que al ser una casa acondicionada para dar este servicio, no cuenta con las instalaciones adecuadas para que los adultos mayores se puedan desplazar de un lugar a otro sin que tengan que correr el peligro de sufrir algún accidente, del mismo modo el mantenimiento que se le da a la residencia es escaso y el tiempo de espera para realizar alguna reparación es demasiado.

La tabla que a continuación se muestra es elaborada a partir de los datos proporcionados por 14 de los residentes, es decir, por los adultos mayores que asisten a la institución.

TABLA 8

DATOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS ADULTOS MAYORES DE LA RESIDENCIA "MITLA"

Definición conceptual	Subcategorías de la identificación con la organización	Análisis cualitativo	Frecuencia
La identidad es construida a partir de las experiencias personales y de las relaciones sociales de los individuos que se dan dentro y fuera de la organización. Se conforma por valores y creencias, en donde dichas creencias son como convicciones compartidas y la idea generalizada de lo que es	Necesidad de pertenencia	"asisto para no estar sola, para aprender cosas y porque me gustan las actividades que hacemos"	8
		"asisto para pasar el rato"	1
		"asisto para distraerme"	2
		"asisto para convivir con otras personas de mi edad"	1

<p>importante y los valores son los estándares establecidos y aceptados por el grupo sobre lo que son y sus formas de reaccionar ante los imprevistos.</p> <p>Autores: Morgan, Rios, Montaña, Sainsoleu, Hatch y Schultz, Alvesson, Brown</p>		“asisto para tener un lugar donde asistir”	1
		“asisto porque tengo tranquilidad”	1
	Satisfacción de pertenencia	“me siento bien porque me divierto y participo en todo”	5
		“me siento a gusto y contento”	6
		“me siento alegre y tranquilo porque me ocupo en algo”	3
	Valores	“respeto, tolerancia, compañerismo”	10
		“respeto, cordialidad”	2
		“amistad”	2
	Adaptación a las Reglas	“me he adaptado muy bien porque me gusta aquí”	10
		“me costó un poco de trabajo adaptarme”	2
		“no tengo problemas para adaptarme”	2
	Relaciones sociales	“me llevo bien con todos”	10
		“nos llevamos muy bien porque todos son amables y respetuosos”	4

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos recabados de las entrevistas aplicadas

Por otro lado los resultados observados en esta tabla son los siguientes:

1. La necesidad de pertenencia a la residencia también tiende a ser positiva sin embargo la razón de peso para ellos es la soledad que la mayoría siente, de

ahí que aprecian el realizar actividades, las cuáles les ayudan a aprender nuevas cosas.

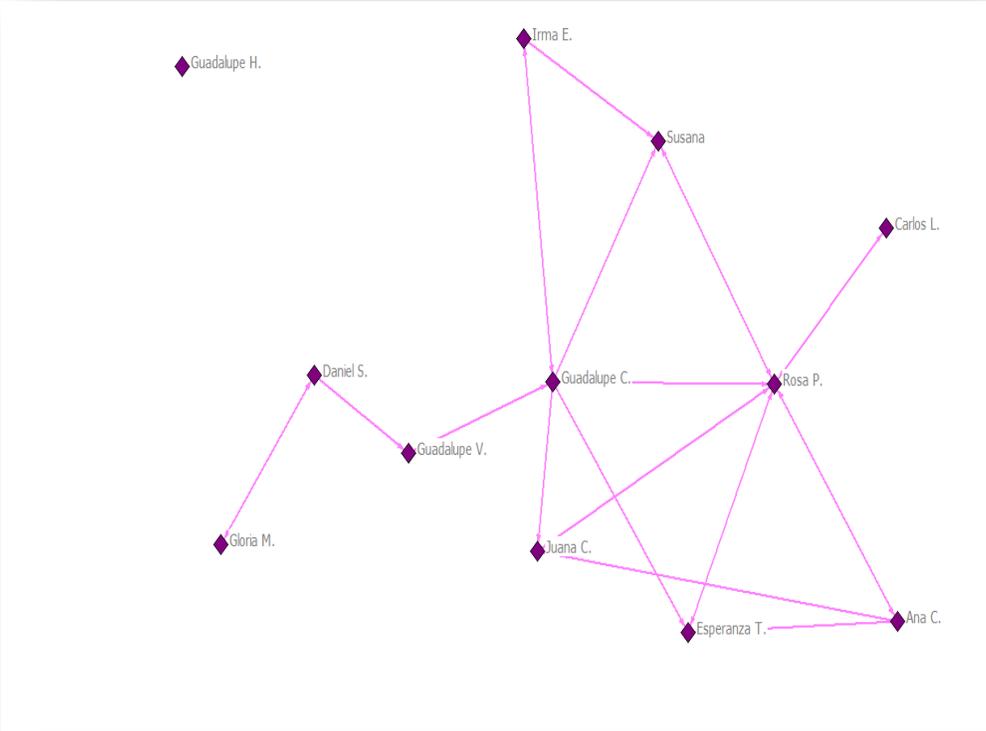
2. Así mismo la satisfacción de pertenencia, también influye por la alegría que la residencia les proporciona y por las diferentes actividades que realizan los adultos mayores.
3. Los valores que la residencia tiene los ha logrado transmitir a los residentes, los que han identificado como respeto, compañerismo y tolerancia, haciéndolos sentir también el ambiente de cordialidad que ahí existe. Por lo tanto las relaciones sociales igualmente son buenas entre los adultos mayores, así como también con todo el personal que ahí labora, de ahí que el adaptarse a las reglas no les sea complicado.

Un punto interesante es que los adultos mayores no encuentran ningún aspecto negativo de la residencia, debido a que se sienten muy contentos y en cierto modo queridos y protegidos por el personal, lo que hace que no les importe si carecen de ciertas cosas o si las instalaciones no son las más adecuadas para ellos. En algunas ocasiones ellos mismos ayudan a mejorar su lugar, cooperando con sus conocimientos para auxiliar a ciertos arreglos.

Para saber cómo interactúan los grupos se elaboró una pequeña entrevista que fue aplicada tanto al personal que labora en la Residencia Mitla, como a los adultos mayores, a continuación se muestra la esquematización de cada una de las preguntas que se hizo a través de redes y los análisis de los datos reticulares para su representación.

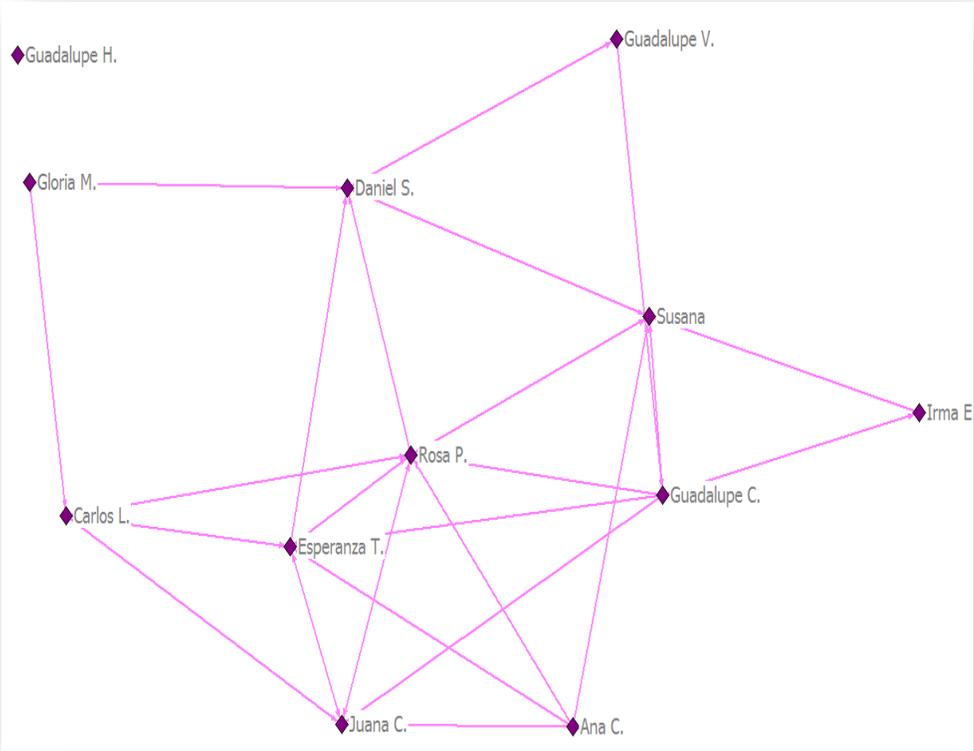
Entrevistas a trabajadores de la Residencia "Mitla"

1. ¿A quién conoce más de la Residencia?



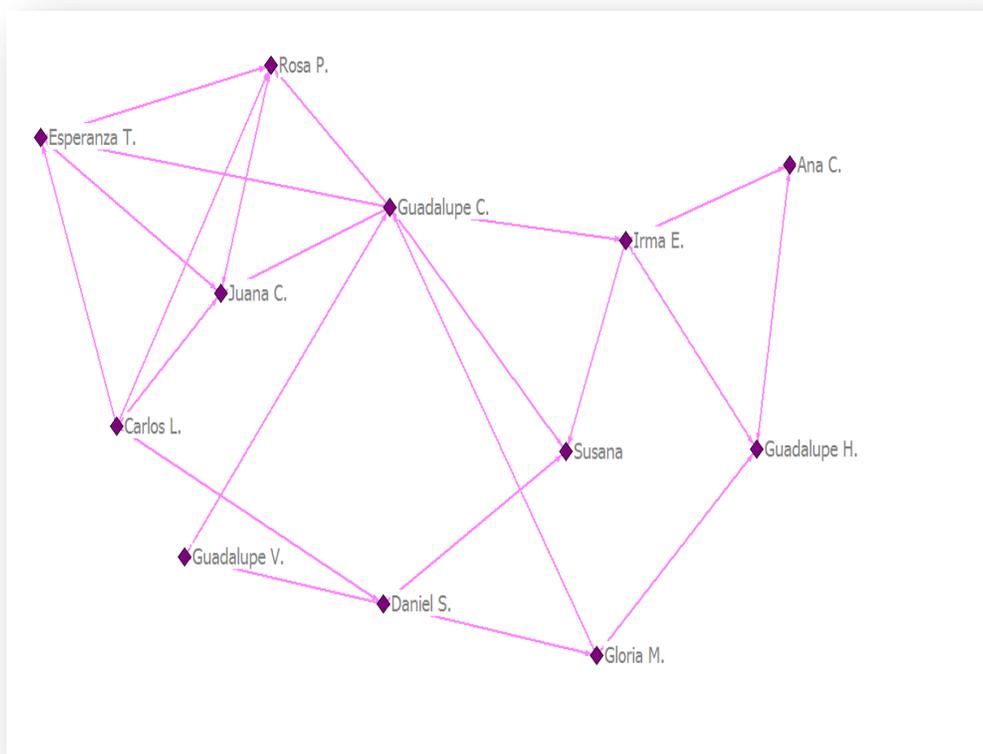
De acuerdo al diagrama se puede observar que Rosa (una de las cocineras de la Residencia) es la más conocida por los trabajadores, a diferencia de Guadalupe Hernández (trabajadora social) quien no tiene mucha relación con el personal más que la laboral. A partir de esta pregunta la siguiente interrogante fue saber con quién conviven más los trabajadores, es decir con quién tienen una relación más cercana dentro de su actividad laboral.

2. ¿Con quién convive más en la residencia?



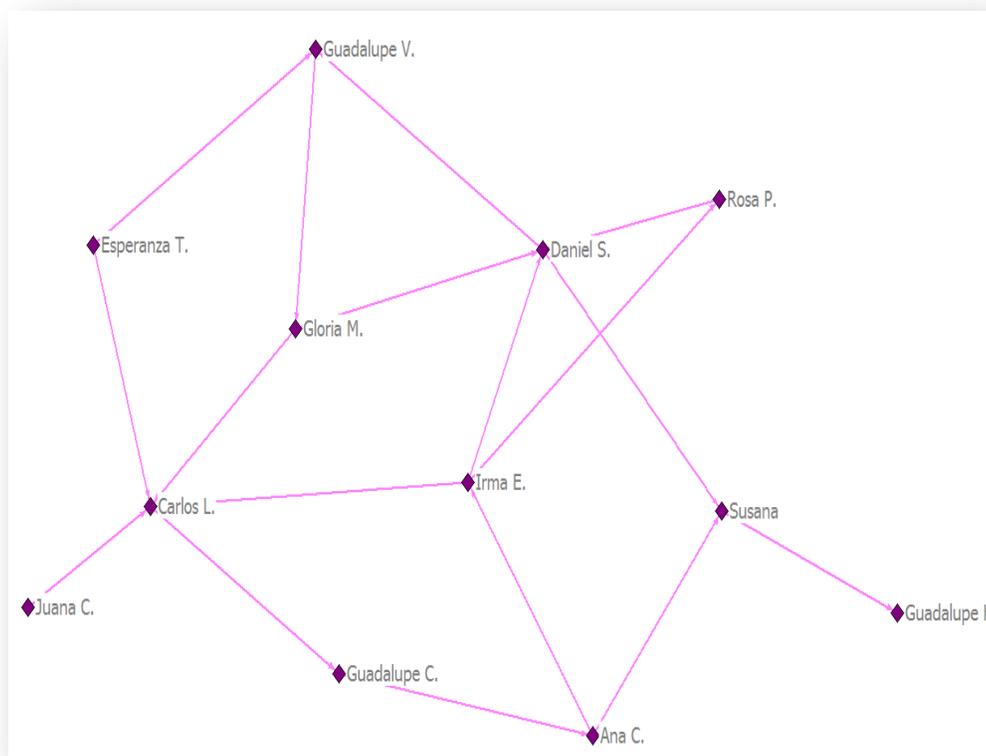
En cuanto a esta pregunta, casi todos los trabajadores conviven por igual, debido a las actividades de la Residencia ya que se prestan para que los trabajadores puedan convivir entre sí casi todo su día laboral. Aunque nuevamente Guadalupe Hernández tampoco convive con nadie de la Residencia. Para saber cómo son las relaciones formales de la organización se hizo la pregunta del siguiente diagrama que indica cómo es su actividad y sus relaciones en el trabajo

3. ¿Con quién trabaja más en la Residencia?



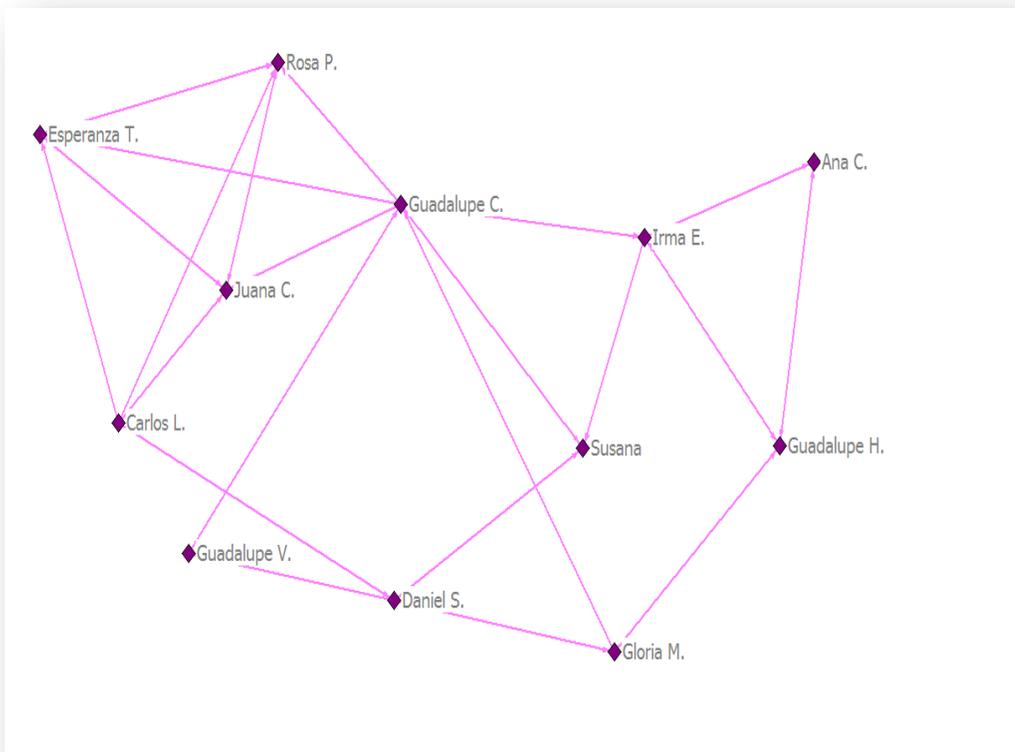
Aquí se observa cómo todos los trabajadores se ocupan laboralmente entre sí, esto se debe a que todos cooperan con las actividades y necesidades de la Residencia aunque no corresponda a su puesto de trabajo por el que fueron contratados, lo que hace que trabajen con cualquier otra persona que no pertenezca a su área. La siguiente pregunta fue con el fin de saber cómo están las relaciones informales dentro de la organización.

4. ¿Con quién le gustaría trabajar más en la residencia?



Aunque como ya se mencionó en la pregunta 3 que casi todos los trabajadores se relacionan laboralmente entre sí, en este diagrama Carlos es la persona con quién les gustaría trabajar más.

5. ¿Con quién se apoya más en la Residencia?



Este diagrama resulta interesante porque se observa cómo todos los trabajadores se apoyan mutuamente en su trabajo, independientemente del grado de convivencia que tienen, lo que se refleja en el servicio que proporcionan a los

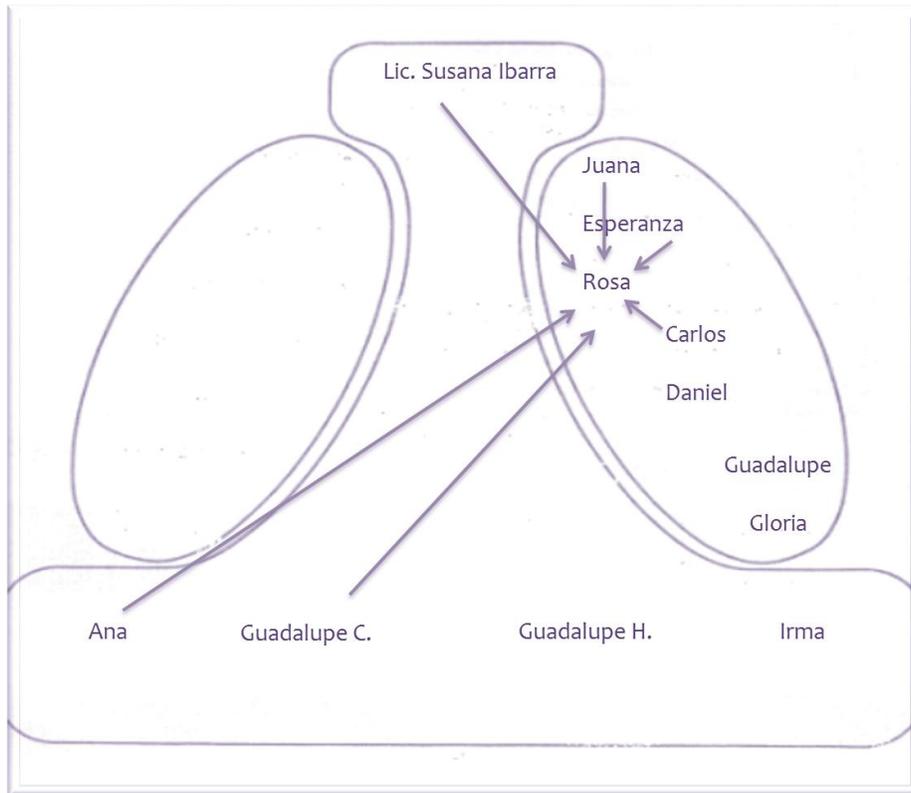
residentes, los cuales se muestran satisfechos con la organización y con el personal que ahí labora.

De acuerdo con Mintzberg (2002), que dice que el segundo motivo de la comunicación informal es de carácter social, en donde dicha comunicación se va desarrollando independientemente del trabajo de la organización, debido a que el individuo tiene siempre la necesidad como ser humano de relacionarse con otros individuos por distintas razones, entre ellas pueden ser la amistad o simplemente para descargar la tensión producida dentro o fuera de la organización.

A partir de la esquematización de las redes en la pregunta 1 y 2 se pueden observar las relaciones informales existentes dentro de la Residencia "Mitla", dónde la persona con la que conviven más resultó ser "Rosita" una de las cocineras. A pesar de que "Rosita" se la pasa gran parte de su día de trabajo en la cocina, la mayoría de los trabajadores es con quien platican y conviven más, tal vez sea porque es una de las personas que ahí trabajan con más edad y puede ser una característica que haga que sus compañeros se acerquen más a ella.

Con la estructura de la organización que plantea Mintzberg para el sistema de comunicación informal, este queda representado para la Residencia "Mitla" de la siguiente manera:

FIGURA 11



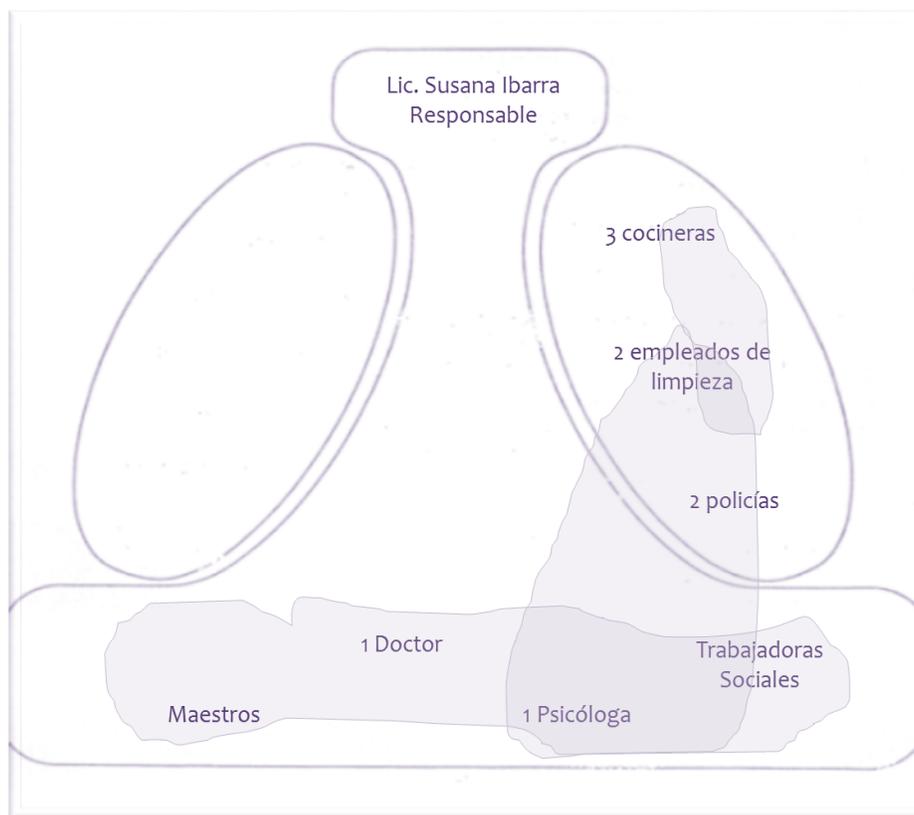
FUENTE: Elaborado con datos de Mintzberg, Henry (2002) "La esencia de la estructura"

La otra parte de la red informal que menciona Mintzberg (2002) son las constelaciones de trabajo, que en el caso de la Residencia "Mitla" también se pueden encontrar, en donde de acuerdo a lo observado los trabajadores se encuentran fluctuando entre su puesto de trabajo y el de otros. Con esto se quiere decir que los individuos cooperan con la organización realizando otras actividades que no son propias de su área laboral, lo que conlleva a una mayor

eficiencia en el servicio proporcionado por la Residencia y un beneficio para la organización misma.

Dentro del sistema de comunicación informal, el sistema de constelaciones de trabajo en la Residencia "Mitla", se muestra en la figura 11, la cual se representa de la siguiente forma:

FIGURA 12



FUENTE: Elaborado con datos de Mintzberg, Henry (2002) "La esencia de la estructura"

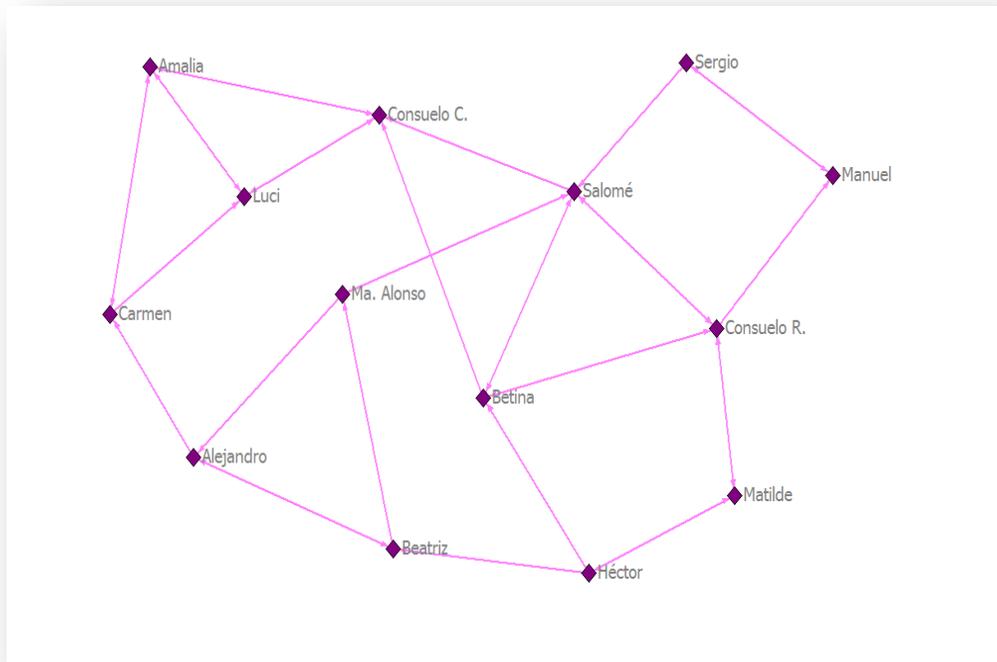
Los trabajadores no necesitan ser obligados para que realicen otro tipo de trabajo ajeno al suyo, por ejemplo a la hora de la comida tanto empleados de limpieza, trabajadoras sociales, médico, psicóloga e inclusive la encargada de la organización ayudan a poner la mesa y a servir la comida y todo lo que les haga falta a los residentes.

Del mismo modo sucede con otro tipo de actividades, es decir, los trabajadores apoyan en todo lo que se pueda para poder brindarles un mejor servicio a los adultos mayores. Lo que no es molesto para ellos, de acuerdo a lo que se pudo platicar y observar.

Los siguientes resultados que se muestran se refieren a los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a los residentes de la organización, La siguiente pregunta se realizó con el fin de saber cómo eran las relaciones de amistad y de convivencia entre los adultos mayores. Lo que arrojó un dato interesante, en donde a pesar de que hay un ambiente de cordialidad, las relaciones de amistad no son tan fuertes, ya que la mayoría no conviven entre sí fuera de la Residencia. Por lo tanto al hacerles esta pregunta de quiénes son sus amigos en la Residencia ellos contestaron con quién se relacionaban más dentro de esta organización.

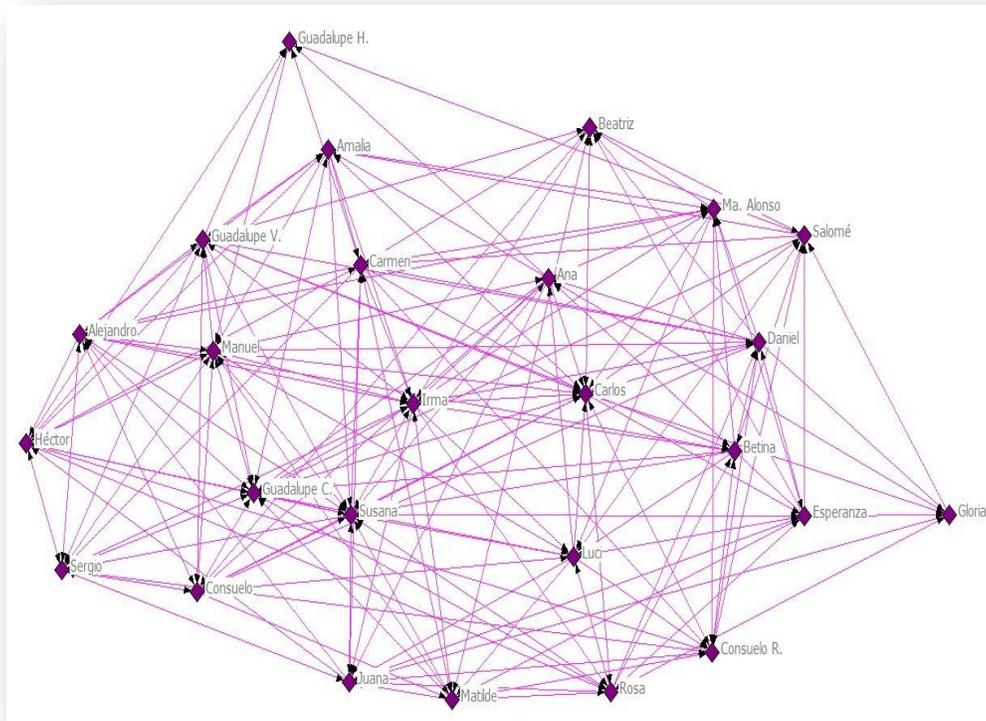
Entrevistas a los adultos mayores de la Residencia "Mitla"

1. ¿Quiénes son sus amigos en la Residencia?"



Conforme al diagrama anterior los adultos mayores se encuentran en un ambiente de cordialidad en donde se conocen en su mayoría y tratan llevarse bien con todos sus compañeros. Los mismos empleados propician que los residentes convivan entre sí de forma aleatoria, por ejemplo en el desayuno y la comida sientan a los adultos mayores con diferentes compañeros y así cada día lo hacen, con el fin de que se conozcan todos y tengan la capacidad de relacionarse con cualquiera de los residentes, en cualquier tipo de actividad durante su estancia.

Diagrama conjunto entre trabajadores y adultos mayores de la residencia



Este último diagrama se presenta con la finalidad de esquematizar como se encuentran relacionados tanto trabajadores como residentes dentro de la organización. Aquí se observa de manera conjunta como es que trabajadores y residentes se encuentran dentro de la organización en cuanto a la relación que tienen unos con otros.

Estudiar tanto trabajadores como adultos mayores es igual de importante ya que estos últimos también le dan sentido a la existencia de la organización, es decir, se

creo con el fin de ofrecer un servicio a raíz de las necesidades que presentaba este sector por lo que el INAPAM crea este tipo de organizaciones.

Por otro lado debido al servicio que presta la Residencia, se observa que ha adoptado ciertas prácticas de otro tipo de organización llamado a este proceso isomorfismo, es decir, la residencia ofrece un servicio a los adultos mayores que es parecido al que ofrecen las guarderías o estancias infantiles; estas organizaciones también son de servicios.

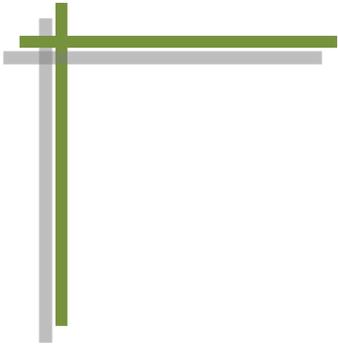
Las guarderías o estancias infantiles como también se les llama son lugares que ofrecen a los padres que trabajan una opción para dejar a sus hijos al cuidado de otras personas mientras cumplen con su jornada laboral, proporcionándoles a los niños albergue temporal o permanente, cuidado y fomento de la salud, atención médica y psicológica, alimentos y actividades recreativas y educativas. El tipo de servicio que brindan estas organizaciones es integral y asistencial asegurando la buena atención de los niños, con la nutrición apropiada, la estimulación correcta para su desarrollo y la demostración de cariño con el fin de ayudar a su proceso de socialización. *(Pomar et all, 2006)*

La Residencia "Mitla" se encarga de proporcionar asistencia integral a los adultos mayores, en donde reciben alojamiento permanente o temporal, además de alimentación balanceada, supervisión geriátrica, terapia ocupacional, actividades

recreativas y culturales, atención médica y psicológica. Con el fin de retrasar lo más posible la aparición de enfermedades crónico degenerativas, así como también hacerlos responsables de su auto cuidado para tener una mejor calidad de vida y al mismo tiempo socializar con otras personas, en otro ambiente.

Con estas estancias también se busca que los familiares de los residentes puedan llevar a cabo sus actividades durante el día con mayor independencia sin tener que descuidarlos dejándolos solos en casa. Este es el caso de algunos de los miembros de la Residencia, que por la mañana algún familiar los deja a las 9 de la mañana que es la hora de entrada en este lugar y a las 3 de la tarde que es la hora de la salida, pasa por ellos y los lleva a casa.

En el caso de las guarderías o estancias infantiles el servicio que se proporciona es con el fin de apoyar a las madres que trabajan, buscan empleo o estudian y padres solos con hijos bajo su cuidado, viudos o divorciados; en donde los padres pueden dejar a sus hijos por la mañana, realizar sus actividades durante el día y recogerlos por la tarde, tal es el caso de las estancias de SEDESOL, IMSS, ISSSTE, DIF, etc.



Capítulo V



Conclusiones



6 CONCLUSIONES

La Residencia de Día para Adultos Mayores "Mitla" cuenta con una identidad organizacional positiva, la cual se ha ido formando con la cooperación tanto de los trabajadores como de los residentes, gracias a que ambas partes se sienten comprometidas con la organización lo que los motiva a participar en todas las actividades y a ayudar también en las necesidades de la organización que aunque son muchas, esto también les da la oportunidad de sentirse satisfechos y orgullosos; a los trabajadores por saber que esta Residencia es la que tiene la imagen de excelencia ante el INAPAM y por otro lado los adultos mayores por sentirse útiles y darse cuenta de que todavía pueden aportar cosas importantes.

De acuerdo al concepto de identidad, en esta organización la identidad también se fue creando con los valores y creencias tanto de los trabajadores, como de los residentes, mismos que forman parte de una cultura organizacional que se ha establecido también dentro de esta residencia. Lo que le ha dado a dicha organización una eficiencia que hasta hoy se ve reflejada en el servicio que ofrece a los adultos mayores.

Otro aspecto positivo es que en la Residencia se han logrado mantener ciertos valores como el respeto, el compañerismo y la amistad; así como también las reglas, los cuáles han sido útiles para el buen funcionamiento de la misma ya que

han ayudado a todos los trabajadores y a los adultos mayores a desarrollarse en un ambiente de cordialidad que ha derivado en unas muy buenas relaciones sociales con todos los miembros de la organización y por lo tanto esto los lleva a ser más eficientes y cooperativos para su propio beneficio.

Como menciona Smircich (1983) la propia organización es generadora de mecanismos culturales los cuales contribuyen a la efectividad de la misma en este caso se observa como la Residencia "Mitla" ha generado sus propios valores, mismos que le han llevado dentro de sus limitantes a ofrecer un buen servicio a los residentes. Dichos valores sí forman las bases sólidas o la médula de la cultura (Deal y Kennedy; 1985) de la Residencia de Día ya que sin ellos no se podría establecer un ambiente de cordialidad y sobre todo de cooperación entre los trabajadores y los residentes.

Por lo anterior es que el concepto de identidad se encuentra muy ligado al de cultura, debido a que la identidad se va construyendo a través de determinados aspectos culturales (Castells; 1997) que en el caso de la organización estudiada la identidad se ha ido construyendo con la ayuda de trabajadores y residentes los cuáles de acuerdo a los datos analizados se encuentran muy identificados con su organización.

Por su parte el INAPAM ha sido fundamental también para la construcción de esta identidad, ya que la residencia depende directamente de esta institución la cual dota de todo lo necesario para su funcionamiento, así como también de valores, reglas y normas que son compartidas, las cuales influyen en la residencia.

La creación de la identidad depende tanto de los actores como de ciertos factores que se dan dentro de la organización, en el caso de la Residencia "Mitla", tanto trabajadores como residentes han jugado un papel muy importante para que dicha organización se haya mantenido ya durante tantos años (30) y siendo la mejor frente a las otras residencias del INAPAM; generando sus propias reglas, valores y un ambiente apropiado para que todos los miembros se sientan felices y orgullosos de pertenecer tanto empleados como adultos mayores a la residencia.

Por otro lado esta organización al ser isomorfa con otro tipo de institución como lo es la guardería, muestra cómo también a parte de beneficiar a los residentes, también lo hace con los familiares quienes pueden hacer sus actividades diarias sabiendo que hay un lugar que los apoya. El copiar ciertas prácticas organizacionales le ha dado a la Residencia la posibilidad de ofrecer un mejor servicio, así como también el darle una opción a las familias para no tener que dejar solos a sus adultos mayores.

Los servicios que proporcionan tanto las guarderías como las residencias para adultos mayores son muy parecidos, es decir las dos se encargan de proporcionar un servicio de asistencia e integral, atención médica, psicológica, así como también de ofrecerles a los usuarios actividades recreativas que les ayudan a su proceso de socialización; también su finalidad es apoyar a los padres o familiares de los adultos mayores dándoles una opción para que puedan realizar sus actividades mientras sus familiares están al cuidado de estas organizaciones. Es por ello que con todos estos elementos se afirma que se da un isomorfismo mimético referencial, donde las organizaciones se van haciendo más parecidas (Powell y DiMaggio; 1983), adoptando prácticas de otras ya establecidas (Meyer y Rowan; 1997)

Por otra parte Mintzberg (2002) afirma que la comunicación informal resulta ser benéfica para las organizaciones y de acuerdo a lo observado en la Residencia es cierto, porque los trabajadores son más cooperativos ya que existe un ambiente de cordialidad y respeto, en donde si no todos tienen una relación de amistad por lo menos sí de compañerismo, lo que hace que para desempeñar su trabajo no sea necesaria una figura de jerarquía.

La identidad es construida a partir de las experiencias personales y de las relaciones sociales de los individuos que se dan dentro y fuera de la organización (Sainsaulieu, 1988); es por ello que a partir de esta aseveración era imperioso

para este estudio conocer la interacción de los grupos dentro de "Mitla", ya que a las relaciones sociales existentes son otro factor importante para que haya una identidad organizacional positiva en la Residencia.

Para que este tipo de organizaciones funcionen con una mayor eficiencia, también es importante voltear a ver los presupuestos que se les otorgan, por ser una institución de gobierno se encuentra sujeta a otro organismo que es el INAPAM y este a su vez depende de SEDESOL que es quien se encarga de distribuir el presupuesto que por lo que se ve tiene que alcanzar para los diferentes programas que tiene el INAPAM, sin embargo, muchas de las deficiencias que presenta por ejemplo la Residencia "Mitla", se debe a la falta de presupuesto, lo que hace que las instalaciones sean deficientes e inapropiadas. Se deben buscar recursos que realmente sean factibles, y no a través de la creación de oficinas alternas como la que se le estableció a las señoras del patronato, que hasta el momento la residencia no ha visto ningún beneficio o cumplimiento de promesas que en su momento se hicieron.

Es sabido que las personas que asisten a estos organismos la mayoría son de escasos recursos, sin embargo también merecen un servicio de calidad, porque forman parte de un gran porcentaje de la población que lógicamente no tienen el dinero suficiente para pagar un servicio similar en una organización de carácter privado.

Ya que las Residencias de Día son organizaciones de servicio comunitario que buscan proporcionar una mejor calidad de vida a los adultos mayores los cuáles todavía pueden ser productivos y útiles a la sociedad, se hace necesario el ser estudiadas para que el gobierno y la sociedad misma cambie la visión que hoy en día se tiene de los ancianos, es decir, que se les deje de considerar como personas que ya no son productivas y que resultan una carga para la sociedad en general.

Con las atenciones necesarias este sector todavía puede ser productivo e incorporado en algunos casos a la vida laboral, lo cual significaría que el gasto económico que les asigna el gobierno sería menor, a través de una mayor inversión en este tipo de instituciones que buscan disminuir el deterioro en la salud de los ancianos y los riesgos de enfermedades crónico degenerativas, dándoles así una opción para tener una mejor calidad de vida.

De acuerdo a las estadísticas presentadas acerca del ritmo de envejecimiento de la población y la esperanza de vida, radica la importancia de este estudio, es sabido por todos que el proceso de envejecimiento es parte de la vida y qué mejor que existan organizaciones que puedan proporcionar un servicio integral que ayude pero sobre todo enseñe a los adultos mayores que esta etapa de su vida es también para que la disfruten con todo lo que implica.

La identidad organizacional es la personalidad que posee una organización; Etkin y Schvarstein (1989) hablan de conceptos que denominan como endoidentidad y exoidentidad, donde sitúan a la identidad organizacional como imagen, la cual es descrita dependiendo de la posición de quien la percibe. Con base en esto el estudio de la identidad organizacional contribuye a la proyección de una imagen positiva de los adultos mayores, para que el Gobierno y la Sociedad se sensibilicen y de ese modo se pueda asegurar la integridad, dignidad y respeto de este sector tan vulnerable de la población, creando así políticas públicas encaminadas hacia un México incluyente que garantice el reconocimiento a la experiencia de las personas de edad avanzada, así como también que se valoren sus aportes en los ámbitos social, económico, laboral y familiar.

Finalmente por lo que respecta a la cuestión económica no se hablará de la parte productiva o de crecimiento sino de la parte del desarrollo económico el cual va acompañado de lo humano o social en donde la preocupación por el bienestar de sectores vulnerables tiene un papel fundamental. Ligado a esto la economía del bienestar considera que sin bienestar de los individuos, no puede haber bienestar social por lo tanto proporciona una aproximación metodológica para juzgar la asignación de recursos y establecer criterios para la intervención gubernamental que pueden ser a través de programas de desarrollo o políticas públicas.

La Residencia "Mitla" forma parte de un programa de políticas públicas que el INAPAM ha implementado en respuesta a las necesidades e intereses de los adultos mayores y que este a su vez forma parte de un programa de desarrollo de SEDESOL, esto quiere decir que las Residencias de Día para adultos mayores desde el punto de vista del desarrollo económico son importantes ya que contribuyen a generar condiciones de igualdad y bienestar en uno de los sectores vulnerables que hay en México.

BIBLIOGRAFÍA

- ✧ Bourhis & Leyens, (1996). "Estereotipos, discriminación y relaciones entre grupos". Mc. Graw Hill, España.
- ✧ Castells, Manuel, (1997), "La sociedad red". Trans. Carmen Martínez Gimeno. Madrid: Alianza.
- ✧ CELADE (2000), "Proyecciones de la Población Mundial" Boletín Demográfico N° 62 / Naciones Unidas, revisión 2000.
- ✧ Coll, César y Falsafi, Leili, (2010), "Presentación. Identidad y educación: tendencias y desafíos", Revista de Educación, 353. Septiembre-Diciembre 2010, pp. 17-27
- ✧ CONAPO (Consejo Nacional de Población) (2010) "Envejecimiento demográfico: retos y oportunidades", Ponencia presentada en el Foro Adultos Mayores: Políticas Públicas y Retos Legislativos, México, D.F., Sede del Senado de la República, 26 de agosto 2010.
- ✧ Deal, E. y Allan A. Kennedy (1985) "Culturas Corporativas. Ritos y rituales de la vida organizacional", Fondo Educativo Interamericano, México, págs. 3-39.
- ✧ DiMaggio, Paul J. y Walter W. Powell (1983) "The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields", en American Sociological Review, vol. 48, núm. 2, págs. 147-160.
- ✧ Etkin, Jorge y Leonardo Schvarstein (1989) Identidad en las organizaciones. Invarianza y cambio, Paidós, Buenos Aires Argentina.

- ✧ Etzioni, A. (1973), "Les organisations modernes", Paris, Duculot (Trad. cast. Organizaciones modernas, México, Uteha, 1972)
- ✧ Ham, Chande. "El envejecimiento en México: de los conceptos a las necesidades, papeles de población, Enero-Marzo, no 019, Universidad Autónoma del Estado de México Toluca pp. 7-21, Roberto. WWW.JSTOR.COM
- ✧ Hannan, Michael T. y John Freeman (1977) "The population ecology of organizations", en The American Journal of Sociology, Vol. 28, Núm. 5, págs. 929-964.
- ✧ Hatch, Mary Jo y Majken Schultz (1997) "Relation between organizational culture identity and image", European Journal of Marketing, Vol. 31 No. 5/6, pp. 356-365.
- ✧ Hatch, Mary Jo y Majken Schultz (2002) "The dynamics of organizational identity", Human Relations, 55(8): 989-1018
- ✧ Hofstede, Geert (1997) "Culture and Organizations. Software of the mind". Mc Graw-Hill, New York, págs. 3-128.
- ✧ Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2004) Estadísticas Sociodemográficas.<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2004/cuadrosce04.asp>
- ✧ Instituto Nacional Para los Adultos Mayores. (2002) Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. INAPAM, <http://www.inapam.gob.mx/>

- ✧ Jepperson, Ronlad L. (2001) "Instituciones, efectos institucionales e institucionalismo" en Powell, Walter y Paul DiMaggio (comp.) El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional, Fondo de Cultura Económica, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y administración Pública, A. C., Universidad Autónoma del Estado de México, México, pp. 193-215. (1991)
- ✧ March, James G. y Olsen, Johan P. (1997), "El redescubrimiento de las instituciones. La base organizativa de la política", Fondo de Cultura Económica, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y administración Pública, A. C., Universidad Autónoma de Sinaloa, México, págs. 67-109 y 251-268 (Capítulos II, III y IX). (1989)
- ✧ Martínez, L. (2000), "Medición del clima laboral en las organizaciones". [En red]. Disponible en: <http://www.monografias.com/>
- ✧ Mayan, J. M. (2001). Una introducción de los métodos cualitativos: Modulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. [En red]. Disponible en: <http://www.ualberta.ca/~iiqm//pdfs/introducción.pdf>
- ✧ Meyer, John W. y Brian Rowan (1977) "Institutionalized Organizations: Formal structure as myth and ceremony", en The American Journal of Sociology, vol. 83, Núm. 2, págs. 340-363.
- ✧ Mintzberg, Henry (2002) "La esencia de la estructura"; en Mintzberg, Henry (2002) La estructuración de las organizaciones, Ariel, Barcelona, (1984).
- ✧ Montaña, Luis (2000), "La transferencia de modelos organizacionales, una propuesta analítica, el ejemplo de la Administración de la calidad", en

Administración y organizaciones, UAM Xochimilco, Año 3, número 5, Noviembre p. 9-23.

- ✧ Morgan, B., (2008) "La aparente contradicción entre el isomorfismo como expresión de la globalización y la identidad organizacional", en VI Congreso Internacional de Análisis Organizacional, compilación de ponencias.
- ✧ Organización Internacional del Trabajo. OIT (2002), "Una sociedad inclusiva para una población que envejece: El desafío del empleo y la protección social". Documento presentado ante la segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid, 8-12 de abril de 2002.
- ✧ Organización Mundial de la Salud. (2002), "La Salud y el Envejecimiento" 26ª conferencia sanitaria panamericana 54.a sesión del comité regional. Act CSP26.R20. ONU. Washington, D.C., EUA, 23-27 /09/ 2002
- ✧ Organización Mundial de la Salud. (2004), "Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento". 115ª reunión del consejo ejecutivo. Act EB115/29 Punto 4.15 del orden del día provisional. ONU. 2 /12/ 2004
- ✧ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2001). El Envejecimiento En Los Países Desarrollados. http://www.zenit.org/spanish/archivo/sem_internaz/0001/SI000122.html
- ✧ Partido, Virgilio (2006), Proyecciones de la población de México 2005-2050, México, D.F. Consejo Nacional de Población (CONAPO) [en línea] <http://www.conapo.gob.mx/00cifras/proy/Proy05-50.pdf>

- ✧ Pomar, Silvia, Dorantes, Patricia y González, Claudia (2006), "Desempeño económico y social de las organizaciones. Un estudio de caso", en *Administración y Organizaciones*, No. 16, Año 8, Julio 2006.
- ✧ Powell, W. y DiMaggio, P. (1999), "El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional", Fondo de Cultura Económica.
- ✧ Pugh, D. S.; Hickson, D. J.; Hinings, C. R.; Turner, C. (1968) "Dimensions of Organization Structure"; en *Administrative Science Quarterly*, Vol. 13, No. 1 (Jun., 1968), pp. 65-105.
- ✧ Pugh, D. S.; Hickson, D. J.; Hinings, C. R. (1969) "An Empirical Taxonomy of Structures of Work Organizations"; en *Administrative Science Quarterly*, Vol. 14, No. 1. (Mar., 1969), pp. 115-126.
- ✧ Pugh, D. S. (1997) "Dos context determine form?", Penguin Books, London.
- ✧ Ravasi, Davide; Johan van Rekom, (2003), "Key issues in organizational identity and identification theory", *Corporate Reputation Review* 6. 2 (Summer 2003): 118-132.
- ✧ Ríos, Marcos (2003), "Reapropiación de modelos y construcción de identidad organizacional", en *Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*; Año 24, Número 55, pp. 69-100.
- ✧ Rodríguez Garay, Rubén (2009), "La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la Administración", *Invenio*, Vol. 12, Núm. 22, junio-sin mes, pp. 67-92, Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Argentina

- ✧ Rodríguez, G., Gil, F., García, J. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Aljube, Málaga, España.
- ✧ Sainsaulieu, Renaud (1988) "L'identité au travail: les effets culturels de l'organisation", Ed. Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques. Paris.
- ✧ Schein, Edgar H. (1997) "Organizational culture and Leadership", Jossey – Bass, San Francisco CA. págs. 3-27. Caps. 1 y 2.
- ✧ Smircich, Linda (1983) "Concepts of culture and organizational analysis", en Administrative Science Quarterly. Vol. 28. Núm. 3, págs. 339-358.
- ✧ Tajfel, H. (1984), "Grupos Humanos y Categorización Social". Sage, Publicaciones, España.
- ✧ Tolbert, S. Pamela y Lynne G. Zucker (1996) "The institutionalization of institutional theory", en Clegg, Stewart R., Cynthia Hardy y Walter R. Nord, Handbook of Organization Studies, Sage, Londres, págs. 175-190.
- ✧ Yin, K. R. (1994). Case Study Research: Design and Methods. 2ª ed, Beverly Hills, Sage, Publications.

PAGINAS DE INTERNET

- ✧ Asamblea Mundial del Envejecimiento, (2002)
<http://www.un.org/spanish/envejecimiento/index.html>

- ✧ Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. (2005) "Envejecimiento y Desarrollo en América Latina y el Caribe" (boletín 1.) Organización de las Naciones Unidas. Nueva Cork. EUA. <http://www.cepal.org/celade>
- ✧ Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2004) Estadísticas Socio demográficas.
<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2004/cuadrosce04.asp>
- ✧ Instituto nacional para los adultos mayores (INAPAM), (2006):
<http://www.inapam.gob.mx/>
- ✧ Instituto Nacional Para los Adultos Mayores. (2002) Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. INAPAM, <http://www.inapam.gob.mx/>
- ✧ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2001) "El Envejecimiento En Los Países Desarrollados",
http://www.zenit.org/spanish/archivo/sem_internaz/0001/SI000122.html

ANEXOS

ANEXO 1 Entrevistas

ENTREVISTAS PARA ADULTOS MAYORES

Datos Personales

1. Edad_____
2. Sexo_____
3. Personas con quien vive

4. ¿De quienes depende usted para realizar las actividades básicas de su vida, como alimentarse, asearse, etc.?

5. ¿Cuál era su ocupación antes de ser adulto mayor?

6. ¿En qué institución trabajaba?

7. ¿Por cuánto tiempo trabajó?

Datos de la Residencia

1. ¿Cómo supo de la residencia Mitla?

2. ¿Cuándo entró usted a la residencia?

3. ¿Qué requisitos le pidieron para ingresar?

4. ¿Cómo fue su ingreso a la residencia?

5. ¿Cuál considera usted que es el propósito general de la residencia?

6. ¿Cuáles son las reglas básicas de la institución?

7. ¿Cómo considera que ha sido para usted el proceso de adaptación al reglamento de la residencia?

8. ¿Por qué asiste a la residencia?

9. ¿Cuál es su estado general al estar en la residencia?

10. ¿Cómo se lleva con el personal que trabaja en la residencia?

11. Cuando tiene algún problema o necesita algo ¿a quién acude del personal de la residencia?

12. ¿Qué valores ha identificado usted que tiene la residencia?

13. ¿Cuáles de estos valores coinciden con sus valores personales?

14. ¿Existen grupos de amigos dentro de la residencia?

15. ¿Cómo son?

16. ¿Qué aspectos positivos encuentra en la residencia?

17. ¿Qué aspectos negativos encuentra en la residencia?

18. ¿Encuentra aspectos negativos en el personal de la residencia?

19. Si pudiera cambiar algo en la residencia ¿qué sería?

Redes

1. ¿Con qué personas de su familia convive más?

2. ¿Quiénes son las personas que tienen autoridad en su familia?

3. ¿Quiénes son las personas que deciden en cuanto a aspectos familiares?

4. ¿Quiénes apoyan más a su familia?

5. ¿Quiénes son sus amigos en el centro de la residencia?

ENTREVISTA PARA PERSONAL DE LA RESIDENCIA

Datos Personales

1. Sexo _____

2. Edad _____

3. Puesto que ocupa en la residencia

4. ¿Cuál era su ocupación antes de ingresar al INAPAM?

5. ¿Hace cuanto trabaja en el INAPAM?

6. ¿Qué puesto ocupaba antes de llegar a la residencia?

7. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la residencia?

8. ¿Por qué entró a trabajar en el INAPAM?

9. ¿Cuáles son la misión y la visión del instituto?

16. ¿Cuáles de estos valores coinciden con sus valores personales?

17. ¿Qué aspectos positivos encuentra en la residencia?

18. ¿Qué aspectos negativos encuentra en la residencia?

19. Si pudiera cambiar algo en la residencia ¿qué sería?

20. ¿Qué tan comprometido se siente con la residencia?

21. ¿Considera usted que los adultos mayores se sienten comprometidos con la residencia?

Redes

1. ¿A quién conoce más de la residencia?

2. ¿Con quién convive más en la residencia?

3. ¿Con quién trabaja más en la residencia?

4. ¿Con quién le gustaría trabajar más en la residencia?

5. ¿Con quién se apoya más en la residencia?

ANEXO 2 REGLAMENTO DE RESIDENCIAS DE DÍA DEL INAPAM

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN GERIÁTRICA



REGLAMENTO DE RESIDENCIAS DE DÍA

JUNIO, 2003



CAPITULO I DE LOS REQUISITOS PARA EL INGRESO A LAS RESIDENCIAS DIURNAS.

ART. 1.- Para ingresar a las Residencias Diurnas, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Ser mayor de 60 años y estar afiliado al INAPAM;
- II. Valerse física y mentalmente;
- III. Presentarse con una persona responsable a la oficina de Trabajo Social de la Residencia de Día para una entrevista inicial y llenar una Solicitud de Ingreso, y
- IV. Estar en periodo de adaptación durante 30 días para valorar su capacidad de integración a las actividades y sistema de alimentación de la Residencia de Día. Durante esta etapa se le practicarán exámenes psicológicos, médicos y socioeconómicos para su valoración, también se le proporcionará el Reglamento Interno de Residencias de Día.

ART. 2.- El resultado de los estudios señalados determinará su ingreso.

CAPITULO II DEL INGRESO A LA RESIDENCIA

ART. 3.- En caso de ser aceptado, el solicitante deberá ser acompañado de la persona que se responsabilice de él, quién firmará la Carta Compromiso de Responsables de Residentes con el INAPAM, en la que expresa su conformidad para cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Residencias Diurnas.

ART. 4.- Al ingresar, el beneficiario firmará una Carta de Conformidad y Compromiso donde conste que las gestiones para su ingreso se han hecho sin coacción alguna y por su propia voluntad y determinación; así mismo, se compromete cumplir y sujetarse a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Residencias Diurnas.

ART. 5.- El INAPAM proporcionará al Residente:

- I. Alimentos sanos, balanceados y suficientes en calidad y cantidad, con menús realizados previamente por la Coordinación de Nutrición (desayuno y comida);

- II. Estancia diurna;
- III. Atención médica;
- IV. Atención psicológica;
- V. Atención de trabajo social;
- VI. Terapia ocupacional, y
- VII. Paseos, eventos culturales y recreativos.

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LOS RESIDENTES

ART. 6.- Son obligaciones de los Residentes:

- I. Practicarse los exámenes, pruebas clínicas o de laboratorio y cualquier tipo de estudio, indicados por el psicólogo, trabajadora social y/o médico de la Unidad;
- II. Presentarse en la Residencia en condiciones de aliño e higiene adecuadas;
- III. Ingerir sus alimentos en el comedor, de acuerdo con el horario que el Responsable de la Unidad señale;
- IV. Entregar a la administración la cuota de recuperación, por mensualidades adelantadas, en los primeros diez días de cada mes, el incumplimiento en un término de tres meses consecutivos se considerará como la voluntad del residente y/o de su responsable de renunciar a los servicios que presta el INAPAM;
- V. Tratar con respeto a sus compañeros y personal adscrito a la Unidad;
- VI. El residente acudirá en forma diaria a las actividades de la Unidad, cumpliendo con el horario límite de entrada hasta las 10:00 horas y de 15:30 horas para retirarse;
- VII. Los permisos por enfermedad de hasta un mes no pagarán su cuota de recuperación, a partir del segundo mes deberán cubrir su cuota, excepto en los casos, que previa valoración médica y/o de trabajo social; sean exentados del pago, por ejemplo: infartos cerebrales, embolias, infartos agudos al miocardio, etc., considerando que estos procesos patológicos requieren de un tiempo considerable para su rehabilitación;
- VIII. Los permisos para ausentarse de la Unidad por razones diversas (viajes, problemas familiares, tramitación de documentos, etc.) no serán mayores a tres meses, previa solicitud, en el entendido de

que, quince días antes del vencimiento, dará aviso de su reincorporación o se tomará como baja definitiva;

- IX. Considerando que las actividades organizadas por el equipo interdisciplinario son diversas, el beneficiario deberá participar en las que él desee;
- X. Debido al modelo de atención que manejan las Residencias de Día, los residentes deberán permanecer el mayor tiempo posible en la Unidad, por lo cual, los permisos de salida se darán sólo por una causa justificada;
- XI. Los medicamentos prescritos por médicos ajenos al INAPAM deberán ser notificados entregando copia de la receta al médico y/o responsable de la Unidad para su registro en el expediente, y
- XII. En caso de incumplimiento al Reglamento, el Responsable de la Unidad hará un reporte por escrito a la Dirección de Atención Geriátrica con copia al Consejo para el estudio del caso.

CAPITULO IV DE LOS DERECHOS DE LOS RESIDENTES

ART. 7.- Son derechos de los Residentes:

- I. Recibir atención médica, psicológica y de trabajo social, por parte del INAPAM;
- II. Recibir una alimentación sana, balanceada, suficiente y adecuada, previo menú realizado por la Coordinación de Nutrición y dentro del horario establecido en la Residencia;
- III. Concurrir, previa anuencia del Responsable de la Unidad, a los paseos y eventos culturales y recreativos proporcionados por el INAPAM;
- IV. En caso de no contar en la Unidad con el servicio y/o las actividades que el beneficiario requiera, se le canalizará a otros espacios de la Institución donde se proporcione dicho servicio o actividad;
- V. El residente podrá pertenecer a dos centros del INAPAM siempre y cuando no se interfieran los horarios, y
- VI. En caso de inconformidad, el residente deberá dirigirse, en primera instancia, por escrito o en forma verbal, con el Responsable de la Unidad y, de ser necesario, por escrito o con una llamada telefónica a la Dirección de Atención Geriátrica, a fin

de que, previa averiguación, se proceda a la aplicación de las medidas correctivas procedentes.

CAPITULO V

DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

ART. 8.- En caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de los residentes se procederá de la siguiente manera:

- I. Se realizará un reporte a la Dirección de Atención Geriátrica para que se estudie el caso y se tomen las medidas pertinentes; al residente y/o responsable del residente, se le notificará del problema de manera verbal;
- II. Será motivo de reporte a la Dirección de Atención Geriátrica el acoso sexual, la agresión física o verbal, los golpes, amenazas, robo, introducción de armas blancas o de fuego, así como de bebidas alcohólicas o estupefacientes y los daños al inmueble;
- III. El dictamen de la Comisión, será notificado por escrito al residente y /o responsable del residente, con el visto bueno de la Dirección de Atención Geriátrica, y
- IV. Las amonestaciones se integrarán al expediente personal del residente.

CAPITULO VI

DE LOS VISITANTES Y LAS VISITAS

ART. 9.- Las visitas se efectuarán en el lugar destinado para tal efecto por el responsable de la Unidad y sólo serán permitidas con la anuencia del residente.

ART. 10.- Las visitas podrán hacerse de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas.

ART. 11.- Los visitantes no podrán intervenir en el cuidado, medicación y alimentación de los residentes, ni en las labores administrativas de los empleados o responsables.

CAPITULO VII

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS RESPONSABLES

DE LOS RESIDENTES

ART. 12.- Son obligaciones de los responsables de los residentes.

- I. Acompañar al residente el día del ingreso;
- II. Acompañar al beneficiario a realizar trámites administrativos (banco, pensión, herencias, propiedades, etc.);
- III. Pagar puntualmente las cuotas de recuperación los primeros 10 días de cada mes;
- IV. Adquirir los medicamentos prescritos por el médico, así como lentes, auxiliares auditivos, prótesis dentales, apoyos para deambular, pañales etc.;
- V. Acompañar al residente a sus consultas médicas;
- VI. Acudir puntualmente a las citas que indique el Responsable de la Unidad, psicólogo, médico o trabajador social;
- VII. Colaborar con las autoridades del INAPAM para el cumplimiento de este Reglamento;
- VIII. Adquirir el material que se solicite para las actividades de terapia ocupacional y recreativas, así como cubrir sus gastos personales en paseos y eventos;
- IX. Asistir a los eventos, pláticas, talleres programados para el bienestar del residente por el Responsable de la Unidad y por el área de trabajo social;
- X. Acompañar al residente en caso de enfermedad que requiera estudios de laboratorio y/o gabinete;
- XI. Acudir puntualmente, a las 15:00 horas, por su beneficiario, con una tolerancia de 15 minutos;
- XII. Será responsabilidad del familiar acudir en caso de accidente al centro de atención donde se haya trasladado al residente;
- XIII. El responsable del residente deberá tratar al personal de la Residencia con respeto y amabilidad, y
- XIV. Se depositará en la administración de la Unidad dinero en efectivo para gastos personales, sólo en caso de que el residente sea parcialmente dependiente, previo recibo del Responsable de la Residencia; dicha cantidad no será mayor de \$100.00 (cien pesos 00/100 M. N.) de los que podrá disponer en su totalidad o en partes, previo recibo que deberá entregar a la administración.

ART. 13.- No está permitido:

- I. Dar propinas o dádivas, en efectivo o en especie, al personal que labora en las Residencias;

- II. Intervenir en el funcionamiento interno de la residencia tanto con el personal como con los beneficiarios, en aquellos aspectos en los que este Reglamento no solicite su participación;
- III. Introducir alimentos, bebidas alcohólicas, animales domésticos, etc., sin previa autorización, y
- IV. No se podrá fumar dentro de la Unidad, excepto en los espacios establecidos para ello, de acuerdo al "Reglamento para los no Fumadores" que emitió la Asamblea del Distrito Federal.

CAPITULO VIII DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL ADSCRITO A LAS RESIDENCIAS DIURNAS

ART. 14.- La función principal del personal adscrito a las residencias diurnas del INAPAM es el cuidado de los adultos mayores, procurando el desarrollo armónico de sus facultades y aptitudes.

ART. 15.- Las relaciones laborales del personal se rigen por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Art.123, Apartado B; por la Ley del ISSSTE; por las Condiciones Generales de Trabajo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores; por las Normas Sanitarias y Programas de Vigilancia Epidemiológica de la Secretaría de Salud y por la Ley Federal del Trabajo.

ART. 16.- El personal adscrito a las Residencias Diurnas depende de la Dirección de Atención Geriátrica.

ART. 17.-La autoridad máxima de la Residencia es el Responsable de la Unidad y le sigue, en jerarquía, el trabajador social.

ART. 18.- El personal de la Residencia Diurna está obligado a tratar a los beneficiarios con respeto y amabilidad, así como brindar sus servicios profesionales con calidad y calidez.

CAPITULO IX DE LAS CUOTAS DE RECUPERACIÓN

ART. 19.- Por la diversidad de la situación socioeconómica que presentan los adultos mayores a los que se prestan los servicios de asistencia social

en Residencias Diurnas, se establecen los lineamientos del sistema de cuotas de recuperación del INAPAM de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio socioeconómico de ingreso:

- I. Nivel 1, Residentes exentos de pago;
- II. Nivel 2, Residentes que cuentan con ahorro bancario;
- III. Nivel 3, Residentes que cuentan con ayuda económica de familiares;
- IV. Nivel 4, Residentes que cuentan con ayuda económica de amistades o conocidos;
- V. Nivel 5, Residentes jubilados o pensionados del IMSS o ISSSTE, y
- VI. Nivel 6, Residentes jubilados o pensionados de otras instituciones de seguridad social.

ART. 20.- NIVEL 1, Residentes exentos de pago.- Este nivel se asigna a los beneficiarios que carecen de recursos económicos o que los familiares más cercanos demuestren la incapacidad de pago de la cuota de recuperación.

La comprobación será mediante estudio socioeconómico, visita domiciliaria y entrevistas con familiares, vecinos y amigos.

ART. 21.- NIVEL 2, Residentes que cuentan con ahorro bancario.- La aplicación de la cuota de recuperación para Residencia se basará en los intereses que dicha cuenta genere, aplicando un 30% para cubrir el pago del servicio.

ART. 22.- NIVEL 3, Residentes que cuentan con ayuda económica de familiares.- El estudio será aplicado a cada uno de los familiares que funjan como responsables.

Del resultado del estudio socioeconómico se determina un 40% de la diferencia entre egresos e ingresos comprobables, para cubrir el servicio de residencia.

Si el trabajador social lo considera necesario, se realizará visita domiciliaria.

ART. 23.- NIVEL 4, Residentes que cuentan con ayuda de amistades o conocidos.- Se solicitará al responsable del beneficiario su cooperación económica, si esto es aceptado, el monto de la cuota de recuperación mínimo será de \$50.00 o bien, de acuerdo al estudio socioeconómico.

ART. 24.- NIVEL 5, Residentes que cuentan con pensión o jubilación de IMSS o ISSSTE.- A las personas que se les presta el servicio de residencia, de la diferencia entre el monto de la pensión y los gastos comprobables, se asignará el 35% para pago de servicio.

ART. 25.- NIVEL 6, Residentes que cuentan con pensión o jubilación de otras instituciones de seguridad social.- De la diferencia existente entre el monto de la pensión y los gastos comprobables se aplicará el 40% para cubrir la cuota de recuperación.

ART. 26.- La cuota de recuperación está sujeta a revisión y ajuste anual, en el mes de junio, bajo previa justificación y comprobación de egresos e ingresos, para empezar a cubrirse en el mes de agosto.

ART. 27.- Los estudios socioeconómicos para asignación de cuota de recuperación estarán sujetos a revisión por la Coordinación de Trabajo Social, bajo la autorización de la Dirección de Atención Geriátrica.

Para comentarios, quejas y sugerencias.

⇒ Dirección de Atención Geriátrica
Lic. Juan Carlos González Llamas
Petén # 419, Col. Narvarte
Tel.: 55-36-14-25.

⇒ Jefatura de la Unidad Administrativa
Lic. Lidia Icela Hernández Corres
Av. Universidad # 150, Col. Narvarte
Tel.: 56-69-17-76

⇒ Coordinación de Residencias de Día
Dra. Graciela Alonso Andraca
San Francisco # 1813, Col. Actipan
Tel: 55-34-93-89

Leyes, Códigos y Decretos que se consultaron para la elaboración del presente Reglamento:

Código Civil
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Decreto de creación el Instituto Nacional de Adultos en Plenitud
Decreto de creación del Instituto Nacional de la Senectud
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
Ley General de Salud
Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social
Normas Sanitarias de la Secretaría de Salud.

ANEXO 3 CARTA DE SOLICITUD A INAPAM



México, D. F., a 6 de octubre de 2010.

Dr. Sergio S. Valdés Rojas
Director de Atención Geriátrica
INAPAM
Presente

Por este conducto, me permito presentarle a la alumna Alma Vianey Valenzuela López, quien se encuentra realizando sus estudios de Maestría en Estudios Organizacionales, perteneciente a la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa. La Lic. Valenzuela realiza su investigación bajo el tema: "*La identidad organizacional en un albergue para la tercera edad*", por lo que agradecería se le otorgue facilidades para realizar su estudio de campo, en la Residencia de Día, ubicada en Mitla # 73 Col. Narvarte, Delegación Benito Juárez, realizando visitas 1 vez por semana por un período de 6 meses y garantizándole que la información que le sea proporcionada será utilizada exclusivamente para fines académicos.

Agradeciendo su fina atención, me pongo a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

Atentamente
"Casa abierta al tiempo"

Dr. Germán Vargas Larios
Coordinador del Posgrado en Estudios Organizacionales
UAM-Iztapalapa



06 OCT 2010

POSGRADO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

Av. San Rafael Atlixco, No. 186,
Col. Vicentina, C.P. 09340,
México, D.F.

Edificio H, 00
Tel. 58 04 46 00
Ext. : 2740

Av. San Rafael Atlixco #186, Edif. H-063, Col. Vicentina C. P. 09340 Tel. y fax: y 5804 6400, 5804 6582 (directos) y 58 04 46 00 Exts. 2740 y 2580. estorga@xanum.uam.mx, <http://www.izt.uam.mx/eorg/index.html>

ANEXO 4 FOTOGRAFÍAS DE LA RESIDENCIA "MITLA"



Comedor



Cocina



Salón de Usos Múltiples



Baños



Oficina



Oficina Psicóloga



Oficina Responsable



Residentes



Residentes

ANEXO 5 CRONOGRAMA GENERAL DEL PROYECTO DE MAESTRIA EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES.

ACTIVIDADES	TRIMESTRES					
	1	2	3	4	5	6
Selección del Tema						
Establecimiento del protocolo de investigación						
Revisión Teórica						
Observación directa						
Recolección de registros de archivo						
Entrevistas semi-estructuradas						
Análisis de datos cualitativos						
Validación final						
Versión final						



Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades

Posgrado en Estudios Organizacionales

*Tesis para obtener el grado de:
Maestra en Estudios Organizacionales*

*La Identidad Organizacional en una Residencia de Día
para Adultos Mayores del INAPAM.*

Presenta:

Alma Vianey Valenzuela López

Director de Tesis:

Dr. Juan Manuel Herrera Caballero

Agosto de 2012