



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA "BENITO JUÁREZ" DE OAXACA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Materia: Desarrollo Organizacional

Tema: Organización

Facilitador: Mtro. Francisco Munguía Jiménez

Equipo 1: Aquino Arroyo Adaía

Avendaño Gómez Federico

Cruz Pérez Ana Belén

Flores Santiago Héctor

17/02/2012



CONTENIDO:

I. Diagnóstico

II. Actividades

III. Caso para estudio “El banco que piensa como usted”

I. Diagnóstico

1. ¿Por qué se afirma que nuestra sociedad es una sociedad organizacional?

Porque el hombre es un ser social y siempre se ha reunido con sus semejantes con el objeto de formar grupos, comunidades y sociedades para satisfacer sus necesidades, las sociedades se transforman y se desarrollan constituyendo la vida social y creando diversas formas de organización socioeconómica, la sociedad está basada en la familia que es la organización fundamental, nacemos en ellas y vamos a morir en ellas.

2. Mencione tres objetivos que individualmente serían imposibles de lograr, pero se obtienen fácilmente a través de las organizaciones.

- Asegurar la subsistencia
- Satisfacer las necesidades humanas
- Reducir el tiempo para el logro de los objetivos

3. Explique de qué manera el trabajo en equipo puede ser la opción más viable para vencer las restricciones individuales.

Porque nos permite construir, a partir de las ideas de los demás, diversas alternativas de solución a los problemas que se presentan de manera individual y/o organizacional.

4. ¿Qué es la especialización? ¿Por qué aparece en las organizaciones? ¿Cuáles son sus ventajas y sus limitaciones?

Es una delimitación hasta donde sea posible, de la ejecución de una sola actividad, con la finalidad de que se realice con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.

La especialización surge de la necesidad de delimitación de las actividades de un puesto para lograr la máxima productividad en el desarrollo de las mismas.

Ventajas:

- Perfeccionamiento del ser humano en función de sus actividades.
- El trabajo se realiza más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específicos y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

Limitaciones:

- Limita su desarrollo profesional, lo mecaniza.
- Provoca que el colaborador caiga en la monotonía y se resista al cambio.
- Disminuye el rendimiento del colaborador
- La rutina afecta la moral de los trabajadores.

5. ¿De qué manera las organizaciones contribuyen al proceso de estratificación social?

Las organizaciones permiten a los seres humanos en sus relaciones sociales, en los grupos o en el de las instituciones, desempeñar diversos papeles y ocupar posiciones sociales distintas de acuerdo con las capacidades individuales, las condiciones en que se nace y las posibilidades de desarrollo.

6. ¿Es cierto que las organizaciones conforman el medio ambiente en el que cada uno de nosotros desarrolla su existencia? ¿Por qué?

Si porque como cada individuo conforma las organizaciones y las organizaciones forman el medio ambiente, asimismo las organizaciones se apropian de la parte del medio ambiente en la que mejor se acomodan y pueden dominar mediante los productos que elabora o servicios que ofrece y los clientes o consumidores a los que atiende.

7. ¿Hasta qué punto puede ser válida la afirmación que dice que los seres humanos somos un producto de las organizaciones que ejercen influencia sobre nosotros? ¿Esto puede considerarse como positivo o negativo? ¿Por qué?

Es válida en tanto las organizaciones permitan a los seres humanos aprovechar los conocimientos y las experiencias acumuladas de quienes los han precedido, proporcionen empleos y brinden la oportunidad a sus integrantes de ser productivos y convertirse en seres humanos plenos, permitiéndoles ocupar un lugar en la sociedad.

Esto puede considerarse como positivo en virtud de que amplía el criterio para las reacciones de las personas frente a las organizaciones como producto de sus expectativas y de las características de la organización a la que pertenecen.

8. Todo lo bueno y lo malo que sucede en la sociedad es producto de las organizaciones ¿Está de acuerdo con esta afirmación? Justifique su postura

Si, ya que en la sociedad la influencia de las organizaciones se presenta en las interrelaciones de los seres humanos y se muestra claramente en los cambios de actitud que presenta un determinado grupo de personas a las cuales va dirigida.

9. ¿Qué se quiere decir cuando se afirma que las acciones emprendidas por las organizaciones tienen efectos sinérgicos?

Se refiere al fenómeno en que el efecto de la influencia o trabajo de dos o más agentes actuando en conjunto es mayor al esperado considerando a la sumatoria de la acción de los agentes por separado.

10. ¿Todas las acciones llevadas a cabo por una organización se relacionan con objetivos particulares? ¿Por qué?

Efectivamente todas las acciones que realiza una organización están encaminadas al cumplimiento de los objetivos particulares establecidos por la misma y porque estos objetivos establecen los límites de acción de las actividades en cada una de las partes integrantes de la organización.

11. ¿Por qué se dice que los objetivos organizacionales son restrictivos y establecen límites?

Debido a que están sujetos a la acción que el medio ambiente ejerce sobre las organizaciones.

12. ¿Por qué es necesaria la estructura en las organizaciones? ¿Cómo se puede definir una estructura? ¿Cuáles son las características de una estructura?

Porque permite conocer como está formado el capital humano dentro de una empresa, planifican y guían los programas del cambio, estas constituyen la base importante del Desarrollo Organizacional

La estructura permite la asignación y realización de tareas, según establezcan las normas de la organización, la realización coordinada y sinérgica de las tareas que conducen a las metas, de tal forma que las distintas funciones de planificación, información, gestión, coordinación, presupuestación, control, etc. estén atribuidas y sean responsabilidad de un sistema determinado.

También se puede definir a la estructura como los nombres de las personas o directorio

13. ¿Es cierto que las personas son el elemento clave en las organizaciones? ¿Por qué?

Efectivamente las personas, en conjunto con sus interacciones, son un elemento clave en las organizaciones.

El éxito o el fracaso organizacional está determinado por la calidad de sus miembros, las interacciones que se dan entre ellos hacen a una organización efectiva o inefectiva.

14. ¿Cuáles son los criterios más comunes utilizados para clasificar las organizaciones?

- Formales
- Informales
- Primarias
- Secundarias

15. Elabore un listado con las características de las organizaciones formales y de las informales.

Organizaciones formales:

- Estructura definida.
- Puestos claramente definidos.
- Objetivos claros y jerarquizados.
- Duración definida.
- Servicios al personal debidamente controlado y sujetos a un orden.
- Relativamente inflexibles.
- Sus miembros lo son conscientemente.

Organizaciones informales:

- Estructura flexible.
- Se organizan de manera espontánea.
- No están adecuadamente definidas.
- Sus miembros lo son a veces conscientemente y otras de forma inconsciente.
- Objetivos no clarificados.

16. Elabore un listado con las características de las organizaciones primarias y de las secundarias.

Organizaciones primarias

- Participación total, personal y emocional.
- Relaciones personales directas, espontáneas y de persona a persona.
- Se basa en expectativas mutuas.
- Obligaciones no bien definidas.

Organizaciones secundarias

- Relaciones de tipo intelectual y racional.
- Formalidad e impersonalidad.
- Se rigen las relaciones por un contrato.
- Las obligaciones son explícitas.

17. ¿Cómo las organizaciones consiguen los recursos que necesitan?

El ambiente proporciona a las organizaciones los recursos necesarios para funcionar eficientemente, pero también les establece limitaciones a las que deben adaptarse para no fracasar.

Para poder desarrollar su actividad las organizaciones deben adoptar una organización y forma jurídica que le permita realizar contratos, captar recursos financieros, si no dispone de ellos, y ejercer sus derechos sobre los bienes que produce. Asimismo, necesita disponer de una tecnología que especifique que tipo de factores productivos precisa y como se combinan.

La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital).

18. ¿Por qué se afirma que existe una interdependencia entre el entorno organizacional y su medio ambiente?

Porque el medio ambiente define las relaciones de dependencia entre la organización y otras organizaciones o individuos, determinándose así la respuesta que la organización da a ese medio y la cantidad de poder que está en capacidad de usufructuar.

Elementos del medio ambiente

- 1) Personas. Las que determinan cómo se deben usar otros recursos y su disponibilidad, lo que la organización hace y hará, además de su funcionamiento.
- 2) Recursos materiales. Su disponibilidad determina, en gran medida tanto la ubicación física de una organización como también su funcionamiento.
- 3) Economía y Mercado van siempre de la mano. Los ingresos económicos de los consumidores así como sus gustos y preferencias afectan seriamente tanto la producción de bienes y servicios como el diseño y la estructura de las organizaciones.
- 4) Las normas y leyes que existen en la sociedad representan las “reglas del juego” que determinan cómo y bajo qué circunstancias debe funcionar una organización.

5) Las actitudes y los valores de una sociedad son también elementos importantes para una organización, aunque es significativo señalar que en muchas ocasiones no se les da la debida atención, ya que tanto unas como otros son intangibles y por consiguiente apreciados de distinta manera por los individuos.

19. ¿Por qué las organizaciones juegan el doble papel de promotoras y de opositoras al cambio? ¿Cuándo se da un caso y cuándo otro?

Porque se caracterizan por buscar la innovación constante, por ser ésta el motor principal de su existencia.

Al promover el cambio, las organizaciones lo hacen de dos formas:

- 1) Interna, involucrando a quienes forman parte de ella.
- 2) Externa, o sea, una acción que busca de manera directa actuar sobre el medio ambiente.

Los cambios internos se manifiestan en la estructura y los procesos, así como en la tecnología empleada y finalmente en el sistema de comportamiento, provocando cambios en el diseño del trabajo, modificando los patrones del mismo, influyendo de manera directa en el medio ambiente y la estructura social.

Al promover cambios externos, las acciones organizacionales deben ser compatibles con los principios, filosofía y valores de la población, existiendo la posibilidad de que la cultura del entorno cambie también de manera simultánea para volverse congruente con los valores que maneja la organización.

20. ¿En qué forma las organizaciones pueden fomentar el desarrollo de la creatividad entre sus miembros? Plantee su respuesta en la forma más amplia posible.

Las organizaciones deberán diseñar procesos que les permitan no sólo desarrollar las habilidades creativas de quienes ya forman parte de ellas, sino también para seleccionar individuos a los que les haya detectado capacidad creadora y establecer estrategias para estimular la creatividad del personal y fomentarle una actitud de excelencia.

La creatividad no es un lujo, es una actividad indispensable para que las organizaciones puedan sobrevivir.

Creatividad: Es el proceso o facultad que permite hallar relaciones y soluciones novedosas partiendo de informaciones ya conocidas. Abarca no sólo la posibilidad de solucionar un problema ya conocido, sino también implica la posibilidad de descubrir un problema allí donde el resto de las personas no lo ven.

Las organizaciones deben identificar:

- Características de las personas creativas
- Características individuales que favorecen la creatividad
- Características individuales que inhiben la creatividad
- Barreras que frenan la creatividad
- Factores ambientales que promueven la creatividad
- Factores ambientales que inhiben la creatividad

II. Actividades

1. Haga un listado de las organizaciones más representativas de nuestra comunidad, escoja tres de ellas y determine en qué forma ejercen influencia social, política y económica en nuestro lugar. ¿Cómo repercute su actuación en la vida de las personas a vecindadas en nuestra comunidad?

Listado de organizaciones

- La Familia

EDUCATIVAS:

- Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca
- Instituto Tecnológico de Oaxaca
- Universidad Regional del Sureste
- Colegio Motolinia De Antequera, A.C.
- Colegio la Salle Oaxaca A.C.

- Universidad José Vasconcelos de Oaxaca
- Universidad Anáhuac Oaxaca
- Primarias
- Secundarias

ECOLOGISTAS:

- Colectivo de Organizaciones Ambientales de Oaxaca COAO

SALUD:

- IMSS
- Hospital Civil
- Hospital Reforma
- Hospital General Doctor Aurelio Valdivieso
- ISSSTE Hospital Regional Presidente Juárez
- Cruz Roja
- Hospital Molina
- Medica 2002
- Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur

DEPORTE:

- Deportivo Oaxaca
- Club de C T Y P los Tejones de Oaxaca
- Club Deportivo Brenamiel A.C.
- Club Náutico Numero Uno

SOCIAL:

- Sindicatos
- STIRT Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Radio y Televisión sección Oaxaca
- STAULO, SUMA, SECUABJO, STEUABJO Sindicato de la universidad autónoma Benito Juárez de Oaxaca
- SNTE Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación Sección 22
- STPEIDCEO sindicato de trabajadores del gobierno del estado de Oaxaca
- SNTSSOAXACA.- Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro

- SNTSS Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social
- Asociaciones de apoyo a las mujeres, a los niños.

POLÍTICA:

- Partidos políticos estatales PAN, PRD, PRI.

ECONOMÍA:

- BANCOMER, BANAMEX, SCOTIABANK, SANTANDER. Cajas de ahorro

RELIGIÓN:

- Iglesia católica, iglesia cristiana, iglesia mormona.

COMERCIAL:

- Coca-cola, Pitico, Farmacias de mas ahorro, Marcos y Fotos de Oaxaca, La Organización, el Mayordomo, Marinela, Walmart, Chevrolet.

¿Cómo influye la Familia en la sociedad, la política y la economía?

La familia es el grupo social primario, el primero al que llega el hombre al nacer; su descendencia sumará miembros a la sociedad asegurando que esa sociedad perdure. La familia es la célula social básica, sin ella la sociedad no existiría. Esta cumple funciones básicas como: la crianza y la socialización.

La familia cumple con la función de crianza cuando da al niño afecto, cuidados, alimentos, abrigos, etc. Esto logra que el individuo se desarrolle armónicamente. El seno de la familia es donde existe el afecto necesario para el crecimiento equilibrado.

La familia enseña a sus hijos normas, costumbres y valores de la sociedad en la que vive, logrando así la función de socialización y transmisión de cultura.

La familia tiene también fundamentos de tipo legal. En la sociedad occidental, el matrimonio es la base legal de la familia, ya que toma las relaciones conyugales como base de la unidad familiar.

Todos los hombres forman parte de la sociedad. También forman parte de la sociedad las organizaciones que el hombre ha creado, tales como la familia, la escuela, el gobierno, el estado.

Las relaciones humanas son las relaciones entre los miembros de la sociedad. Siempre son mutuas, es decir que las personas se influyen recíprocamente.

Dentro de la educación que reciben los hijos en la familia es importante porque se enseña la toma de conciencia en la responsabilidad que le implica un buen ordenamiento de la comunidad y a que tome parte de la actividad. La influencia que esto tenga, cuando los hijos lleguen a ser adultos, participaran en el ordenamiento de la comunidad activamente o con su voto.

En Economía, se entiende a la familia como un agente económico que consume, ahorra, invierte y ofrece servicios de trabajo.

Junto con las empresas, son los principales agentes a nivel microeconómico.

Básicamente, es en la familia la que tiene la influencia más directa tanto económica, social y políticamente.

¿Cómo repercute la actuación de la FAMILIA en la vida de las personas vecindadas en nuestra comunidad?

Todo lo que aprendemos en la familia se va a transformar en acciones en el futuro y traerá consecuencias positivas o negativas, y aunque pareciera que las rutinas, costumbres, circunstancias y experiencias vividas dentro de un núcleo familiar quedan aisladas, no es así, causan un efecto en la sociedad, porque al identificarte con otra persona que tiene la misma experiencia, ya sea Carencia o Fortaleza, se unen para formar organizaciones informales, que al final van a beneficiar o perjudicar a la comunidad.

¿Cómo influye el PITICO en la sociedad, la política y la economía?

Para Piticó, los clientes son la parte fundamental del éxito y la base de las operaciones. Los clientes son los que dan vida a la cadena, ellos han marcado el éxito de la cadena Piticó como tal, por ello siempre se enfocan al cliente como tal llevándole los productos de calidad con surtido, variedad, buen servicio y precio.

Actualmente son 36 las sucursales de tiendas Piticó, junto con las franquicias en todo el estado, y son 42 los años en la preferencia de la sociedad siempre teniendo el objetivo de mantenerse con productos

accesibles para ayudar a la sociedad oaxaqueña a no pagar sobreprecio.

El Piticó tiene influencia en la sociedad al promover la compra de los productos, ya que ellos premian la preferencia haciendo rifas, utilizando la estrategia de acercar al consumidor una gran variedad de artículos que satisfacen sus necesidades, al poner muchas sucursales, reduciendo tiempos en la compra, además de manejar los productos de primera necesidad, por lo que la sociedad tiende a comprar más en estos establecimientos que en las tiendas informales, o en los grandes almacenes en donde se pierde mucho tiempo al realizar la compra.

Los procesos que se mencionan tienen una repercusión económica, en la calidad de vida porque las personas prefieren comprar en estos establecimientos, lo que trae un impacto en los bolsillos de los clientes y de empresas que es oaxaqueña; a la par de la atención a los hogares con los productos y precios, las tiendas Piticó generan más de 900 empleos directos y miles de indirectos en el estado.

No hay ningún negocio sin política, la complejidad de la política es proporcional con el tamaño de la empresa, porque, después de todo, la política significa poder, la cadena Piticó como se menciona antes, ha

crecido grandemente, y la influencia que tiene en el estado, puede afectar el ordenamiento comunidad.

¿Cómo repercute la actuación del PITICÓ en la vida de las personas avecindadas en nuestra comunidad?

Al establecerse en Oaxaca con 36 sucursales y franquicias, prácticamente invadiendo todas las colonias del estado, utilizan la estrategia de acercar los productos, además se adaptarse a las necesidades del entorno, y enfocándose siempre en el beneficio de los clientes, ha logrado los 42 años de preferencia de los consumidores.

Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

La Universidad afecta al status de los individuos de la sociedad en el sentido de que el prestigio o status es adquirido y depende de los méritos que logran acomodar a los individuos son sus niveles de estudios.

La UABJO influye a la sociedad por cuanto se permite la movilidad social de los alumnos y egresados. Uno de los elementos que más interviene es el nivel de instrucción de los individuos (a mayor titulación mayor

posición). La movilidad social ha hecho que cambie la estructura de la sociedad.

La preparación profesional que ofrece la UABJO a los individuos es un motor del desarrollo económico del país. Puesto que la educación es la mejor forma de disminuir el índice de pobreza.

Las personas que reciben educación o la adquieren, pueden razonar mejor, comunicarse mejor, están más aptos para la toma de decisiones, criterio crítico y ético. Su calidad de vida saldrá beneficiada adquiriendo una de mejor calidad y tendrán como resultante mejor salud.

La UABJO contribuye a eliminar las desigualdades sociales (de género, raciales) porque favorece la escolarización de los individuos, así, cuando estos lleguen al mercado de trabajo habrá una mayor oferta de individuos cualificados. Este hecho resulta beneficioso para el propio estado porque la rentabilidad en capital humano es superior a las inversiones en bienes de equipo o infraestructuras.

La política jamás podrá desligarse de la educación, juntas caminan a la par; sin educación la política no habría avanzado en su estructura, su desarrollo, su actuación y resultados y sin política la educación restringiría sus metas, tanto en lo material como en lo cultural. En la

universidad los alumnos son participes en la vida política y electoral de la Universidad.

La universidad tiene influencia en la vida política del estado, puesto que ha servido de plataforma.

Los conflictos que tiene la universidad y sus sindicatos, afectan en la vida cotidiana de la sociedad oaxaqueña, por la realización de tomas, paros de actividades, e incluso huelgas.

¿Cómo repercute la actuación de la UABJO en la vida de las personas avecindadas en nuestra comunidad?

Al ser la organización más grande de Oaxaca en la educación, a afectado directamente la vida de la comunidad, ha capacitado a la población de la capital y del interior del estado, y al vivir en el estado entran ingresos para las personas avecindadas. Los conflictos que tiene la universidad y sus sindicatos, afectan en la vida cotidiana de la sociedad oaxaqueña, por la realización de tomas, paros de actividades, e incluso huelgas.

2. Visite las empresas de nuestra localidad que se distingan por ser creativas y preocuparse por fomentar el espíritu creativo de sus miembros, entreviste a sus directivos y presente por escrito la información recabada.

Se entrevistó a la COCA-COLA FEMSA, FeliGuie (Impresión Digital) y Banquetes Santa Julia.

Se considera que estas empresas, fomentan la creatividad de los colaboradores, en FeliGuie se total la aportación de ellos en los procesos, no hay límites, en coca es controlada la intervención de los colaboradores, se tiene que evaluar las propuestas, pero si se le toma en cuenta. En Banquetes Santa Julia las aportaciones de los colaboradores son muy importantes, ya que la variedad en las comidas que cada cocinera proponga es lo que le ponga es lo que conquista a los clientes. Por lo que no puede haber un manual estricto en los procesos.

Trate de conocer a fondo en qué consiste su proceso creativo y de qué manera es alentado por los directivos.

Los alientan permitiendo la injerencia en los procesos, también los motivan mediante cursos de actualización, pero principalmente los toman en cuenta.

¿Qué beneficios han conseguido las organizaciones visitadas?

En general, la motivación en los colaboradores que es fundamental para el buen desempeño de las actividades dentro de la organización.

¿Realmente son más exitosas que otras no consideradas creativas?

Pues tienen el mismo éxito pero las creativas tienen más posibilidades de adaptarse a cambios en el medio. Lo que les brinda mayores posibilidades de mantenerse en el mercado.

¿Qué lugar ocupan en el mercado en que se desarrollan?

Coca es Líder, FeliGuie es de reciente creación, y Banquetes Santa Julia es el tercer lugar.

¿Los miembros de esas organizaciones están contentos, son realmente más productivos que quienes pertenecen a otras organizaciones?

Sí, porque la motivación que les dan a los colaboradores es muy estimulante.

3. Elabore un ensayo con el título:

“¿Cómo sería mi comunidad de no existir el tipo de organizaciones que han sido siempre su característica distintiva?”

Cuando hay un cambio dentro de las organizaciones sin dudarlos estos cambios se ven reflejados en la sociedad a la cual pertenecen, por el hecho que todas las organizaciones conforman a la sociedad o comunidad.

Primero vamos a plasmar como es dentro de las organizaciones si se tomara en cuenta al colaborador en cuanto a los procesos, innovaciones,

trato al cliente; como si no existiera el tipo de organización en donde por característica distintiva solo los directivos toman las decisiones sin considerar la opinión de los colaboradores, además, vamos a analizar que repercusión tiraría a la comunidad.

Si no existieran las organizaciones con esta característica distintiva, dentro de las organizaciones habrían canales de comunicación entre directivos y colaboradores; ya que dentro de las prioridades de las organizaciones esta la comunicación. Mediante mecanismos de participación de los colaboradores pondrían en marcha el trabajo en equipo, mejorarían las relaciones laborales, se daría oportunidad a la innovación, se mejorarían los procesos trayendo como consecuencia un crecimiento organización y un excelente servicio para el cliente.

Los colaboradores estarían al tanto de la situación de la organización lo que garantizará que los empleados estén al corriente, mediante tableros con anuncios, boletines, comunicaciones a través de Intranet, mensajes electrónicos, así como otros medios digitales o impresos.

La cultura de las organizaciones mostraría la accesibilidad y acercamiento de su gerencia ejecutiva o propietarios. El liderazgo dedicaría tiempo para acercarse al lugar de trabajo, entablar una

conversación con los colaboradores en la cafetería, los pasillos o en los elevadores.

Los colaboradores sabrían y entenderían la visión de la compañía. Esto crearía un sentido de pertenencia y propósito, y tiene un impacto positivo en el servicio al cliente. La cultura de la empresa fomentaría a los empleados para que acudan inmediatamente ante las peticiones de los clientes, de manera consistente y sin excusas, dándoles solución.

El personal demostraría un compromiso con su organización, además de tener una actitud positiva, alegre y de estar motivados, el ambiente del organización sería tranquilo, transparente y franco.

Esto traería grandes repercusiones en la vida cotidiana de los habitantes de la comunidad, como ya lo mencionamos son los mismos habitantes los que componen a las organizaciones, al sentirse felices y motivados dentro de las empresas, la actitud sería diferente al realizar sus actividades normales dentro y fuera de la organización. Este cambio de actitud influiría en la organización principal que es la Familia, puesto que los modelos de actitud serían diferentes y la comunidad copiaría el patrón que observa dentro de la organización, incluyéndolos en la vida familiar.

Claro que también habría cierta resistencia a realizar cambios en la actitud, posiblemente en las personas con ideas muy arraigadas, pero la actitud se contagiaría y tarde que temprano entrarán en este círculo.

El cambiar de actitud, en los habitantes de la comunidad se establecerían los valores como cualidades que benefician a todos por igual, antes de hacer cualquier acción visualizarían previamente el impacto de esa decisión, para que no influyan de manera negativa en la sociedad y a su vez recordar que los valores siempre son y serán una guía que nos permitirá conducirnos por el camino correcto.

La comunidad cambiaría la apatía por el compromiso y responsabilidad, la mediocridad por la excelencia, la pasividad por la iniciativa, la abstención por la participación, la angustia por la seguridad, la discriminación por la igualdad, esto nos permitirá en algún momento de nuestras vidas, tener un Oaxaca más justo y equitativo.

III. Caso para estudio

El banco que piensa como usted

El “Banco de Comercio e Industria” es una institución de crédito fundada hace cien años en la ciudad de México, siendo su zona de influencia el área metropolitana del Distrito Federal y municipios conurbados, así como las ciudades más grandes de la república, como Guadalajara, Monterrey y Puebla.

En virtud de la crisis económica que ha afectado al país en los últimos años, los directivos del banco han decidido ampliar sus operaciones hacia zonas urbanas más pequeñas y de menor desarrollo industrial, con la finalidad de captar el ahorro de obreros y empleados de las microempresas existentes en dichos lugares y poder así contar con mayor capacidad de apoyo financiero hacia las empresas que buscan créditos para crecer y poder salir de su situación actual de estancamiento.

Además de ofrecer atractivos planes de inversión, los directivos del banco, considerando que trabajarán en comunidades de pocos habitantes que generalmente se conocen entre sí y han establecido un trato entre ellos muy familiar e informal, han estructurado un programa cuya fundamentación es el trato personal y directo con los clientes. “Hacerlos sentirse en familia, que nos consideren sus amigos de toda la vida”, es la expresión acuñada por el presidente del banco.

Para lograr el objetivo se decidió que los empleados de las sucursales que se abran serán seleccionados de los habitantes que en la comunidad se consideren más representativos de la misma, además de contar con características definidas en el perfil elaborado por el banco, mientras que los directivos llegarán directamente de la ciudad de México, habiendo previamente acudido a un programa de capacitación cuyo contenido se ha conformado después de hacer un estudio profundo de las variables más significativas que identifican a la comunidad, de tal suerte que se integren a ella de inmediato y puedan colaborar para el buen funcionamiento del plan.

Preguntas:

1. ¿El plan elaborado por los directivos del banco puede considerarse adecuado? ¿Por qué?

En el sentido mercadológico sí porque ahora se recurre a la base de la pirámide para ganar clientes.

2. ¿La capacitación del personal directivo que se enviará a las sucursales es la adecuada? ¿Será suficiente para incorporarse de manera significativa a la comunidad? ¿Por qué?

La capacitación es la adecuada aunque no suficiente consideramos que para que los directivos se involucren con la comunidad deberán participar en reuniones informales de la zona donde se aprecien sus costumbres y de esta manera exista un mejor conocimiento de ambas partes.

3. ¿Qué problemas de interacción pueden darse entre los empleados nativos y los directivos fuereños? Explíquelos detalladamente.

Debido al Choque Cultural, que se refiere a la ansiedad producida por la pérdida del sentido de que hacer, cuando hacer, o como hacer las cosas en un nuevo ambiente.

Derivado de esta situación Los directivos fuereños pudieran presentar:

- Incomodidad física y emocional que uno sufre cuando llega a vivir en otro lugar diferente a nuestro lugar de origen
- Conductas que usaban antes no son aceptadas o consideradas normales en el nuevo ambiente
- No hablar la lengua.
- Dificultades para ser entendido por la gente de la zona
- Miedo, la desconfianza, la incomodidad, la ansiedad o la inseguridad

Respecto a los empleados nativos podrían presentar:

- Un sentimiento de falta de dirección porque no conocen que es apropiado o inapropiado en el nuevo lugar, como utilizar las

maquinas del banco, como utilizar los teléfonos, falta de dominio de la cultura organizacional.

- La cultura es una especie de tejido social que abarca las distintas formas y expresiones de una sociedad determinada. Por lo tanto, las costumbres, las prácticas, las maneras de ser, los rituales, los tipos de vestimenta y las normas de comportamiento son aspectos incluidos en la cultura

4. ¿El establecimiento de estas sucursales bancarias tendrá influencia en la estructura de poder existente en la comunidad? ¿De qué manera se presenta dicha influencia?

Sí, porque la estrategia del banco es contratar a ciudadanos representativos, el poder de influencia de ellos aumentará ante su presencia en el banco y generará más clientes.

5. ¿En qué forma este acontecimiento puede afectar la vida de los Habitantes de la comunidad? Explique los pros y los contras.

| Pros | Contras |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Introducción de una cultura del ahorro, crédito e inversión con una “estructura formal”.• Acceso a los servicios bancarios de una forma rápida• Sentimiento progreso• Activación económica• Generación de empleos.• Mejores oportunidades laborales y económicas. | <ul style="list-style-type: none">• Resistencia a la utilización de los servicios bancarios.• Stress por miedo a lo desconocido |

Anexos

Encuesta 1



1. Nombre de la empresa. **COCA-COLA FEMSA**
2. ¿A que se dedican en su empresa?
A la venta y distribución de gaseosas
3. ¿Qué hace única a tu empresa del resto de las empresas?
La atención que se les brinda a los clientes. El cliente es primero
4. ¿Qué lugar ocupa tu empresa en el mercado?
Es la empresa líder en la venta de gaseosas.
5. ¿Consideras que tu empresa es creativa?
Si porque los colaboradores se encargan de diseñar comerciales, propaganda, que llamen la atención de los clientes potenciales.
6. ¿Tomas en cuenta la opinión y la creatividad de tus colaboradores, para mejorar los procesos de tu empresa?
Si cada 6 meses se aplican encuestas de clima laboral para evaluar el sentir del recurso humano en las distintas áreas así como valorar las fallas y hacer propuestas de mejoramiento.
7. ¿Tus colaboradores participan creativamente en los procesos de tu empresa?
Si es básica la participación de ellos.
8. ¿Cómo motivas a tus colaboradores a ser creativos?
Se les da constantemente cursos de actualización para que estén a la vanguardia en lo más reciente en el mundo.
9. ¿Los directivos de tu empresa motivan la creatividad de los colaboradores?
Si

10. ¿Cómo?

A través de buzón con el director en los cuales exponer proyectos que se evalúan y si son viables se aplican a los procesos para agilizarlos y mantener siempre la calidad.

11. ¿Tomar en cuenta la creatividad de los colaboradores le ha traído beneficios a su empresa?

Si, la motivación y el reconocimiento son factores que hacen que los colaboradores se sientan contentos y ayuda a que le pongan más empeño a sus actividades.

12. ¿Los colaboradores han cambiado su actitud después de que los tomaron en cuenta?.

Si se vuelven más creativos y buscan la forma de aportar a los procesos de la empresa.

13. ¿Cómo influencia tu organización a las personas de Oaxaca?

Se dan pláticas sobre los mitos en la salud de los consumidores, así como programas que van enfocados a la mejora del estado como lo es el reciclado de nuestras botellas, así como la conservación de áreas verdes determinadas.

14. ¿Cómo afecta tu empresa en la política del estado?

No hay trato ya que somos una empresa privada.

15. ¿De qué manera contribuye a la economía tu empresa?

- **Generación de empleos**
- **Apoyo a microempresarios**
- **Con el pago de prestaciones se inyecta recursos a otros organismos del país.**

Encuesta 2



1. Nombre de la empresa. **FeliGuie**
2. ¿A que se dedican en su empresa?
Al diseño y la impresión de publicidad.
3. ¿Qué hace única a tu empresa del resto de las empresas?
La innovación tecnológica y la creatividad de las propuestas para nuestros clientes.
4. ¿Qué lugar ocupa tu empresa en el mercado?
Es una empresa nueva que esta buscando posicionarse en la mente del consumidor con propuestas creativas.
5. ¿Consideras que tu empresa es creativa?
Si, es nuestro propósito ya que buscamos procesos innovadores en la publicidad que generen beneficios pero sobre todo que cumplan con las expectativas de nuestros clientes.
6. ¿Tomas en cuenta la opinión y la creatividad de tus colaboradores, para mejorar los procesos de tu empresa?
Si es parte fundamental ya que se elaboran como mínimo 3 propuestas, y cada uno de los diseñadores tiene la libertad de crear publicidad innovadora.
7. ¿Tus colaboradores participan creativamente en los procesos de tu empresa?
Si porque cada una de las áreas tiene la facultad de sugerir cosas nuevas en beneficio de optimizar recursos y mejorar los procesos, y es un proceso que se reinventa constantemente, por ejemplo uno de los colaboradores utilizó los desechos de las lonas para hacer bolsas para dama, deportivos, mochilas a fin de reutilizar los recursos.
8. ¿Cómo motivas a tus colaboradores a ser creativos?
La mejor motivación es que pueden explotar su creatividad no hay límites claro siempre al gusto del cliente.

9. ¿Los directivos de tu empresa motivan la creatividad de los colaboradores?

Sí

10. ¿Cómo?

Constantemente porque existe una comunicación estrecha entre los directivos y colaboradores. Dándoles la libertad de poder aportar ideas y buscar así la satisfacción tanto del cliente como a ellos por sus aportaciones.

11. ¿Tomar en cuenta la creatividad de los colaboradores le ha traído beneficios a su empresa?

Sí, porque finalmente son ellos los que hacen las propuestas de ellos sale la creatividad para realizar los trabajos. Y al sentirse con libertad de crear, se motivan y le ponen mas empeño a si trabajo.

12. ¿Los colaboradores han cambiado su actitud después de que los tomaron en cuenta?

Sí, existe un mejor ambiente de trabajo se sienten tomados en cuenta y siempre participan en loa trabajos a realizar y la mejor propuesta es la que aceptan los colaboradores y el cliente.

13. ¿Cómo influencia tu organización a las personas de Oaxaca?

Buscamos en general un concepto nuevo que impacten en la publicidad de las empresas o personas que lo requieran, buscando una visión diferente sobre publicidad para que sea considerada como una inversión y no como un gasto.

14. ¿Cómo afecta tu empresa en la política del estado?

Pues a ellos los vemos como clientes y solo ofrecemos nuestro servicio.

15. ¿De qué manera contribuye a la economía tu empresa?

Generando empleos

Apoyando a micro empresarios con precios accesibles

Ofreciendo la opción de reciclado generando otros productos a través de nuestros desechos que nos dejan una ganancia.

Encuesta 3

1. Nombre de la empresa. **Santa Julia**
2. ¿A que se dedican en su empresa?
Servicio de banquetería
3. ¿Qué hace única a tu empresa del resto de las empresas?
La atención que se les brinda a los clientes. El cliente es primero
4. ¿Qué lugar ocupa tu empresa en el mercado?
El tercer lugar
5. ¿Consideras que tu empresa es creativa?
Si
6. ¿Tomas en cuenta la opinión y la creatividad de tus colaboradores, para mejorar los procesos de tu empresa?
Sí, hay una estrecha relación entre los colaboradores y los clientes para la aportación de ideas.
7. ¿Tus colaboradores participan creativamente en los procesos de tu empresa?
Si junto con los clientes van aportando las ideas para desarrollar el concepto que buscan.
8. ¿Cómo motivas a tus colaboradores a ser creativos?
Los hacemos participes en todos el procedimiento desde lo que es la planeación para que ellos vayan aportando sus ideas y si son viables las aplicamos.
9. ¿Los directivos de tu empresa motivan la creatividad de los colaboradores?
Realmente es muy poca la capacitación que se les da de manera teórica, es mas enfocado a lo que se va adquiriendo en la práctica.

10. ¿Cómo?

Se basa mas en la experiencia que van adquiriendo de los distintos eventos que realizamos así como de la investigación que se hace de las nuevas propuestas en el mercado.

11. ¿Tomar en cuenta la creatividad de los colaboradores le ha traído beneficios a su empresa?

Si ya que hacen muy buenas aportaciones que nos permiten crear nuevos conceptos en nuestro rama.

12. ¿Los colaboradores han cambiado su actitud después de que los tomaron en cuenta?

Si ya que les da la confianza para poder hacer aportaciones importantes a la empresa.

13. ¿Cómo influencia tu organización a las personas de Oaxaca?

La aportación seria a través de la creación de empleos ya que ayudamos a las familias Oaxaqueñas.

14. ¿Cómo afecta tu empresa en la política del estado?

No tenemos injerencia somos una empresa privada

15. ¿De qué manera contribuye a la economía tu empresa?

- **Creación de empleos**
- **A través del pago de impuestos**