

18  
2 ej



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**“COMO AFECTA LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE  
LA FAMILIA LA CONDUCTA DEL TRABAJADOR  
DENTRO DEL AMBITO LABORAL”**

**T E S I S**  
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**  
**P R E S E N T A N**  
**CARMEN C. BALLESTEROS JULIAN**  
**Y**  
**MA. CONCEPCION BRAVO DIAZ**

**MEXICO, D.F.**

**1985**

**ASESOR: LIC. CARLOS PENICHE LARA**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

	Pág.
INTRODUCCION	6
CAPITULO I MARCO CONCEPTUAL	
1. La Familia	10
2. La Emoción, el Stress y su Influencia en el Ambito Laboral	31
3. Correlato Afectivo	50
4. Expresión Emocional y Criterios para Observarla	52
5. Cambios Fisiológicos en la Emoción	57
6. El Sistema Nervioso en la Emoción y Funciones que desempeña	60
CAPITULO II DISEÑO DE INVESTIGACION	
1. Planteamiento del Problema	64
2. Construcción de Hipótesis	68
3. Identificación de Variables	69
4. Instrumentos de Investigación	69
5. Elección de la Muestra	72
6. Formación de Grupos	72
7. Sujetos Utilizados para Nuestro Estudio	73
8. Procedimiento de Investigación	73

	Pág.
9. Aplicación de Pruebas y Cuestionarios	74
10. Revisión y Comparación de Datos	75
CAPITULO III MANEJO ESTADISTICO DE LOS DATOS	77
CONCLUSIONES	84
DEFINICION DE TERMINOS	89
ANEXOS	91
BIBLIOGRAFIA	102
NOTAS BIBLIOGRAFICAS	104

## INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que el conocimiento del comportamiento de los miembros de una Empresa puede llevar a un mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores y que no sólo la satisfacción con el trabajo mismo puede ser un elemento que favorezca el desarrollo adecuado de sus labores y que la conducta del individuo se ve condicionada o afectada por el medio ambiente que lo rodea, donde si bien uno de sus principales contactos dentro de este ambiente es el laboral, lo es también el ambiente familiar ya que éste define y determina muchos aspectos del comportamiento social y de las relaciones interpersonales del individuo que pueden verse reflejadas en su conducta laboral, consideramos importante elegir para nuestro estudio el siguiente tema: "Cómo Afecta la Estabilidad Emocional de la Familia la Conducta del Trabajador dentro del Ambito Laboral".

El desarrollo de este estudio nos llevó a definir algunos factores o variables que nos permitieran como estrategia de análisis medir algunas pautas del comportamiento laboral, así como las relaciones interpersonales familiares de cada uno de los trabajado

res que formaron parte de los dos grupos seleccionados para el estudio; a saber dichas variables fueron: Impuntualidad, Accidentabilidad, Ausentismo, Rendimiento Laboral, Estabilidad Emocional Familiar, Ansiedad, Depresión, Neuroticidad, Sinceridad, Edad y Escolaridad.

Para establecer el medio en que realizaríamos la investigación, contamos con la colaboración del Gerente General de la Embotelladora de Refrescos "Titán", así como con la activa participación de los trabajadores y del supervisor de la empresa.

En base al procedimiento planteado para la realización del estudio, se seleccionaron 2 grupos de trabajadores: el primer grupo, formado por 26 trabajadores que no ocasionaban ningún problema de tipo laboral significativo para la empresa (Grupo B); y el segundo grupo estuvo formado por 26 trabajadores que presentaban un bajo rendimiento laboral, impuntualidad, ausentismo y accidentabilidad (Grupo A). Este criterio se estableció por medio de los registros de incidencias contenidos en los expedientes de cada trabajador y con la ayuda del supervisor, el cual tenía conocimiento de la conducta de los trabajadores dentro de la empresa, dado que estaba comisionado para seguir el comportamiento de los mismos a través de un registro.

A ambos grupos se les aplicaron 3 cuestionarios relativos a depresión, neuroticidad y ansiedad, los que se consideraron indicativos de inestabilidad emocional. La aplicación de éstos se realizó en el comedor de la empresa y en las horas de descanso de los trabajadores, con el objeto de no interrumpir sus labores.

Debido a la ausencia de personal femenino dentro de la embotelladora, nuestra presencia causó en algunos trabajadores desconfianza y cierta renuencia a contestar con sinceridad los cuestionarios, aunado a la angustia que causaba el creer que los resultados que se obtuviesen afectarían su permanencia en el empleo.

Posteriormente aplicamos un cuestionario a sus respectivas familias, con el fin de determinar la estabilidad emocional que existía en ellas. Para ello solicitamos sus respectivas direcciones, las cuales coincidieron dada la ubicación de la empresa, en Ciudad Nezahualcóyotl.

Al recurrir a las direcciones citadas, nos encontramos con que algunas de éstas eran falsas y en ocasiones, la gente se negaba a contestar dicho cuestionario, por lo que optamos por decir que éramos trabajadoras sociales enviadas por la Delegación de Ciudad Nezahualcóyotl, lo que facilitó la colaboración de las perso-

nas indispuestas a cooperar en la contestación del cuestionario.

Finalmente y bajo dichas circunstancias, obtuvimos los datos que necesitábamos para confrontar los resultados de cada uno de los grupos y poder establecer un criterio que ayudara a definir nuestras conclusiones.

# CAPITULO I

## ANTECEDENTES

### 1. LA FAMILIA

Se desconoce el origen formal de la familia, el cual se encuentra constituido de una u otra forma en las épocas primitivas.

Como el hombre es un ente social, es fácil imaginar que desde un principio se desarrolló en compañía y evitó el aislamiento. Además existió la necesidad de cuidar, alimentar, proteger a los hijos y crear un hogar. Para llegar al tipo actual, la familia tuvo que organizarse pasando por muchas vicisitudes y adaptarse a diferentes épocas.

Ya que todo lo que ha influido en una sociedad cualquiera tuvo influencia sobre la familia, como por ejemplo las costumbres de los pueblos en las distintas regiones, la manera en que cada uno considera las relaciones de parentesco y consanguineidad, las doctrinas y religiones, los sistemas políticos, económicos y sociales, la educación, las comunicaciones, los climas, etc., ha afectado a la familia en su carácter de célula básica de la sociedad.

La relación entre la familia y la sociedad es un problema que ha preocupado al hombre a lo largo de su historia, y que conlleva implicaciones morales.

El individuo puede considerarse como un producto de su sociedad y su cultura. La estructura de la personalidad, así como muchos de sus componentes (costumbres, objetivos, valores, respuestas emocionales, actitudes, etc.), se apoyan en bases fisiológicas y anatómicas, pero deriva principalmente de las relaciones sociales. Así pues, la estrecha relación que existe entre el individuo y su medio social hace posible explicar algunos aspectos de la conducta humana .

Algunos estudios psicoanalíticos han subrayado el papel de la cultura y de los elementos interpersonales en el desarrollo de la personalidad; este enfoque refuerza la relación que existe entre el individuo, su cultura y la sociedad.

Para MacIver y Ch. Page el individuo es siempre "un foco de asociación"; esto es, pertenece a un número mayor o menor de grupos que pueden ir graduándose en tamaño y en carácter, desde la familia y la amistad hasta la nación.

Ambos autores refieren que el grupo bajo la forma de la familia es la unidad celular de la estructura social, señalando que: "La primera es la más simple, la más universal de todas las formas de asociación en que un pequeño número de personas se encuentra, frente a frente para el compañerismo, la ayuda mutua, la discusión de cuestiones comunes... Es el grupo de donde proceden nuestras costumbres y generalmente el principal foco de nuestras satisfacciones sociales".<sup>2</sup>

A pesar de su presencia casi universal en la sociedad humana, las formas y funciones de la familia varían tan ampliamente que su significado particular es diferente en cada caso específico, ya que en todas las sociedades humanas se encuentra alguna forma de familia; por ejemplo, existen sociedades donde la vida de cada individuo está vinculada casi por completo a la familia, mientras que en otras hay muchos papeles y relaciones que son relativamente independientes de ella.

Sin embargo, usualmente la familia desempeña un papel sumamente importante en la vida de casi todas las personas.

Dado que el término "familia" se aplica tanto en el habla cotidiano como en el análisis científico a diversos grupos dependiendo de su

lugar de origen o de sus funciones, es importante dar al término un significado preciso y distinguirlo de otros tipos de grupos y estructuras con las cuales se relaciona.

Varios autores coinciden en que la familia puede constar de una pareja con sus hijos, que vivan juntos o no; o de personas estrechamente relacionadas por la sangre como padre, hijos, tíos, tías o primos; o de personas que descienden de un ancestro común, refiriéndose a varias formas de la estructura social.

En el caso en el cual la familia se compone de padre, madre e hijos, sean éstos últimos de descendencia biológica de la pareja o miembros adoptados por ellos, se distingue como la familia nuclear o elemental. La familia, extendida, se compone por más de una unidad nuclear y se ramifica más allá de dos generaciones; esto es, incluye a los padres, a sus hijos casados o solteros, a los hijos políticos y a los nietos.

Cualquiera que sea su forma, la familia está incorporada a un sistema de parentesco; aquel donde los vínculos conyugales tienen importancia preponderante, se ha designado como sistema de parentesco conyugal; y aquella donde los lazos de parentesco consanguíneo son básicos, es llamado sistema consanguíneo.

Ralph Linton ha descrito estos sistemas de la siguiente forma: -

"En las sociedades organizadas sobre base conyugal, se describe a la familia funcional auténtica como la compuesta por un núcleo de cónyuges y sus vástagos, rodeados de una secuencia de parientes. En cambio, en aquéllas organizadas sobre una base de consanguineidad, se la describe como la compuesta por un núcleo de parientes consanguíneos rodeados por una secuela de parejas".<sup>3</sup>

Los sistemas de parentesco difieren tanto en la importancia que se asigna a las relaciones conyugales y consanguíneas como en la forma de ordenar las relaciones de sangre.

Para Ely y Chinoy, el concepto de linaje es la clave para explicar dicha diferencia. Los miembros de un linaje están vinculados porque provienen de un ancestro común dividiéndose en patrilineal o matrilineal, dependiendo respectivamente de la descendencia del hombre o de la mujer. En estos casos de descendencia unilineal, tanto la conducta como los sentimientos hacia los parientes paternos y maternos difieren. En el caso de las sociedades americanas, en las que se reconocen ambas líneas de ascendencia (sistema bilateral), se supone que no se hacen distinciones entre los parientes maternos y paternos; sin embargo,

en la práctica se llegan a dar frecuentes diferencias ya que las mu jeres occidentales tienden a tener lazos más estrechos con sus pa- dres que los hombres, o sea, que las relaciones con la familia de la mujer son más frecuentes que con la familia del esposo.

En las sociedades americanas, de hecho, cada persona pertenece a varias familias; a la suya propia, compuesta de esposa, esposo e hijos; a la familia en que nació, que por ser su familia de "orientación", a la que le debe de alguna manera fidelidad después de casarse; y a la familia de su esposo o esposa.

Si bien el matrimonio establece los fundamentos legales de la fa- milia, ésta puede existir sin matrimonio. El matrimonio propor- ciona al hijo un padre y una madre social y legalmente reconocidos; por lo que se ha definido al matrimonio como la unión entre un hombre y una mujer en la cual los hijos que nazcan de ambos son reco- nocidos como prole legítima.

El matrimonio crea relaciones sociales nuevas y derechos recíprocos entre los cónyuges y entre cada uno de ellos y los parientes del otro, estableciendo cuales han de ser los derechos y el estatus de los hijos cuando nazcan.

Por otro lado, se ha visto que las sociedades tienen procedimientos reconocidos para crear estas relaciones y derechos y para dar a conocer que se han creado.

Las reglas de la sociedad pueden exigir la 'monogamia', en la cual cada cónyuge sólo puede tener un consorte o bien permitir la 'poligamia', en la cual uno u otro de los cónyuges pueden estar casados simultáneamente con dos o más consortes; es pertinente aclarar que esto se refiere a las reglas relativas al matrimonio y no a las relaciones sexuales en cuanto a tales.

Otro elemento importante de las instituciones maritales lo constituyen aquellas reglas que se refieren a la selección de los cónyuges. Dos tipos de normas limitan la selección de un esposo o una esposa: las endogámicas y las exogámicas. Las primeras se refieren a que el matrimonio debe celebrarse dentro de un grupo, esto es, un clan, una clase social o una comunidad religiosa donde las violaciones a tales reglas implican a veces graves penas (como ejemplo, el matrimonio entre judíos ortodoxos). En la sociedad americana existen varias clases de presiones y controles que crean claramente normas para la selección marital entre las clases, grupos étnicos, religiones y hasta demar-

caciones geográficas, las cuales van a influir en las elecciones "libres" que hacen los individuos.

Las reglas exogámicas prohíben los matrimonios dentro de un grupo; por ejemplo, muchas sociedades primitivas exigen a sus miembros que se desposen fuera de la tribu o del clan para mantener de esta manera relaciones con otros grupos.

Así pues, de manera general vemos que ninguna sociedad permite una elección totalmente libre aún en las sociedades en que se supone que se levantan pocas barreras formales.

Un rasgo importante y característico en las diferentes variedades de arreglos maritales es el hecho de que todos ellos proporcionan el contexto aprobado para tener hijos, fijándose así derechos, deberes y responsabilidades en relación con el cuidado de los hijos.

Es importante reconocer que la función inicial de la familia, sea cual sea, consiste actualmente en satisfacer las necesidades psicológicas de los individuos que contraen la relación matrimonial. Estas necesidades pueden resumirse en las de afecto, seguridad y adecuada correspondencia emocional. Es probable que un matrimonio que reúna satisfactoriamente las necesidades menciona-

das, pueda dar más satisfacciones y más seguridad emocional que cualquier otra relación humana.

La tarea más corriente y conocida de la familia es la educación de los hijos dentro de las actividades básicamente familiares. Podemos incluir desde el destete, los primeros movimientos de locomoción, los primeros sonidos articulados, el aprendizaje de las normas culturales, el auto-control, así como un sentimiento de seguridad y de una capacidad de apreciación lo bastante desarrollados como para adquirir estabilidad y gozar de oportunidades de autointegración.

Depende esencialmente de la madre que la vida emocional del niño esté dominada por la satisfacción y la seguridad o por la frustración y el temor; o sea, que de la satisfacción que ella encuentre en la maternidad depende su disposición de cuidarle y de satisfacer sus necesidades físicas y a envolverle en una agradable atmósfera de amor; dependerá también de la actitud de la madre que aparezcan en el niño sentimientos de seguridad o de temor y hostilidad. Al poco tiempo el niño empieza a distinguir las acciones que aumentan las expresiones de amor por parte de la madre; es decir, que refuerzan su seguridad, y las que provocan casti-

gos, es decir una reducción del amor y por consiguiente de su seguridad básica.

Durante la adolescencia, la conducta sexual en desarrollo choca con una serie de restricciones y de prohibiciones y, a la vez, de permisos y satisfacciones; todos ellos, incorporados desde la infancia a la estructura emocional de la personalidad. Esto, según algunos autores, explica de alguna manera la confusión y la inseguridad, los anhelos y las inquietudes, la timidez y la rebelión características de la adolescencia. Pues bien, todo esto puede implicar un conflicto emocional en el adolescente, que probablemente lo llevará a un objetivo; el de establecer una relación emocional duradera con un individuo de otro sexo y quizá más adelante la formación de una nueva familia.

Es imposible tener en cuenta todos los factores que pueden facilitar la adaptación de los cónyuges o impedirla. Cualesquiera que sean los fundamentos psicológicos de un matrimonio, existen innumerables estímulos en nuestra vida actual que pueden ser causa de conflicto al provocar diferentes reacciones en cada uno de los cónyuges. Pues bien, el eje de la estructura emocional de la familia radica en esta relación interpersonal entre el

marido y la mujer y es a ellos a quienes se encarga la tarea biológica y sociológica de producir y criar a la nueva generación y que afortunadamente ahora, más que antes, la paternidad es una cuestión de decisión individual. Actualmente el control de nacimientos en nuestra cultura, empezará a convertirse en un hábito y esto contribuirá a la emancipación de la mujer y a la regulación económica de la vida familiar.

El equilibrio de la pareja se ve perturbado y modificado con cada nuevo hijo o con aquellas experiencias emocionales de los padres que tienen fuerza suficiente para romper la exclusividad de esta unidad primaria. Esta relación -el triángulo- se desarrolla entre los padres y cada uno de los hijos con un contenido emocional diverso. Puesto que ambos padres proyectan expectativas diferentes sobre el hijo, los problemas de la personalidad de cada uno puede evolucionar distintamente con cada nuevo hijo. No es raro que el segundo y el tercer hijo se desarrollen en condiciones mejores que las del primero, porque los padres han madurado con la experiencia anterior.

En algunas familias, se espera que cada nuevo hijo complete lo que los padres no han conseguido alcanzar plenamente en el an-

terior, pudiendo suceder lo contrario, esto es, que en otras familias el niño posterior puede encontrarse con las puertas emocionalmente "cerradas", o sea, que la vida de los padres ha alcanzado ya la plenitud y quedan pocas necesidades emocionales que satisfacer; así es que el medio psicológico en que vive el primer hijo es diferente del segundo y del de cada uno de los hijos subsiguientes.

Therese Benedek menciona que cada hijo forma parte de un triángulo distinto y que todas las unidades triangulares están dinámicamente influidas por la interacción de la dinámica familiar, que determinará el desarrollo de la personalidad de cada uno de los hermanos. Así mismo, la familia constituye un organismo fuertemente entrelazado que vive y se desarrolla a base de un delicado equilibrio de sus corrientes emocionales. Dicho equilibrio debe ajustarse continuamente ante los hechos cotidianos.

La estructura emocional de la familia expresa, de manera dinámica, la función de la familia. El estudio de la interacción de los procesos emocionales dentro de la familia pone de relieve las formas y modos en que la familia crea las condiciones para que la personalidad humana pase gradualmente del estado de dependencia difusa, infantil, al del individuo adulto provisto de conciencia y de

capacidad de autodeterminación o sea, el individuo requerido por nuestra cultura.

Paul Schrecker afirma a modo de aproximación que la familia es una organización de diversos individuos basada en un origen común y destinada a conservar y transmitir determinados rasgos, posiciones, aptitudes y pautas de vida física, mentales y morales.

La función de la familia consiste en la integración del recién nacido en la cultura durante sus años de formación, es decir, en su acondicionamiento a las normas y a las pautas vigentes en la respectiva civilización; las formas específicas de la familia dependen de las pautas concretas a que han de acondicionarse los recién nacidos. En consecuencia, la familia opera, en todo tiempo y lugar, como el mejor instrumento de transición de las tradiciones y las convicciones a imprimir en los hijos, teniendo en cuenta que la vida y el trabajo de éstos determinará por las normas así transmitidas. La transmisión es indiferente a la cualidad de las cosas transmitidas; transmite con la misma facilidad las pautas incorrectas e inadecuadas que las convenientes y correctas.

Aunado a esto, la vida económica de una sociedad puede jugar un papel importante en relación con la familia, ya que una sociedad

posibilita la satisfacción óptima de las necesidades del hombre y su familia. Por lo que de acuerdo al contenido socio-económico que posee, México es un país en desarrollo y por lo mismo polarizado en cuanto a sus clases sociales.

Cuando hablamos del sistema capitalista que caracteriza nuestra sociedad, estamos aludiendo a la manera en que está organizada toda nuestra vida social en el sentido de una forma de vida en la cual el objetivo económico es prioritario frente a otros objetivos; en el cual la actividad económica está basada en el valor dado al capital como fundamento rector de la producción de satisfactores en el cual la producción está regida a su vez por el principio de propiedad, que condiciona al del trabajo; en el cual el quien ofrece su esfuerzo laboral depende de quien posee el capital; sistema además que preconditiona las necesidades de consumo de las personas a la existencia de productos industriales más que a los requerimientos básicos de éstas y las obliga psicológicamente a consumir en forma masiva artículos superfluos y hasta contrarios a la salud física o mental.

En este contexto de sociedad capitalista la Institución Familiar tiene que conformarse, según el sector de clase social en el que

vive. La clase social a que se pertenece es clave para entender la vida en una sociedad en donde un sistema social capitalista establece una diferenciación marcada entre sectores de la población. Este contraste entre unos y otros se establece de acuerdo al tipo de participación que se tiene en el proceso de la producción económica dentro de las condiciones de dependencia o posesión del capital.<sup>8</sup>

En la estructura social del país, la distribución del ingreso se encuentra concentrado en la capa social más alta que se aproxima al 5% de la población de nuestro país y disminuye significativamente en la medida en que se aleja de ellos.

La economía mexicana sufre de una inflación galopante, síntoma de una mala distribución de la riqueza y un manejo inadecuado de la economía. Así pues, las condiciones socio-económicas de la familia se agudizan. Si consideramos el número de miembros de una familia, sus gastos personales, el gasto propio de la casa, gastos de transporte, etc., encontramos que para las condiciones actuales, el ingreso que percibe un trabajador está por debajo del monto que representan sus necesidades básicas; es decir, los patrones de consumo de un trabajador en un sistema

como el nuestro, sufren constantes alteraciones pues ante la carestía, apenas cubre necesidades básicas de alimento y vivienda sin considerar vestido, recreación, etc.

Cada tipo de familia depende de muchos factores tanto externos como internos. La familia no puede ser entendida sino en su contexto ambiental como un grupo social altamente dependiente y no autosuficiente.

Si bien existen diferentes tipos de familia a partir de su ubicación social, para efectos de este trabajo nos referiremos a las características generales de la familia obrera.

La urbanización y la industrialización reúnen masas de trabajadores en las empresas donde éstos trabajan, mismos que junto con sus familias presentan rasgos peculiares que los distinguen del resto de la población.

Generalmente la familia nuclear y de gran tamaño es el tipo de hogar más común coexistiendo también hogares extendidos, sus viviendas son de adobe y tabique; poseen servicios básicos de agua y luz, aunque no siempre conectados a las diversas casas; si bien en ocasiones las calles en donde se encuentran sus hogares no están asfaltadas, pueden circular los vehículos.

Aún cuando los jefes de familia poseen un trabajo en una fábrica y tienen una seguridad social básica ya que participan en ciertos beneficios del sistema industrial y urbano, la dependencia y las condiciones de estrechez son todavía evidentes, ya que por razones socioculturales el obrero (trabajador) cuenta con una familia numerosa y para proporcionarle alimento, casa y vestido, el trabajador requiere de emplearse en uno o dos tiempos extras, o tener algún otro oficio que le reporte ingresos adicionales, mermando con esto su rendimiento en ambos.

En algunos casos, en la medida en que las familias se ven impulsadas por necesidades económicas, que es una norma característica de las clases trabajadoras, las mujeres también son atraídas hacia el mundo industrial y comercial, lo que contribuye a crear nuevos patrones de relación dentro de la familia; sin embargo, por lo general las mujeres están dedicadas a las tareas del hogar. Así pues, el rol de la esposa-madre debe garantizar el cumplimiento adecuado del rol instrumental de su marido en su función de trabajador y garantizar la disponibilidad adecuada de sus hijos para roles similares.

El marido, por su parte, exige que su mujer desempeñe eficientemente

mente esa función, y al hacerlo define en el hogar su identidad como trabajador en la fábrica, de esa forma, existen las condiciones para una transferencia al hogar del trabajador de relaciones funcional-personales que reflejan la relación capitalista-trabajador: la esposa se convierte en el trabajador del trabajador.

El capitalismo impone un obstáculo a la plena realización de la esposa proletaria. Y lo hace precisamente porque insiste en la función de la familia de la clase trabajadora como abastecedora de fuerza de trabajo. El camino hacia la producción social está abierto gracias a las grandes industrias de nuestros días, aunque sólo a la proletaria, pero esto se ha hecho de tal suerte, que si la mujer cumple con sus deberes en el servicio privado de la familia, queda excluida del trabajo social y no puede ganar nada, y si quiere tomar parte en la industria social y ganar por su cuenta, le es imposible cumplir con sus deberes familiares. La superioridad del rol externo del esposo-padre como trabajador se deja sentir, en la asignación del tiempo disponible para su conjunto de roles internos como esposo y padre. La primacía de su rol de asalariado por el cual se determinó la relación en el trabajo y el hogar, se establece merced a las respuestas de la esposa-madre en su rol.

De esta forma, el papel dominante del marido patriarcal y el papel, en la mayoría de sus veces, dependiente de la esposa, expresan la estructura emocional del núcleo de la familia tradicional obrera; asimismo, la madre-esposa acepta esta situación como la base de su felicidad personal, así como la de querer a sus hijos con un tierno sentido maternal.

Los asalariados manuales se retiran del sistema escolar, por lo menos en forma parcial, a muy temprana edad por lo que su escolaridad es reducida, no logrando competir en el mercado de trabajo por mejores empleos y por supuesto mejores salarios; esto repercute de alguna manera en los miembros del hogar, aún cuando los padres pretendan que sus hijos tengan un buen comienzo en la competencia educativa dadas las necesidades económicas de generar mayores ingresos, éstos también en ocasiones tienen que abandonar la escuela a muy temprana edad e ingresar al mundo laboral.

El trabajo posee dos características, pues bajo el capitalismo es una mercancía para ser vendida en el mercado de trabajo, con un valor de cambio, pero también es un valor de uso. Esto es, posee tanto un aspecto concreto como uno general. En el aspecto concreto, el trabajo convierte al obrero en un mero "vendedor de fuerza

de trabajo" en el mercado de trabajo, no en una mera "incorporación de fuerza de trabajo" al proceso productivo, sino en un trabajador socialmente activo, que en cooperación con otros alcanza logros personales. En este sentido el trabajo es creador de bienestar humano y permite satisfacciones que de otra forma no se obtendrían. <sup>10</sup>

Los valores de la cultura urbana, frecuentemente comercial (racionalidad, éxito material, mejoramiento social, moda, cultivo de las artes o del conocimiento) estimulan las actividades y los intereses fuera del círculo familiar, lo que tiende a debilitar los lazos familiares, ya que los miembros persiguen intereses adquiridos en el ambiente multitudinario; alejándose, de alguna manera de los que provienen de su seno familiar.

Así pues, la impersonalidad a la que conlleva un mundo urbano, aumenta la importancia de la familia como refugio de comprensión y calor humanos. <sup>11</sup>

La intimidad que necesitan los seres humanos para mantener su estabilidad personal, se encuentra principalmente en el seno de la familia; y si bien la estructura interna de la misma se ve frecuentemente afectada por los cambios o necesidades externas que ocurren en la sociedad, las tensiones que esto produce pueden no ser

eliminadas (hasta ahora, ninguna estructura social está tan bien integrada como para que no existan puntos de tirantez); sin embargo, puede establecerse un nivel suficiente de integración que permita a los miembros de la familia satisfacer sus necesidades y lograr un adecuado funcionamiento tanto dentro del ámbito familiar como laboral.

## 2. LA EMOCION, EL STRESS Y SU INFLUENCIA EN EL AMBI- TO LABORAL

El hombre que trabaja, se mueve dentro de un ambiente de características que afectan o son significativas en la conducta del mismo; dentro de este ambiente podemos encontrar dos tipos de componentes : los físicos y los psicosociales.

Los componentes físicos del ambiente pueden ser considerados como el resultado de la interacción de varios fenómenos con varios estados o condiciones:

- Fuerza y movimiento: aceleración, reducción o disminución de velocidad, vibraciones, ruidos, descargas, etc.
- Térmicas: frío, humedad.
- Químicas: químicas, tóxicos, materiales nocivos.
- Energía radiante: ionización, rayos X, rayos ultravioleta, luces ultravioleta.
- Meteorológica: clima.

Los componentes psicosociales, Levin los define como: "Aquellos que se originan en las relaciones sociales o en las adaptaciones en el ambiente y que afectan al organismo y pueden cau-

sar en algunos individuos ciertos trastornos".

Dentro de los componentes psicosociales encontramos tanto elementos ocupacionales como culturales, a saber:

- Ocupacionales:
  - . Horas de trabajo, cambio de horario, periodos de descanso.
  - . Demandas de trabajo, procedimientos de trabajo.
  - . Riesgos y seguridad en el estatus
  - . Relaciones tanto con supervisores como con jefes.
- Culturales:
  - . Experiencias étnicas.
  - . Habitantes urbanos y rurales.
  - . Estilos de vida.
  - . Relación en el hogar.

Lo anterior, aunado a otros factores que pueden suscitarse fuera del ambiente de trabajo o ser parte de las limitaciones propias del ser humano, pueden generar respuestas en el trabajador que afecten su desempeño.<sup>1</sup>

Las limitaciones a las que nos estamos refiriendo Fraser las clasifica como sigue:

- Fisiológicas: limitaciones en la fortaleza, resistencia y capacidad en el mantenimiento de la homeostasis bajo condiciones adversas.
- Antropométrica: limitaciones en la morfología, estructura, talla y forma en el desarrollo del trabajo y requerimientos posturales.
- Nutricionales: limitaciones causadas por la necesidad de mantener una alimentación apropiada.
- Psicológicas: limitaciones en su capacidad de aprendizaje o en su habilidad para actuar bajo condiciones adversas, en donde el manejo de su emoción puede ser un factor determinante.<sup>2</sup>

Para los fines de nuestro estudio, consideramos a la emoción como otra variable del comportamiento humano que interviene como una más de las "causas" que provocan, entre otras: accidentes, ausentismo y bajo rendimiento en el factor humano.

Nos referimos a la emoción como "un estado psicológico que se caracteriza por una conmoción orgánica que produce fenómenos viscerales y frecuentemente se traducen en gesticulaciones, actitudes u otras formas de expresión". Generalmente se refiere a

situaciones de cólera, alegría, amor, pena o miedo, las cuales están acompañadas por cambios o disturbios en las funciones corporales. Todas las emociones son reacciones del organismo, provocadas por estímulos; éstos pueden ser ciertos acontecimientos exteriores, pero también desórdenes o alteraciones orgánicas y procesos "psicológicos".

Por medio del proceso de asociación y a través del tiempo, el organismo difunde reacciones específicas ante determinados estímulos; así mismo, cuando un estado emocional se agudiza, tiende a ser un elemento perturbador y desorganizador de la conducta propositiva y/o inteligente. Quizá las reacciones emocionales son básicamente constructivas, o sea, que tienen carácter de defensa y de adaptación.

No obstante, si la actividad o la reactividad emocional son lo suficientemente frecuentes, prolongadas o intensas, se van a convertir en destructivas, y nos conducirán a la aberración fisiológica, o a la lesión estructural del organismo, incluyendo la muerte. Luego, un organismo puede ser lesionado o destruido por sus propias defensas.<sup>3</sup>

Dentro de los estados emocionales, quizá el más común que provoca

ca decremento en el rendimiento humano dentro de la empresa es la depresión, estado caracterizado por sentimientos de minusvalía, pérdida de la auto-estima y sentimientos de culpa esto es, la devaluación del "ser" humano, lo que contribuirá a la frustración personal. En algunos casos los sentimientos de inferioridad no se basan verdaderamente en una inferioridad real, sino en el propio nivel de aspiraciones.

La frustración, cuando es provocada por un conflicto, va a dar como resultado que el sujeto elija entre dos metas, así como una ambivalencia de sentimientos, generando cuatro tipos posibles de conflictos, según Floyd L. Ruch :

Conflicto de acercamiento-alejamiento. - Cuando se tienen dos metas apetecibles pero recíprocamente excluyentes, por ejemplo: el trabajador que realiza su labor satisfactoriamente y a su vez le gustaría realizar la de su compañero.

Conflicto de evitación-evitación. - Cuando se procura evitar dos posibilidades desagradables, pero no se puede zafar directamente de una sin tropezar con la otra, por ejemplo: el trabajador que no desea trabajar con una determinada persona, pero no desea o no le "conviene" ofenderla al decirsele.

Conflicto de acercamiento-evitación. - Cuando uno es atraído por un objeto y a la vez le repugna algo asociado a ello, por ejemplo: Cuando a un trabajador le gusta su trabajo, pero tiene miedo o pue de correr el peligro de lastimarse.

Conflicto de acercamiento y evitación doble. - Cuando las dos maneras de actuar poseer rasgos tanto positivos como negativos que han de ponderarse con objeto de realizar una elección, por ejemplo: Cuando un trabajador tiene que elegir entre dos trabajos, uno de los cuales es agradable pero de ingresos menores; y el otro le exigirá mayor esfuerzo, no tan agradable, pero le dará ingresos mayores.<sup>4</sup>

Una de las maneras de reaccionar ante la frustración es la agresión, que también produce bajas en el rendimiento de los recursos humanos dentro de la industria. La agresión es una conducta dirigida a "atacar" a alguien, ya sea de obra o palabra; ésta puede ser:

Directa. - Cuando la motivación se produce hacia el objeto frustrante (cuando el trabajador le da un puñetazo a un supervisor por ordenarle éste algo). Este tipo de agresión es inconveniente y no frecuente, por lo cual puede recurrir a la agresión desviada, en la cual agrede a personas de su propia familia, compañeros de tra

bajo, utensilios de trabajo, etc.

Diferida. - Este otro tipo de agresión es la más común, por ejemplo:  
No terminar el trabajo a tiempo, llegar tarde, etc.

Finalmente, podríamos añadir que la agresión se incrementa con la frustración; es decir, que un trabajador frustrado reacciona con agresión contra la fuente de frustración, que se puede identificar con la empresa y sus integrantes.  
5

La ansiedad es un estado emocional que se manifiesta con una tensión no dominada, es decir, un temor a sufrir un estado traumático. Se caracteriza por la secreción de adrenalina e incremento del tono muscular y como los estados emocionales intensos tienden a generalizarse; la persona que se pone ansiosa ante una situación tiende a la ansiedad en situaciones parecidas o ante cualquier estímulo que haya formado parte de la situación original.

La ansiedad produce síntomas fisiológicos y éstos a su vez producen más ansiedad, lo que puede conducir al trabajador a realizar errores, que lo lleven a exponer su vida y la de sus compañeros de trabajo. Hay diferentes tipos de ansiedad y puede ser desde una ansiedad vaga o difusa, en la cual el trabajador experimenta intranquilidad,

ansiedad sin saber las causas específicas, hasta la ansiedad que es intensa y específica como puede ser la fobia.

6

Las actitudes son formas organizadas y sistematizadas de las emociones y se van a referir a la aceptación o rechazo de estímulos específicos; son una tendencia a actuar en pro o en contra de algo, como puede ser la empresa, el trabajo, los compañeros de trabajo, el equipo de seguridad, la supervisión, etc. En general, son una forma sistemática de reaccionar ante el medio ambiente, donde las actitudes negativas hacia el trabajo provocan que el trabajador no desarrolle plenamente su labor, distracción, desinterés, ausentismo, retardos, etc.

La mayoría de los aspectos del comportamiento social y las relaciones humanas están determinados y definidos por la familia; luego, las condiciones emocionales de los trabajadores no se engendran únicamente en el ámbito laboral, sino también en el ámbito familiar, donde la inestabilidad emocional de ésta puede ser causante del desarrollo no pleno del trabajador en su lugar de trabajo. La "debilidad" emocional del trabajador lo puede llevar a desempeñar sus labores en forma inestable y discontinua.

Tanto la depresión como la ansiedad son estados emocionales que

requieren de un lapso más o menos largo de incubación y como ya mencionamos anteriormente, se pueden dar en el seno de la familia, provocando no sólo inadecuadas relaciones interpersonales, sino bajas en el ritmo de trabajo, ausentismo, accidentes, etc. En general, esto puede ser un elemento perturbador en el desarrollo del trabajador en su labor.

Aunque la sociedad impone la necesidad de controlar la expresión de las tensiones emocionales, al individuo le queda el problema de aprender a ejercer ese control y especialmente de descubrir canales de expresión constructivos, por lo que nosotros tomaremos como estabilidad emocional a todas las respuestas neuro-vegetativas, neuro-endocrinas y psicológicas que las provocan un estímulo y que no exceden determinados límites en los que el organismo ya no puede mantener una resistencia. Algunos adultos nunca logran alcanzar un control real y a consecuencia de ello, mantienen relaciones sociales insatisfactorias con su familia, con sus compañeros de trabajo y con sus amigos; otros controlan sus emociones "tragándose las" y negándose a expresarlas de alguna manera, lo cual por lo común, tiene malos resultados para su salud física y mental.

Para el desempeño laboral es bien importante el control emocional que el trabajador puede ejercer sobre sí mismo, ya que de esto dependerá que los estados emocionales desagradables no interfieran en el desempeño de su trabajo. Así, el trabajador hábil en el control emocional, disminuirá la respuesta emocional e incluso la postergará para situaciones más apropiadas para su expresión, dando como consecuencia un mejor rendimiento en su trabajo, ya que el hombre debe ubicarse y confrontar su realidad, y así saber tomar decisiones para alcanzar tanto su maduración como su desarrollo.

La madurez emocional humana se alcanza mediante un equilibrio físico y psicológico superando y reduciendo a su mínima expresión aquellos obstáculos que se le presenten, para que el sujeto pueda ejercer sus funciones psicológicas plena y óptimamente.

El desarrollo de la industrialización y la tecnología, si bien ha ocasionado cambios económicos y sociales, también ha provocado problemas en las capacidades adaptativas del hombre, existiendo stress donde se presenta un cambio en el equilibrio del hombre y ocurriendo éste dentro de los componentes físicos ocupacionales o sociales del ambiente, que resultan de la manifestación de las tensiones humanas.

El término stress ha llevado de manera general el significado de una condición extrema, que implica presión, daño y/o alguna forma de resistencia a la fuerza compulsora; sin embargo, existen dos conceptos de stress al respecto. Uno de ellos se ha estudiado en el área fisiológica que es el stress sistemático, y el otro, llamado stress psicológico, relacionado con el estudio conductual. Si bien ambos están íntimamente relacionados y al describir uno, necesariamente implicará al otro y se expondrá de manera separada.

Stress Sistemático. - Hans Selye, endocrinólogo y fisiólogo canadiense, considera al stress como un estado del organismo que viene tras el fracaso de los mecanismos reguladores homeostáticos normales de adaptación, haciendo una distinción entre los efectos específicos inducidos por un agente provocador de stress y los efectos inducidos por estimulaciones que no le son específicas; esta situación constituye el patrón de respuesta estereotipada del stress sistemático.

Selye define al stress por su funcionamiento como "un estado manifestado por un síndrome consistente en todos los cambios inducidos no específicamente en un sistema biológico". De este mo-

do, Seyle escribió: "Tiene su propia forma característica de expresión... pero no una causa particular y específica". Por eso se cree que el término stress es usado para describir el estado del organismo.

Varios acontecimientos tanto externos como internos provocan stress como pueden ser el calor, el frío, las infecciones, hemorragias, el ejercicio muscular, drogas, hormonas exógenas, heridas, choques eléctricos, traumatismo quirúrgico, las radiaciones.

El stress sistemático puede ser producido por una estimulación directa (quirúrgica, farmacológica o física), así como también por la indirecta (neurológica, psicogénica).

Mason ha demostrado que una situación que amenaza la vida o el status social, puede inducir síntomas de stress sistemático en cualquier caso; el grado de stress depende del tipo y de la intensidad de la amenaza y de ciertos factores sensibilizantes anteriores al stress.

Así pues, una estimulación psicogénica y neurogénica, como la anticipación del dolor, la incertidumbre, las situaciones provoca

das de ansiedad y las situaciones nocivas como resultado de un condicionamiento previo, pueden ser agentes provocadores de stress sistemático.

El síndrome por medio del cual se presenta el estado del stress se llama 'síndrome de adaptación general' (SAG). Está formado por tres etapas:

1. Reacción de alarma, en la cual se encuentra una fase de choque inicial de resistencia aminorada y una fase de contrachoque en la cual aparecen los mecanismos de defensa.
2. Fase de resistencia con una adecuada adaptación.
3. Fase de agotamiento, al ser eliminadas las respuestas adaptativas.

El stress sistemático es el resultado de no darse respuestas adaptativas homeostáticas normales para que las fuentes de inquietud sean producidas o eliminadas; esto es, los síntomas de stress son indicadores de una mala adaptación que precede a la adaptación.

1. La exposición al stress combinada con hormonas exógenas puede conducir al stress rápidamente.
2. Una anticipada exposición a los productores del stress pue-

de producir la inmunización.

De esta forma y de manera general, Seyle define el stress sistemático como "un estado manifestado por todos los cambios inducidos en forma no específica en un sistema biológico. La respuesta de stress al síndrome de adaptación general tiene un orden y una forma estereotipada que implica mecanismos nerviosos, hormonales y metabólicos en compleja interacción entre sí". El por qué, cuándo y en qué grado ciertos agentes pueden provocar stress, está constituidos por tres factores:

10. La toxicidad innata del agente, disposición para destruir tejidos o funciones.
20. La capacidad del organismo en el momento de la exposición a un estímulo dado, en función de la edad, estado del tejido, exposiciones anteriores, condiciones metabólicas; y
30. Antecedentes personales dependiendo de la experiencia que haya tenido el sujeto según su condicionamiento nervioso, <sup>8</sup> psicossomático y metabólico.

Stress Psicológico. - Si bien el stress psicológico incluye el stress sistemático, es un concepto más amplio que se refiere a un estado del organismo resultante de alguna interacción con el

ambiente. Es más extremo que un estado motivado ordinario y puede igualarse a un estado de frustración o de conflicto severo; debe estar presente una amenaza, debe percibirse tal amenaza, y no puede hallarse una respuesta normal de ajuste.

Considerando lo anterior, Coffey y Appley afirman que stress es el estado de un organismo cuando éste percibe que su bienestar (o integridad) está en peligro, y que debe dedicar todas sus energías a su protección.

Todo estímulo, sin importar que tan leve sea, sirve en algún momento "para provocar el stress psicológico si se presenta en las situaciones adecuadas; sin embargo, en situaciones extremas que amenacen la vida, ningún estímulo sirve como provocador de stress para todos los individuos".<sup>9</sup>

El stress de trabajo puede ser problemático en dos diferentes formas:

- 1o. Puede haber una relación directa entre ciertas condiciones objetivas en el trabajo de stress físico y psicológico y la mala salud.
- 2o. Ciertas condiciones de stress pueden crear fatiga y/o pasivi-

dad en los individuos y esto hace más difícil para ellos involucrarse activamente en cambiar las condiciones de trabajo -incluyendo factores de riesgo físico y químico; esto puede decrementar la salud.

Los efectos dañinos de la producción tecnológica en masa incluye la enajenación del trabajador no precisamente durante las horas de trabajo sino en tiempos de ocio. Un incremento en la apatía puede aumentar la afección, dando como resultado la disminución de la voluntad de los trabajadores para tomar parte en actividades fuera del trabajo.

Elementos específicos como el ruido, el frío, y un sin número de condiciones constituyen stressores dentro del ambiente laboral y puede ser aceptado sin duda que donde existan las condiciones propicias se generará stress, así como mayor o menor satisfacción y mayores o menores efectos en la productividad.

En condiciones de stress hay una correlación entre el nivel de motivación y el resultado de la patología del trabajador, produciendo emociones que incluyen miedo, ansiedad, depresión y disgusto.

Cuando aparece el stress asociado con una experiencia emocional

negativa y con cambios psicológicos y fisiológicos, la poca satisfacción laboral desde el punto de Cox y MacKay son parte de la respuesta cognoscitiva del ambiente de alienación del trabajo. <sup>12</sup>

Las condiciones fuera del trabajo pueden influir en el stress ocupacional afectando la salud y el bienestar del trabajador. Similarmente, el stress ocupacional puede afectar también la vida privada del trabajador, ya que los trabajadores quienes no participan en planear su trabajo; quienes raramente cooperan, o hablan con otra gente durante el día de trabajo; quienes hacen lo mismo todo el día, aprendan a actuar de la misma manera en situaciones fuera del trabajo.

Los provocadores de stress psicológico, según la forma en que cooperan a la orientación (o a la disminución), pueden clasificarse en dos categorías importantes: la que contiene deficiencia o exceso de estímulos y la que contiene ambigüedad o conflictos de estímulos; en cualquiera de los dos casos el efecto será amenazar el bienestar y disminuir la evidencia de la orientación. En las situaciones de déficit pueden incluirse situaciones tales como el aislamiento físico, tareas repetitivas y monótonas, las cuales, si se acoplan con una incapacidad de escape, se transforman en

provocadores de stress.

La estimulación abundante debida a la precipitación, la cantidad o la continuidad o debido a su naturaleza inesperada (impredecible) puede llevar así mismo a una reacción de stress.

La confusión y el conflicto de estímulos pueden provocar el stress porque el individuo, aunque puede responder, no puede saber qué respuesta se le pide o por qué tiene que ejecutar respuestas incompatibles. Ambas situaciones hacen surgir la incertidumbre, provocan una limitación artificial del repertorio de respuestas y de no disminuirle, llevan al stress.

Los individuos responden de maneras diferentes a los provocadores de stress, algunos llegan a un estado de stress ante determinado estímulo, mientras que otros parecen 'inmunes' a las cualidades inductoras de stress de la misma situación estimulante.

No consiguen ser universalmente efectivos los procedimientos provocadores de stress, debido a que los individuos no son igualmente vulnerables o propensos a todos los diferentes tipos de agentes, que provocan stress.

Un factor de "fuerzas del ego" (optimismo, esperanza, fuerza de

voluntad, etc.) puede servir de medida del índice de capacidad general para resistir la amenaza.

Un estímulo dado no sólo debe tener una intensidad definida para causar ansiedad y con una determinada intensidad más alta para provocar el stress, sino también debe de ser de un tipo determinado para una persona determinada y tener que ver con su peculiar perfil de vulnerabilidad. <sup>13</sup>

### 3. CORRELATO AFECTIVO

El ser humano vive, actúa, en medio de una realidad circundante; percibe y discrimina el mundo que lo rodea, la naturaleza, la gente y sus relaciones sociales.

En el proceso de su actividad, de su trabajo y relación con otras personas, establece relaciones determinadas con la sociedad, con grupos de individuos y con algunas personas con las cuales experimenta diversas sensaciones frente a los objetos y fenómenos del mundo real. Esta actitud se expresa en sus diversos intereses, afnes, juicios, en sus variadas emociones de placer, alegría, pena, etc.

Por lo mismo podríamos decir que la fuente de la vida emocional está en el mundo real, que existe independientemente del individuo y con el cual entabla múltiples vínculos y relaciones. La vida emocional es un reflejo de la realidad, en la cual se manifiesta la actitud subjetiva del individuo frente al mundo. En este proceso de acción recíproca con el medio circundante aparecen en el individuo diversas reacciones ante las influencias recibidas. Muchas de ellas matizadas emocionalmente, tienen un carácter estable, reiterado y se convierte en formas de reacción emocional constantes

que ocupan un lugar importante en la vida del ser humano y ejercen determinada influencia sobre su actividad. Así mismo, consideramos que el afecto es una causa reiterada de la emoción; esto es, que en la medida en que el estímulo se va reiterando, la reacción neuro-fisiológica disminuye y el afecto se va incrementando. Luego, podríamos entender por afecto una actitud emocional estable, un estado que se manifiesta como una "afición" peculiar por un círculo determinado de fenómenos de la realidad (o de "alejamiento de ellos"), como una orientación firme hacia ellos, como una cierta "atracción" por ellos. Así, por ejemplo, hablaríamos del amor a la madre, a la patria, etc.

Podríamos encontrar dos grandes grupos de emociones, que son el recuerdo de dos tipos de situaciones: las emociones desagradables o el displacer como el miedo, la cólera, el odio, que aparecen siempre cuando los deseos del individuo no pueden realizarse. Estas emociones desagradables pueden provocar posteriormente sentimientos de inseguridad, de insatisfacción, etc., que dificultan la vida social. Las emociones agradables o de placer, como la "alegría" o el amor, son reacciones frente a sucesos o hechos que complacen al individuo o satisfacen sus deseos y necesidades.

#### 4. EXPRESION EMOCIONAL Y CRITERIOS PARA OBSERVARLA

La expresión emocional se puede considerar como el resultado de procesos fisiológicos internos, además de ser un medio de comunicación o sea, un lenguaje. La expresión emocional, al igual que el lenguaje hablado, puede ser artificial y flexible en función de la cultura.

Las expresiones emocionales más comunes para todas las sociedades son el derramamiento de lágrimas, cuando hay dolor o pena; la risa, como signo de alegría y bienestar o quizá como sentimiento de superioridad; el temblor y la palidez cuando se experimenta el miedo.

La expresión emocional funciona como un medio de comunicación similar al lenguaje. Se cree que ciertas respuestas dadas - - por los músculos faciales y posturales expresan emoción, como por ejemplo, reír, refunfuñar, gruñir, crujir los dientes; y las respuestas musculares que se ven acompañadas por la secreción de lágrimas.

Las expresiones emocionales pueden limitarse por medio de la conducta operante y son generalmente modificadas por el medio

ambiente, para posteriormente adaptarse a las normas culturales establecidas. Lo que quiere decir que cada cultura va a determinar su manera peculiar de reír, de expresar su dolor, etc.

La capacidad de comprender y de compartir las vivencias de los sentimientos de otras personas (empatía) depende principalmente de nuestra capacidad para poder interpretar la conducta expresiva de los individuos, el cual, depende también de nuestro interés y preocupación real por las personas.

Podríamos decir que algunas personas tienen una capacidad mayor de empatía que otras, pero la mayoría de las personas aprenden a juzgar con cierta precisión las reacciones de las personas del medio ambiente. El continuo trato con una persona determinada nos familiariza con las peculiaridades de su expresión emocional.

Dentro de la interacción social "normal" existen diferentes claves, las cuales nos ayudan a juzgar el efecto que nuestras palabras causan en otras personas, y quizá, entre mayor sea el número de claves que sepamos combinar, tanto mayor será la probabilidad de éxito en nuestras interpretaciones de la conducta emocional.

## EXPRESION FACIAL

El sentido común nos sugiere que la cara es el lugar donde sin duda debemos hallar las señales que caracterizan el modelo de la emoción, pues las musculatura y la piel de ésta son extremadamente móviles y además están asociadas con importantes órganos de los sentidos, con la respiración y con órganos para la toma de alimentos y bebidas.

El rostro, como un buen indicador de la emoción, nos dice cuando quizá nuestras palabras han sido demasiado "fuertes" o tal vez nos permite tener la certeza de que nuestras ideas han sido comprendidas.

No obstante, existen límites exactos de la capacidad de interpretar la emoción a partir de la expresión facial. El actor profesional eficaz puede expresar sus emociones con un alto grado de consistencia; en las personas comunes y corrientes, las emociones son menos estilizadas y es difícil juzgar con precisión, aunque resulta más fácil juzgarla en los adultos que en los niños.

Algunas personas poseen pautas de expresión facial más fáciles y claras que otras, o sea, que existen diferencias considerables en

la capacidad de cada persona para poder interpretar las emociones de otros en su expresión facial.<sup>2</sup>

#### EXPRESION CON LAS MANOS

Existen otros factores, además de la situación, que aclaran el significado de la expresión facial y uno de éstos son los gestos con las manos.

#### EXPRESION ORAL EN LA EMOCION

La voz puede ayudarnos a juzgar mejor la emoción y en lo que se refiere a la diversidad en las expresiones emocionales, la voz humana adulta es más rica que el rostro. Las modificaciones de inflexión, sonoridad, tono o timbre, pueden ser utilizadas para expresar las diferentes clases de experiencia emocional. Una inflexión "ascendente" no indica por lo general sentimiento de duda o de incredulidad. La inflexión que se eleva y luego baja indica ironía. Una expresión uniforme, lenta, se puede expresar como un estado de debilitamiento, decaimiento, de fracaso. Una voz fuerte, ronca, entrecortada, con muchas alteraciones de timbre, indica excitación.

Las pautas de expresión emocional que existen desde la infancia,

se van convirtiendo cada vez más claras y definidas a medida que el aparato vocal se desarrolla. No obstante, el fundamento nato de estas pautas, la imitación social y el aprendizaje influyen en ellas. El "tono" de voz que relaciona con ciertas reacciones emocionales, se va a ver determinado en gran medida por las convenciones sociales.

El incremento de la tensión corporal produce una mayor tensión en las cuerdas vocales; por lo tanto la voz se "agudiza". El tartamudeo y la voz temblorosa son indudablemente expresiones innatas de miedo y generalmente son imitadas por el actor que quiere expresar un sentimiento de miedo.

En lo general nos encontramos familiarizados con estas formas de expresión y sin duda la calidad del sonido de la voz de una persona nos indica su estado emocional. Es muy importante observar la situación de estímulos, así como la expresión manifiesta del individuo, porque de lo contrario la voz se convertiría en un indicio ambiguo de la emoción; esto es que cualquier expresión emocional por sí sola no es confiable, si no tomamos en cuenta la situación-estímu  
3  
lo y la conducta manifiesta.

## 5. CAMBIOS FISIOLÓGICOS EN LA EMOCIÓN

Las respuestas físicas que la emoción comprende se describen cuantitativamente y se observa directa y objetivamente.

Dentro de los indicadores de la emoción, los que se miden con mayor facilidad son las actividades fisiológicas que se realizan en el organismo.

En lo que respecta a la conciencia de la emoción, ésta puede reprimirse y el sujeto inhibir voluntariamente la mayoría de las respuestas externas y en las respuestas viscerales por lo general no existe control; los cambios fisiológicos son el método más objetivo y sensible de medición.

Respuestas Glandulares. - Al experimentar el sujeto una emoción fuerte como la ira, la médula de la glándula suprarrenal va a verter en la corriente sanguínea una gran cantidad de la hormona llamada adrenalina, así como otra llamada noradrenalina. La adrenalina determina la mayoría de las características de la emoción fuerte, es decir, el hígado segrega en la sangre azúcar, la cual se almacena y produce cambios químicos, mismos que hacen que

la coagulación de la sangre sea rápida. La presión sanguínea aumenta, el pulso es más vigoroso y rápido, los conductos de aire en los pulmones se agrandan para poder dar más cabida al aire; las pupilas de los ojos aumentan de tamaño para permitir la entrada de más luz, la sudoración se presenta en todo el cuerpo, especialmente en las palmas de las manos y la temperatura de la piel puede elevarse varios grados. La noradrenalina en la superficie del cuerpo produce la constricción de los vasos sanguíneos y también impide la pérdida de sangre cuando la persona está herida.

Respuestas Galvánicas de la Piel. - Durante la emoción se presentan algunos cambios importantes en las propiedades eléctricas del cuerpo, los cuales están relacionados con la actividad visceral y nerviosa de éste. Se producen cambios importantes en las prioridades eléctricas del cuerpo al brotar el sudor a la superficie de la piel.

Este tipo de respuestas pueden ser:

- a) Voltaje. - Los tejidos producen una fuerza electromotora.
- b) Cambio en la resistencia eléctrica de la piel. - Estos cambios se pueden medir con aparatos eléctricos especiales, y forman la respuesta galvánica de la piel (RGP). Las glán-

dulas sudoríparas corresponden a una porción del sistema nervioso que no tiene control consciente; la respuesta galvánica de la piel nos indica que se está efectuando una respuesta emocional.

Pupilometría. - Es un método que mide los cambios fisiológicos que se producen en la emoción; se basa en el hecho de que la pupila del ojo se dilata en respuesta a estímulos favorables al sujeto y se contrae si los estímulos son desagradables.<sup>1</sup>

## 6. EL SISTEMA NERVIOSO EN LA EMOCION Y FUNCION QUE DESEMPEÑA

El sistema nervioso autónomo regula absolutamente los signos internos que se refieren a la emoción, y la mayoría de los externos. Esta regulación se realiza a través de los músculos lisos de las vísceras, el músculo cardíaco y las glándulas. En este punto es importante conocer el funcionamiento del sistema nervioso durante la emoción, para comprender la vida emocional.

Se distinguen dos partes en el sistema nervioso autónomo:

- a) La del simpático. - Abarca desde la médula espinal y se divide en pequeños haces de fibras que llegan hasta una cadena de ganglios que se encuentran a ambos lados de la médula espinal.
- b) La del parasimpático. - Abarca desde los segmentos inferiores de la médula espinal y desde el tallo cerebral de donde salen algunos nervios parecidos a los nervios espinales y craneales, llegando hasta las estructuras viscerales.

El parasimpático gobierna la mayor parte de las funciones vitales, desempeñando así un papel de menor importancia en tal actividad que el simpático.

El parasimpático protege al ojo de la luz brillante al contraer la

pupila y ajusta el lente del ojo para la visión a corta distancia. Controla el paso de los alimentos, su digestión y también la elimina-ción de los excrementos. Gracias a la acción del parasimpático, - los órganos sexuales durante la excitación sexual quedan mejor irrigados de sangre. El parasimpático realiza las tareas de la vida diaria y se encarga de las necesidades de menor importancia; el simpático ejecuta las cosas cuando el organismo está en un estado de emergencia grave, y echa mano de todas las reservas de ener- gía que el parasimpático se ha encargado de ir acumulando para ta les casos.

El simpático, durante la acción de la ira, incluye la dilatación de la pupila del ojo; sacar hacia afuera el globo del ojo, levantar el párpado, acelerar el corazón y aumentar la presión sanguínea. Durante un estado de ira extrema, el simpático hace que el hígado vierta azúcar, la cual será empleada por los músculos; al páncreas le permitirá producir más células hemáticas para llevar oxígeno y la dilatación de los bronquios para que llegue más aire a los pulmones.

Las sensaciones viscerales que se encuentran en los nervios simpáticos conducen a impulsos dolorosos; las que se encuentran en los parasimpáticos, por lo general conducen impulsos que tienen

sensaciones orgánicas del estómago, del colon y de la vejiga.

El mecanismo nervioso de la emoción se realiza por medio del sistema nervioso autónomo tan solo en la parte periférica. En los centros superiores del encéfalo se reciben mensajes y se envían a él y a los nervios somáticos para determinar la manifestación emocional.

Durante la emoción los cambios que se llevan a cabo en la corteza cerebral tienen un importante papel en la conducta emocional.

El funcionamiento del sistema cortical puede afectar las respuestas emocionales de tres diferentes formas:

1. Cuando la corteza cerebral relaciona los acontecimientos actuales con la experiencia pasada, lo cual le sirve para interpretar la situación y para determinar si despierta o no emoción.
2. Cuando la corteza cerebral tiene cierta capacidad de realización de actividades viscerales, generalmente relacionadas con las respuestas emocionales.
3. Otra función de la corteza cerebral es contener o frenar la respuesta emocional, mismo que debe ser proporcional a la intensidad de la situación. El individuo puede producir

respuestas emocionales equivocadas o excesivas cuando algunas de las partes de la corteza se encuentran destruidas o afectadas por el alcoholismo.

Las zonas prefrontales que se encuentran en la parte delantera de los lóbulos frontales, se encuentran relacionadas específicamente con la inhibición de algún tipo de emoción y expresa otras. Al existir la lesión en esta zona la vida emocional del sujeto puede llegar a cambiar, así como el tipo de emoción y la fuerza de ésta; su adecuación a la situación y su intensidad.

Indudablemente, la corteza cerebral forma parte importante en la maduración y en el aprendizaje; esto se puede ver en las reacciones emocionales de los niños que son de "todo" o "nada", comparada con la de los adultos que es graduada, flexible y sutil.<sup>1</sup>

## CAPITULO II

### DISEÑO DE INVESTIGACION

#### I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como se habfa hecho referencia anteriormente, una de las principales caracterfsticas humanas es la de vivir en sociedad, con objeto de satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales por lo que el ser humano necesita participar y moverse dentro de los diferentes grupos de su entorno social entre los que están la familia, la escuela, el trabajo, la ciudad, etc., ya que a través de la interrelación permanente con otros grupos de individuos es como vamos obteniendo aquellos satisfactores que nos permiten cubrir las necesidades que todo ser humano tiene.

Por su importancia y trascendencia, de todos estos grupos resalta la familia, ya que está considerada como el núcleo primario y fundamental para proveer la satisfacción de las necesidades básicas del hombre, por lo que históricamente la familia ha demostrado ser el núcleo indispensable para el desarrollo del hombre, que en cierta forma depende de ella para su supervivencia y su crecimiento.

Algunos autores refieren que el dar y recibir emociones en las relaciones familiares constituye el centro de la fuerza que consolida o destruye la salud mental, de ahí que, una gama de problemas sociales están afectando a la sociedad en que vivimos, que entre otras causas, tiene como denominador común a la familia ya que se considera que si ésta no cumple con las funciones físicas, psíquicas y sociales que le corresponden, se convierte en el principal agente motivador de conductas anti-sociales.

La familia determina el desarrollo emocional de sus miembros; así la conducta de cada miembro se ve afectada por la conducta de cada uno de los demás miembros y el éxito o fracaso de la familia dependerá de su capacidad para alcanzar una regulación y un equilibrio apropiado de sus funciones; de esta manera el intercambio emocional que se da entre sus integrantes estará estrechamente ligado con la estabilidad de la familia.

Dentro del desarrollo humano es importante el desarrollo psicológico, tarea que comienza desde el nacimiento hasta la muerte adquiriendo, a lo largo de dicho proceso, patrones específicos de conducta que permitirán al individuo responder a interrelaciones con diferentes grupos y si bien cada persona es un ser con atribu

tos y limitaciones individuales, es innegable que cuando una persona no encuentra lo que requiere para su plena realización, tendrá necesariamente que responder con conductas determinadas al relacionarse con otros grupos.

Para el objeto de nuestro estudio el ámbito laboral es otro grupo también importante, dado que ahí se emplea, entre otros recursos, el esfuerzo humano para alcanzar tanto objetivos de producción y/o servicios, como económicos y sociales.

El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier empresa, ya que en la medida en que éste funcione satisfactoriamente, la empresa o institución logrará mayores beneficios y si bien las actividades de las personas dentro del trabajo dependen del grado en que consideren que el trabajo satisface sus necesidades y les proporciona los satisfactores que pretenden, existen otros elementos además de la satisfacción en el empleo, que actúan como factores determinantes en la eficiencia de los empleados, ya que el individuo constituye un sistema circundado por un medio donde la familia del trabajador viene a conformar y/o satisfacer otro tipo de necesidades personales (respuesta emocional, educación, socialización, reproducción, etc.).

Como ya se ha referido, la interacción familiar es un proceso dinámico que cuando se ven debilitadas las respuestas emocionales que satisfacen las necesidades personales, va a afectar la conducta del individuo en lo que se refiere a su estabilidad emocional y aún cuando cada persona es un ser con atributos y limitaciones individuales, es innegable que cuando una persona no encuentra lo que requiere para su plena realización tendrá necesariamente que responder con conductas determinadas al integrarse o relacionarse con otros grupos. De ahí que estimando la importancia que tienen el ámbito familiar y laboral en el desarrollo del individuo, nos preguntamos:

¿COMO AFECTA LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LA FAMILIA EL COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR EN EL AMBITO LABORAL?

## 2. CONSTRUCCION DE HIPOTESIS

H<sup>o</sup>. - Cuando la estabilidad emocional de la familia del trabajador es precaria, no se observa decremento en su rendimiento laboral ni aumento en su propensión a la accidentabilidad, ausentismo e impuntualidad a un nivel de significancia de 0.05.

H<sub>i</sub>. - Cuando la estabilidad emocional de la familia del trabajador es precaria, su rendimiento laboral disminuye, a un nivel de significancia de 0.05.

H<sub>2</sub>. - Cuando la estabilidad emocional de la familia del trabajador es precaria, tiende a aumentar su ausentismo, a un nivel de significancia de 0.05.

H<sub>3</sub>. - Cuando la estabilidad emocional de la familia del trabajador es precaria, tiende a aumentar la impuntualidad, a un nivel de significancia de 0.05.

H<sub>4</sub>. - Cuando la estabilidad emocional de la familia del trabajador es precaria, su propensión a la accidentabilidad es mayor, a un nivel de significancia de 0.05.

### 3. IDENTIFICACION DE VARIABLES

Variable Independiente. - Conducta emocional del trabajador y sus respectivas familias.

Variabes Dependientes. - Rendimiento laboral, impuntualidad, ausentismo, accidentabilidad.

### 4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Las pruebas que a continuación se mencionan se aplicaron con el fin de obtener datos empíricos que nos permitieran medir algunas reacciones que impliquen alteraciones o desórdenes emocionales:

E. A. M. D. - (Escala para la auto-medición de la Depresión) del Dr. William W. K. Zung. Destinada a medir cuantitativamente la depresión. Comprende una lista de 20 declaraciones donde cada una de ellas se refiere a una característica específica y común de la depresión.

Los 20 temas esbozan de manera comprensiva, los síntomas ampliamente reconocidos como desórdenes de la depresión, a saber:

- De tipo afectivo
- Equivalentes fisiológicos

- Equivalentes psicológicos

La escala está planteada de tal manera que un índice bajo indica poca o ninguna depresión y un índice alto señala una depresión de significación clínica.

Cuestionario SN59. - Fue aplicado con la finalidad de medir objetivamente un factor de "neurotismo" y, al mismo tiempo, controlar la actitud del sujeto ante la prueba, es decir, poder tener una orientación sobre la sinceridad del examinado mientras contestó las preguntas.

El cuestionario consta de 59 preguntas, con tres alternativas de elección para su respuesta: "verdad", "falso" o "no lo sé". El factor "neurotismo" se mide por 44 de estas preguntas. Las 15 restantes son las que -entremezcladas con las anteriores- constituyen la escala de "sinceridad".

Los items están redactados con suma claridad y pueden comprenderlos incluso sujetos de nivel cultural inferior.

TASC. - Prueba de ansiedad de S.B. Sarason (adaptación para adultos, realizada por el Lic. Carlos Peniche Lara). - El cuestionario mide la ansiedad sin necesidad de usar situaciones tera

péuticas, ya que los reactivos están relacionados con situaciones propias del ambiente laboral que permiten comunicar la ansiedad ante fuentes concretas.

El cuestionario consta de 30 reactivos, los cuales están separados en 2 secciones, la primera de ellas (preguntas de la 1 a la 18) presenta todas las situaciones que pueden provocar ansiedad con relación al jefe y la segunda parte (preguntas de la 19 a la 30), está relacionada con las situaciones laborales que pueden provocar ansiedad en el trabajador. El TASC no tiene tiempo límite, pero el tipo de respuestas que contiene ya sea afirmando o negando, permite una rápida elección.

Cuestionario Familiar. - Elaborado con el objeto de investigar factores que dentro de la familia del trabajador tendiesen a manifestar conflicto. El cuestionario consta de tres apartados, con 19, 14 y 8 preguntas respectivamente, a saber:

- Expresión emocional corporal
- Descargas emocionales
- Uso del tiempo de ocio

Para la elección de las respuestas se puede optar por tres alternativas: "nunca", "a veces" o "frecuentemente".

## 5. ELECCION DE LA MUESTRA

Estratificada. - Se seleccionaron dos grupos de trabajadores; el primero constó de 26 trabajadores que presentaban alta asistencia, puntualidad, buen nivel de rendimiento y ningún tipo de accidentes provocados dentro del área de trabajo.

El segundo grupo constó de 26 trabajadores que presentaban baja asistencia, impuntualidad, bajo rendimiento y algún tipo de accidentabilidad.

## 6. FORMACION DE GRUPOS

Se formaron dos grupos de 26 trabajadores cada uno:

Grupo "A". - Lo formaron trabajadores que presentaban un índice de rendimiento laboral bajo, así como incidencias en asistencia, puntualidad y algún tipo de accidentabilidad.

Grupo "B". - Lo formaron trabajadores que presentaban un rendimiento laboral satisfactorio, alto grado de asistencia, puntualidad y ningún índice de accidentes provocados dentro del área de trabajo.

## 7. SUJETOS UTILIZADOS PARA NUESTRO ESTUDIO

Sujetos. - Trabajadores del sexo masculino, con edades oscilando entre 18 y los 60 años; su escolaridad varió desde nula instrucción primaria hasta tercero de preparatoria.

La elección de los dos grupos se realizó con la ayuda del supervisor de la fábrica, quien seleccionó a su criterio 26 sujetos que consideraba presentaban un bajo rendimiento, ausentismo, impuntualidad y accidentabilidad; de la misma forma, se seleccionaron otros 26 sujetos con características de buen nivel de rendimiento, bajo índice de ausentismo, impuntualidad y accidentabilidad.

## 8. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION

Observación y Registro. - Esta primera etapa consistió en observar durante una semana la conducta de los trabajadores elegidos para el estudio, en lo que respecta a su desempeño dentro del centro de trabajo y a su interrelación con el grupo laboral.

El registro de datos referentes a la impuntualidad y ausentismo se tomaron de las tarjetas de control de asistencia correspondientes a cada uno de los trabajadores; así mismo, la información re

ferente a la incidencia de accidentes dentro del área de trabajo, se localizó en los expedientes de cada empleado.

El nivel de rendimiento laboral se estimó en porcentajes, establecidos con el criterio del supervisor, que tenía pleno conocimiento del desempeño laboral y conductual de los empleados en el área de trabajo.

#### 9. APLICACION DE PRUEBAS Y CUESTIONARIOS

Antes de la aplicación de las pruebas, se consideró pertinente platicar con los trabajadores con el fin de pedirles su cooperación y participación en el estudio, explicándoles que los resultados que obtuviéramos no afectarían su desempeño en las labores, ni existirían represalias por parte de sus jefes inmediatos, por lo que pedíamos veracidad en sus respuestas y los domicilios de sus hogares.

Como ya se había mencionado, la aplicación de las pruebas de depresión, neuroticidad y ansiedad se realizaron en el comedor de la fábrica. La aplicación se hizo de manera colectiva, para aquellos trabajadores que sabían leer y escribir, explicándoles las instrucciones para el llenado de las respuestas, así como las pa-

labras y el significado de las preguntas que no entendían; en el caso de los trabajadores analfabetos, se les aplicó en forma individual, leyendo en voz alta las preguntas y las opciones de respuesta.

Los cuestionarios dirigidos a la familia de los trabajadores se llevaron a cabo en sus domicilios particulares. En todos los casos, el cuestionario se leyó en voz alta con el objeto de aclarar las dudas que surgían en cuanto a la interpretación de las preguntas; este cuestionario fue contestado por las esposas de los trabajadores en el caso de los casados y en el caso de los solteros, fue contestado por las mamás de éstos; ya que como los cuestionarios fueron aplicados en el transcurso de la mañana, estas personas eran las que se encontraban dispuestas a proporcionarnos la información que se solicitó.

#### 10. REVISIÓN Y COMPARACION DE DATOS

Se emplearon las siguientes medidas estadísticas:

Medidas de Tendencia Central y Porcentajes. - Eligiendo la fórmula la "T" de Student y estableciendo como criterio de significatividad el nivel de 0.05, haciendo la concentración de datos en cuadros y

gráficas.

El estudio se llevó a cabo en la Embotelladora de Refrescos "Tintán", donde se nos permitió ocupar el comedor de la fábrica para la aplicación de las pruebas de neuroticidad SN/59, depresión (EAMD) y ansiedad (TASC), utilizando para ello la hora de refrigerio de los trabajadores, con objeto de no interrumpir sus labores. Por lo que respecta a los cuestionarios dirigidos a las familias de los trabajadores, éstos se aplicaron en sus hogares, que dada la ubicación de la fábrica, la mayoría de ellos se encontraban en Ciudad Netzahualcóyotl.

### CAPITULO III

#### MANEJO ESTADISTICO DE LOS DATOS

La prueba estadística utilizada fue la razón "T" de Student, dado que el tamaño de la muestra de cada grupo constó de 26 sujetos, siendo la razón "T" una desviación dividida por una desviación típica. La diferencia de medias es la desviación y el error típico de la diferencia de medias es la desviación típica:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{N_1 S_1^2 + N_2 S_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left( \frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}}$$

Para la realización de este contraste estadístico se recopilaron dos series de datos. Los correspondientes al Grupo "A" y los correspondientes al Grupo "B", con 11 variables cada grupo, calculando para todas ellas la media ( $\bar{x}$ ), que consistió en la suma de los datos dividido en el número de casos:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

y el cálculo de la desviación estándar (típica) usando la siguiente fórmula:

$$S = \frac{(x - \bar{x})^2}{n - 1}$$

Se estableció a priori un nivel de significación o probabilidad con respecto del cual contrastamos las hipótesis. Así entonces, elegimos el nivel de significación 0.05; esto es, que al rechazar la hipótesis nula al nivel 5 por 100 existieron 5 posibilidades de 100 de equivocarnos.

Para ilustrar lo anterior anotamos a continuación uno de los contrastes de medias, en donde tratamos de ver si existe alguna diferencia significativa entre el puntaje promedio obtenido en el rubro de estabilidad emocional familiar, base de nuestra tesis, por los grupos experimental y de control de nuestro estudio; cuyos resultados se muestran a continuación:

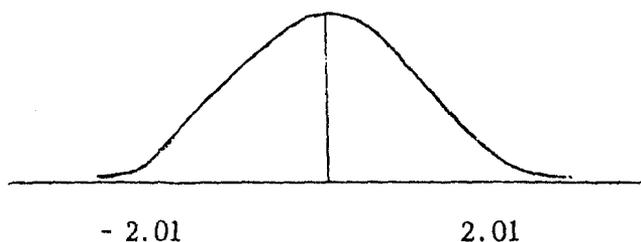
GRUPO "A"	$\bar{x}_1$	=	27.69
(Control)	$\bar{s}_1$	=	9.07
GRUPO "B"	$\bar{x}_2$	=	20.07
(Experimental)	$\bar{s}_2$	=	10.22

Con base en estas estadísticas se procedió primeramente a la formulación de nuestra hipótesis:

$$H_0 : M_1 = M_2$$

$$H_1 : M_1 \neq M_2$$

Nuestra frontera de decisiones fue obtenida mediante la observación de los valores en la tabla correspondiente a la distribución "T", la cual nos indica que con 50 grados de libertad - - - - ( $v_1 + v_2 - 2 = 26 = 26 - 2$ ) y un nivel de significación de 5%, es de - 2.01 (ya que nuestro contraste es en base a una desigualdad).



La regla de decisiones por tanto se referirá a dicha frontera, en los términos siguientes:

"Si el valor que se obtenga de "T" se encuentra fuera del intervalo -2.01 a 2.01, la prueba será significativa, hecho que nos induce a rechazar nuestra hipótesis nula.

De acuerdo a los valores, el cálculo fue el siguiente:

$$t = \frac{27.69 - 20.07}{\sqrt{\frac{26(9.07)^2 + 26(10.22)^2}{26 + 26 - 2}} \sqrt{\frac{1}{26} + \frac{1}{26}}}$$

$$t = \frac{7.62}{\sqrt{\frac{26(82.26) + 26(104.44)}{50}} \sqrt{0.38 + 0.38}}$$

$$t = \frac{7.62}{\sqrt{\frac{2138.76 + 2715.44}{50}} \sqrt{0.076}}$$

$$t = \frac{7.62}{\sqrt{97.08} \sqrt{0.076}}$$

$$t = \frac{7.62}{(9.85)(0.27)}$$

$$t = \frac{7.62}{2.65} = 2.87$$

En este caso, como el valor obtenido de "T" se encuentra fuera del intervalo - 2.01 a 2.01, la prueba es significativa y por tanto se rechazó la hipótesis nula ( $H^0$ ), concluyendo que la diferencia de los promedios entre el grupo A y el B es significativo con una  $\alpha = 0.05$ .

De manera similar se realizaron los contrastes de los puntajes promedio obtenidos por ambos grupos, los cuales anotamos a continuación.

TABLA I

Variable	$\bar{x}$		S		t	Frontera de Decisión
	A	B	A	B		
Edad	36	37	12.83	12.34	-0.2823	- 2.01 a 2.01
Escolaridad	5	4	2.80	3.11	1.20	
Ansiedad	12.73	11.65	7.24	6.65	0.55	
Depresión	40.38	36.65	8.67	8.49	1.58	
Neuroticidad	16.00	15.69	13.36	6.53	0.27	
Sinceridad	6.30	4.84	3.35	2.86	1.67	
Est. Emoc. Fam.	27.69	20.07	9.07	10.22	2.87	
Impuntualidad	2	0.30	3.18	0.6794	2.60	
Accidentabilidad	0.11	0	0.3258	0	1.77	
Rendimiento Lab.	0.79	0.94	0.0904	0.0184	8.82	
Ausentismo	0.92	0.15	1.91	0.4104	1.97	

Esta tabla concentra los resultados comparativos de cada una de las variables estudiadas en los dos grupos de trabajadores seleccionados, en donde se puede observar las medias ( $\bar{x}$ ) y desviaciones standard (S) obtenidas, así como los resultados de la prueba (t) de Student que indican la signifi-

ción de las diferencias encontradas.

Resultaron significativos al nivel 0.05 los rubros siguientes:

Variable	X		S		T	Frontera de Decisión
	Grupo A	Grupo B	Grupo A	Grupo B		
Estabilidad Emocional Familiar	27.69	20.07	9.07	2.87	2.87	De - 2.01
Impuntualidad	2.00	0.30	3.18	0.679	2.60	a
Rendimiento Lab.	0.79	0.94	0.090	0.0184	8.82	2.01

En base a que los rubros de estabilidad familiar, impuntualidad y rendimiento laboral son significativos, nos obliga a rechazar la hipótesis nula, por lo que cuando la estabilidad emocional de la familia es precaria, tiende a afectar la conducta del trabajador dentro del ámbito laboral principalmente en lo que respecta a la presencia de éste en el área de trabajo después del tiempo límite en el que debería haber iniciado sus labores (impuntualidad), así como el rendimiento laboral requerido en su jornada de trabajo de acuerdo al porcentaje establecido por el supervisor del centro de trabajo, en función de lo esperado en una jornada de 8 horas.

Dada la cercanía que se observa en los resultados obtenidos en la

variable referente a ausentismo con respecto a la frontera de decisión, convendría sugerir que en otras investigaciones se ampliara el tamaño de la muestra con objeto de no sólo confirmar si el ausentismo puede ser consecuencia de problemas personales existentes en el núcleo familiar, sino de investigar si los factores que en este estudio aparecieron como significativos, pueden ser consecuencia de otro tipo de motivos específicos; ya que resultados obtenidos en otros estudios indican que la impuntualidad está más ligada a la forma de ser del individuo y que el ausentismo guarda más relación con las enfermedades y con los accidentes.

Variable	$\bar{X}$ Grupos		S Grupos		T	Frontera de Decisión
	A	B	A	B		
Ausentismo	0.92	0.15	1.91	0.410	1.97	-2.01 a 2.01

## CONCLUSIONES

El objetivo de este estudio fue conocer el grado de influencia o relación que puede llegar a tener la estabilidad emocional de la familia del trabajador con la conducta que éste manifiesta dentro del ámbito laboral.

Si bien iniciamos mencionando algunos aspectos teóricos relativos a la familia, la emoción y su influencia dentro del ámbito laboral, no fue sino hasta finalizar este trabajo y después de haber observado a lo largo de nuestras visitas, tanto a los hogares de los trabajadores como a su área de trabajo, que pudimos notar algunos aspectos específicos propios de las familias de los trabajadores estudiados, mismos que con los resultados estadísticos obtenidos nos permitieron hacer las siguientes consideraciones o aproximaciones:

En lo que respecta a la estructura interna de las familias, pudimos observar que en su mayoría éstas están formadas de manera nuclear; esto es, la pareja de esposos y sus respectivos hijos. Sin embargo, en otra parte de ellas notamos que además de la familia nuclear vivían con ellos otros parientes colaterales y en ocasiones

hasta otras personas no emparentadas.

Las casas que habitaban en su mayoría eran de dimensiones pequeñas en relación con el número de gentes que ahí vivían, por lo que carecían de algunas condiciones de higiene, provocando el hacinamiento de los miembros. Aunque en éste estudio no relacionamos los efectos de las malas condiciones de alojamiento y hacinamiento, es probable que lo anterior constituya una causa de creciente irritación provocando tensiones y conflictos en el seno de la familia, por lo que dados los resultados que aparecieron significativos en el Grupo "A" referentes a la estabilidad emocional familiar, impuntualidad y rendimiento laboral, nos preguntamos si estos rubros son consecuencia de las carencias mencionadas, ya que el hogar puede ser entre otras cosas, una defensa emocional contra las amenazas y las inseguridades donde las fuertes tensiones del trabajo hacen necesario contar con un refugio que permita facilitar la vida personal, realizar las actividades familiares y aligerar la rutina cotidiana.

La composición de los hogares respecto a su tamaño, sexo y edad de los hijos están vinculados también con la organización y necesidades de la vida familiar, por lo que de acuerdo a los datos ob-

tenidos en lo que se refiere a la edad promedio de los trabajadores (36 y 37 años) pudimos observar que sus hijos son en su mayoría niños o adolescentes, los cuales en su generalidad no aportaron dinero a los ingresos familiares y en lo que respecta a la participación de la esposa, encontramos que gran parte de ellas se dedica a las tareas del hogar; sin embargo, algunas de ellas se dedican a actividades por cuenta propia que pueden realizar dentro del hogar, contribuyendo a la manutención del mismo.

Por otra parte, el promedio de escolaridad obtenido indica en ambos grupos un bajo nivel educacional lo que no les permite aspirar a ocupar un mejor puesto en el mercado de trabajo; e inclusive percibir una mejor remuneración económica, ya que la escolaridad es una de las características de la mano de obra que se conecta más directamente con la ubicación ocupacional en virtud de que la industrialización y la urbanización han acentuado la demanda de trabajadores con altos niveles de calificación.

Lo anterior, nos permite también considerar que no sólo la dinámica familiar puede afectar la interrelación de sus participantes en el grupo de trabajo, sino que características impuestas por el sistema en el que vivimos como son las aspiraciones y necesida-

des económicas, desprenden al individuo de su hogar; para que de un mayor número de horas de trabajo como un medio de poder llevar al hogar más dinero siendo el caso de los trabajadores que doblaban turno varias veces a la semana, dedicando su máximo esfuerzo y desgaste físico para su trabajo, renunciando al contacto cotidiano de la familia, donde el tiempo que podrían permanecer en sus hogares no era sino para recuperar energías y poder continuar y aumentar su rendimiento.

Aún cuando el consumo de bebidas por parte de los trabajadores no fue considerado como variable, se observó que aquellos que ingerían grandes cantidades diarias del mismo, presentaban serios problemas dentro del ámbito familiar, así como en el área de trabajo, dando como consecuencia un bajo rendimiento en su trabajo, un alto índice de ausentismo e impuntualidad y en ocasiones hasta accidentes.

La familia sienta las bases del desarrollo emocional y físico del hombre como proveedora de las necesidades integrales del mismo; sin embargo, está al mismo tiempo configurada como unidad dependiente de la sociedad global, en torno a la cual también se organiza un sistema laboral mismo, que influye en la conforma-

ción de las estructuras físicas y psíquicas del individuo por lo que nos resulta difícil desvincular el mundo familiar del mundo laboral.

Esperamos que los resultados de este trabajo contribuyan al planteamiento de nuevas interrogantes, así como investigaciones que al ampliar el procedimiento y tamaño de las muestras aquí utilizadas auxilien a otros estudios en el campo.

## DEFINICION DE TERMINOS

Estabilidad. - Conducta caracterizada por una ausencia de variaciones insólitas en sus rasgos o reacciones emotivas.

Emoción. - Estado psicológico que se caracteriza por una conmoción orgánica que produce reacciones viscerales y frecuentemente se traduce en gesticulaciones, actitudes y otras formas de expresión. Generalmente se refiere a situaciones de cólera, alegría, amor, pena o miedo, las cuales están acompañadas por cambios o disturbios en las funciones corporales. Las emociones son reacciones del organismo provocadas por estímulos; éstos pueden ser ciertos acontecimientos exteriores, pero también desórdenes o alteraciones orgánicas y procesos psicológicos.

Familia. - Grupo de individuos típicamente representados por el padre, la madre y los hijos, pero incluye también grupos en donde falta uno de los padres o grupos que abarcan a otros parientes.

Trabajador. - Persona física que presta un servicio personal subordinado a otra persona física o moral.

Rendimiento Laboral. - Cantidad de unidades que un trabajador obtiene en una jornada de trabajo (8 horas), que se representará en porcentajes.

Impuntualidad. - La presencia del trabajador después de haber transcurrido 11 minutos o más de la hora en que debería haber iniciado sus labores, lo cual queda registrado por un reloj checador en su tarjeta de asistencia.

Ausentismo. - Cuando el trabajador no se presenta en el área de trabajo para desempeñar sus labores o la presencia del trabajador después de haber transcurrido 30 minutos de la hora de iniciación de labores y no se le permite la entrada al centro de trabajo.

Accidentabilidad. - Percance ocurrido en el área de trabajo, por el cual el trabajador se ve imposibilitado de continuar con sus actividades durante un lapso de tiempo.

## ANEXOS

**INSTRUCCIONES**

Lea por favor, con detenimiento, cada una de las frases que a continuación reproducimos y conteste si le parece que las afirmaciones en ellas contenidas son verdaderas o falsas. Escriba su contestación en la columna de la derecha.

Responda a las preguntas con la mayor sinceridad posible no hay contestaciones "correctas" o "incorrectas" a las preguntas. Contesto lo más rápido posible.

Conteste todas las preguntas sin excepción. No debe saltarse ninguna. Sus respuestas serán confidenciales.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_ Grupo: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_\_ Examinó: \_\_\_\_\_

## TASC

SI NO

1. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Te preocupas cuando el jefe dice que va a investigar qué tanto es lo que tú sabes?
2. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Te preocupa ascender? es decir, que te suban de categoría este año
3. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Cuando el jefe te pide que pases al frente de tus compañeros y les expliques en qué consiste el trabajo que estás realizando, ¿Te da miedo cometer errores?
4. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Cuando el jefe dice que va a nombrar algunos de los trabajadores para que hagan algún trabajo especial, ¿desearías que llamara a otros y no a tí?
5. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Sueñas a veces que estás en tu trabajo y no puedes contestar a las preguntas de tu jefe?
6. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Cuando el jefe dice que va a investigar qué tanto has aprendido, tu corazón empieza a latir rápidamente?
7. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Cuando el jefe está dando alguna explicación, sientes que los otros trabajadores de tu grupo atienden mejor que tú?
8. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Cuando el jefe te pide que trabajes frente a un grupo de compañeros, ¿Te tiembla la mano a veces?
9. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Cuando estás ya en la cama por la noche, ¿te preocupas a veces por lo que vas a hacer al otro día en el trabajo?
10. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Cuando el jefe ordena cuáles serán las tareas de los trabajadores, ¿sientes que ellos entienden mejor que tú?
11. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Piensas que a tí te preocupa más el trabajo que a tus otros compañeros?
12. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Cuando estás en tu casa y piensas acerca del trabajo que estás realizando en tu empresa, ¿te da miedo que te vaya a quedar mal cuando el jefe lo revise?
13. \_\_\_\_ \_\_\_\_ Si te enfermas y no vas al trabajo, ¿te preocupa que estarás más atrasado en tu trabajo cuando regreses?
14. \_\_\_\_ \_\_\_\_ ¿Sueñas a veces por la noche que otros compañeros logran cosas que tú no puedes hacer?

## TASC

- |     | SI    | NO    |   |
|-----|-------|-------|---|
| 15. | _____ | _____ | Quando estás en tu casa y piensas en el trabajo que vas a realizar al día siguiente, ¿te preocupa que no vaya a salir bien? |
| 16. | _____ | _____ | Quando el jefe dice que va a investigar qué tanto has trabajado, ¿sientes algo raro en el estómago?                         |
| 17. | _____ | _____ | Si no hubieras podido resolver el trabajo que te encomendó tu jefe, ¿te darían ganas de llorar?                             |
| 18. | _____ | _____ | ¿Sueñas a veces en la noche que el jefe está enojado porque no sabes bien tu trabajo?                                       |
| 19. | _____ | _____ | ¿Te da miedo que te pongan a prueba en tu trabajo?  |
| 20. | _____ | _____ | ¿Te preocupas muchos antes de iniciar tu trabajo?   |
| 21. | _____ | _____ | ¿Te preocupas mucho cuando estás trabajando?  |
| 22. | _____ | _____ | Después de haber terminado un trabajo, ¿te preocupa cómo habrá quedado?   |
| 23. | _____ | _____ | ¿Sueñas a veces que salió mal el trabajo que tuviste ese día?   |
| 24. | _____ | _____ | Quando estás trabajando, ¿te tiembla un poco la mano?   |
| 25. | _____ | _____ | Quando estás haciendo un trabajo difícil, ¿se te olvidan cosas que sabías muy bien antes de empezar?                        |
| 26. | _____ | _____ | Quando el jefe dice que va a poner un trabajo en grupo, ¿te da miedo trabajar mal?  |
| 27. | _____ | _____ | ¿Quisieras no preocuparte tanto por tu trabajo?   |
| 28. | _____ | _____ | Quando el jefe dice que pondrá una prueba al grupo, ¿te pones nervioso o te sientes raro?                                   |
| 29. | _____ | _____ | Quando estás trabajando, ¿piensas generalmente - que lo estás haciendo mal?   |
| 30. | _____ | _____ | Quando vas en el camino al trabajo, ¿te preocupa a veces que el jefe te pueda poner una prueba?                             |

NOTAS:

## CUESTIONARIO SN/59.

Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ E.Civil \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Nivel escolar \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

Forma de administración \_\_\_\_\_ Examinador \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Ud. encontrará a continuación preguntas a las cuales deberá responder, rodeando una de estas posibles respuestas: "Verdad" (V), "No estoy seguro" (?) y "Falso" (F). Lea cada pregunta con atención. Piense cual es su opinión o su comportamiento habitual en lo tocante a ella y rodee con un círculo aquella respuesta que mejor convenga con su opinión y comportamiento. Evite todo lo posible contestar (?). Utilice esta forma de responder sólo cuando verdaderamente no pueda decidirse por (V) ó (F). Conteste todas las preguntas. Puede tomarse todo el tiempo necesario, pero procure no ser muy lento. Puede empezar.

1. Yo siento a veces oleadas de calor o de frío. . . . . V ? F
2. Me he desmayado más de dos veces en mi vida. . . . . V ? F
3. Yo tengo frecuentes vértigos. . . . . V ? F
4. Hay veces que al oír un chiste colorado no puedo menos -  
que reirme. . . . . V ? F
5. Tiendo a ponerme nervioso o azorado cuando se me acerca -  
un superior . . . . . V ? F
6. Tengo propensión a desmayarme ante la presencia de sangre V ? F
7. Me siento intranquilo e inseguro cuando me encuentro so-  
lo, sin ningún amigo cerca de mí. . . . . V ? F
8. Me siento nervioso precisamente en este momento. . . . . V ? F
9. Me equivoco con cierta frecuencia cuando me dan órdenes -  
e instrucciones . . . . . V ? F
10. Me armo un barullo de ideas cuando tengo que hacer algu-  
na cosa rápidamente . . . . . V ? F
11. Yo me enfado a veces. . . . . V ? F
12. Yo he padecido o padezco de dificultades al hablar, tales  
como balbuceo o tartamudez. . . . . V ? F
13. Si yo pudiera entrar en un espectáculo sin pagar y estu-  
viera completamente seguro de que nadie me iba a ver, qui-  
zá lo haría . . . . . V ? F
14. Me siento contento y feliz la mayor parte del tiempo. . . V ? F
15. Algunas veces he llegado tarde a alguna cita o al traba-  
jo. . . . . V ? F
16. Me siento como fastidiado la mayor parte del tiempo, ha-  
ga lo que haga. . . . . V ? F
17. Creo que mi futuro es muy poco esperanzador . . . . . V ? F
18. Me resulta difícil emocionarme ante situaciones conmove-  
doras . . . . . V ? F
19. Algunas veces me dan ganas de soltar palabras groseras. . V ? F
20. Suele ser frecuente que esté más bien callado y como en-  
segundo término, mientras se celebra una reunión con mis  
amistades . . . . . V ? F
21. La gente suele decir de mí que soy una persona nerviosa. . V ? F
22. Tengo temores y aprensiones. . . . . V ? F
23. Me cuesta frecuentemente conciliar el sueño . . . . . V ? F
24. A veces murmuro o crítico. . . . . V ? F
25. Cuando como en familia no siempre lo hago con la misma -  
corrección y esmero que cuando estoy invitado. . . . . V ? F
26. Tengo temporadas en las que me despierto varias veces du-  
rante la noche . . . . . V ? F
27. Los pequeños disgustos me ponen nervioso y me producen a-  
batimiento . . . . . V ? F
28. Me desanimo cuando se me juntan varias preocupaciones. . V ? F
29. Algunas veces doy mi opinión sobre cosas que en realidad  
no conozco bien. . . . . V ? F
30. Algunas veces me siento abatido y triste . . . . . V ? F
31. Siento molestias en la región del corazón. . . . . V ? F
32. Mi corazón empieza de repente a ir de prisa sin que haya  
ninguna razón que lo justifique. . . . . V ? F
33. Tengo frecuentemente palpitaciones cardíacas . . . . . V ? F



## CUESTIONARIO FAMILIAR

## I. EXPRESION EMOCIONAL

	A Frecuen		
	Nunca	veces	temente
1. Movimientos constantes e involuntarios (tics nerviosos) en ojos	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
2. Movimientos constantes e involuntarios (tics nerviosos) en la nariz	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
3. Movimientos constantes e involuntarios (tics nerviosos) en la boca	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
4. Movimientos constantes e involuntarios (tics nerviosos) en la cara	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
5. Subir o bajar el tono de la voz (gritar o hablar en voz muy baja) constantemente	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
6. Sustitución de palabras o letras	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
7. Tartamudez constante e involuntaria al hablar	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
8. Sudoración constante e involuntaria en la frente	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
9. Sudoración constante e involuntaria en las axilas	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
10. Sudoración constante e involuntaria en las plantas de los pies	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
11. Sudoración constante e involuntaria en las palmas de las manos	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
12. Comerse las uñas de las manos constante e involuntariamente	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
13. Temblor en las manos constante e involuntariamente	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
14. Movimientos constantes e involuntarios de pies y piernas cuando el resto del cuerpo se encuentra inmóvil	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
15. Excitación constante e involuntaria	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
16. Cambios repentinos en la atención	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		
17. Tensión de músculos de cara y cuerpo constante e involuntariamente	1	2	3
¿Quién?	<hr/>		

	Nunca	A veces	Frecuente
33. Nos gritamos constantemente	1	2	3

### III. USO DEL TIEMPO DE OCIO

34. Nos gusta hacer cosas nuevas y diferentes	1	2	3
35. Nosotros hacemos muchas cosas juntos	1	2	3
36. Nuestro hogar es el centro de nuestras actividades	1	2	3
37. No pasamos suficiente tiempo juntos	1	2	3
38. Nuestras actividades juntos son generalmente planeadas y organizadas	1	2	3
39. Pasamos juntos momentos agradables	1	2	3
40. Nos resentimos los unos con los otros por las actividades que realizamos fuera de casa	1	2	3
41. Somos sociables y de veras gozamos al estar con la gente	1	2	3
42. Nos gustan las mismas cosas	1	2	3
43. En el tiempo libre algunos miembros de la familia gustan de consumir bebidas alcohólicas	1	2	3

	MUY POCAS VECES.	ALGUNAS VECES.	LA MAYOR PARTE DEL CONTINUA- TIEMPO	MENTE.
1 ME SIENTO ABATIDO Y MELANCOLICO.				
2 EN LA MAÑANA ME SIENTO MEJOR.				
3 TENGO ACCESOS DE LLANTO O DESEOS DE LLORAR .				
4. ME CUESTA TRABAJO DORMIRME EN LA NOCHE.				
5 COMO IGUAL QUE ANTES SOLIA HACERLO.				
6 TODAVIA DISFRUTO DE LAS RELACIONES SEXUALES.				
7. NOTO QUE ESTOY PERDIENDO PESO.				
8 TENGO MOLESTIAS DE CONSTIPACION .				
9 EL CORAZON ME LATE MAS APRISA QUE DE COSTUMBRE .				
10. ME CANSO SIN HACER NADA.				
11. TENGO LA MENTE TAN CLARA COMO ANTES .				
12. ME RESULTA FACIL HACER LAS COSAS QUE ACOSTUMBRO.				
13 ME SIENTO INTRANQUILO Y NO PUEDO MANTENERME QUIETO.				
14 TENGO ESPERANZA EN EL FUTURO				
15 ESTOY MAS IRRITABLE DE LO USUAL .				
15. ME RESULTA FACIL TOMAR DECISIONES.				
17 SIENTO QUE SOY UTIL Y NECESARIO.				
18. MI VIDA TIENE BASTANTE INTERES.				
19 CREO QUE LES HARIA UN FAVOR A LOS DEMAS MURIENDOME .				
20 TODAVIA DISFRUTO CON LAS MISMAS COSAS.				

## BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas, México, 1975.
- Buhler, Charlotte. El Niño y Su Familia. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1964.
- Cofer, N.C. y Appley, H.M. Psicología de la Motivación (Teoría e Investigación). Editorial Trillas, México, 1971 (1975).
- Chinoy, Ely. La Sociedad (Una Introducción a la Sociología). Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1966 (1981).
- Cooper, David. La Muerte de la Familia. Editorial Ariel, España, 1976 (1979).
- Díaz Guerrero, Rogelio. Psicología del Mexicano. Editorial - Trillas, 4a. Edición, México, 1982 (1966).
- Fraser., T.M. Homan Stress, Work and Job Satisfaction O.I.T., 1983.
- Fromm, Horkheimer, Parsons. La Familia. Ediciones Península, México, 1970 (1978).
- Floyd, L. Ruch. Psicología y Vida. Editorial Trillas, México, 1974.
- Klineberg, Otto. Psicología Social. Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1974.

Leñero, Luis. La Familia. ANUIES, México, 1976.

Levitas, Maurice. Marxismo y Sociología de la Educación  
Familia, Clase Social y Educación. Ed. Siglo XXI.

McGuigan. Psicología Experimental. Editorial Trillas, Mé-  
xico, 1971.

O.I.T. (Oficina Internacional del Trabajo). Introducción  
al Estudio del Trabajo. Servicio de edición y traduc-  
ción de la OIT,

Predvenchni, P.G. Psicología Social. Ediciones Ciencias del  
Hombre, Buenos Aires, 1977.

Sánchez Azcona, Jorge. Familia y Sociedad. Cuadernos de Joa-  
quín Mortiz, México, 1980.

Skinner, B.F. Ciencia y Conducta Humana . Editorial Fonta -  
nella, Barcelona, 1974.

Smith, C. y Wakeley, H. Psicología de la Conducta Industrial.  
Libros McGraw-Hill de México, S.A. de C.V., 1977.

Trueba D., José. Hacia una Sociología del Trabajo. Editorial  
México, 1980.

## NOTAS BIBLIOGRAFICAS

### CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL

#### 1. La Familia

1. Ely Chinoy. La Sociedad (Una Introducción a la Sociología). Fondo de Cultura Económica, México, 1984, p. 70-71).
2. Ibid, p. 113-114.
3. Ibid., p. 146.
4. Ibid., p. 148.
5. Ibid., p. 151-152.
6. E. Fromm, M. Horkheimer Parsons. La Familia. Ediciones Península, México, 1978. P. 149, 153, 165, 174.
7. Ibid., Paul Schrecker. P. 277.
8. Luis Leñero. La Familia. ANUIES, México, 1976. P. 40, 69, 70.
9. Maurice Levitas. Marxismo y Sociología de la Educación. Familia, Clase Social y Educación. Editorial Siglo XXI. México, 1979. P. 173, 175, 176.
10. Ibid., p. 177.
11. Ely Chinoy. La Sociedad (Una Introducción a la Sociología). Fondo de Cultura Económica, México, 1984. P. 158.

2. La Emoción, El Stress y su Influencia en el Ambito Laboral
  1. T.M. Fraser. Human Stress, Work and Job Satisfaction.
  2. Ibid., p. 10.
3. C.N. Cofer y M.H. Appley. Psicología de la Motivación -  
 Edi. Trillas, México, 1971. p. 369 - 407  
 Floyd. L. Ruch. Psicología y Vida . Edi. Trillas, México  
 1974 p 484-512.  
 Enciclopedia Ilustrada Cumbre, México 1958 p.
4. Floyd L. Ruch. Psicología y Vida. Edit. Trillas, México -  
 1974. P. 536 .
5. Fernando Arias Galicia. Administración de Recursos Hu -  
manos. Edit. Trillas, México, 1975. P. 90 - 91.
6. T.M. Fraser. Human Stress, Work and Job Satisfaction .  
 O.I.T., 1983. P.21.
7. Floyd L. Ruch. Psicología y Vida Edit. Trillas, México, -  
 1974. P. 309-310.
8. C.N. Cofer y M. H. Appley. Psicología de la Motivación.  
 Edit. Trillas, México, 1971. P. 438-445.
9. Ibid., P. 452 - 457
10. T.M. Fraser. Occupational Safety and Health Series, Stress  
in Industry. O.I.T., 1983. P. 15.
11. T.M. Fraser, Human Stress, Work and Job Satisfaction.  
 O.I.T., 1983. P. 43 - 44.
12. Ibid., P. 45.
13. T.M. Fraser, Occupational Safety and Health Series, Stress  
in Industry. O.I.T., 1983. p. 16 - 17.

4. Expresión Emocional y Criterios para Observarla

1. Kineberg, Otto. Psicología Social. Fondo de Cultura Económica, México, 1974. P. 180-187.
2. Floyd L. Ruch. Psicología y Vida. Edit. Trillas, México, 1974. P. 486
3. *Ibid.*, p. 488.

5. Cambios Fisiológicos en la Emoción

1. Floyd L. Ruch. Psicología y Vida. Edit. Trillas, México, 1974. P. 491 - 494.

6. El Sistema Nervioso en la Emoción y Función que desempeña.

1. Floyd L. Ruch. Psicología y Vida. Edit. Trillas, México, 1974, P. 497-502.