

30
2 y



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**“ MANEJO Y USO DEL TIEMPO SOBRE
LAS INTERACCIONES HUMANAS ”**

T E S I S

**Que para obtener el Título de
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

P r e s e n t a

LILIA CAMACHO VELAZQUEZ

México, D. F.

1985



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.

I N D I C E

	PAG.
INTRODUCCION _____	1
CAP. I	
EL TIEMPO _____	6
CAP. II	
PRINCIPALES APORTACIONES _____	25
CAP. III	
EFFECTOS DE UN PROGRAMA EN EL MANEJO Y USO DEL TIEMPO SOBRE LAS INTERACCIONES HUMANAS	
3.1 Objetivo _____	42
3.2 Planteamiento del problema _____	43
3.3 Variables _____	43
3.4 Método _____	49
3.4.1 Sujetos _____	49
3.4.2 Escenario _____	50
3.4.3 Materiales _____	50
3.5. Diseño de Investigación _____	51
3.6. Procedimiento de Investigación _____	53
3.7. Procesamiento de Datos y Resultados _____	57

	PAG.
3.8 Comentarios de Resultados	63
CONCLUSION	64
SUGERENCIAS	67
LIMITACIONES	68
ANEKO I REGISTROS	69
ANEKO II CONTRATO	72
ANEKO III GRAFICAS	74
ANEKO IV GRAFICA-EJEMPLO	82
BIBLIOGRAFIA	85

INTRODUCCION

Desde la antigüedad el hombre se encuentra inmerso en el --
Tiempo, lo cual ha motivado a diversos investigadores de dis--
tintas áreas a definir este concepto, como son el Tiempo Psico
lógico, el Tiempo Físico, y el Tiempo desde el punto de vista
de los filósofos, estas definiciones de Tiempo serán expuestas
más adelante.

Sin embargo, el Tiempo no es un objeto, como son las cosas-
físicas, que pueden percibirse directamente.

Como el espacio (que no se percibe directamente, pero que -
existe como concepto de la física o la filosofía) el Tiempo es
una abstracción, un medio conceptualizado en el cual tiene lu-
gar todo acontecimiento.

La discriminación del problema "Tiempo" es menos compleja -
que la del espacio, principalmente, porque el Tiempo es, en -
esencia unidimensional. Simplemente fluye sin interrupción.

Podemos observar directamente sólo un diminuto fragmento --
del mismo, que ha sido llamado "presente engañoso", un trocito
de duración entre el pasado y el futuro que parece estar inte-
grado y que contiene una impresión unitaria de una breve sug-
sión de acontecimientos como una frase musical, varios tic tac
de un reloj, o un breve desfile de imágenes visuales.

Es bien sabido que un "período de Tiempo" duración física -
puede parecer corta o larga, ésto depende de lo que esté hacien-
do el sujeto. Una hora dedicada a una tarea absorbente o una -

actividad recreativa muy interesante, por lo común pasa rápidamente; la misma cantidad de tiempo en esperar en la esquina de una calle a que llegue un amigo parece ser interminable. De la misma forma si este período de tiempo es empleado en una tarea que requiere vigilancia o atención constante provoca la misma actitud, es decir, que el tiempo es eterno.

Esta disposición algunas veces provoca fatiga en los trabajadores lo cual puede ocasionar accidentes dentro de la organización, en otras palabras, se pueden tomar decisiones más precipitadas y se reacciona sin tener en cuenta toda la información.

El hombre puede alterar el ritmo de su trabajo, pero si intenta trabajar a un ritmo demasiado rápido, es probable que -- sus errores aumenten.

Un ejemplo en el sentido de que la fatiga suele sobrevenir al cabo de cierto tiempo, es una tarea típica "el rastreo" en el cual se deben verificar continuos reajustes, es algo semejante a conducir un coche. Si el sujeto desempeña estas tareas por mucho tiempo, el rendimiento irá decreciendo, lo cual se puede atribuir a la fatiga.

Frecuentemente se usa el termino fatiga como sinónimo de -- "aburrimiento" y de "monotonía", aunque de hecho existen diferencias en el significado de dichos vocablos.

La fatiga solamente se produce cuando una persona está ocupada en una actividad prolongada. El aburrimiento aparece cuando la actividad se considera monótona, y carente de interés.

La monotonía surge de un trabajo repetitivo y rutinario, y-

la fatiga puede producirse por exceso de trabajo y el aburrimiento por falta del mismo o porque se ha perdido el interés en éste.

Tiffin afirma (Gomberg, 1957) que la fatiga es importante en la industria, no en la medida que entraña cambios fisiológicos en los músculos o sentimientos de aburrimiento en los sujetos, sino más bien en la medida que entraña, a corto o a largo plazo, una reducción de la eficiencia del sujeto en su tarea.

El industrial, por lo tanto define la fatiga como los cambios que ocurren como resultado del trabajo, y que tiene como consecuencia descenso en la producción del sujeto.

Otra forma en la cual el sujeto puede disminuir en su rendimiento es cuando "se rota" (cambio de turno), ya que sufre alteraciones en sus actividades como el sueño, horarios de alimentación etc.

Los estudios (Gomberg, 1957) reportan que habitualmente las pausas controladas en el trabajo dan como resultado un aumento en la producción, aún cuando al mismo tiempo sufran una disminución en el tiempo real del desempeño de tareas.

La generalidad de que el tiempo avanza a saltos diferentes según las diversas personas, podría modificarse manifestando que el tiempo corre con pasos distintos según las diferentes tareas que se tengan que realizar y los tiempos en los que se deben efectuar dichas tareas.

Se han realizado un sin número de investigaciones para estudiar el tiempo, ya que es una dimensión importante de la con-

ducta, al igual que la frecuencia.

La palabra frecuencia indica un enlace entre el número de sucesos y el tiempo.

De manera más específica, la frecuencia mide el número de sucesos que se producen durante cierto tiempo, y el Tiempo es una duración determinada por la sucesión de los acontecimientos.

Para organizar adecuadamente una serie de respuestas se deben considerar los principios de Tiempo y Lugar.

Muchas personas se resisten a la idea de organizar su Tiempo, sienten que ésto los convierte en máquinas, pero es un punto importante para una adaptación social.

Como ya se mencionó se han realizado estudios sobre el Tiempo, y como consecuencias surgieron una serie de definiciones de lo que es el Tiempo.

En general, la mayoría tendió a definir el Tiempo siempre en relación a los cambios del mundo.

El correr del Tiempo y conceptos tales como pasado, presente y futuro, son únicamente constructos hechos por el hombre, basándose en su memoria y sus predicciones para organizar su vida y adaptarla a los cambios que se suceden en el organismo y en el universo.

Si analizamos los conceptos presente, pasado y futuro, observamos que cada uno de ellos se convierte en otro a cada instante.

El presente ha sido futuro y será pasado, lo único que real

mente existe es el presente.

El hombre en cualquier proceso en el que intervenga o cualquier actividad que desarrolle deberá tomar en cuenta los tres factores (Tiempo).

Nuestra percepción del Tiempo y la manera de adaptarnos a los cambios de la naturaleza, se ven influenciados por factores tales como la edad, actividad, cultura, sociedad, etc. Estos puntos fueron estudiados por diferentes autores, y se expondrán en los siguientes capítulos.

La literatura identifica dos tipos de experiencias del tiempo, el tiempo cíclico, tal como es medido por el reloj o por el calendario, y el tiempo progresivo, el cual es valorado por las respuestas del individuo que lo está experimentando.

Ahora bien, en el siguiente estudio se plantea una incógnita sobre el Manejo y Uso del Tiempo.

Para realizar dicho estudio nos apoyamos en el modelo propuesto por el Lic. Alvaro Jiménez Osornio para la Capacitación en la Interacción Humana, la cual tiene ventajas comparando el modelo con el de Capacitación de Habilidades.

Resolviendo el problema de Manejo y Uso del Tiempo se auxiliará a otros problemas de la organización como son la inmutabilidad y el ausentismo.

EL TIEMPO

A semejanza de otros temas, el Tiempo comenzó a ser del dominio exclusivo de la Filosofía quedando como una de las tareas más importantes de su estudio y el cual ha pasado a ser parte vital de toda Filosofía que intenta comprender los caracteres esenciales de este mundo evolutivo.

Por la existencia del mundo cambiante, todos los procesos humanos o de la naturaleza sufren cambios a través de su existencia. Estos cambios, de los cuales el hombre está consciente, hacen surgir el concepto del Tiempo.

En materia el suceder del Tiempo ha moderado la existencia de los hombres a partir de los fenómenos astronómicos y de alguna manera coinciden con el origen de la civilización fundamentada además en extraordinarias observaciones astronómicas. El ente humano y en general los seres vivientes son incansables relojes elásticos con extraordinarias capacidades adaptativas.

En la antigüedad los hombres opinan que el Tiempo significaba, poder, oportunidad, y plenitud.

El Tiempo empezó a representarse con el reloj de arena y la guadaña, llegó a ser considerado como el que trae el infortunio, "una fuerza a la vez hostil".

Inmerso en el correr del Tiempo é incapaz de obtener su curso, el hombre se habitúa a identificar procesos físicos y fisiológicos junto con un agente misterioso e ineludible que llama "Tiempo".

El hombre logra percibir a su vida como un continuo. Por lo tanto, el "ahora" es a menudo su única oportunidad para modificar eventos desfavorables que amenazan su estabilidad e integridad.

El hombre a pesar de todo, es esclavo de su propia medida.

"Tiempo es dinero" es el lema de la incansable y cansada civilización de la era de las máquinas.

Desde la antigüedad se ha considerado al tiempo como flujo-continuo, sucesión de instantes en constante movimiento.

Para Platón el tiempo es la imagen móvil de la eternidad, -revelada en un mundo de cambio recurrente, ya que busca un concepto fijo y preciso para llegar a la idea de la verdad.

Para Aristóteles el tiempo es intrínseco a los cambios y es esencialmente movimiento. "El tiempo es el número y medida del movimiento, según antes y después". (De Astis, 1965).

Para los filósofos y místicos cristianos la temporalidad es atributo del hombre, así como la eternidad es atributo divino.

Descartes piensa que la noción del tiempo brota de nuestra experiencia interior y no hace distinción entre tiempo y duración.

San Agustín dice que el mundo no es creado en el tiempo, sino con el tiempo, y aparecen unidos porque el tiempo no es otra cosa que la medida propia del ser creado, del ser en devenir, en crecimiento y en disolución. "Espera, atiende, y recuerda". (Ricoeur P. 1979)

Santo Tomás piensa que Dios es la medida fundadora y creado

ra de todos los seres, según su inteligibilidad y perfección, según su esencia y existencia. Reconoce tres tipos de tiempo: El tiempo, el Aevum, y la Eternidad.

"El tiempo tiene un principio y un fin, el aevum tiene principio pero no tiene fin, y la eternidad no tiene principio, ni fin". (Ricoeur P. 1979).

Para Kant, "el espacio y el tiempo son intuiciones universales y necesarias dadas a priori" (Pemartín J. 1941).

Kant dice que "el tiempo es una representación necesaria -- que sirve de base a todas las intuiciones, está dado a priori".

La idealidad del tiempo descubierta por Kant está ya contenida, en realidad en la ley de la inercia que pertenece a la mecánica.

Bergson deduce que el tiempo es una sucesión real móvil y cambiante. Dice que lo que llamamos tiempo no es realmente temporal, sino una sucesión inmóvil de puntos de vista del espectador, que define como una sucesión cuantitativa.

El tiempo Bergsoniano reviste un doble carácter. Uno más particular, es el que pudiera llamarse el "tiempo psicológico" que se aproxima a la concepción de San Agustín. "Un yo no cambiante, no dura; y un estado psicológico que queda idéntico a sí mismo, entre tanto no halla sido reemplazado por el estado siguiente". (Pemartín J. 1941).

Bergson dió nacimiento a lo que J.B. Priestley llamaría -- después, tiempo psicológico.

La tesis de Bergson sostiene que para experimentar la verda

dera naturaleza del tiempo, tiene que ser experimentada a través del acto de la memoria y que solamente puede ser entendida a través de un examen de la memoria.

De hecho la memoria resulta la clave de la "vida psicológica" que se identifica, no ya en el tiempo, sino con el tiempo y contra el tiempo. Permitiendo la conservación del evento en el recuerdo que lo produce y lo elabora, es el primer instrumento contra el aspecto negativo de la temporalidad.

Los filósofos habían aumentado demasiado el carácter negativo del tiempo, que según los filósofos griegos "todo lo corrompía".

La intuición Bergsoniana conduce a la positividad absoluta del tiempo. La intuición une a una duración que es crecimiento y cobra una continuidad ininterrumpida de novedad imprevisible.

Así como las anteriores definiciones, existen otras más, pero dentro de ellas se pueden distinguir tres concepciones fundamentales:

- a) La primera de ellas es la que identifica al tiempo como el orden mensurable del movimiento.
- b) La segunda, es aquella que considera al tiempo como movimiento intuido.
- c) Y la tercera es la que considera al tiempo como la reducción a la estructura de la posibilidad, esta concepción es ilustrada por Heidegger.

Heidegger dice que la existencia es una concentración del tiempo; es el tiempo mismo que ha recibido una expresión pre-

cisa.

Husserl, Snitenead, Heidegger, en sus teoría fenomenológica -
cas distintivas sugieren que nuestra conciencia del tiempo existe
en nuestro sentido del presente, en oposición a Bergson y -
San Agustín, ya que estos últimos consideran que para entender
la existencia del tiempo se debe entender la influencia de la
memoria sobre las percepciones inmediatas.

Otros existencialistas y psicopatólogos contemporáneos como
Ludruig Benschwanger y Rollo May, a diferencia de Bergson que en
fatizó la presencia del pasado o de una dominancia del presente
como Heidegger, han enfatizado la significancia de la anti-
cipación a expectativa del futuro, sino una naturaleza misma -
del desarrollo humano o del llegar a ser por esta experiencia-
del tiempo.

Para los escolásticos el tiempo es un ente de razón con fun-
damento en la realidad. Una posición análoga pudiera ser la de
Leibnitz, para el cual el tiempo es el orden de lo sucesivo.

La palabra tiempo, en física, designa el tiempo observado -
real, un ahora, un antes, y un después.

En este sentido Newton ha dicho "el tiempo absoluto verdade-
ro matemático, tomado en sí mismo y por su propia naturaleza -
fluye sin relación alguna con ningún objeto externo. Por otra-
parte, el tiempo aparente relativo o común constituye la medi-
da sensible y externa de esta duración mediante el movimiento".
En este sentido el movimiento mide el tiempo. (Pemarín J. 1941).

El tiempo es para él algo absoluto con una existencia real,

independiente, fuera de la conciencia del sujeto.

Einstein aportó los datos más importantes en el estudio del tiempo por medio de la teoría de la relatividad, para él es necesario tener en cuenta que el tiempo constituye la cuarta dimensión del espacio.

El descartó el concepto de tiempo absoluto como un continuo que va del pasado infinito al futuro infinito.

Con Einstein y otros investigadores se hizo clara la dependencia estrecha entre el tiempo y el espacio.

El estudio del tiempo en las definiciones expuestas anteriormente, se han guiado según dos esquemas: (Femartín J. 1941).

-El primero que define esta noción con respecto a nuestra conciencia al que se le podría llamar objetivo-subjetivo, el cual está compuesto por tres opiniones:

- a) Opinión extrema realista.- Newton
- b) Media escolástica.- Aristóteles, Sto. Tomás.
- c) Extrema idealista.- Kant.

-La segunda que lo define en cuanto a sí mismo, según su aspecto de "absolutividad" o de "relatividad", al que se le podría mencionar como subjetivo-crítico, está compuesto por tres opiniones:

- a) Relativo.- Kant, Einstein.
- b) Semi-relativo.- Escolásticos.
- c) Absoluto.- Newton, San Agustín, Bergson.

Quando el hombre comprueba que vive en el tiempo simplemente afirma que se encuentra comprometido en múltiples cambios.-

La psicología del tiempo (Paul Fraisse, *Psychologie du Temps*), no es otra cosa que el estudio de todas las conductas del hombre en relación con los cambios periódicos, que el hombre aprenda a percibir el tiempo dentro del orden, en la duración y que se constituya de esta forma un umbral de las percepciones temporales.

El tiempo no aparece realmente sino cuando el cambio o mutación se organiza siguiendo un orden, el orden de lo anterior y de lo posterior, el orden dice Leibnitz de las cosas sucesivas.

El concepto de tiempo implica una percepción de duración. A la inversa si admitimos una duración, estamos implícitamente - suponiendo una no-duración, es decir que suponemos que existe un umbral, una línea de demarcación que divide lo que se percibe como instantáneo de lo que percibe como duradero.

Para el estudio de la percepción del tiempo los psicólogos han usado "tiempos llenos" y "tiempos vacíos".

Los primeros "tiempos llenos" son ocupados en el curso de la experimentación por distintas estimulaciones de los receptores o asignando al sujeto determinada actividad. Los segundos "tiempos vacíos" son únicamente delimitaciones de tiempo, entre una señal y otra sin estimulaciones, ni actividad por parte del sujeto.

El recién nacido vive en su mundo de actos reflejos, es sólo después de cierto aprendizaje y condicionamiento que empiezan a formarse alguna "anticipación" que permite pensar en su percepción de sucesión de hechos en el tiempo.

El hombre vive en un marco de referencias que le permiten sentirse ligado con su realidad, es indudable que en este marco el sentido del espacio y el tiempo son esenciales, aunque no los únicos que le permiten "aclararse" en su mundo.

Dice W. James: "El mismo espacio de tiempo parece más corto a medida que nos volvemos más viejos".

P. Fraesse opina que posiblemente existe una conexión biológica entre los fenómenos, por lo cual una disminución de la actividad biológica en la vejez hacen que se registren menos cambios y por lo tanto los días y los meses parecen más cortos (De Astis, 1965).

Cohen J. presenta algunos aspectos con respecto al Tiempo Psicológico, uno de ellos es la tendencia al cambio que experimenta el punto de vista individual acerca de los acontecimientos pretéritos, con el correr de los años. Otro rasgo es que los conceptos del tiempo difieren entre una nación, o una cultura y otra, debe recordarse la lucha incansable del hombre por detener el flujo del tiempo, pues sabe que envejece inevitablemente, y que esto le trae la muerte.

En Biología, el problema de la dirección del tiempo existe, ya que en el desarrollo ontogenético el tiempo transcurre con una dirección dada por dos puntos netos; el nacimiento y la muerte, pero sí existe otro problema, que es el tiempo absoluto y el tiempo percibido y juzgado por el sistema nervioso. (Fernández Guardiola, 1976).

A pesar de que la percepción del tiempo está ligada con la-

inteligencia, el desarrollo, la madurez, la personalidad, el nivel social, este funcionamiento de la percepción temporal, es una de las principales funciones mentales dadas por la psicopatología, estados tóxicos, o disfunciones metabólicas. (Piget J. 1967). "La noción de tiempo es un principio totalmente perceptual y no puede aún ser llamado memoria. Este tiempo perceptivo es el mismo tiempo exteroceptivo, conectado con ritmos sensitivos y especialmente con la vista, relacionados con ritmos alternantes de expectación y placer ...este periodo de suspense y expectación induce al sentimiento de demora y a la apreciación del orden del tiempo".

En psiquiatría, se puede definir una especie de tiempo clínico como el concepto, en parte inconsciente, pero sobre todo consciente, que cada persona tiene del transcurso de su vida, desde el nacimiento hasta la muerte.

En Psicoanálisis, la noción del pasado, presente, y futuro, sólo tienen sentido en su interdependencia en una relación de cambio.

Para Freud, el tiempo pertenece a la categoría de fenómenos que no tienen representación en el inconsciente. Nosotros no podemos entender el tiempo, porque no podemos entender la muerte, o sea que una psicología de la muerte presupone una psicología del tiempo. Probablemente la resistencia a entender el tiempo se nutra de una resistencia más honda a entender la muerte.

Minkowaki, B. (1973), dice que tendríamos que pensar no en los cambios en el tiempo, sino en los cambios con el tiempo, -

tales como el desarrollo y la creación personal por una parte, y el desgaste del tiempo, la vejez y la muerte, por otra.

Para otros autores (Piaget), la velocidad desempeña un papel en la construcción de la noción del tiempo.

También es muy significativo que los físicos hayan sentido la necesidad de basar el tiempo, en lo psicológico, mientras que los psicólogos tienden a considerar el tiempo físico como base de "tiempos internos".

El tiempo psicológico utiliza el tiempo físico para desarrollarse, puesto que la coordinación de las velocidades de las acciones suponen trabajos efectuados, y porque todo trabajo se inserta en el mundo externo.

Se puede concluir en la generalidad de las operaciones que caracterizan el tiempo en todas sus formas, y en el parentesis fundamental del tiempo psicológico y del tiempo físico, ambos son coordinaciones de movimientos de diferentes velocidades, ya se trate de recorridos por el espacio exterior o de acciones en parte interna, derivándose uno y otro del tiempo práctico o sensorio-motor, que se apoya a la vez sobre las relaciones entre los objetivos y la acción propia.

La idea de que existía una hora, puede haber parecido revolucionaria, el como del progreso, hoy nos parece tan verdadero que ya es evidente. El tiempo es un cinturón en movimiento en el que se registran todas las actividades como en una hoja de teletipo. Se mueve con perfecta regularidad, su ritmo es el mismo en todo el mundo, y nunca se detiene para volver atrás y

repetirse. Es imposible volver atrás el reloj. Hasta tal punto este concepto del tiempo forma parte de nosotros, que nos es difícil creer que sea real o posible cualquier otra forma de tiempo. Ya que su ritmo es uniforme, el tiempo se puede medir, un segundo dura lo mismo en el polo norte que en el polo sur.

El hombre nace con el tiempo limitado, pero no especificado por delante.

Con todo lo anterior el problema del psicólogo no es ya el saber qué es el tiempo, o cuál es la naturaleza de nuestra no ción de tiempo en alguna intuición o construcción de la mente, sino de entender como el hombre reacciona frente a la situa -- ción impuesta de vivir en el tiempo, ya que la tarea del filó -- sofo es indagar el "porque" del fenómeno humano, tarea del psi -- cólogo será describir o descubrir el "cómo", y habiendo acumu -- lado cierto número de experiencias medidas indicar cuales son -- las variables, en el comportamiento humano que más seguido se -- repiten en una situación dada.

El progreso técnico y la aceleración de los transportes y -- de la transmisión de la información han modificado la repre -- sentación que el hombre se hace del tiempo. Importa cada vez más -- utilizar de modo razonable el tiempo de trabajo. Saber apre -- ciar el tiempo en su justo valor es una de las señales de una -- vida organizada.

Una actitud preocupada sobre el modo de utilizar el tiempo, que es en verdad la vida eterna, demuestra un fino sentido de -- los valores tanto en el individuo como en la comunidad social.

Para poder realizar la investigación de uno de los problemas existentes en una organización, que sería en este caso "El manejo y uso del Tiempo", se utilizará el modelo propuesto por el Lic. Alvaro Jiménez Osornio para la Capacitación en la Interacción humana.

Una de las ventajas de este modelo es que los participantes siempre actúan en forma activa, ya que ellos pueden modificar o cambiar los procedimientos propuestos anteriormente con los dirigentes y/o directivos.

Lo anterior es diferente al procedimiento en la identificación de habilidades, ya que los participantes en el procedimiento regular, siempre actúan pasivamente, únicamente aportando datos (análisis de puestos).

Otra diferencia fundamental estriba en que más que hacer énfasis en lo que "se hace" se remarca en el "como se hace".

En el paso del modelo en el cual se "Determinan los objetivos", se elaboran los objetivos de Interacción Humana que se pretenden alcanzar considerando a los sujetos que se verán involucrados, siendo este último dato el que marca la diferencia en virtud de que en los sistemas de capacitación de habilidades siempre se elaboran objetivos individuales de aprendizaje.

La Capacitación en la Interacción Humana siempre se preferirá el escenario natural.

Aspectos importantes de considerar en el entrenamiento de la "Interacción Humana" son el proyectar arreglos de contingencias que fortalezcan la adquisición de reglas, pues un sujeto será más humano en su trabajo en tanto más repertorios pueda -

exibir ante situaciones cambiantes. En otro sentido, debemos siempre interactuar con los participantes para el establecimiento de las conductas de interacción que serán convenidas.

Este modelo entiende por Interacción Humana, el episodio o fragmento de análisis (la acción de un sujeto esta estrechamente vinculada con la historia conductual y es moldeada por acciones y reacciones de los eventos presentes en el momento de emisión), que esta determinado por el escenario.

Este modelo esta compuesto por las siguientes etapas:

1.- Identificación de repertorios.- en esta parte se deben identificar o señalar los objetivos de los dirigentes y/o directivos, las políticas, y los procedimientos que ellos han convenido, para posteriormente definirlos operacionalmente y determinar el tipo de clase de interacción (directa o indirecta).

2.- Establecer las discrepancias.- cuando el conjunto de repertorios han sido especificados formalmente se comparan los estándares establecidos contra las ejecuciones que los involucrados exhiban en el desempeño diario de sus funciones.

3.- Determinación de objetivos.- se elaboran los objetivos de interacción humana que se pretenden alcanzar considerando a los sujetos que se verán involucrados.

4.- Se elige una alternativa metodológica.- la elaboración de los objetivos dejará suficientemente claro para todos y cada uno de los participantes, cual es la estrategia técnica que se empleará para lograr los objetivos.

5.- Elaborar proyectos de capacitación.- Deberá indicar la justificación de las conductas de interacción en función de las actividades acordadas, las observaciones y discrepancias acordadas, los objetivos conductuales, y todas y cada una de las estrategias que se emplearán para alcanzarlos, remarcando las consecuencias que serán administradas por la emisión de ta las interacciones.

Este proyecto se presentará a los participantes para negociarlos, ya sea que los modifiquen o lo autoricen.

6.- Implantación.- todos los procedimientos acordados estarán en operación en los términos programados.

7.- Evaluación.- Se evaluarán los resultados, en todos los casos, evaluando su coherencia con las Interacciones Humanas convenidas.

Todos los pasos de este modelo permiten cambios continuos en los convenios y una actividad permanente de capacitación sobre las interacciones humanas en el trabajo, lo que resulta altamente ventajoso pues con demasiada frecuencia se presentan cambios a los cuales, los sujetos deben ajustarse o modificarlos.

Con el modelo anterior, la "Capacitación de Interacción Humana" se busca como objetivo dar solución a la problemática del Manejo y uso del tiempo.

El problema es tratar de utilizar y manejar mejor el tiempo. Este utilizar y manejar mejor el tiempo, consiste en evitar el "desperdicio" de éste, ya que las personas podrían dedicar la parte que desperdician a labores que les redituaran más benefi

cios.

Este problema afecta tanto a los trabajadores como a la organización, y una forma de darle solución sería una adecuada distribución del Tiempo, evitando así, que la organización vea retrasados los resultados esperados.

Como ya se mencionó afecta este problema a toda la organización puesto que si ésta no maneja adecuadamente el Tiempo de trabajo puede causar fatiga en el trabajador, es decir, que el trabajo que requiere una vigilancia y una atención constante está sujeta a interferencias conocidas como "bloqueos". Los bloqueos tienen una duración de pocos segundos y pueden presentarse varios por minuto.

Si son largos los bloqueos, no sólo producen errores, sino que retrasan materialmente la velocidad del trabajo. En los trabajos en los que se requieren una vigilancia constante estos bloqueos pueden causar accidentes.

El bloqueo actúa probablemente como un método automático de descanso; por ello, una actividad que requiere atención puede proseguirse con sólo breves interrupciones "periodos de descanso".

Por lo anterior la falta de manejo y uso del Tiempo afecta los intereses de la organización, englobando dentro de ella a los trabajadores, los cuales se verán recompensados por el provechamiento de su Tiempo.

Dando solución a este problema se ayudará a resolver otros como la impuntualidad y el ausentismo, los cuales son factores

muy importante en una organización.

Existen algunas condiciones o hechos que afectan el manejo adecuado del tiempo ajustándose a lo expuesto en el seminario sobre el Manejo del Tiempo, los cuales son:

- 1.- interrupciones del teléfono,
- 2.- interrupciones de visitas inesperadas,
- 3.- emergencias,
- 4.- incapacidad de los subalternos,
- 5.- falta de información adecuada,
- 6.- exceso de reuniones,
- 7.- deficiente liderazgo,
- 8.- exceso de papeleo (burocratismo),
- 9.- ruido, distracciones visuales,
- 10.- deficientes sistemas de comunicación,
- 11.- no saber decir "no",
- 12.- querer acaparar actividades por no saber delegar,
- 13.- sobreestimar las propias capacidades,
- 14.- aplazar, dejar las cosas para mañana,
- 15.- confusión y amontonamiento en las oficinas,
- 16.- falta de motivación; indiferencia,
- 17.- indisciplina en el cumplimiento de los propios planes,
- 18.- stress, tensión, preocupaciones,
- 19.- obsesión por lo trivial, meticulosidad,
- 20.- inconstancia; hábito de dejar tareas inconclusas.

Se precisa que los 10 primeros desperdiciadores son externos y los segundos internos, siendo más fácil identificar los -

primeros que los segundos.

En el seminario sobre Manejo del tiempo se mencionan algunos principios de administración del tiempo como son:

Principios generales teóricos:

- a) La mayoría de los problemas y de las pérdidas de tiempo surgen de actuar sin pensar. El buen uso del tiempo exige planear igualmente nuestro futuro remoto (objetivos a largo plazo) y nuestro futuro próximo (objetivos a mediano y corto plazo).
- b) Las tareas que cualquier persona afronta no tienen todas la misma importancia. El tiempo disponible les debe ser asignado en orden de prioridad.
- c) Como nadie tiene el absoluto control de todas las circunstancias y factores, toda programación del tiempo personal debe ser flexible para poder adaptarse a los imprevistos.
- d) El uso del tiempo es óptimo cuando se logran los máximos beneficios con el mínimo esfuerzo.
- e) Hay problemas que tienden a solucionarse solos por sí. El saber identificarlos y dejarlos de lado, redunda en un ahorro de tiempo y de energías.
- f) El hábito de posponer y aplazar decisiones y acciones es un modo común de perder no sólo el tiempo, sino muchas oportunidades valiosas de todo género.

Principios prácticos, aplicados:

- a) Para quienes se proponen mejorar la administración del propio tiempo, el primer paso consistirá en averiguar cómo de-

hecho lo está empleando. Se debe hacer un análisis de tiempo.

- b) Anticipar y prevenir es mejor que remediar. Si se espera lo inesperado se evitan desagradables sorpresas y se está en grado de mantenerse dueño de las situaciones.
- c) Los plazos definidos fuerzan saludablemente la acción.
- d) El tener los propios objetivos vitales por escrito, y revisarlos periódicamente, parece ser la mejor garantía de no perder la orientación y de no malgastar tiempo y energías en cosas secundarias.
- e) Los conflictos entre objetivos se resuelven estableciendo prioridades.

Tomando en cuenta los principios antes citados y los adversarios del tiempo se tendrá un manejo y uso adecuado del tiempo, no perjudicando de esta manera a los compañeros de trabajo y a toda la organización en general.

Otro punto de igual magnitud en la investigación son las Interacciones Humanas (dentro o fuera de la organización), las que se favoreceran, dando solución al problema del manejo y uso del tiempo.

Dentro de un trabajo se esta interactuando directa o indirectamente. Es directa cuando un sujeto (2) no maneja adecuadamente el tiempo, provocando que el sujeto (1) modifique sus actitudes para adaptarse o ajustarse al ritmo de trabajo del sujeto (2) y como consecuencia se ven afectados los intereses de la organización y los del sujeto (1).

La interacción indirecta es cuando un sujeto determina su propio ritmo de trabajo, es decir, cuando se elabora un reporte, o se escribe un proyecto etec., si este sujeto no maneja y utiliza adecuadamente el tiempo, afecta a la institución, ya que ve retrasados los resultados esperados.

Por lo anterior si todas las personas manejan el tiempo en una forma correcta, no se presentan los problemas antes nombrados.

A continuación se realizará una breve revisión de algunas - investigaciones relacionadas con el "TIEMPO".

Muchos autores han tomado este tópico enfocandolo a distin - tos puntos, y relacionandolo con otros temas importantes.

Se inició la revisión con las investigaciones de J. Piaget - y especialmente en su obra: "Le Developpement de la Notion du - temps chez l'Enfant" (1946) (De Astis 1966).

En un experimento de Piaget se enseñaba a un niño de 5 años una carrera entre dos figuras de plomo (ciclistas) de distin - tos colores, que se movían en líneas paralelas sobre una mesa. Salían al mismo tiempo, pero a velocidades distintas. La figu - ra amarilla se movía más rápidamente, llegaba más lejos y se - paraba antes; la figura azul se movía más despacio y seguía mo - viéndose por algún tiempo después que la amarilla se había pa - rado, pero sin alcanzar a la amarilla. Al preguntarle al niño - cuál figura se había movido por más tiempo, contestaba que la - amarilla, y al preguntarsele porqué, decía que era porque ha - bía recorrido más espacio. Al volvérselo a enseñar la carrera - insistía en su error.

Tanto en los niños, como en los adultos, las tareas más pe - sadas o monótonas son las que parecen subjetivamente más lar - gas (Piaget).

A paridad de tiempo, en la tarea de transferir pedazos de - madera y de plomo de una caja a otra, un grupo de niños dijo -

que tomó más tiempo pasar la madera (porque pasó más piezas), y el otro dijo que le tomó más tiempo pasar los pedazos de plomo (porque pesaban más).

A los 10 años los niños han aumentado mucho ya su capacidad de razonamiento; en el mismo experimento en el que tiene que comparar el tiempo empleado en transferir un pedazo de madera de una caja a otra y luego pedazos de plomo, el niño de esta edad dice: "tiene que ser el mismo tiempo". "¿Por qué?". "Porque moví más pedazos de madera que de plomo".

Mencionaremos aquí el interesante estudio de Lewine y Spivack (1959) llevado a cabo con adolescentes, cuya edad media era de 15 años. Aplicaron una batería de varias pruebas, para ver cuáles correlacionaban entre sí, entre ellas una prueba de inteligencia, una de estimación de tiempos y una de inhibición motora que consistía en ejecutar lo más lentamente posible una tarea de precisión (escribir una frase con ciertos tipos de espacios y letras) sin interrumpirse y sin despegar el lápiz del papel. Los autores encontraron que la calificación de estimación de tiempo correlacionaba positivamente con la calificación de inhibición motora y no correlacionaba en absoluto con la prueba de inteligencia.

Smyth y Goldstone en un estudio (1957) con 180 niños de varias edades encontraron, entre otras cosas:

- 1) Que la tendencia de sobre-estimar un intervalo de un segundo es característica de todas las edades.
- 2) Que la gran variabilidad en la estimación de un segundo en-

niños chicos disminuye con la edad.

- 3) Que no hay diferencia entre los sexos en la estimación de intervalos breves.
- 4) Que la estimación de un intervalo de tiempo en niños de 14-años son parecidas a los adultos.

Por lo que se refiere a la variación de la estimación de duración en relación con la tarea que ocupa el sujeto.

Gulliksen en un estudio con 326 sujetos, en donde todas las tareas u ocupaciones eran de 200 segundos, encontró que las estimaciones por exceso fueron en orden decreciente correspondiente a: descansar y tratar de dormir, mantener los brazos extendidos, escuchar un metrónomo, presionar un punto sobre la piel.

En lo que se refiere a la diferencia entre los sexos en la estimación del tiempo, Fraisse cita varios estudios en los que los resultados indican que no existe diferencia, pero agrega, que no hay datos suficientes todavía para llegar a una conclusión definitiva.

Se ha encontrado que distintos autores que estudiaron el efecto de las drogas alucinógenas (Mescalina, L.S.D., etc.), sobre la mente parecen producir una sensación de intemporalidad, de estar suspendido en el tiempo.

En el estudio de Boardman, Goldstone y Lhamon se utilizaron cuatro sujetos a los que se les aplicó la estimación de un intervalo de un segundo antes y después de ingerir algunos gr. de L.S.D., no hubo alteración significativa en la estimación,-

pero se encontró un aumento en el coeficiente de variación, sugiriendo que los marcos de referencia temporal tendían a hacerse "indistintos" o a perderse.

Fraisse citando varios autores, reporta que posiblemente — las drogas estimulantes (tiroxina, cafeína), provocan una ma — yor actividad mental, llevan a una sobre-estimación del tiempo, mientras que las inhibidoras, como los barbitúricos tengan un efecto que lleve a la sub-estimación.

Como se mencionó anteriormente el tópico del "tiempo" se a — estudiado en diferentes direcciones y sujetos (niños, adoles — centes, "enfermos mentales", trabajadores, etc.).

Uno de los estudios que se han realizado con "enfermos men — tales" fué el que llevó a cabo M. Wallace (1956) con esquizo — frénicos en el que se pedía a los enfermos que completaran unos cuentos; los estímulos se referían al concepto de futuro. El — estudio indicó que la perspectiva del tiempo por venir en es — te tipo de enfermos no pasa de un promedio de nueve meses. El — grupo de control "normal" obtuvo un promedio de cuatro años.

Otro estudio realizado en 1968 sobre la estimación del tiem — po en esquizofrénicos por Lara Tapia L. y colaboradores, se en — contró la existencia de dos factores. El primero de éstos in — cluía en el patrón hipotético la calificación de Demora (delay) y las tres estimaciones parciales.

Se observó que los esquizofrénicos tienden a subestimar el — tiempo, es decir tienen una baja cantidad de demora (la suma — de las tres estimaciones fué de 108 segundos).

También se encontró que en los esquizofrénicos a semejanza de lo que ocurre con otros grupos "normales", tienden a ser -- más precisos en las tres estimaciones por lo que puede deducirse la existencia de un factor de aprendizaje en las estimaciones del tiempo.

En otros estudios realizados en México dentro del programa de investigación sobre el "Desarrollo de la Personalidad del Mexicano" se encontró que la estimación del tiempo se ve afectada por diversos factores como la clase social. Así la longitud del minuto parece ser más pequeña para los niños de clase baja, que para aquellos de clase acomodada. Los niños Mexicanos en la percepción del tiempo de un minuto fué más pequeña -- que para los niños estadounidenses cuando se considera un factor cultural.

Cuando se consideró el sexo, los niños son más precisos que las niñas.

En todos los casos las estimaciones fueron inferiores, lo cual indica que tanto en México, como en E.U., los niños de -- clase alta y baja, hombres y mujeres, tienden a subestimar el paso del tiempo (Holtzman y col. 1975; Lara Tapia y Krinks, E. 1972; Lara Tapia y De Astis 1965), comparando ambos estudios -- se observa que los esquizofrénicos tienden a subestimar el -- tiempo más que los niños, es decir, su capacidad de demora es -- todavía menor.

Con esto, los niños y los hombres se pueden orientar a través de los cambios más complejos. La sociedad, mediante su me-

moribundicia, prolonga poco a poco la experiencia individual y el hombre se sitúa en relación con todo el pasado de su universo y su capacidad para imaginar, planificar y crear de algún modo el porvenir, le abre nuevos horizontes (Fraisse, 1973).

Rewasley (1977) llevó a cabo un estudio para investigar las relaciones entre la percepción de la velocidad del tiempo y el proceso de agonía. El propósito principal del estudio fue el probar la teoría holística de cuidados propuesta por Martha Rogers. Un segundo propósito fue el de aumentar el conocimiento acerca de la experiencia del tiempo en personas moribundas.

Se considera que el paso del tiempo está relacionado relativamente con el tamaño del campo humano.

Se probarán cuatro hipótesis: 1) Las personas viejas perciben que el tiempo pasa más rápidamente que las personas jóvenes; 2) Las personas que están "muriendo" perciben que el tiempo pasa más rápidamente que las personas que no están agonizando; 3) Las personas jóvenes que están "moribundas" perciben el paso del tiempo más rápidamente que las personas viejas que no están "moribundas"; 4) No hay relación entre la percepción personal de la velocidad del paso del tiempo y la estimación de un intervalo medio por reloj.

La muestra propuesta de 108 sujetos, fue seleccionada en pacientes de cinco hospitales. Los instrumentos utilizados para medir la velocidad del paso del tiempo fueron: el "time Metaphor test", el "time Opinion Survey" y dos estimaciones verbales de intervalo (20 y 50 segundos).

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: la primera hipótesis no fue comprobada, la segunda hipótesis se comprobó parcialmente; los sujetos moribundos subestimaron los intervalos de 50 segundos. La tercera hipótesis no se comprobó. Sin embargo los datos fallaron para rechazar la hipótesis nula, que fue la cuarta hipótesis. Las personas más jóvenes se orientaban más hacia el futuro y tenían más deseos de logro y las personas "moribundas" reportaban más aburrimiento e infelicidad.

Hugnes (1973), estudió los efectos de la institucionalización sobre la orientación temporal futura y las actitudes hacia el tiempo en adultos activos institucionalizados. El propósito de este estudio fue doble. El primero fue el determinar si había una relación entre la institucionalización y dos dimensiones de tiempo: Orientación temporal futura. El segundo -- fue el determinar si había relaciones entre estas mismas dimensiones del tiempo (Orientación temporal futura y actitudes hacia el tiempo) en los adultos activos institucionalizados y -- las dimensiones psicosociales en el medio institucional.

Se hipotetizó que la institucionalización restringe la -- orientación temporal futura de los adultos activos, así como -- también reduce su ansiedad hacia el tiempo e incrementa la su -- misión al tiempo. Se hipotetizó también que la orientación tem -- poral futura se restringe con una menor interacción en el am -- biente institucional y que los adultos activos son ansiosos y -- sumisos al tiempo en un medio ambiente institucional estructu --

rado, las medidas de orientación temporal futura, la ansiedad hacia el tiempo, y la sumisión al tiempo se relaciona con la duración de la institucionalización y con dimensiones psicosociales (interacción y no estructura).

Los resultados del estudio apoyan la hipótesis, ya que dos de los resultados fueron significativos, se encontró que la institucionalización decrementa la sumisión del tiempo, y que a mayor oportunidad de interacción en el ambiente institucional, los adultos activos están menos orientados hacia el futuro. No se encontró apoyo para una relación entre la estructura institucional y las actitudes hacia el tiempo (ansiedad y sumisión), ni entre la institucionalización y la ansiedad hacia el tiempo.

Roy Richardson quien era jefe de desarrollo administrativo en la Heneyuull efectuó el estudio de un programa de investigación altamente controlado. Incluyó todas las variables que podrían afectar el estudio, en el sentido, sobre el pago justo de una persona a cambio de su trabajo.

Los resultados demuestran que las medidas por ciclo de tiempo se correlacionan estrechamente con el pago considerado justo y el pago real razonablemente, estrecha con el sentido del valor del mercado.

Estudios similares se han llevado a cabo en el Reino Unido, Holanda y Canadá, con correlaciones igualmente sorprendentes.

Otra investigación que sirve como apoyo es el estudio realizado por Rea Castañeda, el cual tenía como propósito investi-

sur la manera en que eventualmente pueda efectuarse la estimación del tiempo como efecto de la acción de varias horas de trabajo en la cabina de aviones en vuelo de longitud intermedia (no trasatlántico) o en aquellas otras condiciones en donde los vuelos sean cortos, pero se realicen en forma repetida, o encontrar, si por el contrario, la estimación del tiempo constituye una variable estable y por lo tanto resistente a efectos de fatiga.

Se utilizarón 106 variables.

La muestra utilizada estuvo constituida por 105 pilotos que corresponden a 50 vuelos muestreados al azar de una compañía comercial nacional.

Los resultados que se encontraron fueron los siguientes:

- a) La estimación del tiempo constituye un proceso de gran estabilidad intra-sujeto.
- b) La estimación del tiempo se ve afectada también por factores de concentración, ya que la exactitud mejora en aquellos sujetos "reflexivos" que tienen una tendencia generalizada de su personalidad a realizar sus tareas con más calma.
- c) La estimación del tiempo se ve afectada por variables demográficas, factores de concentración y ansiedad.

Giuliana De Astis A. (1966) en virtud de la importancia que la percepción del tiempo tiene, realizó un estudio sobre el desarrollo del concepto del tiempo en escolares Mexicanos.

La finalidad de este estudio fué explorar la variabilidad en la percepción del tiempo con respecto a la edad, al sexo, y

algunos factores socio-económicos.

Los resultados encontrados son los siguientes:

1) La utilización y percepción adecuada del tiempo constituye un factor relacionado con el proceso de maduración y socialización.

2) A medida que los grupos crecen se aprecian mayores diferencias entre hombres y mujeres a favor de los primeros, por lo que se refiere a la exactitud.

3) Los factores socio-económicos tienen una decidida influencia sobre la variable, estimación de tiempo.

4) Dado que en una totalidad los 432 sujetos han tenido una calificación por debajo de la meta (intervalos mayores de 1.2 segundos son sub-estimados).

Como se a mencionado, el problema del Manejo y Uso del Tiempo tiene otras consecuencias que son el ausentismo y la impuntualidad, con respecto ha esto se han realizado varias investigaciones.

Walker y Guest (1952), relacionaron una medida de integración (el ausentismo) con una medida de moral. La medida de moral incluyó factores relacionados con el interés en el trabajo y la libertad: 1) grado de repetitividad, 2) grado de paso mecánico, 3) habilidad medida por el período de aprendizaje, 4) frecuencia de descansos en la rutina de trabajo, 5) frecuencia de la interacción social, y 6) tamaño del grupo en que ocurre la interacción.

A un trabajo se le asignaba un cero si consistía en una só-

la operación, si el tiempo de aprendizaje era de menos de una semana, si sólo de vez en cuando permitía un descanso o interrupción y si no daba ocasión de mucha interacción con otros trabajadores. En cambio, el trabajo recibía la calificación máxima de 12 puntos si se componía de varias operaciones no realizadas en un transportador en movimiento, si aprenderlo requería mucho tiempo, si había frecuentes interacciones en la rutina y si el trabajo entrañaba interacción frecuente.

Los autores del estudio relacionaron el ausentismo con la puntuación sobre moral de 175 hombres. Los resultados son los siguientes:

A mayor puntuación sobre moral, menor ausentismo. Más de tres quintas partes de los que estaban en el grupo con moral alta estaban abajo de la media del faltismo; y menos de dos quintas partes de quienes estaban en el grupo de moral baja, estaban abajo.

Siendo tan coincidentes las opiniones de algunos autores norteamericanos sobre los factores que favorecen el ausentismo y los retardos se hace referencia a ellos de manera general.

En un estudio realizado por Van Zeht y Kerr se encontró una correlación de 0.31 entre el índice de satisfacción en el trabajo y un récord favorable de ausencias y de 0.26 con un récord favorable de puntualidad.

En otras investigaciones de Giese y Ruter no encontraron ninguna relación importante entre el índice medio de moral y la impuntualidad, no así con el ausentismo, en donde encontra-

ron una correlación de 0.47.

Un estudio de Mann y Baumgartel, refiere a través de un "índice de satisfacción general", que el personal más satisfecho tenía un menor índice de ausentismo; y por el contrario, del personal con índice de ausentismo más alto, sólo una parte se encontraba satisfecho con su empleo (Dale Yoder; Guilmer, 1963).

La investigación realizada por Arriaga Díez, M^a Guadalupe - Fatima (1982), pretendió estudiar el fenómeno cuya presencia afecta considerablemente el funcionamiento de cualquier empresa, es decir pretendió analizar algunas causas que provocan el ausentismo laboral.

Para tal efecto se elaboraron dos cuestionarios pilotos con el fin de hacer confiable y válido el instrumento definitivo.- Este fué aplicado a una muestra de 1,170 trabajadores de una institución de servicio público, cuya edad oscila entre los 19 y 60 años, con una antigüedad promedio de ocho años dentro de la institución.

El 40 % de los integrantes de la muestra fueron de sexo masculino, y el 60 % del femenino. En cuanto el nivel socio-económico, puesto y nivel intelectual, se observó heterogeneidad, - estas variables no fueron controladas.

Las hipótesis planteadas fueron de dos tipos:

A) Unas que trataron de analizar algunos de los factores psicosociales del trabajador que provocan el ausentismo, y B) otras que se enfocan hacia aspectos de índole administrativo.

Los resultados fueron los siguientes: los factores que con-

más frecuencia aparecieron como causantes de ausentismo dentro de la institución investigada son la rutina en el trabajo, y la falta de cursos de capacitación y desarrollo, factores que se interpretan como una falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento integral para los trabajadores dentro del ámbito laboral. Situación que por no satisfacer ciertas necesidades psicológicas crea frustración y resentimiento del individuo hacia la empresa apareciendo una conducta desviada que es el ausentismo.

Otra investigación que trata sobre este punto es la realizada por Hermann (1971) que tuvo como objetivo disminuir el porcentaje de impuntualidad en la hora de llegada de 18 trabajadores de una industria, empleando técnicas del análisis conductual aplicado.

La hora de llegada de los sujetos se computaba con un reloj checador cuando cada uno llegaba en la mañana.

Los grupos para el estudio fueron los siguientes:

a) grupo de reforzamiento; b) grupo de reforzamiento-castigo; y c) grupo de castigo.

Además existía un cuarto grupo que sirvió de control, por este motivo no se les dijo nada acerca del estudio, solamente se les registro su hora de llegada.

Al grupo de reforzamiento se le informó que se les daría una ficha de \$ 2.00 al trabajador que llegara antes de las 7:00 a.m. Esta información se les dió en la segunda etapa del experimento. Al regresar a la línea base se dijo a los sujetos --

que por su tiempo se iba a suspender el estudio.

Con el grupo reforzamiento-castigo se siguió el mismo procedimiento, pero además se les avisó que si algún trabajador acumulaba tres retardos en menos de 30 días, sería castigado con el retiro del salario de un día, o por cada falta injustificada sería castigado con la pérdida de otro día al negarsele la posibilidad de ir a trabajar.

Al grupo de castigo (c) no se les pidió su colaboración en el estudio, el castigo de retirar el salario por cada falta injustificada, ya era política de la empresa. Lo que introdujo el experimentador fué la contingencia del castigo, es decir, darlo inmediatamente después de la falta.

Los resultados fueron los siguientes:

En el grupo (d) o grupo control no se encontraron cambios en la hora de llegada durante el experimento.

Tanto en el grupo (a) como en el grupo (b) se encontraron disminuciones en el número de retardos debido a la manipulación del reforzamiento contingente sobre la conducta puntual de los trabajadores.

En el grupo (c) el cambio no fué tan consistente.

Otra investigación que tuvo como fin la modificación de la conducta impuntual de los trabajadores fué la realizada por Josefina Laroux, el objetivo era dar solución a dos problemas humanos que surgen en la industria: la impuntualidad y la baja productividad.

Este estudio se realizó por medio del análisis conductual a

plicado (reforzamiento positivo "incentivos económicos").

El estudio se realizó en una pequeña fábrica de calzado. Los sujetos fueron cinco obreros de planta.

Los resultados que se encontraron fueron los siguientes:

- a) La hora de llegada del grupo se modificó, esto quiere decir, que el programa de reforzamiento usado en esta investigación fué responsable de un cambio positivo de 15 minutos, doce segundos, en promedio.
- b) A través del experimento el porcentaje de días con retardos en la fábrica disminuyó de un 76 % a un 33.33 %.
- c) La disminución de retardos de los trabajadores repercutió en la economía de la fábrica. El ahorro para la fábrica significó un promedio de \$ 5.29 diarios (antes la pérdida era de \$ 8.72, después la pérdida era de \$ 3.43 diarios).
- d) Se comprobó a través del experimento que los cambios registrados en las horas de llegada de todos los trabajadores fueron efectuadas por el reforzamiento económico usado.

El trabajo realizado por Cuadros Juárez D. y Toache Hernández P., que tuvo como objetivo encontrar los factores relacionados con el ausentismo.

El estudio se realizó en un laboratorio de productos de belleza. Los sujetos que formaron la muestra fueron 150.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

- a) Existe una conexión bien definida entre la personalidad del trabajador y el ausentismo laboral.
- b) La valorización del trabajo en la mayor parte de las par-

nas "desadaptadas" es confusa ya que ven al trabajo como un sacrificio o algo indeseable que trata de evitarse cada vez que sea posible.

El trabajador no distribuye su tiempo para realizar todas sus actividades tanto en el trabajo como fuera de él; constantemente llega tarde a su trabajo y, posteriormente éstos retardos se convierten en faltas de asistencia.

c) Con respecto al factor "permanencia laboral" en el que se agruparon las variables edad-antigüedad, puede decirse que a medida que el trabajador permanezca varios años en su trabajo, y por lo tanto, aumenta su edad, y su tendencia a ausentarse es menor.

d) Los resultados obtenidos muestran que una gran parte de los empleados de la empresa en la que se llevó a cabo el estudio (52 %), exhiben una inadecuada actitud hacia la empresa ya que consideran que ésta les ofrece pocas oportunidades de ascenso, de desarrollo personal y de capacitación técnica. Esto puede traducirse en insatisfacción hacia el trabajo y puede llevar al trabajador a ausentarse del mismo.

Todas las anteriores investigaciones sirven como apoyo para tratar de dar solución al problema del "manejo y uso del tiempo".

El problema del Tiempo ha sido estudiado en diferentes direcciones, pero las que nos reportan más beneficio para ésta investigación, son las que se introducen en el tema de ausentismo e impuntualidad, ya que es una consecuencia del Manejo y -

Uso del Tiempo.

Estas investigaciones nos dan un punto de referencia, es decir, nos informan sobre que corriente o teoría se apoyan para realizar dichos estudios y que aportaciones se obtuvieron.

Como ya se mencionó anteriormente esta investigación sobre el "Manejo y Uso del Tiempo" se apoyará en el modelo de "Capacitación en Interacción Humana" propuesto por el Lic. Alvaro Jiménez Osornio.

**CAP. III EFECTOS DE UN PROGRAMA EN EL MANEJO Y USO DEL
TIEMPO SOBRE LAS INTERACCIONES HUMANAS.**

3.1. Objetivo.

El presente trabajo tienen como objetivo observar y registrar los efectos de un programa en el Manejo y Uso del Tiempo - sobre las Interacciones Humanas.

3.2. Planteamiento del Problema.

¿ Cuáles son los efectos de un programa en el Manejo y Uso del Tiempo sobre las Interacciones Humanas en el municipio de Guatitlán Izcalli ?.

3.3 Variables.

-Tarjetas de registro, "Puntualidad" la cual es definida -- a continuación operacionalmente:

Puntualidad: Cada ocasión que el sujeto introduce su tarjeta de asistencia en el reloj checador y ésta es verificada en la hora establecida por la Institución (puntualidad).

-Las estrategias entrenadas en el Uso y Manejo del Tiempo.

-Las Interacciones Humanas, es decir, las definiciones operacionales de las conductas de cada uno de los sujetos (muestra), se presentan a continuación:

Cancelación: Cada ocasión en que llega una persona y muestra a la señorita del mostrador su recibo de cobro de agua ya pagado del bimestre y otro recibo de pago del mismo bimestre que fué entregado en su domicilio.

Se le recoge el segundo recibo y se anota en -

En la cancelación y al mismo tiempo, se le informa al cliente, que ya se dio de baja (segundo recibo).

Notificación: Cada ocasión en que llega una persona y muestra la "notificación" a la señorita del mostrador, para que puedan sacar el expediente. La señorita pide la documentación necesaria (copias) y conforme se la proporcionan, pone una paloma en la hoja (notificación) y le informa a la persona los bimes — tres que adeuda, realizando la suma total. (Contrato ó documentos).

Reporte: Cada ocasión en que llega una persona y muestra — dos recibos de cobro de agua a la señorita del mostrador, y uno (ó los dos) de estos recibos tienen una lectura alta. La señorita le hace un reporte — para que chequen su medidor y no le cobren recargos en el segundo recibo.

Cuenta Fija: Cada ocasión en que llega una persona y muestra — dos recibos de cobro de agua y uno de éstos tiene una cuenta alta. La señorita del mostrador elabora un reporte para que chequen su medidor y realiza — unas operaciones aritméticas, para informarle a la persona lo que debe pagar, y pasa su recibo (s) a la secretaria para que elabore un nuevo recibo con la modificación y se lo entregue a la persona.

Contrato: Cada ocasión en que llega una persona y pregunta — sobre la realización del contrato de agua, y la se

ñorita del mostrador le informa (documentos necesarios). "En el momento en que se los proporcionan se los pasa a la secretaria.

Recargo Bimestral: Cada ocasión en que llega una persona diciendo, que la mandaron de la caja, y la señorita del mostrador le informa (recargos por su recibo atrasado), anotando en el recibo los recargos, proporcionándole el o los recibos a la persona.

Recargos por dos o más Bimestres: Cada ocasión en que llega una persona y pregunta cuales son sus recargos, La señorita del mostrador realiza una suma en una hoja blanca, y se la proporciona a la secretaria para que lo transcriba y se lo entregue a la persona.

Recibo: Cada ocasión en que llega una persona y pregunta por su recibo del bimestre, mostrando otro recibo atrasado (pagado). La señorita del mostrador busca en el libro correspondiente la lectura, realizando la suma en un papel blanco para proporcionárselo a la secretaria (con otro recibo atrasado) y lo transcriba a un nuevo recibo, y se lo entregue a la persona.

Citatorio: Cada ocasión en que llega una persona y muestra un "citatorio" que fué entregado en su domicilio y pregunta la causa de éste. La señorita del mostrador le dice: que fué entregado porque no tiene su contrato de agua o debe algunos bimestres. (Rea

Etiquetar: Cada ocasión en que le proporcionan a la secretaria un expediente al que se le debe cambiar la e-tiqueta, o realizar una nueva (nuevo expediente). La secretaria escribe la etiqueta y se la pega al expediente.

Notificación: Cada ocasión en que la secretaria elabora una notificación para mandarla al domicilio de la persona, o proporcionársela en ese momento para in-formarle sobre los bimestres que adeuda o documentos que le hacen falta en su expediente.

Oficio: Cada ocasión en que la secretaria transcribe un "oficio" que fué dictado por el jefe inmediato superior.

Informe: Cada ocasión en que el jefe inmediato superior le solicita a la secretaria que transcriba lo dictado (Informe), para tener la información a máquina.

Memorandum: Cada ocasión en que le solicitan a la secretaria un documento (memorandum) para dar o proporcionar información (un día libre de algún trabajador, — una persona dada de baja o alta, etc.).

Errores: Cada ocasión en que la señorita escribe en una — tarjeta u hoja blanca los errores que encuentra — en el libro de lectura para pedir o sacar el expediente (s) y hacer después las modificaciones.

Modificación: Cada ocasión en que la señorita toma el expe — diente y busca en el libro de lectura el error pa

lización de contrato, notificación, cobro de recibos bimestrales).

Cancelación de la Notificación: Cada ocasión en que llega una persona y muestra la notificación. La señorita — del mostrador saca el expediente, y le pide la documentación necesaria (la que requiere la notificación). La persona muestra estos documentos, y se le cancela la notificación.

Realizar Contrato: Cada ocasión en que llega una persona y le proporciona a la señorita del mostrador los papeles (necesarios) para que se le elabore su contrato de agua. La señorita se los proporciona a la secretaria para que escriba el contrato y se lo entregue a la persona y lo firme.

Archivar: Cada ocasión en que la señorita del mostrador acomoda los expedientes necesitaron durante el día, separando (expedientes) los que necesitan modificación o etiquetar.

Recibo Oficial: Cada ocasión en que la señorita del mostrador le proporciona una hoja blanca con una suma, y la secretaria lo transcribe (en media hoja blanca) con una copia.

Recibo Facturado: Cada ocasión en que la señorita del mostrador le proporciona un recibo a una hoja blanca — con las correcciones necesarias para que transcriba un recibo nueva.

ra corregirlo (expediente y libro de lectura). En unas hojas especiales anota la modificación (una por una) y después mandarlas a programación.

Corrección de Claves: Cada ocasión en que la señorita revisa - las claves, que en el libro de lectura anotaron - los letrados y si estan incorrectas las corrige para que posteriormente mande los libros a programación.

Estimación: Cada ocasión en que le proporcionan a la secretaria los datos para que realice una estimación -- (valoración).

Vale: Cada ocasión en que le solicitan a la secretaria- un "vale" para que acredite la entrega de un material, o herramienta a un trabajador del almacén.

Oficio: Cada ocasión en que la secretaria transcribe en - "oficio", lo que dictó su jefe inmediato superior.

Presupuesto: Cada ocasión en que el jefe inmediato superior le solicita a la secretaria que transcriba un presu-puesto (precio de materiales que le dictaron).

3.4 Método

3.4.1. Sujetos.

La población estuvo constituida por los empleados del municipio de Cuautitlán Izcalli, Edo. de México.

La muestra que se extrajo fué no probabilística "accidental".

Las características de los sujetos fueron las siguientes:

- a) Estuvo compuesta por diez sujetos.
- b) Todos los sujetos fueron de sexo femenino.
- c) El rango de edad oscilaba entre los 25 y - 35 años.
- d) Los estudios eran a nivel Secretarial y/o-secundaria.
- e) El tiempo mínimo de trabajo de los sujetos en el municipio era de un año.

3.4.2. Escenario.

El estudio se realizó en el municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Este municipio está compuesto de quince departamentos. El lugar donde se llevó a cabo el programa para cada uno de los sujetos fué en su lugar de trabajo (departamento).

Los departamentos de los que se extrajo la muestra fueron los siguientes:

- a) Promoción de Obras
- b) Dirección de Obras Públicas
- c) Servicios Generales
- d) Dirección de Servicios Públicos
- e) Cobro de Agua
- f) Tesorería

3.4.3. Materiales.

Los materiales utilizados fueron los siguientes:

- a) Formatos de Registro.
- b) Cronómetro
- c) Hojas blancas
- d) Plumones y marcadores
- e) Hojas de Rotafolio
- f) Lápices.
- g) Instrumento de Investigación: Prueba de "Estimación de Tiempos de Kagan".

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACION

El diseño que se utilizó en este estudio fué experimental - en su modalidad A-B-C.

Se reunieron los siguientes requisitos que son necesarios - para especificar el estudio como diseño Experimental:

- a) El experimentador interviene en la asignación de los suje - tos (tratamiento experimental).
- b) Requiere una correspondencia biunivoca entre los valores de la variable dependiente y el evento medido.
- c) Requiere que el investigador manipule la variable independiente (feed-back).
- d) Requiere que el investigador controle las variables extra - ñas (ya sea eliminándolas o manteniéndolas constantes).
- f) No se basan las decisiones en suposiciones estadísticas (Castro, 1976).

El diseño Experimental de tipo A-B-C, es aquel en el cual la etapa A es una Línea base, "sea tal que permita el control o - la eliminación de procesos conductuales indeseables" (Sidman, - 1960).

En la etapa B el investigador manipula la variable independiente.

En la etapa C se suprime la variable independiente, volviendo a aplicar las condiciones (observación) de la Línea base original (Etapa A).

Sub-Objetivos de Investigación.

Los sub-objetivos fueron planteados como tentativas de re -
solución al objetivo general de Investigación.

- 1.- Si un sujeto maneja adecuadamente su Tiempo vacío en -
entonces el sujeto no tendrá retardos en su tarjeta de -
asistencia de trabajo.

- 2.- Si un sujeto maneja de una forma adecuada el Tiempo -
entonces tendrá un porcentaje igual o semejante en --
Tiempos llenos (T.II.) y Tiempos vacíos (T.V.).

3.6 Procedimiento de Investigación.

La investigación estuvo compuesta por una fase Pre-experi-
mental, y tres fases: "A" (línea base), "B" (aplicación del --
programa), y "C" (seguimiento).

Fase Pre-experimental

Se indicó el objetivo al jefe del departamento de Personal.

Mediante un registro anecdótica (anexo 1) se identificó el
manejo y uso del tiempo y la Interacción Humana de cada uno de
los sujetos que componía la muestra (diez sujetos).

Las conductas que se obtuvieron mediante el registro anecdó-
tico se presentan en el inciso de variables (definición opera-
cional).

Fase " A "

Se realizó un registro de duración (anexo 1) para cada uno-
de los sujetos durante dos semanas en distintas horas, para es-
tablecer el manejo y uso del Tiempo de las conductas ya antes-
definidas operacionalmente.

Una vez obtenido el registro de duración se procedió a uti-
lizar la prueba de "Estimación de Tiempos de Kagan", en el --
cual se le pidió a cada uno de los sujetos un juicio en rela-
ción a una duración temporal o estándar.

El estándar o juicio se definió por medio de una demostra-
ción operacional (verbalmente), en la cual se le pidió al suje-
to que calculara la duración de un minuto.

Los métodos que se utilizaron para el estudio de "Estima-
ción de Tiempos" fueron los siguientes:

- Método de estimación de "tiempos llenos". La estimación del estándar se hace en condiciones que involucran la participación del sujeto en una tarea.
- Método de estimación de "tiempos vacíos". En este caso, la situación es similar a la anterior, con la diferencia de que no incluye ninguna tarea.
- Método de estimación verbal. En el cual el experimentador delimita operacionalmente un intervalo de tiempo dado (o sea, demuestra la duración estándar) y al sujeto se le pide que estime verbalmente su duración en términos de segundos o minutos.
- Método de producción. Se le instruye al sujeto para que delimite operacionalmente un juicio de un estándar que es establecido por el experimentador (un minuto).

Se obtuvieron tres tipos de calificaciones para cada uno de los sujetos, las cuales fueron:

1.- Calificación de Duración, se obtuvo al sumar las tres estimaciones. Una buena calificación de duración en las tres estimaciones se juzgó de acuerdo con la proximidad al parámetro objetivo de 180 segundos.

2.- Calificación de Consistencia, se calculó la desviación estándar de la suma de las tres estimaciones, con lo cual se obtuvo el grado de semejanza que existía entre ellas. A menor desviación obtenida tenemos una consistencia en la respuesta y viceversa.

3.- Calificación de Exactitud, se obtuvo al restar de 180 -

segundos la suma de las tres estimaciones. Por lo tanto a me -
nor diferencia obtenida fué mayor la exactitud de la estima -
ción.

Después de que se obtuvieron las tres calificaciones se dió
un curso a la muestra, en el cual se les presentó una Introduc
ción de que es el tiempo "Manejo y Uso del Tiempo", y se les -
mostraron los tiempos que obtuvieron (registro de duración) en
cada una de sus conductas por medio de gráficas de barras.

También se realizó un Contrato (anexo 2) en donde se acordó
con cada uno de los sujetos igualar o reducir los tiempos esta
blecido en la definición operacional de cada una de las conduc
tas, es decir el Manejo y Uso adecuado del Tiempo.

En el contrato se acordó también la entrega de consecuen -
cias de acuerdo a las políticas de la institución y los emplea
dos (muestra).

Fase " B "

Es esta fase se aplicó el programa, en el cual se daba a ca
da uno de los sujetos feed-back (verbal) conforme a los tiem -
pos ya anteriormente establecidos en cada una de sus conductas
y la entrega de consecuencias (contrato). Para confirmar los -
tiempos se realizó un registro de duración. Esto se efectuó --
durante dos semanas, en distintas horas a cada uno de los suje
tos (una jornada de trabajo "ocho horas").

De la misma forma que en la fase "A" se aplicó el "test de -
"Estimación de Tiempos" de Kagan.

Fase " C "

Se realizó un seguimiento en el cual se observó el efecto - del programa.

Se utilizó el mismo registro (duración) que en las fases - "A" y "B", y el mismo periodo de tiempo (dos semanas).

El Test de Kagan también se aplicó en esta fase de idéntica o de la misma forma que en las fases "A" y "B" para obtener - las tres estimaciones de un minuto.

3.7. Procesamiento de Datos y Resultados.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo por medio de matemáticas elementales, es decir por medio de sumatorias y porcentajes tanto de las sesiones de registro como de las conductas de cada uno de los sujetos.

Nota: los sujetos 6,8, y 9 sólo participaron en las fases Pre-experimental y Línea base "A" por razones de trabajo.

Como se puede observar en la Tabla I los porcentajes totales de los registros por sesión, aumentan significativamente -- casi al 100 % de efectividad en la fase "C", después de haber recibido el curso de Manejo y Uso del Tiempo (fase "A"), así como también el feed-back (fase "B") para cada uno de los sujetos.

TABLA I

Sujetos	Porcentaje Total de Sesiones		
	Fase "A"	Fase "B"	Fase "C"
1	43.39	93.10	97.14
2	47.72	94.11	97.01
3	61.90	95.00	97.78
4	33.33	93.75	90.90
5	40.00	90.90	100.00
6	70.21		
7	67.27	90.69	96.37
8	63.51		
9	80.00		
10	77.00	97.05	97.36

En las gráficas (anexo 3) se observa con más claridad el aumento en los porcentajes de cada una de las conductas de los sujetos, en las fases "B" y "C".

Para mostrar como se suministro el feed-back se exponen como ejemplo las gráficas (anexo 4) de dos sujetos, en las cuales se observa como inmediatamente después de esto aumentan la efectividad en sus tiempos, (dos conductas de cada sujeto)

Se obtuvieron también las tres calificaciones del Test de Kagan "Estimación de Tiempos", como ya se explicó con anterioridad se obtuvieron mediante tres estimaciones iguales o reactivos en los cuales cada uno de los sujetos calculó (juicio) la duración de un minuto, esto se señala en la Tabla II.

TABLA II

Sujetos	Estimaciones Tiempos llenos	Estimaciones Tiempos Vacios	Porcentaje	
			T-ll	T-V
1	32" 43" 48"	46" 60" 54"	68.33	88.88
2	53" 58" 57"	34" 41" 40"	93.33	63.88
3	66" 59" 52"	40" 40" 43"	98.33	68.33
4	56" 48" 59"	54" 48" 63"	90.55	91.66
5	41" 45" 53"	43" 52" 60"	77.22	66.11
6	49"	50"		
7	44" 40" 50"	41" 42" 51"	74.44	74.44
8	47"	43"		
9	51"	50"		
10	68" 52" 57"	30" 49" 40"	98.33	66.11

Como se verifica en la Tabla anterior (II), la calificación de Duración de los sujetos 4 y 7 es adecuada, ya que tanto en los tiempos llenos (T-ll) como en los tiempos vacíos (T-V) "miden" o tienen un juicio correcto del Tiempo.

Lo contrario se nota con los sujetos 3, 5, y 10 ya que no tienen un juicio adecuado del tiempo vacío y el sujeto 1 del tiempo lleno, conforme a las estimaciones recabadas.

En el seguimiento "fase C" casi se alcanza el estándar pedido en Tiempos llenos.

En la siguiente Tabla III se puede advertir la Calificación de Exactitud, en la cual a menor diferencia obtenida del estándar (180 segundos), es mayor la exactitud de la estimación.

TABLA III

Sujetos	Sumatoria de las Estimaciones (seg.)		Diferencia del Parámetro (180 seg.)	
	T-ll	T-V	T-ll	T-V
1	123	160	57	20
2	168	115	12	65
3	177	123	3	57
4	163	165	17	15
5	139	155	41	25
6				
7	134	134	46	46
8				
9				
10	177	119	3	61

Los sujetos que presentan exactitud es sus estimaciones son el 2,3,4, y 10, ya que exhiben una diferencia mínima es tiempos llenos y los sujetos 1 y 4 en tiempos vacios.

La calificación de Consistencia se obtuvo mediante la siguiente fórmula de Desviación Estándar:

$$S = \sqrt{\frac{\sum x^2}{N}}$$

en donde x es una calificación de desviación $x = X - \bar{X}$ y X es la puntuación (estimación) del sujeto y \bar{X} es la media de las puntuaciones que están denotadas por N.

La siguiente Tabla IV, muestra la desviación de las estimaciones de cada uno de los sujetos:

TABLA IV

Sujetos	Tiempos LLenos	Tiempos Vacios
1	6' 68"	5' 74"
2	2' 16"	3' 09"
3	5' 71"	1' 41"
4	4' 64"	6' 16"
5	4' 98"	6' 94"
6		
7	4' 10"	4' 49"
8		
9		
10	6' 68"	7' 76"

Se puede examinar que la desviación de las estimaciones está entre uno y dos minutos. Por lo cual se podría decir que en los resultados no hay discrepancias, y sí existe una semejanza en los juicios del estándar ("un minuto") reportados por los sujetos "consistencia en la respuesta"

Como se observa el sujeto tres presenta poca consistencia en sus Tiempos llenos, esto se refiere a que su estimación (tiempos llenos-fase "A") es mayor que el estándar "un minuto" y este fenómeno es llamado "Sobre-estimación" error positivo en el orden temporal.

En lo referente al número de asistencias y puntualidad los resultados fueron los siguientes:

TABLA V

Sujetos	Asistencia	Puntualidad
1	100 %	98.91 %
2	100 %	100 %
3	98.91 %	75 %
4	97.82 %	78.26 %
5	100 %	56.52 %
6		
7	98.91 %	93.47 %
8		
9		
10	100 %	98.91 %

Se puede señalar que el tiempo vacío guarda una relación -- con la puntualidad.

Por lo anterior al sujeto cuatro se le realizó una entrevista ya que pareció extraño el resultado obtenido en su tarjeta de asistencia, el cual contradecía el juicio que dió acerca del parámetro objetivo de duración "un minuto" en tiempo vacío.

En la entrevista se encontró la contradicción que existía en los dos resultados.

El sujeto expresó que tenía que dejar a sus hijas en la escuela y el trayecto que tiene que realizar después de esto es largo y como consecuencia no le alcanza el tiempo para llegar puntualmente al trabajo.

De la misma forma se le realizó también una entrevista al sujeto dos ya que sus resultados en su tarjeta de asistencia son del 100 % y sus juicios en tiempos vacíos tienen diferencia con el estándar "un minuto".

Lo manifestado por el sujeto dos fué:

"Que no podía faltar o llegar tarde a su trabajo porque sólo era empleado de confianza y la podían correr si no cumplía con el horario de trabajo".

3.8 Comentario de Resultados

En la Tabla I se observa que el porcentaje en el Uso y Manejo del Tiempo de las conductas, en todas las sesiones aumentan considerablemente en la fase "C" (seguimiento). Este incremento, se puede decir, se debe al procedimiento utilizado en la fase "B" (feed-back).

Como ya se mencionó, el Tiempo Vacío guarda una relación con la puntualidad, esto se puede examinar comparando la Tabla II y V en las cuales se advierte que los sujetos 1 y 7 tienen un porcentaje favorable en tiempos vacíos y de la forma en su tarjeta de asistencia. Estos resultados reafirman el sub-objetivo de investigación número uno.

El sujeto cuatro pertenece a este grupo, tomando en cuenta que se le realizó una entrevista para confirmar o apoyar el sub-objetivo, el cual indica, que si un sujeto maneja adecuadamente su tiempo vacío no tendrá retardos en su tarjeta de asistencia.

El otro sub-objetivo también fue aceptado conforme los resultados aportados por los sujetos cuatro y siete, ya que sus estimaciones de Duración y Exactitud en tiempos llenos y tiempos vacíos no tienen mucha discrepancia, es decir, sus porcentajes son semejantes, por lo cual tienen una forma adecuada de Manejar y Usar el Tiempo.

Conclusión.

Lo que se deriva de los resultados obtenidos en el presente estudio es lo siguiente:

La Estimación de Tiempo se extiende a las formas específicas de percibir el tiempo de cada uno de los sujetos que intervinieron en el estudio, ya que el tiempo es una de los "parámetros" esenciales de la personalidad.

La actitud respecto al tiempo y el modo en que es aprendido y vencido es variable.

El Test de Estimación de Tiempos muestra un alto índice de confiabilidad ya que permanece estable durante las aplicaciones "estructura lógica".

Los métodos utilizados nos reportan que el tiempo vacío guarda una relación con la puntualidad de sujeto, ya que no presentan discrepancias en los resultados recabados.

El manejo y uso del tiempo influye en las actividades de los sujetos.

Dentro de la investigación se tomó otro punto importante que es la Interacción Humana, la cual es influenciada por el manejo y uso del tiempo.

Solucionando el problema de manejo y uso del tiempo se detectó que los sujetos que cumplían con sus conductas en el tiempo correcto, provocaban con esto, que otras personas modificaran sus actitudes de manejo inadecuado del tiempo, y como resultado no existían retrasos en las tareas y funciones de los departamentos.

tamentos. Por ésto se puede afirmar que todo el tiempo durante el desarrollo de un trabajo se esta interactuando con los objetos-estímulos, directa o indirectamente.

La mayoría de los empleados en la Institución exhiben conductas de interacción directa, es decir, que se controlan por las consecuencias disueltas en la empresa y una minoría la -- hacen por una regla establecida en su experiencia de interac- ción.

El hombre tiene una gran capacidad para sincronizar sus -- reacciones de modo que se den dentro de un intervalo determina- do, estableciendo, organizando, ejecutando, y controlando ade- cuadamente el manejo y uso del tiempo de cada una de sus con- ductas (tareas) que tiende a realizar ya sea a largo o corto -- plazo.

El hombre vive con el tiempo, ya que todas sus acciones es- tan regidas por éste.

El ritmo de trabajo de cada persona es distinto y afecta a -- los demás sujetos cuando no tienen establecido el manejo ade- cuado del tiempo, porque provoca cambios en las conductas ya -- establecidas en los demás y al mismo tiempo la tarea se reali- za en otro tiempo y no en el que tenía fijado previamente.

Cuando se maneja inadecuadamente el tiempo surgen problemas entre los compañeros de trabajo o personas ajenas a la institu- ción pero que requieren sus servicios, porque exigen que el -- trabajo o servicio se realice rápido y con precisión, inducien- do de esta forma problemas a la organización y a la sociedad --

en general.

El manejo y uso inadecuado del Tiempo de alguna personas sus citan complicaciones v/o confusión en los Tiempos programados - para las tareas de una segunda persona lo cual, provoca demoras en sus acciones, e induce a esta persona a programar de nuevo - sus tiempos retrasando actividades o aplazando tareas.

Por lo anterior se puede concluir que el Uso y Manejo incorrecto del Tiempo es mejorado en forma significativa mediante el programa utilizado en esta investigación.

Los problemas ocasionados en la Interacción Humana por causa del Uso y Manejo inexacto del Tiempo son corregidos por dicho programa, ya que las personas no tienen que modificar sus Tiempos proyectados con antelación (anticipación).

Sugerencias.

-Una de las sugerencias es establecer un programa que coincidiera con Tiempos vacios, en el cual existiera un amplio rango de reforzamientos o acciones que fueran contingentes con -- las conductas registradas que no presentan un Manejo y Uso adecuado del Tiempo.

- Otra es, que el programa se realizara con cierta periodicidad en la Institución, y no como algo eventual, ya que lo -- detectan con facilidad los empleados y reduce la efectividad -- del programa.

Limitaciones.

-La primera limitación del presente estudio es, que solo se realizó en una Institución (Municipio), lo cual provoca que los resultados no se puedan generalizar y únicamente sean válidos para la muestra comprendida en esta investigación.

-Otra limitación fue el tiempo reducido en el cual se tuvo que realizar dicho estudio, debido a problemas internos de la Institución.

A N E X O I

- REGISTRO ANECDOTICO
- REGISTRO DE DURACION

Nombre del Sujeto _____ Fecha _____

Hora _____ Lugar _____

HORA	ESTIMULO ANTECEDENTE	RESPUESTA	ESTIMULO CONSECUENTE
------	-------------------------	-----------	-------------------------

Formato de Registro Anecdótico

Sujeto

Fecha

Hora

Lugar

CONDUCTAS

**TIEMPO
ESTABLECIDO**

**TIEMPO
REALIZADO**

Formato de Registro de Duración.

A N E X O II

- CONTRATO "CONVENIO DE TRABAJO"

CONVENIO DE TRABAJO

Yoseñalo que lo que a continuación me comprometo a cumplir, lo considero importante y necesario - como medio para alcanzar el objetivo de perfeccionamiento (re-
ducción de tiempos) que me he impuesto.

Compromiso de Reducción del Tiempo de mis Conductas de Trabajo.

Conductas y Tiempos

- | | |
|-----------|-----------|
| a.- _____ | f.- _____ |
| b.- _____ | g.- _____ |
| c.- _____ | h.- _____ |
| d.- _____ | i.- _____ |
| e.- _____ | j.- _____ |

Recompensa para el compromiso

- | | |
|-----------|-----------|
| a.- _____ | d.- _____ |
| b.- _____ | e.- _____ |
| c.- _____ | f.- _____ |

Dejar de Hacer.

Para el compromiso.

- | | |
|-----------|-----------|
| a.- _____ | d.- _____ |
| b.- _____ | e.- _____ |
| c.- _____ | f.- _____ |

Firma

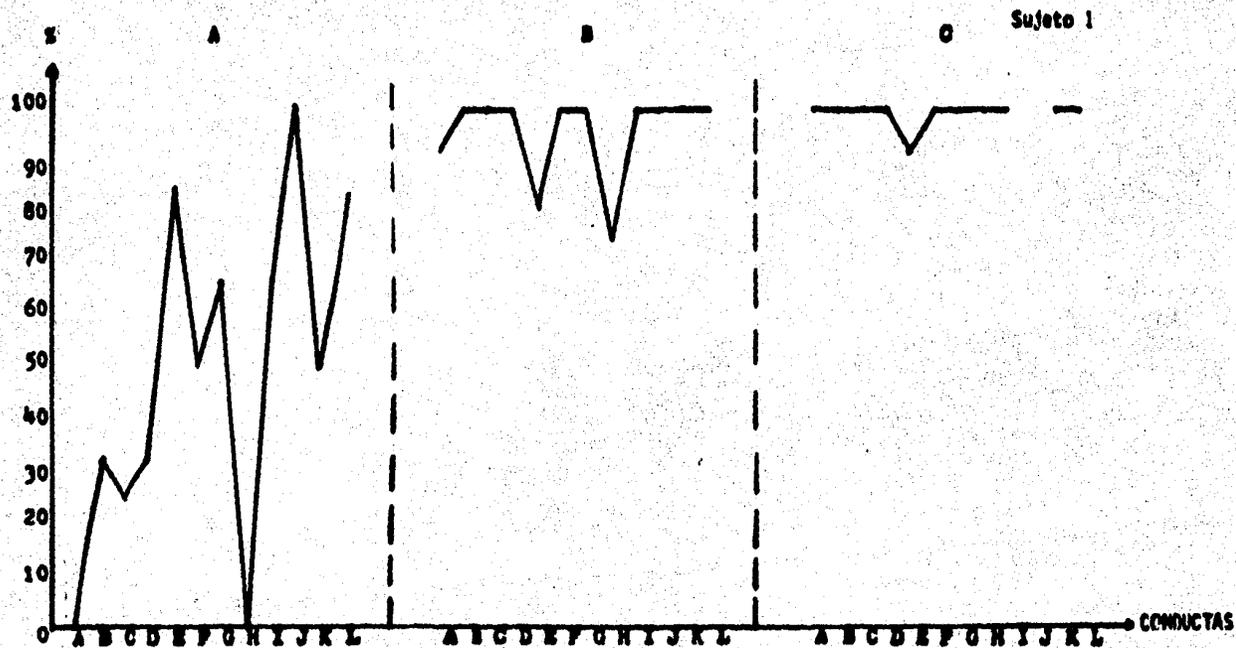
Testigo

Testigo

A N E X O

III

- GRAFICAS



Código

A.- Recargos por dos o más bimestres

B.- Notificación

C.- Recibo

D.- Cancelación

E.- Recargo Bimestral

F.- Reporte

G.- Cancelación de la Notificación

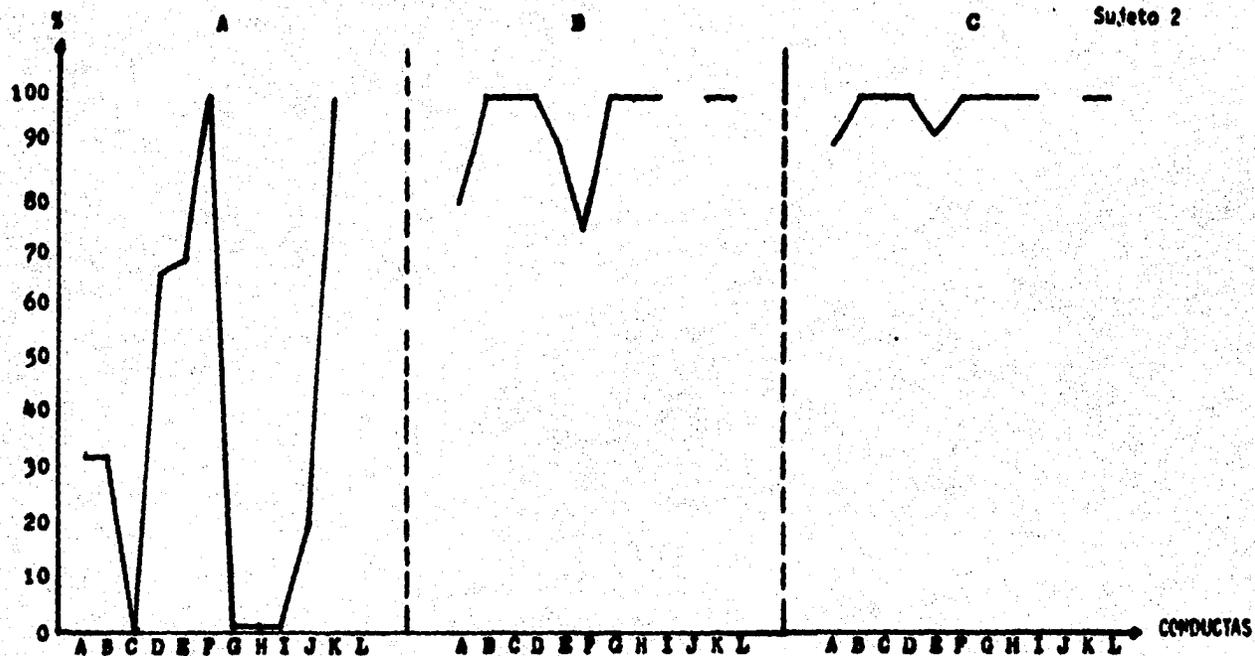
H.- Cuenta Fija

I.- Contrato

J.- Citatorio

K.- Archivar

L.- Realizar Contrato



Código

A.- Recargos por dos o más bimestres

B.- Notificación

C.- Recibo

D.- Cancelación

E.- Recargo Bimestral

F.- Reporte

G.- Cancelación de la Notificación

H.- Cuenta Fija

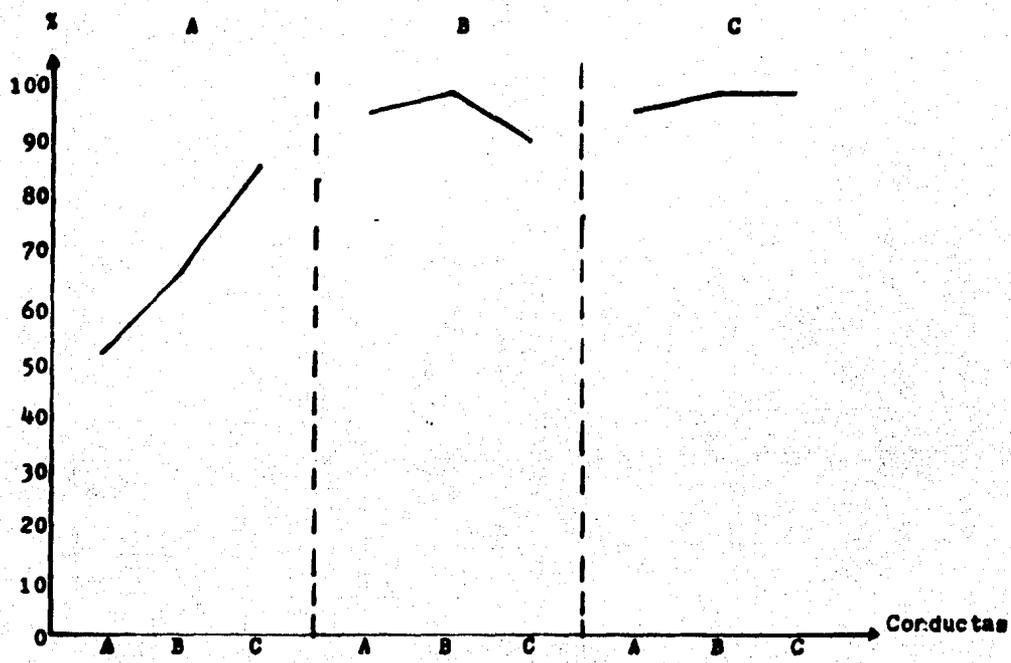
I.- Contrato

J.- Citatorio

K.- Archivar

L.- Revisar Contrato

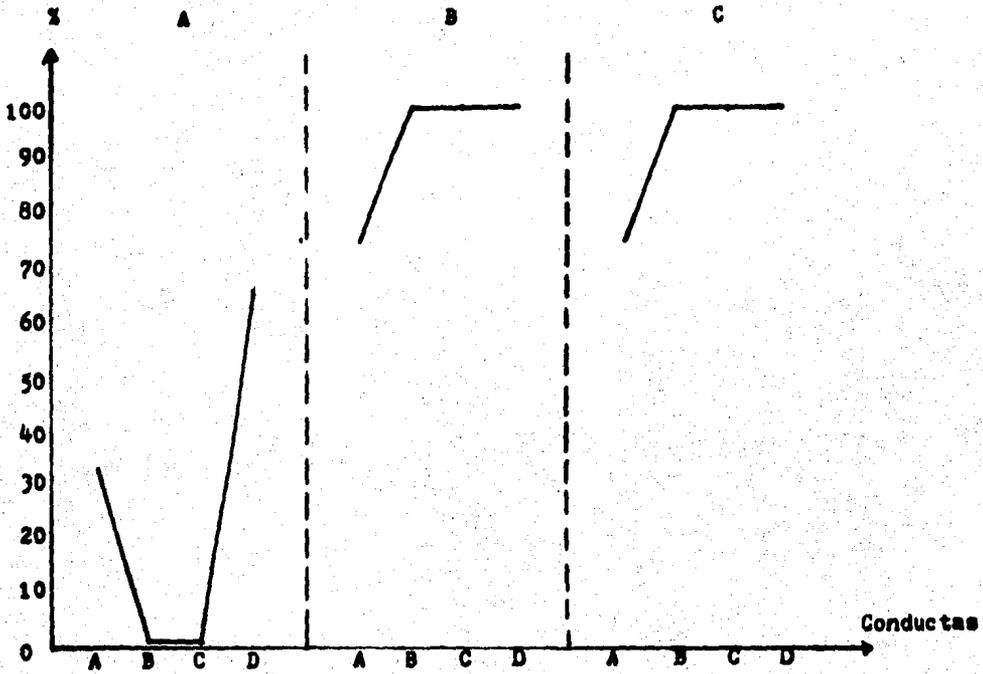
Sujeto 3



Código

- A.- Modificación
- B.- Errores
- C.- Corrección de claves

Sujeto 4



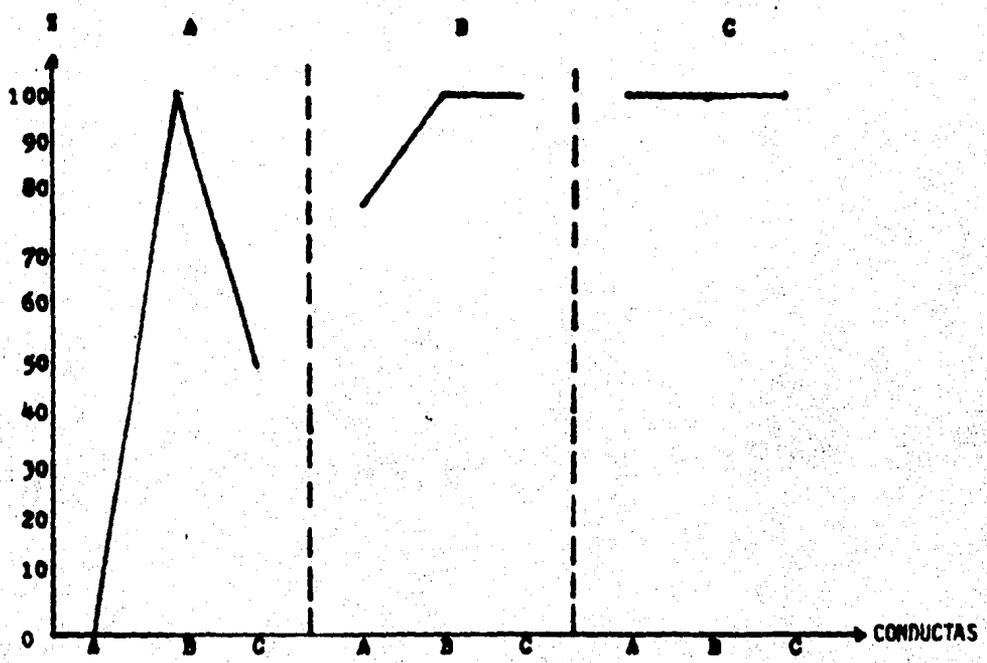
Código

A.- Oficio

B.- Informe

C.- Presupuesto

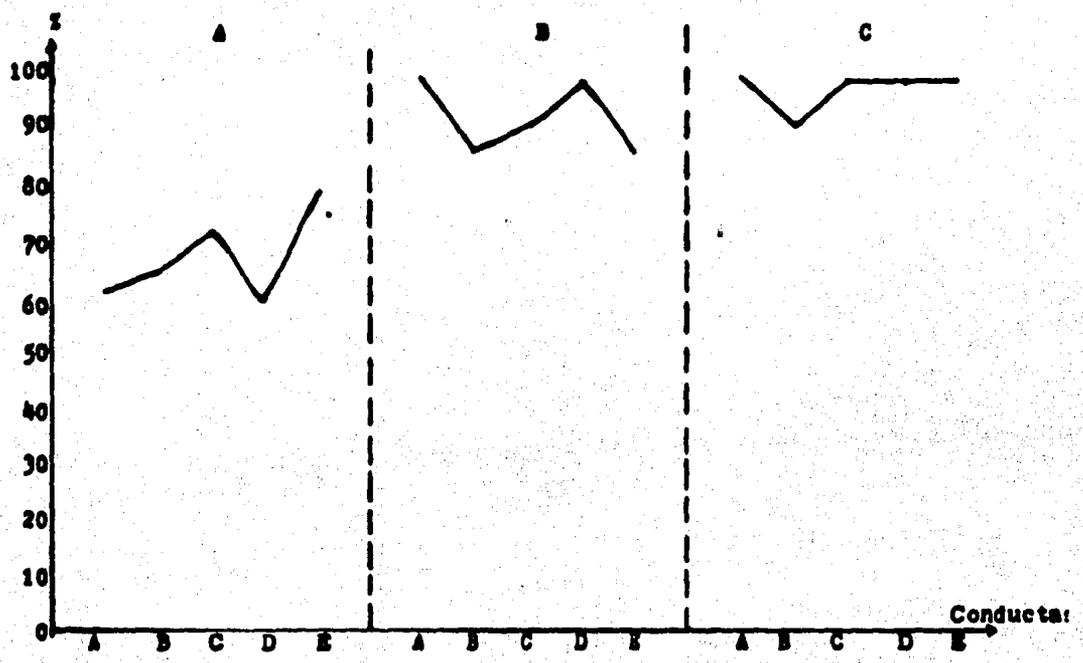
D.- Estimación



Código

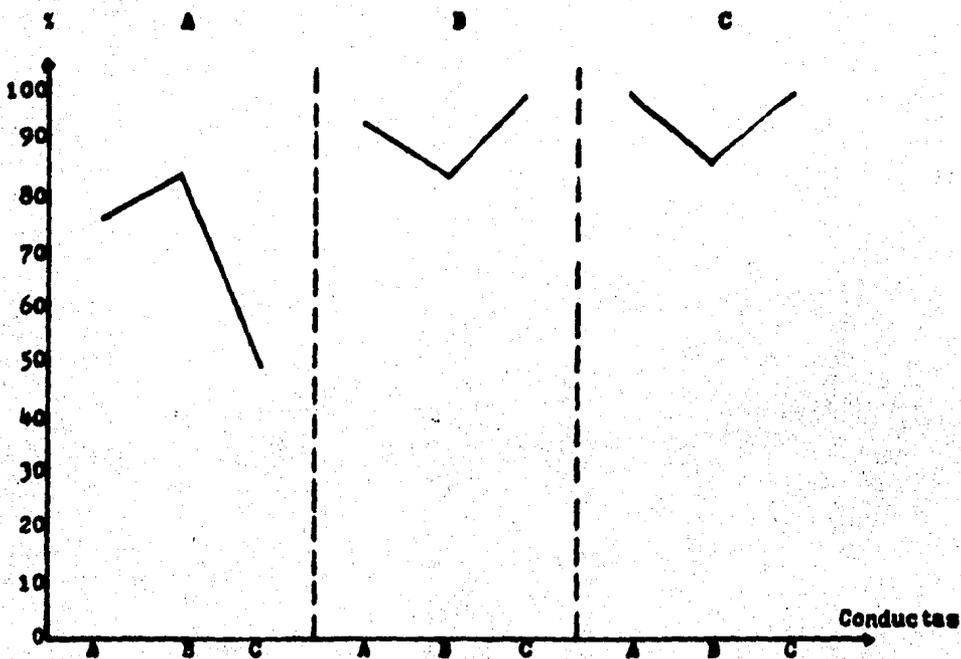
- A.- Oficio**
- B.- Informe**
- C.- Memorandum**

Sujeto 7



Código

- A.- Contrato
- B.- Recibo Facturado
- C.- Recibo Oficial
- D.- Notificación
- E.- Etiquetar



Código

A.- Estimación

B.- Vale

C.- Memorandum

A N E X O

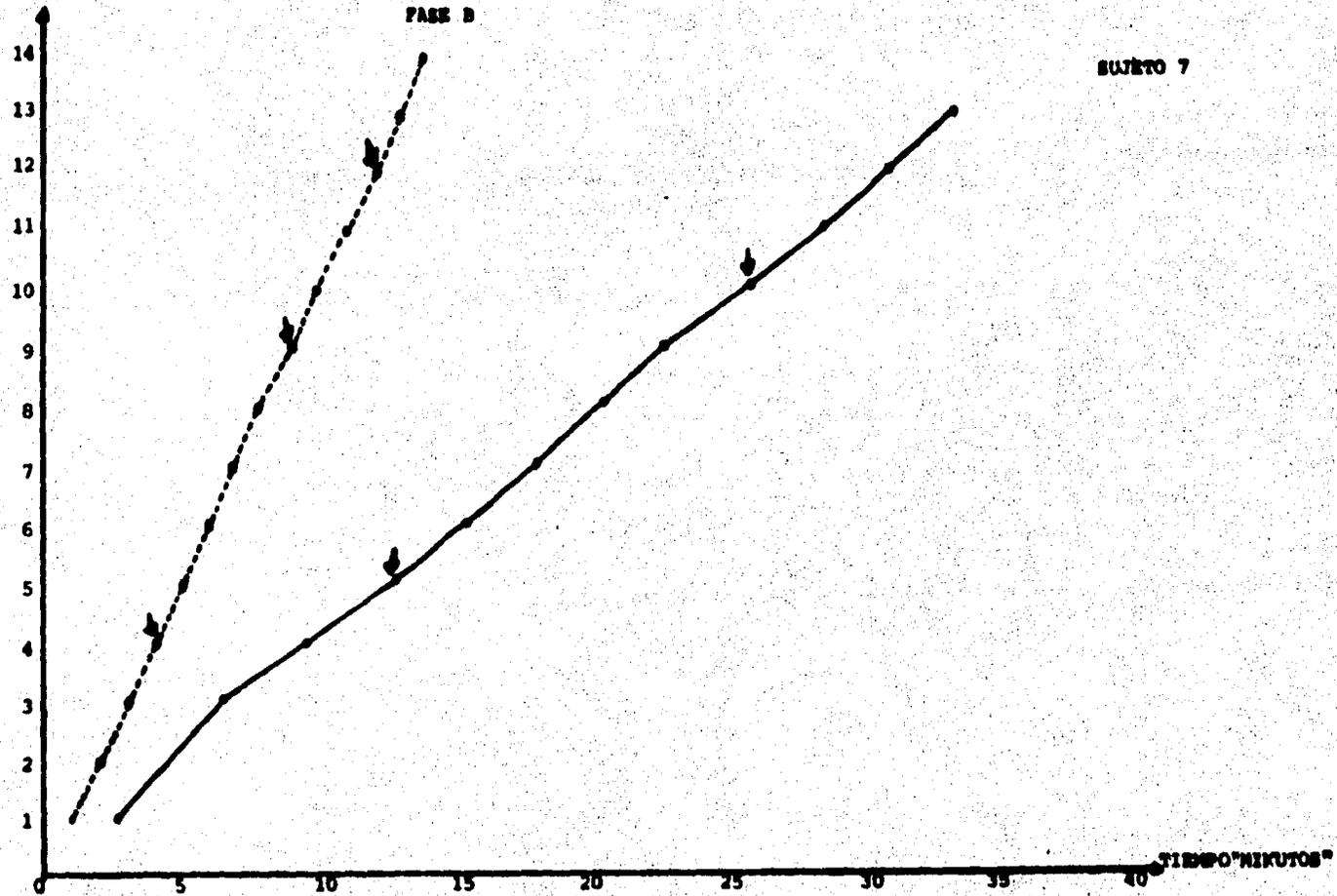
IV

- GRAFICAS; EJEMPLOS

FRECUENCIA

FASE B

SUJETO 7



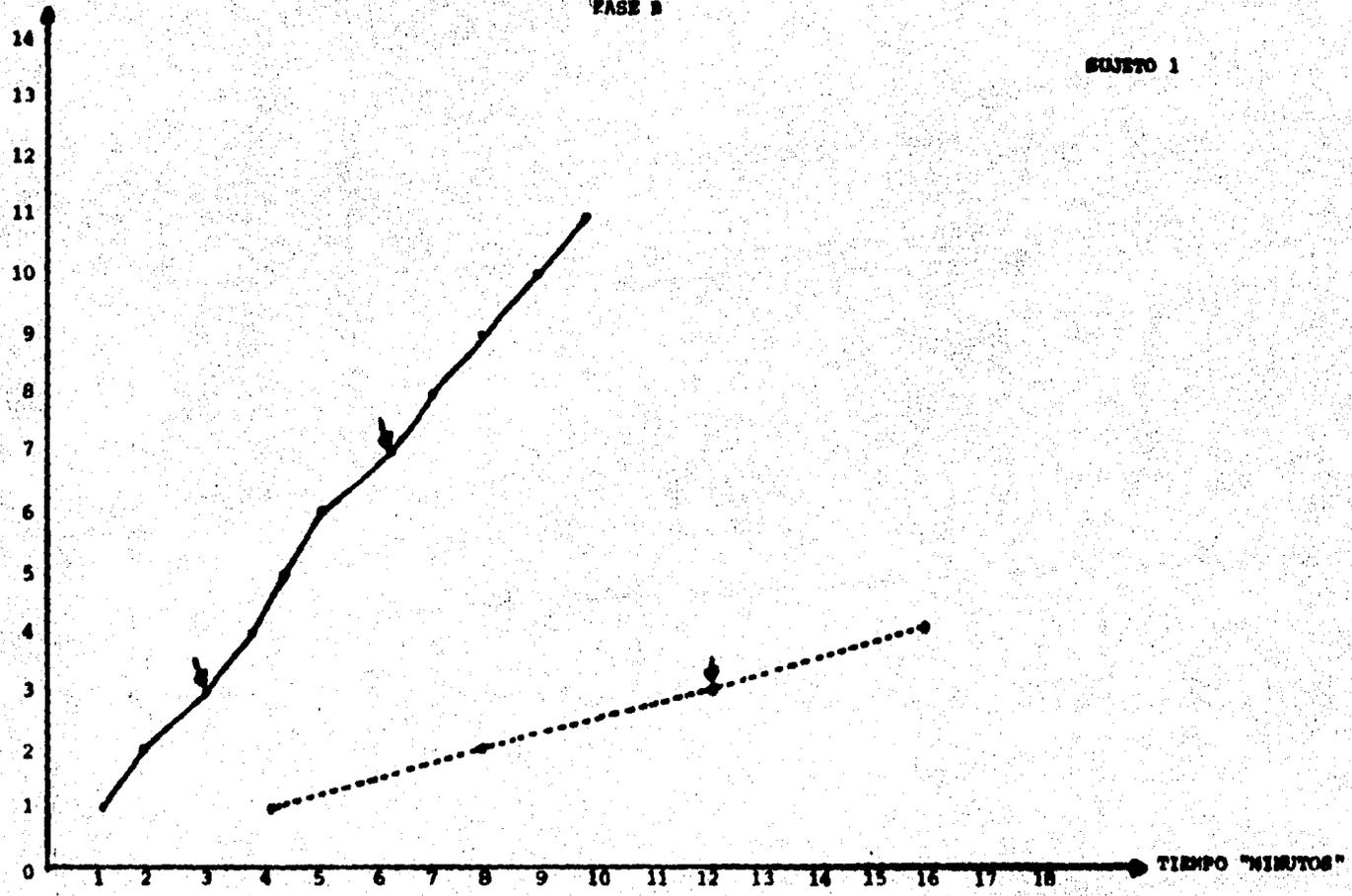
— RECIBO OFICIAL (2 a 3 min.)
- - - RECIBO FACTURADO (1 min.)

Feed-back

FRECUENCIA

FASE B

SUJETO 1



CODIGO

— RECARGO BIMESTRAL (1 min.)

↙ Feed-back

- - - CUENTA FIJA (4 min.)

BIBLIOGRAFIA

- Alva Canto Elda A. La Prueba de Estilo Conceptual De Jerome Kagan en Escolares Mexicanos. Tesis Profesional. Facultad de Psicología. UNAM 1967.
- Arriaga Diez M^a Guadalupe del Rosario de Pátima. Ausentismo Laboral. Tesis Profesional. Dept. de Psicología. U.I.A. 1982.
- Bagí Sergio. Tiempo, Realidad social y Conocimiento. Ed. Siglo XXI, 9na Edición. México 1982.
- Blachman Dubrousky Fride. El Empleo del Tiempo Libre por Adolescentes Mexicanos de la zona Urbana. Tesis Profesional. Facultad de Psicología. UNAM 1979.
- Bureau of Business Practice. Como Resolver el Problema de la Falta de Tiempo. Serie Administración Dinámica Núm. 17. Ed. Diana.
- Castro Luis. Diseño Experimental sin Estadística. Ed. Trillas México ,1980.
- Cohen J. La Mente y el Tiempo. Ed. Monte Avila. México 1973.
- Coomaraswamy A.K. El Tiempo y la Eternidad. Ed. Taurus. México, 1980.
- De Astis Guillian Arlotta. El Desarrollo del Concepto de Tiempo en Escolares Mexicanos. Tesis Profesional. Facultad de Psicología. UNAM, 1966.

De Grazia Sebastian. Tiempo, trabajo y ocio. Colección Semilla y Surco. Serie de Sociología. Ed. Tecnos. Madrid

Fitts M. Paul; Poster I. Michael. El Rendimiento Humano. Ed. Marfil. España 1967.

Fuster J. El Hombre, Medida de Todas las Cosas. Ed. Seminario y Ediciones.

Garrett Henry E. Las grandes Realizaciones en la Psicología Experimental. Ed. Fondo de Cultura Económica. México, 1975.

Gomberg William. Análisis Sindical Del Estudio Del Ritmo De Trabajo. Ed. Intercontinental. México, 1957.

González Llaca E. El Tiempo Libre del Trabajador, "El Hombre y el Trabajo". Ed. Paidós, 1976.

Hintze L., Jorge. El Ausentismo en la Sociedad Industrial. Ed. Expansión. México, 1978.

Jiménez Osornio Alvaro. La Capacitación en Interacción Humana.

Jiménez Osornio Alvaro. El Análisis Experimental de la Conducta. Aplicado al Escenario Industrial. Ed. Trillas. México, -- 1976.

Jiménez Osornio Alvaro. Aprendiendo a Estudiar. Ed. Nueva Generación.

Kerlinger N. Freed. Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento. Ed. Interamericana. México, 1979.

Kerlinger N. Freed. Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología. Ed. Interamericana. México, 1975.

Lara Tania L., De Astis G., Dias Guerrero J. Estudio Preliminar Sobre el Desarrollo del Concepto de Tiempo en el Escolar Mexicano. Trabajo presentado en el X Congreso Interamericano de Psicología, Lima Perú, 1966.

Lawson J. V. Ausentismo Laboral. Ed. Expansión. México, 1978.

Leroux Camino M^{te} Josefina. Modificación Conductual de la Inmunidad y Productividad en la Industria Pequeña. Tesis Profesional. Facultad de Psicología. UNAM, 1974.

Levy E. Valensi Amodo. El Tiempo en la Vida Psicológica. Ed. - Marfil. México, 1966.

Luthan Fred, Kreitner Robert. Modificación de la Conducta Organizacional. Ed. Trillas. México, 1960.

Mackenzie R.A. Administración del Tiempo del Ejecutivo. Ed. -- Técnica. México, 1974.

Martínez Reyes Nahun; Castro Bonilla L.; Fernández Dávila M^{te} - de la Luz; Lara Tania. El Test de Estimación de Tiempo y su -- Confiabilidad. XI Congreso Interamericano de Psicología. México, 1967.

Mc Guizan F.J. Psicología Experimental. Enfoque Metodológico. -- Ed. Trillas. México, 1980.

Manejo y Uso del Tiempo. Ed. Manual Moderno. En Prensa. (curso)

Morales María Luisa. Psicometría Aplicada. Ed. Trillas. México, 1976.

Mouroux Jean El Misterio del Tiempo. Ed. Estela. Col. Theolo —
gía Núm. 4.

Pemartín José. Introducción a una Filosofía de lo Temporal. Ed.
Esperansa-Calpe. Madrid, 1941.

Piaget Jean. El Desarrollo de la Noción del Tiempo en el Niño.
Ed. Fondo de Cultura Económica. México, 1978.

Quick Joseph H.; Duncan James H.; Malcolm James A. Estándares —
de Tiempo. Medición de Trabajo Manual y Mental. Ed. Continen —
tal. México, 1966.

Revista Hélice. Carlos Tapia Ramírez. El Concerto del Tiempo —
como Función de la Fatiga. 16 de Mayo de 1980.

Revista Harvard. Elliot Jacques. El Tiempo. Factor para Medir y
Evaluar Puestos. Harvard Business Review. Décima quinta serie —
Núm. 284.

Ricoeur R.C.; Larre, Panekkar R. Las Culturas y el Tiempo. Ed.
Unesco.

Ricoeur P.; Aguessy H.; Hamma B. Col. El Tiempo y las Filoso —
fías. Ed. Unesco. México, 1979.

Siegel Sidney. Estadística No Paramétrica Aplicada a las Cien —
cias de la Conducta. Ed. Trillas. México, 1974.

Smith Henry G.: Wakeley John H. Psicología de la Conducta Industrial. Ed. McGraw-Hill

Toti G. Tiempo Libre y Explotación Capitalista. Ed. Cultura —
Popular.