

27.56



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE PSICOLOGIA

**REGLAS Y CONTINGENCIAS DE REFORZAMIENTO EN EL
CONTROL DE LAS CONDUCTAS LABORALES EN UN
GRUPO DE EMPLEADOS MEXICANOS.**

T E S I S

PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

GARCIA GALICIA ADRIANA

Asesor de Tesis: Lic. Alvaro Jiménez Osornio

Director de la Facultad: Dr. Juan José Sánchez Sosa

México, D. F.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1988



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 está 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

	Pág.
CAPITULO I.	
INTRODUCCION.	1
1. Breve Reseña.	4
1.1 Interacción Humana en el Trabajo.	8
1.2 Norma y sus distintos tipos.	12
1.3 Reglas y Contingencias de Reforzamiento.	16
1.4 Responsabilidad y sus distintos tipos.	26
1.5 Investigaciones relacionadas con el presente estudio.	34
 CAPITULO II	
METODOLOGIA.	36
2.1 Planteamiento del Problema.	36
2.2 Objetivo.	36
2.3 Sujetos.	37
2.4 Escenario.	37
2.5 Materiales y Aparatos.	37
2.6 Variables.	38
2.7 Diseño.	41
2.8 Procedimiento.	41
2.9 Resultados.	43

	Pág.
III CONCLUSIONES.	57
3.1 Conclusiones.	57
3.2 Limitaciones y/o Sugerencias.	61
3.3 Citas Bibliográficas.	62
3.4 Bibliografía.	65
3.5 Glosario.	70
3.6 Anexos.	72

CAPITULO I
INTRODUCCION

INTRODUCCION

Dada la necesidad que se impone para el desarrollo de nuestro país, se debe orientar eficazmente los recursos disponibles como materiales, económicos y humanos, de los cuales es tos últimos son los más importantes.

Esta importancia que se le da a los recursos humanos en la organización se basa en la experiencia y dentro del escenario laboral.

En toda actividad de la vida cotidiana el individuo se relaciona con otras personas y dentro del ambiente laboral interactúa con jefes, compañeros, etc., para la ejecución de un producto o servicio.

Toda organización requiere para lograr sus objetivos -- sistematizar las actividades, se establecen funciones especificando conocimientos, destrezas, habilidades y responsabilidades para la ejecución óptima del trabajo y se espera que los trabajadores presenten adecuados repertorios conductuales para el desempeño o cumplimiento del mismo.

Las relaciones obrero-patronales se reglamentan por medio de un contrato de trabajo (individual o colectivo) en el cual se determinan o establecen normas, obligaciones y derechos que se deberán cumplir por ambas partes.

El establecimiento de normas nace en diversos escena---

rios tales como el hogar, la escuela, el club, el trabajo, --- etc., por medio de éstas se pretende exigir o regular el comportamiento de los individuos.

La importancia del estudio de las reglas de reforzamiento en el escenario laboral radica en la aportación de elementos necesarios para determinar cómo se debe identificar, enseñar e intervenir sobre los repertorios conductuales que exhibe el sujeto, para adecuarlos a él y la organización.

La conducta humana se manifiesta en diferentes escenarios y produce cierto tipo de consecuencias, el sujeto queda expuesto durante determinado tiempo a ciertas contingencias de reforzamiento, la desventaja de esas normas es que rara vez especifican los estímulos discriminativos y / o las consecuencias de la conducta, motivo por el cual se generan errores en su aplicación.

En este estudio se pretende identificar el efecto de -- ciertas conductas controladas por Regla y / o Contingencias de Reforzamiento que tiene sobre el cumplimiento del trabajo (o Responsabilidad) en un grupo de empleados mexicanos.

En el capítulo I de manera breve se revisan algunos --- planteamientos teóricos acerca del hombre y el trabajo, para proseguir con conceptos tales como Interacción Humana en el -- Trabajo, Diferentes tipos de Normas, Reglas y Contingencias de Reforzamiento, Responsabilidad que nos sirven de fundamento pa

ra nuestro estudio.

En el capítulo II describiremos la metodología utilizada, así como los resultados.

En el capítulo III se anotarán las conclusiones, limitaciones, sugerencias, bibliografía y anexos.

BREVE RESEÑA

1. BREVE RESEÑA.

A continuación se presenta una breve descripción de algunos planteamientos teóricos sobre el hombre y el trabajo.

Taylor W. F., plantea que las cosas resultan mejor si se llevan a cabo por trabajadores que son aptos y cuando ninguna - preocupación los asedia, la Administración Científica aumentaba la satisfacción del trabajador y reducía los costos de producción por unidad, pero advertía que los empleados eran elementos importantes e idénticos en el proceso de producción y que pueden ser manipulados y estudiados como cualquier otra pieza de - la maquinaria.

En 1924 Mayo, E., trató de medir las relaciones entre la eficacia del trabajador y el sistema de iluminación, obtuvo que las relaciones de los trabajadores o las variaciones en las condiciones del ambiente físico de trabajo no estaban determinadas por estas condiciones, sino por la manera en que eran sentidos - por ellos o sea, según las experiencias anteriores, sus relaciones anteriores, sus relaciones con sus demás compañeros y superiores.

En la Teoría X (Mc. Gregor D., 1969) presenta los principios tradicionales en que se basan los administradores para - dirigir, se dice que el personal es flojo, que no tiene autocontrol y que no puede pensar en sí mismo; la Teoría Y establece - que las personas desarrollan sus actitudes hacia el trabajo co-

mo consecuencia de sus experiencias en él y son capaces de adoptar una actitud madura y responsable.

Las jerarquías que propone Maslow A. (1954) es de las necesidades humanas: a) Fisiológicas, como el alimento, agua, ---aire, son las requeridas para satisfacer las exigencias bási---cas, será la preocupación primordial de cada uno y hasta que no haya logrado satisfacer éstas no se ocupará de otra cosa, b) Seguridad, se entiende como la sensación de estar protegido contra cualquier daño físico o psicológico, además de la seguridad en el empleo, c) Sociales o de Integración, el factor que motivará al trabajador será el deseo de pertenecer a un grupo u organización y de alternar con otras personas, d) Estima o Individuación, son necesidades de reputación, autoestima, respeto a sí mismo, e) Autorrealización, cuando siente el impulso de demostrar sus habilidades propias, de saber que va progresando en forma constante.

En la Teoría Dual (Herzberg, 1965) dice que los factores intrínsecos o pertenecientes al puesto, tales como responsabilidades, iniciativa, etc., cuando están presentes, motivan favorablemente al personal, causan satisfacción, pero que su ----ausencia no ocasiona insatisfacción, se llega a ésta cuando factores extrínsecos al puesto, como simpatía con los compañeros, -limpieza, etc., están ausentes; se concluye que carencias experimientadas por la persona en el medio de trabajo le causan satisfacción, pero contar con todas las comodidades y clima emo--

cional adecuados no le causan satisfacción y que debe medirse en escalas diferentes, de ahí el nombre de teoría Dual.

Y Mc. Clelland (1962) postula que las personas están motivadas por los siguientes factores: uno de realización, de logro y otro de poder, en el primero se desea lograr cosas, se planean metas con el fin de realizar algo, en los segundos se interesa en el establecimiento de contactos personales más cálidos y por los de poder se intenta influir sobre los demás.

Así ante el desarrollo industrial se tiene la necesidad de nuevos procesos: principalmente por el de incrementar la -- producción en las fábricas, teniendo como resultado que: la má quina trabaja mientras el hombre solamente la vigila y así se limita, determina al factor humano como un engrane más de la - maquinaria.

Con este nuevo industrialismo que trajo una creciente - mecanización de la actividad organizada y a pesar de la adecuada planeación, surgen problemas laborales como ineficiencia, - desorden, etc., en donde el interés se centra en el trabaja--- dor; nace así el movimiento llamado de Relaciones Humanas, pero se observó que los problemas continuaban, pues también se - ajusta al hombre al trabajo.

En México hemos adoptado modelos o reglas organizacionales sin tomar en cuenta los repertorios conductuales que el sujeto exhibe en el escenario laboral y adecuarlos a la organización

ción, respetando la individualidad del sujeto.

En toda organización existe una reglamentación en cuanto a las conductas que deberán observar los miembros de dicha organización, como manuales de procedimientos, políticas, etc., todo está establecido; el trabajador debe ajustarse a lo impuesto, por lo tanto, el creer establecer reglas organizacionales no es para que participe el trabajador sino, es para encauzar los objetivos del mismo en términos de lo que la empresa quiere, -- por lo tanto tendremos repercusiones en el escenario laboral, -- presentándose conductas disruptivas intentando modificar las -- restricciones inflexibles.

Una alternativa para el cambio nos la proporciona el Análisis Experimental de la Conducta, que nos brinda la posibilidad de intervenir de manera objetiva por medio de la observación y medición directa en el escenario laboral.

1.1 INTERACCION HUMANA EN EL TPABAJO

El hombre es un ser social y como tal es inherente en él interactuar con sus semejantes, se concibe por otro lado al trabajo como el proceso, donde intervienen diversos factores:

- a) los medios de producción (instrumentos, máquinas, herramientas).
- b) el objeto sobre el cual ejerce el trabajo humano (las materias primas).
- c) las relaciones interpersonales o interacciones de los trabajadores.
- d) el producto resultante. (1)

Se toma la definición de hombre como lo hace Jiménez (1980) que establece: "es un organismo que acciona y reacciona de manera particular en su medio ambiente, accionar será toda manifestación del individuo que pueda ser medida y observada objetivamente, al hablar de reacción implicamos la acción del organismo como resultante de un cambio en el medio ambiente que puede ser registrado y observado al igual que la acción". (2)

La acción será consecuencia de la historia conductal del sujeto y ésta será moldeada por las acciones y reacciones de los eventos presentes en el momento de la emisión.

- 1.- Neffa, Julio C., Proceso de trabajo, División del trabajo y Nuevas formas de Organización del trabajo, INET, 1982 Cuadernos: INET # 20, México, pág. 203
- 2.- Jiménez Osornio A., Ensayo sobre Interacción Humana, Ed. Nueva Generación, México, 1979, pág. 10.

También cabe definir lo que es conducta social, la cual se entiende como la acción que se encuentra fuertemente vinculada a su historia conductal y que es moldeada por las acciones y reacciones de los eventos que prevalecen en el momento de emisión, por lo tanto, cuando dicha conducta social es emitida dentro del escenario laboral, recibe el nombre de Interacción Humana en el Trabajo.

Otro término importante es la conducta verbal, enfatiza el habla individual y reconoce el uso de conducta específica, que es mantenida por consecuencias mediadoras de otras personas, es un proceso donde el organismo actúa sobre otros y logra cambiar su conducta, cuando la conducta apropiada ha sido establecida, las consecuencias a través de procesos similares para mantener aquella conducta con fuerza, si por ocasión el ambiente cambia, las formas viejas de conducta desaparecen con la nueva consecuencia y se construyen nuevas formas de conducta. (Skinner, 1937) 3

En la organización se dictan o se asignan tareas, estableciéndose así el "rol formal", éste influenciará a la persona a quien le comunique su trabajo y se comunicará con otros por medio de los canales establecidos, pero también se relaciona con otros trabajadores de otros departamentos ("rol informal"), la dirección de estas redes de comunicación se intenta dividir en: ascendentes, descendentes y horizontales dependiendo también del número de personas que se encuentran implicadas:

al diádicas, b) seriadas, c) en pequeños grupos y d) en audiencia.

Por otro lado se dice que el trabajador debe participar - en la organización por diferentes razones: debe participar por un derecho colectivo, que obedece a los intereses del conjunto de trabajadores para lograr una administración más productiva, - para que las decisiones tomadas por ésta afecten en sus condiciones de trabajo. (Campos, 1982) 4

Los dos tipos de interacción humana que se presentan en el escenario laboral son:

Interacción Humana Directa e Interacción Humana Indirecta; a continuación se explicará cada una de ellas.

Interacción Humana de tipo Directo:

Es cuando los sujetos y objetos que afectan nuestro comportamiento están física y contingentemente presentes en el mismo escenario donde dicho comportamiento se está emitiendo, a este tipo de conducta se le llama controlado por contingencias es cuando en juntas, asambleas se establece una orden o para solicitar o dar información.

Interacción Humana de tipo Indirecto:

Esta se presenta cuando se está emitiendo un comporta---
miento cuyo reforzamiento se encuentra demorado o cuando el com
portamiento se mantiene por un arreglo de contingencias auto im
puestas, a esta conducta se le identifica como controlada por -
reglas, se observa cuando realizamos un reporte o cuando noso--
tros mismos determinamos nuestro ritmo de ejecución y las con--
secuencias que serán administradas o que administraremos noso--
tros mismos, conductas como Honestidad, Cooperación, Sociabili--
zación, Competencia y Responsabilidad pertenecen a este tipo de
interacción. (Jiménez, 1979) 5

La interacción humana en el trabajo es adquirida y mante
nida por diversas contingencias de reforzamiento y al tratar de
realizar una descripción de éstas, se debe tomar un solo caso -
individualmente para buscar la variables de las cuales es fun--
ción.

En base a lo anterior, es importante señalar que al esta
blecer negociaciones entre trabajador y los representantes y/o-
patrones, éstas deben ser efectivas para el logro de los objeti
vos y el óptimo funcionamiento de las mismas, sin que se contra
pongan a la naturaleza de los individuos y no violar los princí
pios que rigen su comportamiento.

5.- Jiménez Osornio A., Ensayo sobre Interacción Humana, Ed.
Nueva Generación, México, 1979, pág. 10.

1.2 NORMAS Y SUS DISTINTOS TIPOS

En la sociedad hay multitud de normas o reglas que obligan a los hombres a realizar actos en determinado sentido; son juicios que se establecen para mediar lo que debe ser y lo que los hombres deben seguir. Estableciendo así una directriz para realizar actividades acordes al escenario donde se encuentre, - presentaremos algunas definiciones de norma:

Para Scheler (1927) norma es un juicio de valor, de forma imperativa que prescribe un deber moral, se basa en la obligatoriedad del mandato. (6)

Por otro lado González y Carvajal Moreno (1973) la definen como una norma, directriz o camino que ha de seguir el hombre para el mejor desarrollo de la sociedad, el lo que debe ser, se imponen deberes al mismo tiempo que se conceden derechos. (7)

A su vez Arias Galicia (1973) establece que son preceptos que regulan la interacción de los individuos, así como entre estos y las estructuras sociales, conllevan sanciones y recompensas para quienes las violen o las adopten. (8)

y por último Reyes Ponce (1973) define a la norma "como todo señalamiento imperativo de algo que ha de realizarse, sea

genérico o específico, las primeras son políticas y las segundas son reglas, la diferencia entre norma y regla es que en ésta no hay campo de decisión o elección". (9)

A continuación describiremos distintos tipos de normas:

a) Normas Sociales:

Estas se refieren al trato externo que todas las personas dan o reciben en la convivencia humana, son mandatos de la colectividad, son comportamientos necesarios en algunos grupos, son prácticas admitidas en la sociedad, tales como: cortesía, buenas maneras, etc., en caso de incumplimiento no existe sanción judicial, sino que el infractor será mal visto, censurado o repudiado por parte del grupo social en donde haya efectuado el incumplimiento.

b) Normas Religiosas:

Obedecen a una orientación dogmática de los creyentes y se basan en sus libros sagrados y las costumbres en la vida se deben regir sobre esa directriz que le indica su dogma.

c) Normas Morales:

9.- Reyes Ponce A., Administración de Empresas, Ed. Trillas, México, 1980, Vol I, pág. 166.

Estas son las que adquiere el hombre y que para conducirse se apoya en las aceptadas y estipuladas por la comunidad y si se violan solo existe el "remordimiento", basándose en criterios éticos primordialmente.

d) Normas Jurídicas:

Son la observancia obligatoria, son dictadas por el poder público que para su cumplimiento se emplea la fuerza del estado y se dividen en:

1) Bilaterales, se imponen obligaciones pero se conceden derechos, 2) Externas, se preocupan de los hechos que tienen trascendencia, como actos de conducta de las personas y no se interiorizan de problemas íntimos, 3) Coercibles, significa que se puede obligar a la persona a realizar ciertos hechos, es ejercer presión, 4) Sanción Política es la imposición de sanciones que aplica el Estado por medio de los órganos represivos, 5) Heterónomas, además de imponer obligaciones, concede derechos, existe un deber correlativo. (García Máynez, 1965)10

e) Normas Laborales:

Son las que existen ante las relaciones entre dos grupos sociales: patrones y trabajadores, donde se pretende el

equilibrio entre los factores de producción, capital y trabajo - ante la violación por parte de alguno de los dos grupos se tendrá que regular por el Derecho Laboral.

Como podemos observar en estas diversas normas, se intenta que los individuos se orientan por medio de ellas, que regulen sus actos que tendrán consecuencias para ellos y los demás, que las acepten como óptimas directrices de su comportamiento, - por un lado con el apoyo de la convicción y adhesión del sujeto y por otro con la imposición coercitiva para el cumplimiento de las mismas.

En este tipo de normas el problema surge, porque rara vez se especifica clara y objetivamente el Estímulo Discriminativo y / o las consecuencias para la conducta, de tal manera - que el individuo no logra "portarse bien", aún existiendo sanciones para quien no acata lo establecido por ellas, el hombre elige su comportamiento y de tal forma sus consecuencias.

1.3 REGLAS Y CONTINGENCIAS DE REFORZAMIENTO.

A continuación y base de nuestro estudio revisaremos el tema Reglas y Contingencias de Reforzamiento.

Kantor (1924) establece las relaciones interpersonales - se caracterizan por la espontaneidad dinámica con que son emitidas y que dicha espontaneidad de la conducta depende de que el objeto - estímulo sea una persona y objeto dotado de una gran variedad de funciones estimulantes.

Esencialmente las relaciones interpersonales son respuestas que ocurren cuando los individuos tienen influencias mutuas.

También hace un gran énfasis en las contingencias, las que le dan a la conducta la característica de espontaneidad y dinamismo.

Por lo tanto la conducta es aquella en la que el individuo constantemente adquiere modales de acción, basándose en su equipo y a las circunstancias estimulantes. (11)

En 1963 (Bandura y Walters) se establece que el reforzamiento es una parte muy importante del proceso de aprendizaje, pues la ocurrencia del aprendizaje por observación, está en fun

ción del reforzamiento que recibe la conducta imitativa, además, afirman que el modelamiento no solo debe analizarse en términos de las variables de la respuesta selecta, sino de sus determinantes mediacionales.

Una vez que se dan las respuestas de imitación, serán las consecuencias las que determinarán si dichas respuestas se fortalecen, se debilitan o se inhiben, pues está bien comprobado que son las consecuencias de reforzamiento las que pueden alterar significativamente la probabilidad de ocurrencia futura de respuestas, por lo tanto, la influencia de la conducta del modelo sobre el sujeto que observa depende de gran medida de las consecuencias. (12)

Para Bandura (1969) implica procesos vicarios como uno de los medios fundamentales para adquirir nuevos patrones de conducta y modificar otros ya existentes, por medio de investigaciones realizadas ha demostrado que el aprendizaje resultante de experiencias directas ocurre mediante una base vicaria, por medio de la observación de la conducta de otras personas y sus consecuencias. (13)

Así para Skinner (1979) es "cuando un organismo se comporta de determinada manera con una probabilidad dada por la conducta ha sido seguida por un tipo de consecuencias en el pasado", esta es la conducta moldeada por contingencias y "cuan-

do un organismo se comporta de cierta forma porque espera que - en el futuro se siga una contingencia similar a la que especifica la regla" es una conducta gobernada por reglas, significa que las contingencias de reforzamiento son las que nos van a - permitir establecer una nueva regla.

Al hablar de contingencias de reforzamiento nos estamos refiriendo a la interrelación que se establece entre:

- a) la ocasión en la que ocurre la respuesta,
- b) la propia respuesta y
- c) las consecuencias reforzantes, además estas últimas - se especifican en una formulación adecuada, entre el organismo y el medio. (14)

Entendiendo así que el hombre se relaciona con los demás y se interactúa de forma directa o indirecta, las conductas las moldea nuestro medio ambiente en el que nos desarrollamos.

Diferencia entre conducta gobernada por regla y conducta moldeada por contingencia.

"La conducta evocada por una regla es a menudo más simple que la conducta moldeada por contingencias de las que se deriva la regla, lo cual cubre solamente lo esencial, ya que -

puede omitir los rasgos que dan su carácter a la conducta moldeada por la contingencia.

Las sanciones que hacen efectiva una regla a menudo también hacen "fría" la conducta; sin embargo, alguna conducta gobernada por la regla puede ser más completa y efectiva que la conducta moldeada por la contingencia, esto sucede particularmente cuando las contingencias son defectuosas, las reglas pueden derivarse de un estudio de un sistema reforzante o de grandes muestras de conducta reforzadas por tal sistema y van a evocar a la conducta cuando las consecuencias reforzantes sean muy raras y cuando sea poco probable la conducta moldeada por la contingencia.

Las reglas derivadas de las contingencias que afectan a un gran número de gente relacionan estas contingencias con el individuo, las consecuencias éticas y legales funcionan si sinérgicamente junto con las consecuencias naturales que son ineffectivas por sí mismas.

Las consecuencias a largo tiempo aplazadas, ineffectivas para moldear la conducta, también pueden llevar a reglas útiles, la utilidad rara vez es importante para moldear la conducta pero, puede elevarse al máximo si se siguen ciertas reglas.

La Conducta gobernada por la regla es particularmente -

efectiva cuando las contingencias pueden moldear de otra manera una conducta indeseable o ruïnosa, una especie que ha desarrollado la capacidad de aprender de una experiencia, es vulnerable al reforzamiento, el reforzador que sigue la respuesta no necesita ser "producido por ella", ya que puede generar una conducta supersticiosa el que la emitamos aunque sepamos por regla que no tiene ningún efecto, la cultura ridiculiza las respuestas supersticiosas a tal punto que la emitimos como una forma de conducirnos, pero también es probable que al mismo tiempo las elimine.

Una persona obedece una ley y observa, en parte con objeto de evitar la censura, posiblemente autoimpuesta, mantiene una resolución, lleva a cabo un plan y se aferra a un propósito en parte por razón similar.

Un modelo a imitar es una regla fragmentaria que especifica topografía de la respuesta imitativa, cuando le mostramos a alguien cómo hacer algo, componemos un modelo imitativo, cuando se aporta una copia o patrón para que sea ejecutado por otros se aporta una regla.

Casi siempre limitamos la palabra estudio a la adquisición de la conducta gobernada por la regla: podemos estudiar una parte de un equipo si hemos de hacer algo con él, comunmente no decimos que estamos estudiando cuando aprendemos a operar

lo, no decimos que un estudiante estudia cuando en realidad está manejando un automóvil, pero si decimos que estudia su manual, no hay representación previa de la conducta de manejar - un automóvil, ya que es moldeada por la contingencia, recordamos partes de un manual sobre manejo del automóvil cuando manejamos alguno". (15)

A continuación describiremos algunos tipos de reglas, - propuestos por Jiménez (1983), es una clasificación tomando como base el grado de involucramiento que tiene el sujeto en el proceso de creación de la regla.

Regla General: es la que se origina en experiencias o - prácticas de toda una cultura y constituye la experiencia acumulada de toda una comunidad, que se transmite de generación - en generación. Como no hay especificación clara del estímulo - discriminativo, la conducta y las consecuencias no funcionan - como forma de control.

Regla Individual; es la que depende de la historia del sujeto y se crea por moldeamiento o por modelamiento, en este caso el sujeto tiene que verse expuesto a las contingencias de reforzamiento para poder establecerse la regla.

Regla Particular: es donde el sujeto adquiere esta re--

15.- Skinner, B.F., Contingencias de Reforzamiento, Ed. Trillas, México, 1982, pág. 150-152.

gla por aprendizaje vicario, es decir, puede extraerla de cualquier persona, por lo tanto, una regla de este tipo no ha sido extraída de consecuencia alguna, pues el sujeto nunca necesita verse expuesto a las contingencias de reforzamiento de la regla para "hacerla integrar a su repertorio", como reglas que no han sido experimentadas, no especifican claramente los estímulos discriminativos, las conductas ni las contingencias.

Regla de Grupo o Participativa: como su nombre lo indica nace de un acuerdo que toman los miembros del grupo, se asegura que la regla prescriba de manera clara los estímulos discriminativos, conductas y consecuencias, se puede derivar de una individual o de una particular.

La clasificación de reglas expuestas anteriormente no es la única sino que existen otras, que se fundamentan en la importancia que tenga cada una de las reglas de una persona dentro de su "jerarquía de valores"; para una clasificación de esa naturaleza se requiere conocer con exactitud la historia de reforzamiento del sujeto, a continuación describiremos éstas:

Regla " A ":

Es a la que el sujeto obedece por haber estado expuesto por mucho tiempo a las contingencias de reforzamiento que pres

cribe, es decir, el sujeto se ha reforzado en un cien por cien to en el pasado, al haber emitido la conducta que la regla es-pecifica, las reglas de tipo "A" son los principios que rigen a una persona, por lo tanto, son practicamente inmodificables- y si se intenta quebrantarlas, es muy probable que se destru-ya psicologicamente a la persona; cabe mencionar que las socie-dades tratan de convertir muchas normas de tipo moral a reglas de tipo "A".

Por ejemplo si un trabajador tiene como regla:

"Las cosas deben hacerse despacio, pero bien", y el je-fe le pide haga un trabajo en menos tiempo que el de costumbre esa premura es calificar al trabajador si no cumple como "inep-to", ya que no realiza el trabajo en el tiempo que el jefe lo-requiere, la razón es que el jefe ignora el lugar que ocupa di-cha regla, el ignorar esto, resultan desfavorables las negocia-ciones o peticiones del jefe.

Regla " B " :

Esta regla resulta ser una norma de conducta importante para la persona, aunque no inquebrantable, la conducta especi-ficada en una regla de tipo "B" ha sido reforzada a un nivel - más bien bajo en el pasado (de un 60% a un 90%), lo cual permí-te una negociación.

Por ejemplo, si un trabajador tiene como regla "B":

"Checar a las 8:15 a.m.", es decir cubre los 15 minutos de tolerancia, y el jefe le pide llegue a las 8:00 a.m., ya - que su trabajo se ha acumulado, si se conoce el nivel que esa regla guarda dentro de la jerarquía de valores del trabajador, el jefe sabrá si el empleado cumplirá con su mandato con respecto al tiempo señalado, y si el trabajador cumple con dicho orden y le cuesta un poco de trabajo pero en última instancia cumple, no se verá afectado por dicha negociación.

Regla " C ":

Este tipo de reglas prescribe conductas que muy rara vez en el pasado estuvieron expuestas a reforzamiento, ello - permite que la negociación de estos comportamientos resulte - muy fácil.

Por ejemplo: si una cajera tiene como regla tipo " C ":

"Tomar café a las 11:00 a.m.", y el jefe le pide deje - de hacerlo y le explica el por qué, si el jefe conoce el nivel que guarda esta conducta en la jerarquía de valores de la empleada, entonces sabrá, que la empleada obedecerá o cumplirá - esta orden, la negociación se establece y la empleada no se -

afectará de ninguna forma al cumplirla. (16)

Resumiendo, se establece que las leyes resultan ser una descripción de las prácticas éticas, religiosas, morales, etc., por lo tanto, al existir diferencias individuales, las reglas no afectarán de igual manera a todos, ya que varían de acuerdo al grado de involucramiento de cada uno.

Las personas tienen reglas que determinan el tipo de comportamiento que exhibirán ante las demandas de su medio, el proponer algún cambio en su conducta será más o menos factible si, entendemos cuáles controlan dicho comportamiento, para así contar con su participación al exigir repertorios conductuales idóneos en el escenario laboral, respetando su individualidad o principios que lo rigen.

16.- Jiménez Osornio A., Reglas y Contingencias, Mecnograma, México, 1983.

1.4 RESPONSABILIDAD Y SUS DISTINTOS TIPOS

Se aborda este tema porque la Responsabilidad es una interacción humana en el trabajo de tipo indirecto y también es uno de los comportamientos deseables que se les pide a los trabajadores dentro del escenario laboral.

Fitch (1959) establece que es una obligación que se basa en un entendimiento o contrato. (17)

Para Hospers (1974) es un acto que se realiza a consecuencia de una coacción, ya que lo realiza con pleno conocimiento de sus consecuencias y lo realiza voluntariamente. (18)

Por otro lado Sartré (1946), nos dice que el hombre por ser libre lleva el peso del mundo a sus espaldas y es responsable de sí mismo y del mundo en cuando su manera de ser. (19)

Y a su vez Fingarette (1967), considera que la responsabilidad tiene tres dimensiones:

1) se refiere a la aceptación, al compromiso, al cuida-

- 17.- Fitch J., La Responsabilidad Social en los Sindicatos Obreros, Ed. Agora, Buenos Aires, 1959, pág. 60.
- 18.- Hospers J., La Conducta Humana, Ed. Tecnos S A., Madrid, 1974, pág. 50.
- 19.- Sartré J.P., en Bochenski I.M., La Filosofía Actual, F.C. E., México, 1975, pág. 193.

dado, al interés e inquietud, a los elementos consiguientes de elección y de la creatividad de la elección.

- 2) Son las formas de vida, que socialmente se han dado en forma inicial y que al final que han sido realizados, constituyen la forma y contenido de la responsabilidad, las formas de vida, es un concepto sociológico que incluye, el cómo las personas se obligan a sí mismas a actuar y cómo ellas basan sus juicios en sus fallas y hechos al no realizar sus obligaciones.
 - 3) Es la que se refiere a la obligación, la cual tiene un rol esencial de mediación entre la aceptación y las formas de vida preferidas que están aceptadas.
- (20)

Para Jiménez (1979) es definida "como cada ocasión que el sujeto presente el resultado prescrito de acuerdo al convenio". (21)

De estos diferentes autores, sobresale que la responsabilidad es una obligación, un acto voluntario, que emerge tan

- 20.- Fingartte, H. en Kalsen Hans, El Método, los conceptos jurídicos fundamentales de la teoría pura del Derecho, Madrid, Ed. Revista de Derecho Positivo, s/ núm.
- 21.- Jiménez Osornio A., op: cit.

natural como otras acciones en el hombre, pero también es importante señalar que nos refieren a un contrato o convenio donde queda establecida dicha conducta.

Ahora revisaremos algunos tipos de Responsabilidad:

La Responsabilidad Social:

En esta determina por medio de leyes, las condiciones por las cuales un individuo será consignado como el autor de ciertos actos.

Fitch 91959) define a la responsabilidad social, sea individual o grupal, como la existencia de obligaciones ante los demás en un ámbito siempre creciente, se trata de un concepto ético básico, aplicable a individuos y grupos por igual y representa la obligación universal de propender al bien común. -
(22)

Por otra parte Keith y Bloomstrom (1976) postulan que es la obligación que tiene una persona de evaluar en el proceso de decisiones, los efectos de éstas y las acciones personales o institucionales, por lo tanto, la responsabilidad social emerge de la preocupación por las consecuencias éticas de nues

22.- Fitch J., op. cit.

tros actos en cuanto ello puede afectar intereses ajenos. (23)

Koontz y O'Donnell (1982) nos dicen que representa la - obligación de los sujetos, garantiza que no serán perturbados - los derechos e intereses de los demás. (24)

La responsabilidad y la Etica:

Es responder de sus actos ante una autoridad y es consi- derado como autor de actos buenos o malos, ser responsable es que se debe tener un sentimiento de que tal acción depende de su voluntad y que al realizarlo merece goce o remordimiento se- gún sea el caso.

También se dice que indica la disposición de quien cono- ce la causa de una acción y sus consecuencias, esto implica - conciencia, y libertad, también se necesita:

- 1) un sujeto conciente y libre de actuar,
- 2) una norma que lo dirija,
- 3) un acto, y
- 4) las consecuencias del acto. (25)

Las teorías más importantes de la obligación moral son:

-
- 23.- Keith D. y Bloomstrom D., La Responsabilidad de la nueva- Empresa, Ed. Marymar, Buenos Aires, 1976, pág. 100.
 - 24.- Koontz H. y O'Donnell C., Curso de Administración Moderna, Ed. Mc. Gaw Hill, México, 1982, pág. 89.
 - 25.- Sanabria J. Etica, Ed. Porrúa, México, 1975, pág. 135.

Deontológicas (del griego deón = deber),

Teleológicas (del griego télos = fin).

Se pretende decir lo que es obligatorio hacer, se intenta determinar lo que debemos hacer de modo que esta determinación pueda orientarnos en una situación particular (26).

Responsabilidad Jurídica:

Se da la existencia de un perjuicio, los daños perturban el orden social, se hacen dos distinciones principales:

- 1) responsabilidad civil y
- 2) responsabilidad penal.

La responsabilidad civil es a consecuencia del hecho y debe existir restablecimiento, reparación o compensación.

En la responsabilidad penal las consecuencias o sanción jurídica se traduce a suspensión o pérdida de un derecho.

También se divide en responsabilidad concreta y abstracta, en la primera (contractual) consiste en la necesidad de -

26.- Sánchez Vázquez A., Ética, Ed. Tratados Manuales Grijalbo, México, 1973, pág. 150.

reparar los daños causados por el incumplimiento de obligaciones nacidas de actos jurídicos (contratos o manifestaciones unilaterales de voluntad) es concreta porque el acto jurídico en particular se deriva de la responsabilidad correspondiente.

La responsabilidad abstracta (extracontractual) se entiende ajena al acto jurídico, es la manifestación de voluntad intencionalmente dirigida a la producción de efectos jurídicos es la responsabilidad propia del hecho jurídico y se indemnizan los daños causados a la persona y hay elementos como imputabilidad cuando se asigna responsabilidad por a) dolo, - b) culpa, c) riesgo y d) daño. (27)

Responsabilidad en la Organización:

Tomando como base legal lo que marca la ley en el artículo 25 Fracción II de la Ley Federal del Trabajo, donde se estipula que debe tenerse por escrito el servicio o servicios que deberán prestarse, determinándolos con mayor precisión posible. (28)

Y por medio de una técnica, con la cual ^Charemos información "de forma descriptiva, sistemática, clara, temporal y ^Ssituacional, es el análisis de puestos, que se efectúa por -----

27.- Sánchez Vázquez A., op. cit.

28.- Ley Federal del Trabajo, Ed. Porrúa, México, 1980.

si ya los exhibe se debe mantener un adecuado manejo de contingencias para el mantenimiento de dichos repertorios conductuales idóneos en el escenario laboral.

1.5 INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE ESTUDIO

Las siguientes investigaciones se han realizado bajo la aproximación operante y aportan datos relevantes para el estudio de Reglas y Contingencias de Reforzamiento en el escenario laboral.

Saavedra en su tesis (1984) realizó una investigación de tipo correlacional, donde concluye que los repertorios conductuales complejos como la responsabilidad, no se adquieren en edades tempranas y establece que en la escuela se logra someter al sujeto, así como en la casa de los padres lo someten a sus reglas, que una persona va formando sus propias reglas, conforme va experimentando con aquellos comportamientos que en cierto momento le produjeron reforzador positivo, la responsabilidad se adquiere hasta haber participado en los diferentes escenarios por los que toda persona tiene que pasar. (30)

Por otro lado Domínguez y Gonzalez (1986) en su tesis intentan identificar las reglas y contingencias por medio de un cuestionario y la relación que guarda el sexo, escolaridad, estado civil, edad, ocupación, en preferencia a éstas.

Se concluye que no guardan ninguna relación preferencial los que tengan alta o baja escolaridad ni el estado civil

CAPITULO II
METODOLOGIA

determina que las tengan o no, que en la población total hay - preferencia por las reglas de sociabilidad y sugieren investigar las reglas y contingencias de reforzamiento por medio de registros observacionales, que cada ser humano es único e independiente, lo que le da la posibilidad de elegir o no una regla, así como el de crear las suyas propias. (31)

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Teniendo como base e inicialmente ya señalado, en México hemos adoptado modelos; mediante los cuales se pretende intervenir en el problema de la interacción humana en el escenario laboral y observando a éstos, concluimos que no toman -- los comportamientos de los sujetos objetivamente.

Se realiza el presente estudio tomando las sugerencias de investigaciones ya realizadas en la aproximación operante -- entendiendo a ésta como una alternativa a las limitantes de -- los modelos ² y conocidos.

Razón por la cual es importante considerar que en la manera que nos acerquemos más al problema de estudio y de forma objetiva es plantearnos como primer paso, el de la identificación de estos repertorios conductuales en el escenario natu---ral.

También como ya se estableció en la organización se re quiere que los trabajadores reúnan ciertos comportamientos idóneos para el cumplimiento de un objetivo: producto o servicio.

2.2. OBJETIVO:

Identificar el efecto de ciertas conductas controladas por Reglas y / o Contingencias de Reforzamiento que tie-

ner en el cumplimiento del Trabajo (Responsabilidad) en un -
grupo de empleados mexicanos.

2.3. SUJETOS:

Dos sujetos que pertenecen al Departamento de In--
formática y Planeación del Fideicomiso Nacional Habitaciones -
Populares, Zona X.

Sujeto A.	Sujeto B
Sexo: Maculino	Femenino.
Edad: 30 años	29 años
Escolaridad: Lic. en Admón.	Lic. en Admón.
Puesto: Analista.	Analista
Antiquedad: 2 años	1 año.

Es una muestra no probabilística a juicio

2.4 ESCENARIO:

En el área destinada al Departamento Jurídico y Pla
neación, cuya extensión es de 10 x 20 mts.

2.5 MATERIALES:

- Análisis de Puestos, (ver anexo, Formato)
- Hojas Blancas, para registros anecdóticos.
- Formatos para registros de conductas,
- Dos relojes con segundero marca "Orient",
- Dos relojes electrónicos marca "Citizen",
- Plumas, bicolores, lápices,
- Cuatro observadores, escolaridad último semestre de
Lic. en Psicología, área del Trabajo.

2.6. VARIABLES:

CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO:

Cada ocasión que el sujeto cumpla las tareas asignadas al ocupar el puesto de analista y cada ocasión que el Jefe Inmediato Superior le asigne otras (verbal o por escrito) de acuerdo a los criterios y lineamientos del Fideicomiso.

Esta variable se midió por medio de registros de productos permanentes, de acuerdo a las definiciones operacionales - de cada actividad a realizar.

ELABORACION DEL REPORTE MENSUAL DE PROMOCIONES:

Cada mes, al finalizar éste, se elabora un calendario de actividades y se actualizan los créditos para presentar las actividades programadas por escrito al Jefe Inmediato Superior y obtener Vo. Bo.

ELABORACION DE OFICIOS RESPUESTA:

Cada ocasión que se autorice un crédito, se elabora otro escrito por medio de un oficio - respuesta, con copia al crédito autorizado, fecha, número de folio y otra copia se archiva y el original se turna para su envío y se obtiene el - Bo. Bo. del departamento Jurídico.

REVISION DE DOCUMENTOS POR APROBAR:

Cada ocasión que se turnan documentos a revisar, se firma de aceptado el documento, se revisa y si tiene fallas se anotan y se regresan a quien lo turno y si no tienen fallas se pasan al Jefe Inmediato para obtener la aprobación de la documentación y se envían ya firmados al Departamento Jurídico.

ATENCION AL PUBLICO:

Cada ocasión que el Jefe Inmediato Superior por medio de verbalizaciones solicite atiendan al grupo solicitante y al término de estas reporte para obtener firma en las hojas control de la información dada.

Otras variables que se presentaron y se midieron con registros de frecuencia son:

VERBALIZACIONES RELACIONADAS AL TRABAJO (V+):

Cada ocasión que el sujeto emita verbales atinentes al trabajo ante otro(s) sujeto(s) durante dos minutos en su lugar de trabajo.

VERBALIZACIONES NO RELACIONADAS AL TRABAJO (V-):

Cada ocasión que el sujeto emita verbales no atin-

gentes al trabajo ante otro(s) sujeto(s) durante dos minutos - en su lugar de trabajo.

REVISION DE DOCUMENTOS (RE):

Cada ocasión que el sujeto mediante inspección visual revise los documentos (carpeta) y / o del archivo también revise y anote sobre otras o las mismas hojas.

USO DEL TELEFONO (Tél.):

Cada ocasión que el sujeto se dirija al teléfono, tome el auricular y emita verbales por más de dos minutos.

FUERA DE SU LUGAR DE TRABAJO.

Cada ocasión que el sujeto no se encuentre en su lugar de trabajo, ante la inspección visual del observador durante 5 minutos.

ASISTIR AL BAÑO.

Cada ocasión que el sujeto entre al cuarto de baño por más de cinco minutos.

TOMAR CAFE.

Cada ocasión que el sujeto se criente hacia la mesa de la cafetera y se sirva una taza de café.

2.7. DISEÑO:

Es un diagnóstico evaluativo de tipo descriptivo, - donde como primer etapa solo se inicia con la observación directa de los hechos, en una segunda etapa se propone una intervención por parte del investigador.

2.8 PROCEDIMIENTO:

En la etapa de pre-investigación, se acudió a la -- Institución Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares para obtener una cita, se asistió el día y la hora señalada para la sesión con el Jefe de Capacitación, a quien se le expuso el objeto del estudio y los requerimientos para el mismo.

Se nos indicó que la aplicación del análisis de puestos sí se podía llevar a cabo, pero no se podía intervenir de ninguna otra forma con el personal, se llevo a cabo la aplicación del análisis de puestos con el fin de identificar las actividades, funciones, responsabilidades, etc., después se nos indicó con que personal se podía llevar a cabo nuestro estudio.

Ya identificados nuestros sujetos (A y B) se llevaron a cabo los registros anecdóticos con una duración de 6 horas - para cada sujeto en su escenario de trabajo, después se precedió a identificar las conductas de forma operacional para esta blecer su forma de registro.

En el escenario laboral se observó y registró, entendiéndose esta fase como Línea Base, donde se registrarón las conductas que exhibieron los sujetos durante 24 sesiones con duración de 30 minutos cada una de ellas, con el objeto de determinar por medio de la frecuencia de emisión conductas controladas por Regla y / o conductas controladas por Contingencias de Reforzamiento.

Al final de cada sesión se obtuvo la confiabilidad de los registros, por medio de la fórmula.

$$\frac{\text{acuerdos}}{\text{acuerdos} + \text{desacuerdos}} \times 100$$

Obteniendo en el 85 % de los registros una confiabilidad de 90% y en el resto un 80 %.

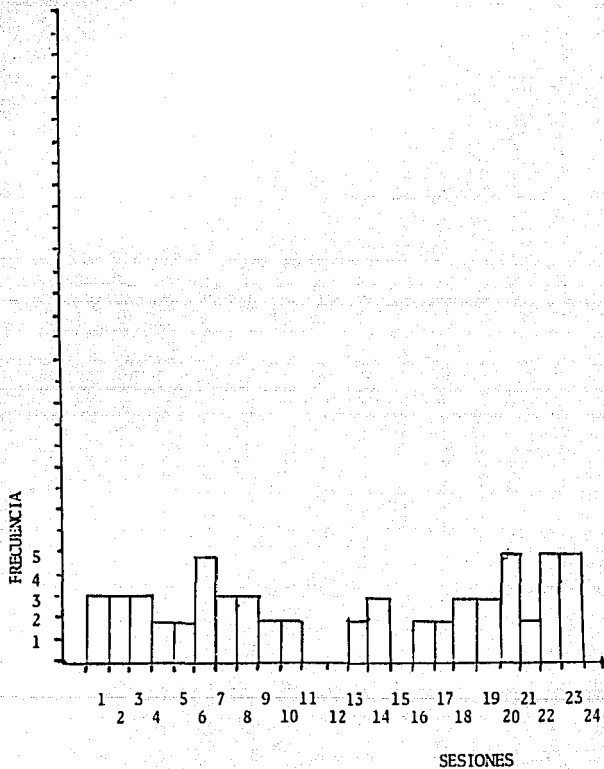
RESULTADOS

En las gráficas que a continuación presentamos, son los resultados que obtuvimos mediante los registros llevados a cabo en el escenario laboral en cada uno de los sujetos participantes durante las sesiones y sus conductas que exhibieron --- son:

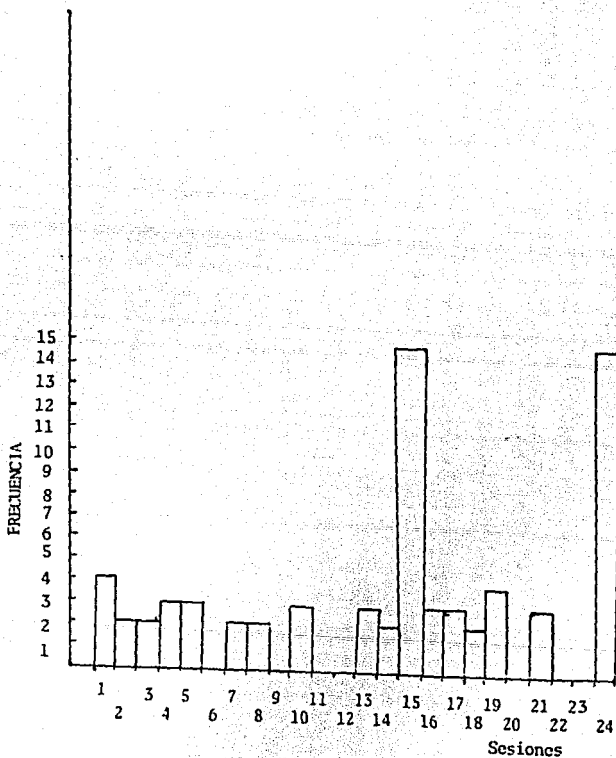
Verbalizaciones atinentes al trabajo,
Verbalizaciones no atinentes al trabajo,
Revisión de Documentos,
Atención al Público,
Fuera de su lugar,
Uso del Teléfono,

En la conducta Atención al Público, solo la presenta el sujeto " A ", porque el sujeto " B " no se encontraba presente.

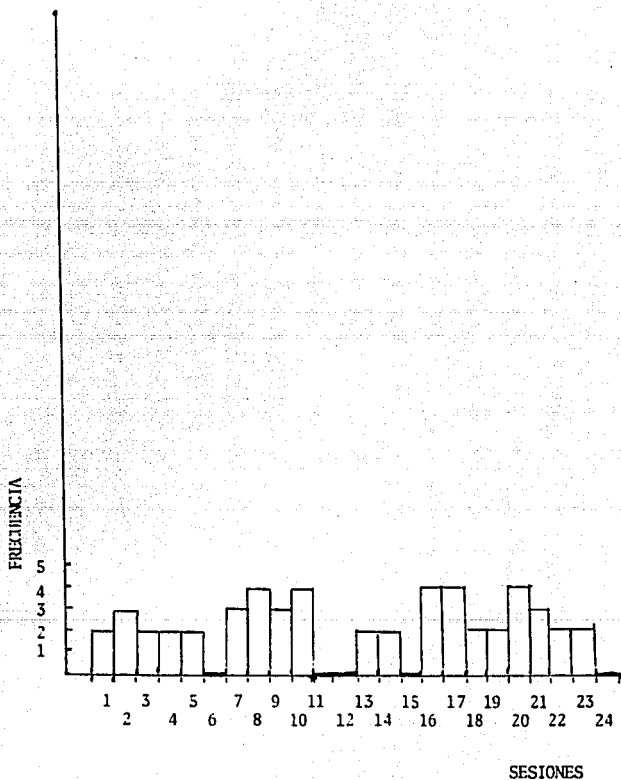
GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
 VERBAL ATINGENTE AL TRABAJO, POR EL SUJETO "A" DU--
 RANTE C/U DE LAS SESIONES.



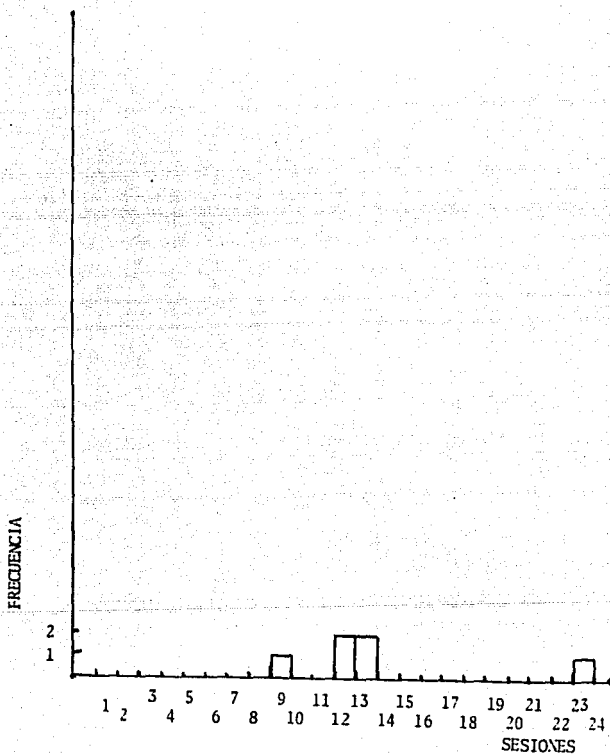
GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
VERBAL NO ATINGENTE AL TRABAJO, POR EL SUJETO "A" -
DURANTE C/U DE LAS SESIONES.



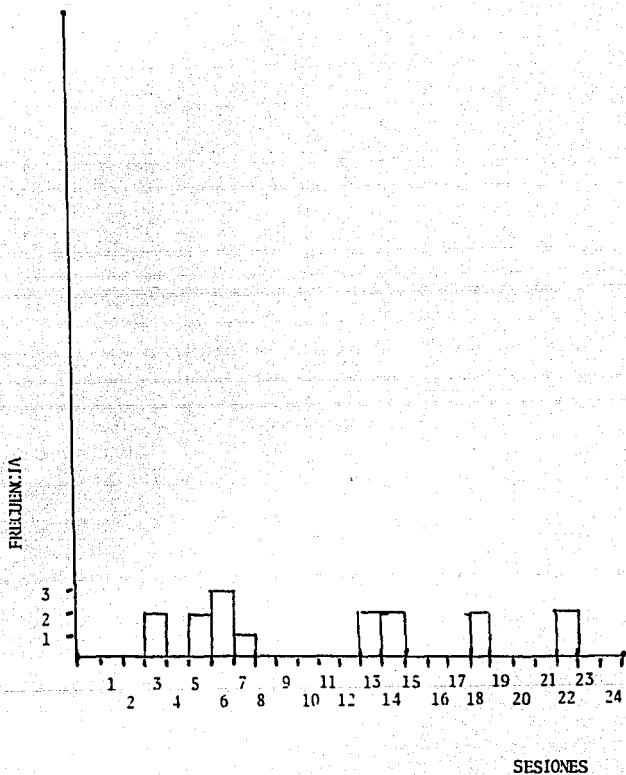
GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
REVISION DE DOCUMENTOS, POR EL SUJETO "A" DURANTE -
C/U. DE LAS SESIONES.



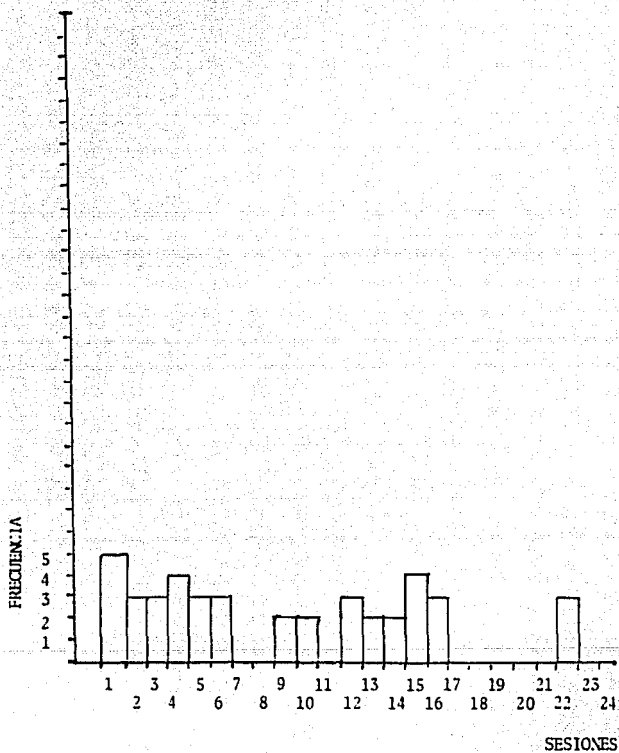
GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
"ATENCION AL PUBLICO" POR EL SUJETO "A" DURANTE CA-
DA UNA DE LAS SESIONES.



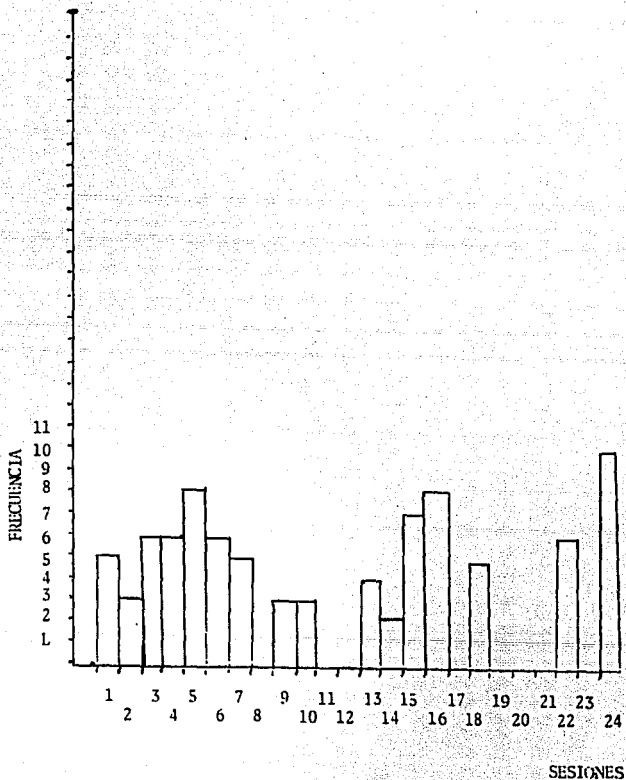
GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
"FUERA DE LUGAR" POR EL SUJETO "A" DURANTE CADA UNA
DE LAS SESIONES



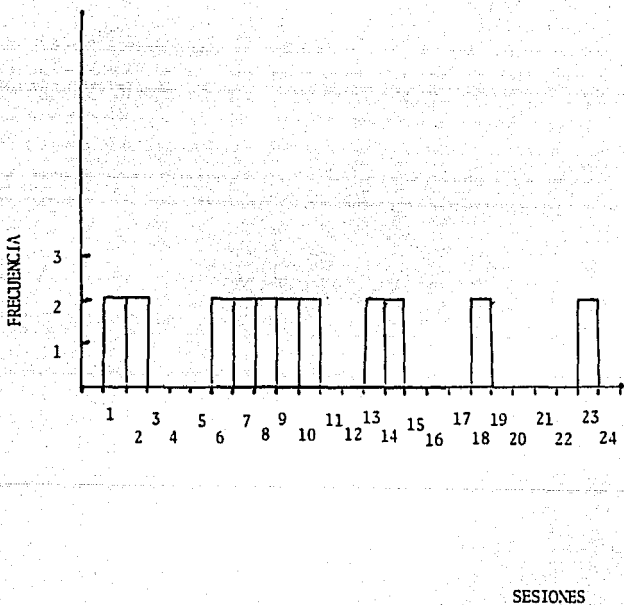
CONDUCTA VERBALIZACION RELACIONADA AL TRABAJO REPRESENTADA EN ESTA GRAFICA Y EXHIBIDA POR EL SUJETO "B" EN CADA UNA DE LAS SESIONES.



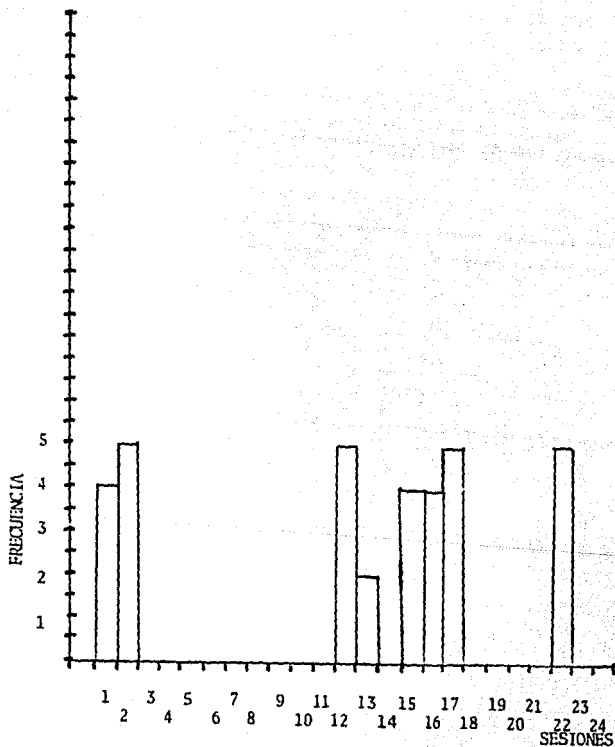
GRAFICA QUE REPRESENTA LA CONDUCTA VERBALIZACION
NO RELACIONADA AL TRABAJO EXHIBIDA POR SUJETO --
"B" DURANTE CADA UNA DE LAS SESIONES.



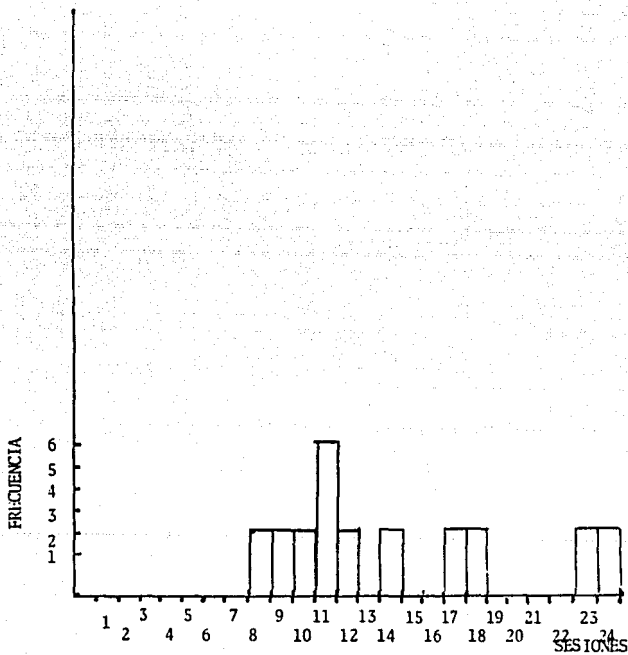
GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
REVISION DE DOCUMENTOS POR EL SUJETO "B" DURANTE --
C / U. DE LAS SESIONES.



GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
USO DEL TELEFONO POR EL SUJETO "B" DURANTE C / U. -
DE LAS SESIONES.



GRAFICA QUE REPRESENTA LA EXHIBICION DE LA CONDUCTA
FUERA DE SU LUGAR POR EL SUJETO "B" DURANTE C / U.
DE LAS SESIONES.



En el cumplimiento del trabajo los productos permanentes nos indicaron lo siguiente:

	SUJETO A	SUJETO B
1.1 Total de créditos 62	62	No cumplió
1.2 Total de créditos 99	84	15
Total de oficios 396	336	90
1.3 Total de créditos 50	35	15

1.1 Elaboración del reporte mensual de promociones por crédito,

1.2 Elaboración de oficios respuesta por crédito,

1.3 Revisión de documentos por aprobar en cada uno de los créditos.

Como se puede observar el Sujeto Así cumplió con todas sus actividades en cumplimiento en el trabajo o Responsabilidad, ya que al obtener los productos permanentes, se registra la firma de cada uno de ellos y la autorización del Jefe Inmediato Superior.

Porcentajes obtenidos con relación al cumplimiento de estos:

	SUJETO A	SUJETO B
1.1	100%	—
1.2	84.84%	15.15%
	84.84%	22.72%
1.3	70%	30%

Como podemos observar en cada una de las gráficas los datos obtenidos por cada sujeto y cada una de las conductas - la frecuencia alcanzada en cada una de éstas varía según la sesión y cuando no existe tal emisión es porque se exhibe el comportamiento en otras el mayor tiempo posible.

En el sujeto "A" se presentó una frecuencia entre 2 y 4 en la conducta de Revisión de Documentos en todas y cada una de las sesiones comparada con las Verbalización atingente a su trabajo son también iguales ya que hay una frecuencia entre 2 y 5, y con respecto a la Atención al Público es la utilización de tiempo (duración) a atender lo que el Jefe inmediato le pide, las otras conductas son bajas en su frecuencia como la de Asistir al baño se encuentra entre una y dos frecuencias en tres sesiones, Tomar café en dos sesiones una y dos frecuencias, y por último fuera de su lugar de trabajo entre una y tres en solo ocho sesiones.

Por otro lado y con respecto a sus productos permanentes este sujeto obtuvo altos porcentajes en cada una de sus -

actividades asignadas.

En el sujeto "B" se presentan frecuencias entre 2 y 5 - en la conducta verbalización atingente al trabajo y con relación a la Revisión de Documentos es una frecuencia de 2 en cada una de las sesiones, podemos observar que en el sujeto "B" se presentan más conductas no relacionadas al trabajo como la de Verbal no atingente al trabajo su frecuencia es entre 5 y 8 en casi la mayoría de las sesiones, así como estar fuera de su lugar entre 2 y seis, la del Uso del Teléfono donde se toma la duración que es entre 10' y la de tomar café por igual.

Por otro lado y en relación a los productos permanentes obtiene bajos porcentajes en cada una de las actividades que le son asignadas.

CAPITULO III
CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Al inicio de nuestro estudio se menciona que el individuo se relaciona e interactúa en la organización laboral y que en ésta se requiere que los sujetos exhiban repertorios conductuales deseables, que le permitirán alcanzar o llevar a cabo - una óptima interacción humana efectiva efectiva productividad, etc.

Estos repertorios se encuentran estipulados o plasmados en las políticas reglamentos de trabajo, con esto se pretende que el sujeto se encuentre inmerso en ciertas normas o reglas que deben guiar su comportamiento en el escenario laboral.

Pero también ya se mencionó que el asignarle funciones en la división del trabajo, tiende como ya sabemos a despersonalizarlo, ya que ve reducida su actividad al ocupar un segmento del trabajo.

Por otro lado se debe tener en cuenta que el organismo acciona y reacciona en el medio ambiente, esto se refiere a - que podemos comunicar la naturaleza de los cambios, establecer un objetivo para el registro de sus manifestaciones, recordando que la acción del individuo esta estrechamente relacionada a su historia conductual, que a la vez es moldeada por las acciones y reacciones de los eventos presentes de su momento de emisión.

Jiménez (1980) establece que el tipo de regla (A, B o C) determinará la probabilidad de la ocurrencia de emisión de dicha conducta, las reglas que imperan en una sociedad son producto de las contingencias que la moldean.

Este tema de las reglas, ya ha sido abordado, por González (1986) en donde utiliza un cuestionario para detectarlas, resultando que no es la forma idónea para la identificación de éstas.

Por otro lado y relacionado íntimamente con nuestro estudio la investigación, la Adquisición de la Responsabilidad - llevada a cabo por Saavedra (1984) se concluye que los repertorios conductuales complejos como la Responsabilidad no son entrenados en edades tempranas, ya que la exhibición de éstos es porque el sujeto va tomando sus propias reglas y exhibirá estos repertorios hasta que sean experimentados y ya emitidos - sean mantenidos contingentes.

En el presente estudio se concluye que las conductas exhibidas por el Sujeto "A" son conductas controladas por Contingencias de Reforzamiento y por otro lado encontrando un alto porcentaje en sus productos permanentes podemos determinar que tiene una regla directriz de tipo "A" con respecto a la Responsabilidad.

Así mismo el sujeto "B" también se concluye que las conductas exhibidas son controladas por Contingencias de Reforzamiento y con relación al porcentaje obtenido en los productos-permanentes no obtiene una regla directriz de ningún tipo, quiere decir que también se maneja por contingencias de reforzamiento con respecto a la Responsabilidad.

Finalizando así, podemos decir que el Psicólogo del Trabajo debe enfocar sus conocimientos, herramientas a el escenario natural para reducir las "fricciones" e "inadecuadas interpretaciones" entre el trabajo, hombre y organización.

La importancia de conocer o identificar la posesión de reglas en los sujetos en el escenario natural, primero, es por medio de la observación directa en dicho escenario, para identificar que comportamientos son sus principios que rigen su conducta y poder intervenir y lograr un cambio favorable.

Al detectarlos se establece un convenio, respetando sus principios (entendiendose estos como reglas) llevando a cabo este convenio entre hombre-hombre y no hombre- "persona moral". para determinar los repertorios deseables para la organización y los trabajadores.

Se concluye que para poder llevar a cabo interpretaciones objetivas de los repertorios conductuales exhibidos por los

sujetos en el escenario laboral se debe observar éstos en su mismo ambiente para poder describir adecuadamente al trabajador como:

Responsable, irresponsable, apto - inepto, productivo-improductivo, etc., y no describirlo porque no se ajusta a -- normas establecidas, desconociendo los principios que rigen - su comportamiento.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

En el presente estudio se tuvo la principal limitante - para la intervención, no accedieron en la Institución a la - aplicación del Modelo Interacción Humana en el Trabajo, Jiménez (1980), de realizarlo, se detectaría otros problemas a clarificar como por ejemplo: "cargas de trabajo, a una sola persona", que serían, pero que no son objeto de nuestro estudio.

Si se pretende realizar un estudio relacionado directamente o indirectamente se sugiere:

Observar a los mismos sujetos, pero en diferentes escenarios con el objeto de determinar que comportamientos mantienen o generalizan en dichos escenarios.

CITAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Neffa Julio C., Proceso de Trabajo, División del Trabajo y Nuevas formas de Organización del Trabajo, INET, 1982, Cuadernos: INET # 20, México, pág. 203.
- 2.- Jiménez Osornio A., Ensayo sobre Interacción Humana, Ed. Nueva Generación, en prensa, Facultad de Psicología, 1979, pág. 10.
- 3.- Skinner B. F., Ciencia y conducta Humana, Ed. Mc., Millán, 1953, Cap. III.
- 4.- Campos Malpica E., Formación de Equipos de trabajo, la participación y su influencia, Facultad de Psicología, UNAM, 1982, Tesis.
- 5.- Jiménez Osornio A., Ensayo sobre Interacción Humana, Ed. Nueva Generación, en prensa, México, 1979, pág. 10.
- 6.- Scheler M., en Bochenski I.M., La Filosofía Actual, Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1979, --- 165-167.
- 7.- González y Carvajal, Nociones de Derecho Positivo-Mexicano, Ed. Porrúa, 1983, Cap. III.
- 8.- Arias Galicia F., Administración de Recursos Humanos, Ed. Trilas, 1980, pág. 98.
- 9.- Reyes Ponce A., Administración de Empresas, Ed. Trilas, México, 1980, Vol. I, pág. 166.

- 10.- García Maynez, Introducción al Derecho, Ed. Porrúa, 1964, Cap. III.
- 11.- Kantor J., Principles of Psychology, Vol. 2 A.A. - Knopf, New York, 1924.
- 12.- Bandura A. y Walters P., Aprendizaje Social y Desarrollo de la Personalidad, Ed. Alianza, Madrid, - 1974, Cap. II.
- 13.- Bandura A., Principles of Behavior Modification, - Ed. Holt Rinehart and Winston, 1969, Cap. I.
- 14.- Skinner B.F., Contingencias de Reforzamiento, Ed. Trillas México, 1979, Cap. I.
- 15.- Idem.
- 16.- Jiménez Osornio A., Reglas y Contingencias, Mecanografía, México, 1983.
- 17.- Fitch J., Responsabilidad Social de los Sindicatos Obreros, Ed. Agora, Buenos Aires, 1959, Pág. 60.
- 18.- Hospers J., La Conducta Humana, Ed. Tecnos S.A., - Madrid, 1974, pág. 50.
- 19.- Sartre J.P., en Pochenski J.M., La Filosofía Actual, Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1975, pág. 193.
- 20.- Fingarrette, en Kalsen Hans, El Método, Los Conceptos Jurídicos Fundamentales de la Teoría Pura del Derecho, Madrid, Ed. Revista de Derecho Privado, - s/ núm.

- 21.- Jiménez Osornio A., Ensayo sobre Interacción Humana, Ed. Nueva Generación, en prensa México, 1979.
- 22.- Fitch, op. cit.
- 23.- Keith D., y Bloomstrom L. La Responsabilidad de la Nueva Empresa, Ed. Marymar, Buenos Aires, 1976, pág. 100.
- 24.- Koontz H., y McDonnell C., Curso de Administración Moderna, Ed. Mc. Graw Hill, México, 1982, pág. 89.
- 25.- Sanabria J., Etica, Ed. Porrúa, México, 1975, pág. 135.
- 26.- Sánchez Vázquez P., Etica, Ed. Tratados y Manuales Grijalvo, México, 1973, pág. 150.
- 27.- Idem.
- 28.- Ley Federal Del Trabajo, Ed. Porrúa, México, 1980.
- 29.- Jiménez Osornio A., Cómo Entrenar en Selección por Objetivos, en prensa, Facultad de Psicología, UNAM, 1977.
- 30.- Saavedra Alcántara A., Adquisición de la Responsabilidad, Facultad de Psicología, UNAM., 1984, Tesis.
- 31.- Domínguez Martínez M., Análisis sobre Reglas y Contingencias que rigen el comportamiento del trabajador mexicano, Facultad de Psicología, UNAM, 1986, Tesis.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Arias Galicia F., Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, 1980.
- 2.- Avila Esquivel J., La Psicología y el Desarrollo de Empresa como Organización, en Revista Productividad Vol. 2 No. 1 enero-marzo, año 1981, Méxicc.
- 3.- Bandura A., Priciples of Behavior Modification, Ed. Holt Renehart and Winston, 1969.
- 4.- Bandura A., y Walters R., Aprendizaje y Desarrollo de la Personalidad, Ed. Alianza, Madrid, 1974.
- 5.- Bochenski, I.M., La Filosofia Actual Ed. Fondo de - Cultura Económica, Méxicc, 1975.
- 6.- González y Cervajal, Nociones de Derecho Positivo - Mexicano, Ed. Porrúa, 1983.
- 7.- Campos Malpica E., Formación de Equipos de Trabajo - su Participación e Influencia, Facultad de Psicología, UNAM, 1982, Tesis.
- 8.- Castro Luis, Diseño Experimental sin Estadística, - Ed. Trillas, México, 1979.
- 9.- Fester C., Principios de Conducta, Ed. Trillas, México, 1980.
- 10.- Fitch J., Responsabilidad Social de los Sindicatos - Obreros, Ed. Agora, Buenos Aires, 1959.

- 11.- García Máynez E., Introducción al Derecho, Ed. - Porrúa, México, 1964.
- 12.- García Máynez E., Doctrina Aristotélica de la Justicia, México, 1973 UNAM.
- 13.- García Moliné G., Análisis de Puestos para Psicólogos, Facultad de Psicología, UNAM, 1984, Tesis.
- 14.- Gutierrez S., Introducción a la Etica, Ed. Porrúa México, 1980.
- 15.- Hernández Ferrer A., Influencia del Chismorreo en el Medio Laboral, Facultad de Psicología, UNAM, - 1984, Tesis.
- 16.- Hospers J., La Conducta Humana, Ed., Tecnos S.A., - Madrid, 1974.
- 17.- Jiménez Osornio A., Ensayo sobre Interacción Humana en el Trabajo, en Prensa, 1979.
- 18.- Jiménez Osornio A., Como Entrenar en Selección - por Objetivos, en Prensa, Facultad de Psicología, UNAM, 1977.
- 19.- Jiménez Osornio A., El Análisis Experimental de - la Conducta (aplicado al escenario laboral), Ed.- Trillas, México, 1982.
- 20.- Jiménez Osornio A., Reglas y Contingencias, Mecanograma, México, 1983.
- 21.- Kalsen Hans, El método, los conceptos jurídicos-

- 22.- Kantor., Principles of Psychology, (Vol.2) A.A. - Knopf: New York, 1924.
- 23.- Keith D. y Boomstroom L., La Responsabilidad de la Nueva Empresa, Ed. Marymar, Buenos Aires, 1976.
- 24.- Koontz y O'Donnel C., Curso de Administración Moderna, Ed. Mc. Graw Hill, México, 1982.
- 25.- Kazdin Alan E., Modificación de Conducta, Ed. El Manual Moderno, México, 1978.
- 26.- Keller S. P. et al., Modificación de Conducta, Ed. Trillas, México, 1975.
- 27.- Memorias, Primer Congreso Mexicano de Psicología, - Dirección General de Publicaciones, Ciudad Universitaria, México, 1974.
- 28.- Neffa Julio César., Proceso de Trabajo, División del Trabajo y Nuevas Formas de Organización del trabajo, INET., 1982, Cuadernos INET # 20, México.
- 29.- Orozco Vázquez P.. Planificación de Recursos Humanos, en Revista Pedagogía para el Adiestramiento, - Vol. 11, No. 42, enero-febrero, 1981.
- 30.- Pajestka Josef, La Estrategia del Desarrollo Basada en el Factor Humano, en revista Comercio Exterior, 30 (8), 1930.
- 31.- Programas y Metas del Sector Educativo, 1979-1982, Dirección de Publicaciones y Bibliotecas, Secretaría de Educación Pública, 1979.

- 32.- Rodil Urrego P. y Mendoza Trejo F., Conceptos Fundamentales sobre Organización, Ed. Trillas, México, 1979.
- 33.- Reyes Ponce A., Administración De Empresas, Ed. - Trillas, México, 1980.
- 34.- Saavedra Alcántara A., Adquisición de la Responsabilidad, Facultad de Psicología, UNAM, 1984, Tesis.
- 35.- Sanabria J., Etica, Ed. Porrúa, México, 1974.
- 36.- Sánchez Vázquez A., Etica, Ed. Tratados y Manuales-Grijalvo, México 1973.
- 37.- Scharmm W., La Ciencia de la Comunicación Humana,- Ed. Roble, México, 1963.
- 38.- Skinner B.F., Ciencia y Conducta Humana, Ed. Mac.- Millán, 1953.
- 39.- Skinner B.F., Contingencias de Reforzamiento, Ed.- Trillas, México, 1979.
- 40.- Skinner B.F., Reflexiones sobre Conductismo y Sociedad, Ed. Trillas, México, 1981.
- 41.- Smith C. y Wakeley H., Psicología de la Conducta - Industrial, Ed. Mc. Graw Hill, México, 1980.
- 42.- Solís Valdez M., La Confiabilidad Observacional: - un problema en la metodología del Análisis Conductual Aplicado. Facultad de Psicología, UNAM, 1977, Tesis.

43.- Tyler Leona E., Psicología de las Diferencias Humanas, Ed. Marova, España, 1978.

GLOSARIO DE TERMINOS

Aprendizaje Vicario:

Aprendisaje de un organismo mediante la visualización de las conductas emitidas por otro organismo ante estímulos similares.

Conducta:

Totalidad de las formas de reacción del organismo susceptibles de ser observadas y medibles.

Conductismo:

Escuela psicológica o behaviorismo, el estudio de la conducta humana, es el análisis de los fenómenos objetivamente observables, se desconoce toda actividad interior de consciencia o espíritu.

Estímulo:

Es todo evento observable (físico, químico, biológico o social) que está asociado funcionalmente con cambios en la conducta.

Estímulo Discriminativo:

En la ocasión particular en que se refuerza una ejecución, en contraste con otras (estímulos) en que no se refuerza esa misma ejecución.

Observación:

Consideración de un suceso, con relativa minuciosidad

dad, examen de hechos que forman parte de una investigación científica.

Reforzador:

Es el acaecimiento de un evento que por su relación temporal o espacial con la conducta aumenta la probabilidad de aparición de ésta.

Repertorio:

Se usa para señalar el total de ejecuciones latentes que el organismo puede emitir en diversas condiciones presentes en un medio, consecuencia de su historia anterior.

Respuesta:

Cualquier unidad computable de conducta de un organismo, que puede ser observada por la interacción con eventos estimulantes.

Tasa de Respuesta:

Respuestas por unidad de tiempo.

ANEXOS

REGISTRO ANECDOTICO

FECHA: 20 de Oct- 87

Inicio: 10:00 Final 10:30

OBSERVADOR: MARTHA B.

En posición sentada platicando con su compañero, revisa unos documentos del expediente (carpeta) señala un cuadro sinoptico, gira hacia su lugar de trabajo continúa leyendo, escribe sobre otras hojas, vuelve a hablar con su compañero de trabajo durante, 9 minutos.

Inicia a hojear de nuevo la carpeta y continúa leyendo, vuelve a hablar con su compañero señalando algo, abre su cajón saca unos documentos y se los enseña a su compañero, vuelve a leer (contacto visual) los documentos de la carpeta, así continúa hasta que es interrumpida por su compañero y le menciona - que expedientes tienes? se lo enseña y continúa leyendo vuelve a revisar las hojas donde escribió, borra y vuelve a escribir, continúa leyendo, le vuelve a enseñar a su compañero los documentos que ha escrito y él guarda silencio se los regresa y - continúa revisando la carpeta y escribiendo en las hojas (borrador) platica con su compañero, por 8 minutos, le vuelve a enseñar las hojas del expediente (carpeta).

REGISTRO ANECDOTICO

FECHA: 20 de Oct. 87

Inicio: 10:00

Final 10:30

OBSERVADOR: ADRIANA G-

El sujeto A se encuentra en posición sentado mantiene contacto visual con documentos que se encuentran sobre su escritorio, cambia de hojas empieza a escribir sobre otras, toma una carpeta empieza a hojear el contenido del paquete de la carpeta, vuelve a escribir sobre las hojas, emite verbales de lo sucedido ayer en la delegación con su compañera de trabajo durante 5 minutos, hojear papeles, pero sigue comentando lo sucedido, mantiene contacto nuevamente con los papeles sobre su escritorio y empieza a escribir sobre otros, lo llama el Jefe Inmediato superior y se levanta atiende el llamado se dirige a la oficina, tarda en regresar 5 minutos, vuelve a tomar asiento procede a cambiar de hojas una hacia abajo y -- otras hacia arriba de la carpeta, pasa un sujeto "X" emite -- verbalizaciones no relacionadas al trabajo comenta lo de ayer en la Delegación (Mitin) y tarda 4 minutos, reanuda la tareas de acomodar hojas, leerlas y vuelve a escribir, se levanta y se dirige a la puerta de la entrada del Depto, regresa con -- unos documentos y comenta con su compañera de trabajo que mal salieron las copias, atiende el llamado de la compañera cuando le pregunta de una cifras en unos documentos, en posición sentada escribe en hojas, saca documentos de su escritorio, -- revisa, con otros documentos, empieza a escribir.

FORMATO PARA REGISTRO DE FRECUENCIA

No. DE REGISTRO: _____

FECHA: _____

SUJETO A OBSERVAR: _____

OBSERVADOR: _____

HORA INICIAL: _____

HORA FINAL: _____

CONDUCTAS			
OBSERVACIONES:			

FORMATO PARA REGISTRO DE PRODUCTOS PERMANENTES.

OBSERVADOR: _____

SUJETO: _____

PRODUCTO FINAL	FECHA	PRODUCTO TERMINADO	PRODUCTO NO TERMINADO



fonhapo

FIDEICOMISO FONDO NACIONAL DE HABITACIONES POPULARES

IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: _____
 - a) Clave: _____
 - b) Nivel jerárquico, tabulador _____
 - c) Delegación o Gerencia _____
 - d) Departamento _____
 - e) Sección _____
 - f) Coordinación y/o staff _____

2. Sueldo mensual \$ _____

3. Suele darse otros nombres a este puesto? *SI _____ NO _____
*En caso afirmativo:
 - a) En la Institución _____
 - b) Fuera de ella _____

4. El puesto es: a) () de base b) () de honorarios

5. Tipo de puesto:

a) _____ de oficina	f) _____ ejecutivo funcionario
b) _____ mantenimiento	g) _____ semiejecutivo semi-funcionario
c) _____ especializada técnica	h) _____ secretaria
d) _____ de supervisión	i) _____ otro (especifique)
e) _____ operario	

6. Número de empleados en el puesto:

_____ hombres _____ mujeres

7. ¿Realiza cada uno de ellos el mismo trabajo?

() SI () NO

De no ser así, de una breve explicación de las funciones de cada uno de los empleados:

Nombre del empleado	Funciones diferentes
_____	_____
_____	_____
_____	_____

8. Localización física (señalar edificio, piso, planta, etc. donde se desarrolle la función principal del puesto en más de un 60%).

9. Jornada normal de trabajo:

a) Días de _____ a _____

b) Horas de _____ a _____

10. Horas extra por semana: _____

a) Días en que regularmente ocurren esas horas: _____

b) Cantidad máxima de horas por día _____

11. Puestos inmediatos inferiores:

a) _____

c) _____

b) _____

d) _____

12. Puesto del jefe inmediato superior: _____

13. Sus reportes los dirige a:

Puestos	Para (asunto)
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

DESCRIPCION GENERICA

14. En general, ¿En qué consiste el trabajo?

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

15. Describa el objetivo general del puesto en términos de lo que se espera el ejecutante realice. Mencione las condiciones de realización (equipo, herramientas, lugar, a partir de que información). Indique los niveles de eficiencia aceptados en términos de exactitud, tiempo y/o número de errores aceptables.

16. Describa las tareas con número y nombre correspondiente (CLAVE - Diarias, periódicas, eventuales se colocará la primera letra de la tarea) Indique los Objetivos Específicos para cada una de las tareas, detalle los conocimientos necesarios para la realización de cada una de ellas, tipo de maquinaria aparato, o instrumento que se requiere.

TAREA:		Clave			
<u>ANTECEDENTE</u>		<u>ACTIVIDAD</u>		<u>CONSEQUENTE:</u>	
Objetivo Especifico					
CONOCIMIENTOS EN:			(DONDE SE PUEDE LOCALIZAR ESA INFORMACION?)		
APARATO, MAQUINARIA O INSTRUM.	EXACTITUD Y RAPIDEZ	EXACTITUD	ELEMENTAL	% DE TIEMPO APROX.	CUAL ES EL IN- DICADOR DE QUE LA TAREA HA -- SIDO TERMINADA

17. Información recibida en el puesto:

Enumere los documentos que se reciben en el puesto, así como el uso o trámite que se le dé.

DOCUMENTO	DEPARTAMENTO QUE LO ENVIA	PERSONA (PUESTO) QUE LO ENVIA	USO O TRAMITE

18. Información emitida en el puesto:

Enumere los documentos que elabora y/o envía a otros puestos:

DOCUMENTO	DEPARTAMENTO AL QUE SE ENVIA	PERSONA Y/O PUESTO AL QUE SE ENVIA	SI NO SE ENVIA INDIQUE SU USO

19. Marque los conocimientos teóricos necesarios o indispensables (no los que sean deseables para desempeñar su puesto, los cuales son equivalentes a:

- a) Primaria incompleta: grado, 1 2 3 4 5 6
- b) Primaria completa
- c) Secundaria incompleta: grado: 1 2 3
- d) Secundaria completa
- e) Preparatoria, vocacional o equivalente incompleta: 1 2 3
- f) Preparatoria, vocacional o equivalente completa.
- g) Profesional incompleta (especifique carrera y nivel): _____

- h) Profesional completa (especifique): _____

- i) Posgrado (especifique): _____
- j) Comercio _____
- k) Taquígrafa ()
- l) Mecanografía ()
- m) Secretaria ()
- n) Cursos especiales (especifique) _____

- A) Otra (especifique): _____

- o) Idioma (marque con una "X" el grado de dominio requerido)
()

IDIOMA	LEERLO	ESCRIBIRLO	TRADUCIRLO	HABLARLO	DOMINARLO

EXPERIENCIA

20. Para realizar todas las tareas de su puesto se requiere tener experiencia en: (mencione todas las actividades)

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____
- f) _____
- g) _____

21. ¿En cuánto tiempo estima usted que una persona con los conocimientos señalados puede desarrollar normal: ante este puesto? _____

22. Experiencia previa requerida:

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| a) () Menos de un mes | e) () De dos a cuatro años |
| b) () De dos a seis meses | f) () De cuatro a seis años |
| c) () de siete a doce meses | g) () De seis a diez años |
| d) () De uno a dos años | h) () Otra (especifique) |
- _____

RESPONSABILIDAD EN BIENES

23. ¿El puesto requiere responsabilidad en bienes?

SI () NO ()

En caso afirmativo marque con una "X" lo que corresponda:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| a) () Escritorio, silla | e) () Archivo |
| b) () Teléfono | f) () Herramientas |
| c) () Máquina de escribir | g) () Otros (especifique) |
| d) () Papelera | |
- _____

24. ¿Hay responsabilidad en valores (dinero) documentos?

SI () NO ()

RESPONSABILIDAD EN SUPERVISION

(Sólo para jefes)

25. Indique los puestos que usted supervisa, marcando con una "X" el tipo de supervisión que ejerce sobre cada uno de ellos, así como el porcentaje de tiempo dentro de una jornada de trabajo que dedica usted a esa supervisión.

PUESTO	NO. DE PERSONAS	SUPERVISION COMPLETA	SUPERVISION PARCIAL	SUPERVISION VERIFICACION	% DE TIEMPO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

26. En el mismo orden anterior, explique los tipos de trabajo que supervisa a cada puesto:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

27. Marque con una "X" el grado de supervisión que recibe usted:

- a) () Ninguna
- b) () Muy poca
- c) () Poca
- d) () Mucha

28. ¿Algún empleado no supervisor dirige su trabajo?

SI () NO ()

En caso afirmativo:

Nombre _____

Puesto _____

¿Con qué frecuencia? _____

29. El trabajo se realiza bajo las siguientes condiciones (marque con una "X"):

- a) () Bajo supervisión directa, siguiendo instrucciones detalladas.
- b) () Las funciones ocasionales pueden efectuarse sin supervisión.
- c) () Hay supervisión ocasional sobre lo que debe hacerse y cómo debe hacerse.

- d) () Sólo lo relativo a políticas y a métodos generales es supervisado.

RESPONSABILIDAD EN DATOS CONFIDENCIALES

30. En el puesto que usted desempeña, ¿tiene acceso a datos confidenciales?

() SI () NO

En caso afirmativo:

a) ¿A cuales? _____

b) Su trabajo lo realiza:

1. () Normalmente con datos confidenciales

2. () Ocasionalmente con datos confidenciales.

c) ¿Qué clase de daño podría causar una indiscreción? _____

RESPONSABILIDAD EN CONTACTO CON EL PUBLICO

31. En el desempeño de su puesto, ¿Tiene contacto con el público?

() SI () NO

En caso afirmativo:

a) Tipo de contacto:

1. () Personal

2. () Telefónico

3. () Por correspondencia

b) ¿Qué daño podría causar un mal trato a estas personas? _____

RESPONSABILIDAD SOBRE METODOS DE TRABAJO

32. ¿Cuáles son los errores más frecuentes que se podrían cometer en el desempeño de las actividades de su puesto?

CAUSA	TIPO DE ERROR	EFECTOS, O CONSECUENCIAS

33. Los resultados de su trabajo afectan:

- a) () Parcialmente a personas de su nivel
- b) () El servicio a público
- c) () El trabajo de su unidad
- d) () El desarrollo de su departamento
- e) () Los procesos de dirección y política de la institución

I CONDICIONES DE TRABAJO

MEDIO AMBIENTE

	PESIMO		DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
	oficina	fuera			
ILUMINACION					
VENTILACION					
LIMPIEZA					

34. Su trabajo se desarrolla en (Marque con una "X" el porcentaje correspondiente por jornada de trabajo).

LUGAR	75-8100%		50%-74%		25%-49%		MENOS DEL 25%	
INTERIOR								
EXTERIOR								
ENTRA Y SALE								
EN VEHICULO (AUTOBUS?)								

a) Riesgos especiales o grado de peligrosidad.

Especifique _____

b) Necesidad de viajar SI _____ NO _____

8 _____

POLITICAS DE LA INSTITUCION

(estas preguntas sólo se le harán al Delegado o Gerente)

35. Conocimientos mínimos para el puesto. _____

36. Experiencia mínima (tiempo) _____

37. Estado civil: _____

38. Sexo: _____

39. Idioma (grado de dominio) _____

40. Escolaridad mínima a: _____

41. Nacionalidad: _____

42. Edad mínima _____ Edad máxima _____

43. Sueldo mínimo \$ _____ Sueldo máximo _____

44. Documentos requeridos: _____

45. Radicar en: _____

46. Viajar: _____

a) Nivel nacional (¿donde?) _____

b) Nivel Internacional (¿donde?) _____

47. Horario:

a) Matutino () De: _____ a: _____ y de: _____ a: _____

b) Vespertino () De: _____ a: _____ y de: _____ a: _____

c) Nocturno () De: _____ a: _____ y de: _____ a: _____

d) Rolado Específico _____

48. Tipo de contrato:

- a) () Por obra determinada
- b) () Por tiempo determinado-eventual
- c) () Por tiempo indeterminado
- d) () Otros (Especifique) _____

49. Fecha para ser contratado _____

50. Requisitos físicos: _____

51. Cualidades intelectuales: _____

52. Conductas deseables: _____

53. Nombre del entrevistado: _____

54. Puesto del entrevistado: _____

55. Antigüedad de la empresa: _____

56. Antigüedad en el puesto: _____

57. Fecha de análisis: _____

58. Análizó: _____

59. Vo. Bo. del jefe inmediato: _____

60. Conforme:

(Firma de la Gerencia o Delegación)