

# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

## ESCUELA DE PEDAGOGIA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



### FUNDAMENTOS PARA LA PREPARACION DEL AMA DE CASA COMO CAPACITADORA DE LA EMPLEADA DOMESTICA

Programa de Capacitación en el E. D. A. C.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN PEDAGOGIA  
P R E S E N T A

**María de las Mercedes Adriana González Luna Bueno**

Director de Tesis: LIC. JOSEFINA MATILDE BALMORI IGLESIAS

MEXICO, D. F.

1989



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.

## INDICE

	Pag.
INTRODUCCION.....	1
<b>CAPITULO I: UBICACION PEDAGOGICA.</b>	
1. Concepto de educación.....	5
2. El hombre como ser educable.....	7
3. Pedagogía.....	9
4. Didáctica.....	11
5. Didáctica del adulto.....	13
<b>CAPITULO II: TRABAJO DEL HOGAR, TRABAJO PROFESIONAL</b>	
1. El hogar, ámbito donde se desarrolla la familia.....	25
2. Realización personal en el trabajo del hogar.....	34
3. El ama de casa como capacitadora.	46
<b>CAPITULO III: INTERES EN LAS AMAS DE CASA POR ORIENTAR Y MOTIVAR A SUS EMPLEADAS DOMESTICAS.</b>	
ESTUDIO DE CAMPO: DETECCIÓN DE NECESIDADES EN AMAS DE CASA DEL E.D.A.C. (ESTUDIOS DE ADMINISTRACION APLICADA A.C)	55
<b>CAPITULO IV: SOLUCION AL PROBLEMA: PROGRAMA "EL AMA DE CASA COMO CAPACITADORA DE LA EMPLEADA DOMESTICA".....</b>	
1. Estudios de Administración Aplicada a A.C. (E.D.A.C.). Qué es.....	120
2. Planificación del Programa.....	123
CONCLUSIONES.....	191
BIBLIOGRAFIA.....	198
ANEXOS.....	202

## INTRODUCCION

La existencia humana es una búsqueda continua de superación.- El hombre es un ser educable, perfectible, es decir siempre susceptible de superación, de mejoramiento, de educación, y no sólo en una forma parcial de la personalidad humana sino de manera integral, o sea en todos los aspectos.

La mujer, como ser humano es por lo tanto, un ser en proceso de perfección, de desarrollo en los tres ámbitos en que se desenvuelve: personal, familiar y social, mismos que debe tratar de vigilar y equilibrar en el proceso educativo para desarrollar integralmente sus capacidades, usando lo mejor de ella misma a su familia y llevando estas vivencias y valores a la comunidad donde vive.

Dentro del aspecto familiar, la mujer es el eje alrededor del cual se orienta el hogar - que es el ámbito donde se desarrolla la familia- y como tal, debe procurar el desenvolvimiento integral de todos y cada uno de sus miembros; es decir, de su esposo y de sus hijos. Sin embargo en el ámbito familiar existe también una persona que, aunque no comparte los lazos consanguíneos con la familia, sí es un miembro activo del lugar donde ésta se desarrolla, ya que colabora con el bienestar de la misma: la empleada doméstica.

La empleada doméstica es un ser humano y, por lo mismo susceptible de perfeccionamiento, y no sólo en su persona sino también en el terreno laboral, es decir, en el trabajo del hogar. La función del ama de casa como directora de ésta es lograr el desarrollo de las personas que en él trabajan a través de la tarea a realizar, más que de la actividad en sí misma. La capacitación del personal para el servicio es fundamental y debe partir de la com-

preensión del término "servir"; el hombre sirve para que los demás crezcan y realicen, sirve en la medida en que es una pieza fundamental para su propio desarrollo y el de los demás.

El servicio dentro del hogar tiene, pues, como finalidad concreta el bienestar y formación de las personas que en él se desenvuelven y es responsabilidad del ama de casa hacer que éstas desarrollen sus capacidades y encuentren su realización personal a través del trabajo.

Para ello el ama de casa debe tratar de conocer la personalidad de su empleada doméstica, ayudándola a fijar metas concretas - para su desarrollo personal, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones. Sin embargo para poder ayudar a la empleada doméstica en su superación y realización dentro del trabajo del hogar el ama de casa debe primeramente perfeccionarse y actualizarse continuamente dentro del mismo para poder exigir una buena realización dentro de las labores domésticas. Posteriormente debe contar con los instrumentos necesarios para saber transmitir esos conocimientos a la empleada doméstica encontrando amabas en el trabajo del hogar, un medio de realización personal.

El presente estudio tratará precisamente de brindar a las - amas de casa los instrumentos que le faciliten la transmisión de - los conocimientos y habilidades necesarios como capacitadora en el trabajo doméstico. El estudio se hará bajo la siguiente hipótesis:

"Si se hace un análisis teórico y práctico del concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica y - del trabajo que esta última realiza en el hogar, será posible hacer un programa educativo para preparar al - ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica"

Ahora bien, ¿por qué el trabajo del hogar es un trabajo profesional? ¿por qué el ama de casa y la empleada doméstica son suscep

tibles de perfección? ¿en qué aspectos? ¿por qué es importante el concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica? ¿qué conocimientos, habilidades y actitudes debe poseer el ama de casa para poder colaborar con el proceso de perfeccionamiento de la empleada doméstica?

Estas son algunas de las interrogantes que se tratarán de resolver dentro del marco teórico de la investigación. Se presentará primeramente una ubicación pedagógica, ya que el tema central de la investigación es la capacitación de la empleada doméstica a través del ama de casa, es decir una educación dentro del ámbito de trabajo, con un apartado específico sobre didáctica del adulto. Asimismo se tratará el aspecto del trabajo del hogar como trabajo profesional, la realización personal dentro del mismo y el ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica.

Una vez planteado el trabajo del hogar como medio de realización personal y el papel del ama de casa como capacitadora, se estudiará si las amas de casa están preparadas para capacitar a sus empleadas domésticas.

Para ello se realizará un estudio descriptivo; será preciso el detectar si las amas de casa consideran el trabajo del hogar como trabajo profesional, si efectivamente lo realizan como tal; analizar el concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica, si la consideran un ser capaz de superarse y realizarse en el ámbito personal y profesional, y asimismo verificar si las amas de casa están interesadas en perfeccionarse como tales y en transmitir esos conocimientos. En fin, se trata de un diagnóstico de situación.

Para finalizar la investigación se tratará de resolver las siguientes cuestiones:

1) ¿cómo lograr que las amas de casa transmitan a sus empleadas domésticas el concepto del trabajo del hogar como trabajo profesional?

2) ¿qué conocimientos teóricos debe poseer el ama de casa para ello? ¿qué habilidades debe desarrollar? ¿qué actitudes debe tener?

Para tratar de responder a lo anterior se realizará la planeación de un curso para la formación del ama de casa con capacidad para su empleada doméstica.

La metodología a seguir en la presente investigación será documental para el marco teórico, y un estudio estadístico para el estudio de campo.

## CAPITULO I

### UBICACION PEDAGOGICA

#### 1. CONCEPTO DE EDUCACION.

El hecho educativo acompaña al hombre de diversas formas en el curso de la civilización humana. Surge del contacto entre los individuos, cuando una de las partes influye en la otra con el propósito de mejorarla.

"Educar se deriva de la palabra latina 'e-ducere', que significa 'sacar fuera'; sacar fuera lo que está adentro, explicar por medio de acciones las fuerzas espirituales que se encuentran en potencia en el hombre, hacer completo y perfecto el ejercicio de la actividad humana" (1).

Educar es, por lo tanto, perfeccionar e actualizar las potencialidades humanas, llevar a cabo un proceso de desarrollo de las facultades propias de la naturaleza del hombre en forma integral.

Este continuo perfeccionamiento se lleva a cabo de una manera sistemática y constante con el fin de asegurar la continuidad de la cultura e "...como proceso individual que consiste en la asimilación progresiva, por cada individuo de los valores, conocimientos, las creencias, las ideas y las técnicas existentes en el patrimonio cultural de la humanidad" (2).

Individualmente el proceso educativo se puede desarrollar de manera sistemática, sin una estructura preconcebida, basada en la observación y en la imitación; o sistemáticamente, con un programa y actividades definidas y estructuradas.

(1) Merande, Dante. "Pedagogía". pp.5 y 6

(2) Cfr. Mattes, Luiz A. "Compendio de didáctica general" p.20

Asimismo, en el transcurso de la vida del hombre, existe una heteroeducación y autoeducación. Esta última, como su nombre lo indica, se presenta cuando el educando por sí mismo y de manera autónoma trata de perfeccionar, de actualizar sus potencialidades y de desarrollar su personalidad, utilizando su inteligencia y voluntad. En la heteroeducación se requiere de una personalidad diferente, externa al propio educando, que lo guía en el proceso educativo, que pueden ser según el caso sus padres, maestros, amigos, u otra persona que se convierta en agente educativo.

Para desempeñar las funciones de la educación sistemática se requiere de una institución especializada, ya sea la escuela, o cursos de capacitación y adiestramiento en organizaciones creadas para ello o en el lugar de trabajo. Es realmente en estos sitios donde se desarrolla con mayor frecuencia la heteroeducación.

Según Mattos, el esquema de niveles educativos de manera sistemática consiste en:

"EDAD	NIVEL EDUCATIVO
3-7 años	Escuela preprimaria y de párvulos.
7-11 años	Escuelas primarias o elementales.
11-18 años	Escuelas de enseñanza media o secundaria.
18-25 años	Universidades, escuelas superiores, escuelas especiales" (3).

El hombre es potencialmente educable en el curso de toda su vida, desde que nace a base de una educación asistemática por imitación y observación; posteriormente cuando en niño asiste a la escuela, la educación se realiza de manera sistemática, la cual nunca terminará, ya que el hombre siempre podrá aprender más y perfeccionar sus facultades específicamente humanas. Asimismo, esta educación sistemática se irá combinando en el transcurso de su vida

(3) op. cit. Mattos, Luis A. op.cit. p.24

desarrolla con aprendizajes inconscientes, asistemáticos, espontáneos, por experiencias vividas que el hombre utilizará en su bagaje para su desarrollo integral, pudiendo pasar de la inmadurez propia de la infancia y pubertad a desarrollarse como persona humana siempre perfectible.

Este desarrollo debe estar siempre bajo la acción consciente e inteligente de la voluntad; por ello, solamente un sujeto libre, consciente e inteligente es susceptible de educación. De lo que resulta que la educación es un hecho peculiarmente humano, y en este sentido es el existir mismo del hombre en cuanto que coincide con su propia vida; de ahí que el hombre sea un ser potencialmente perfectible, es decir, educable. De este trata precisamente el siguiente apartado.

## 2. EL HOMBRE COMO SER EDUCABLE.

Al decir que la educación es el perfeccionamiento voluntario de las facultades específicamente humanas, "se afirma que la educación es algo que incide en el hombre, quien es anterior a la educación, ya que ésta necesita del hombre para tener alguna realidad" (4). Si aunque la educación no es una modificación substancial, es lo que es lo mismo no interfiere en la esencia de la persona humana como tal, ya que el hombre sigue siendo el mismo esencialmente a lo largo de su vida, pero con modificaciones accidentales, que le hacen ser el mismo hombre pero en continuo proceso de mejora y perfeccionamiento.

"La causa material, que es aquello o sujeto donde se realiza el cambio, en el caso de la educación, es el hombre en tanto que es sujeto que sustrata esta acción" (5), entendido el hombre como entidad susceptible de hacer algo, de desarrollarse por medio del

(4) cfr. García Mez, Víctor. "Cuestiones de filosofía individual y social de la educación". p.14

(5) Id. p.15

proceso educativo. Ya que el hombre por naturaleza no es un ser -- completo, perfecto y debido a estas limitaciones e imperfecciones, puede existir la educación.

"Sin embargo, la educación puede algo en el hombre, pero no -- lo puede todo. El hombre se modifica, pero no substancialmente; la perfectibilidad humana no radica en la esencia del hombre sino en los principios inmediatos de actividad que el hombre tiene: es decir, las facultades" (6). Para que las perfecciones adquiridas se computen como educación, deben ser adquiridas voluntariamente, y -- así, lo que no le es dado a la persona humana por su naturaleza, -- debe alcanzarlo por el ejercicio.

Así pues, la educación es una, en cuanto a que se refiere a -- la totalidad de la persona humana y tiene como fin la formación de virtudes."...en cuanto hábitos que disponen a nuestras facultades -- para efectuar mejor los actos que le son propios, de suerte que la educación tiene como fin las virtudes intelectuales, referidas al -- intelecto y las virtudes morales que son propias de la voluntad" -- (7).

El problema del fin al cual dirigir el proceso educativo, es -- el problema fundamental que la Pedagogía debe resolver y de esta -- manera surgen las diferentes doctrinas pedagógicas.

"La educación debe tender a formar al hombre integral, con to -- dos sus potencialidades. Incrementar y desarrollar la personalidad -- humana es el propósito de la educación, entendiéndolo como hombre -- persona, al hombre en su más cumplida concreción de cuerpo y espí -- ritu. Contribuir a formar la propia personalidad y su capacidad de -- autodeterminación, es el problema más grave de la educación que to -- do Pedagogía debe tener presente" (8). Por ello, es preciso defini -- nir lo que es y en qué consiste la Pedagogía.

(5) Ibidem

(7) Ibidem. p.52

(8) Morando, Dante. op.cit. p.10

### 3. PEDAGOGÍA

El hecho educativo, es anterior a la Pedagogía, o ciencia de la educación. Primero se educa espontáneamente y posteriormente se elabora un concepto acerca del método educativo, buscando relaciones con otras fenómenos, estructurando y ordenando los factores que lo determinan. En base a esta teoría "...se determinan las técnicas más apropiadas para obtener el mejor rendimiento pedagógico, y en este, consiste el arte educativo" (9).

"Entre las disciplinas filosóficas, la Pedagogía se define como la ciencia que tiene por objeto el acto educativo y se propone el estudio de las condiciones, de los medios, de los fines y de los modos de educar; mientras que la obra educativa tiene como fin provocar y estimular el libre e inteligente desarrollo del hombre" (10).

La obra educativa debe tender a impulsar al hombre a desarrollar todo su valor que como persona humana tiene, impulsándolo a sacar fuera lo máximo que cada individuo puede dar.

El mismo individuo puede ser ayudado y guiado por otros: se abre todo en el periodo de la infancia y de la adolescencia en los que la capacidad de autodominio está en proceso de formación, es decir, "...la capacidad de disponer de sí mismo con libre voluntad y de las cosas con conocimiento" (11). En este periodo, la heteroeducación, refuerza a la autoeducación que es el fin de todo proceso educativo, esto es, ayudar al educando a querer y a empeñarse en el propio perfeccionamiento.

Así, Pedagogía, que etimológicamente resulta de la yuxtaposición de dos raíces griegas "...*país=paideós=niño*" y *lógos=logos=di-*

(9) cfr. Larroyo, Francisco. "Historia General de la Pedagogía". p.36

(10) cfr. Scellica, Federico. "El problema de la educación". pp.42-44

(11) Id. pp.50-52

rigir, llevar, y significa ciencia de dirigir a los niños" (12), - ha ampliado su concepto, incluyendo el adulto, a la personalidad humana como objeto de la ciencia de la educación.

Se define a la Pedagogía, entonces, como "ciencia y arte de la educación" (13). Ciencia, en cuanto a que tiene un objeto y un campo de estudio determinado, asimismo posee una rigurosa organización de contenido. Es también, el arte de la educación, ya que es la aplicación de los conocimientos teóricos al acto concreto y utiliza los conceptos generales para optimizar los recursos con que cuenta, con el fin de desarrollar de la mejor manera el proceso educativo.

"La Pedagogía encuentra en el fenómeno educativo fundamentos sólidos para erigirse como rama autónoma de la cultura humana, teniendo ante sí un campo específico e irreductible de la realidad humana" (14).

De esta manera, se observa la importancia de que el proceso educativo se apoye en las reglas y normas que la Pedagogía impone para que exista realmente una educación integral, ya que para poder desarrollar adecuadamente a la personalidad humana no debe perderse de vista el ideal, los valores éticos que la educación propone, investigando objetivamente los recursos y posibilidades reales de la acción educativa y organizando programas de actuación docente capaces de conducir al educando a los objetivos propuestos.

Una buena parte de la labor educativa se concreta en la enseñanza y la organización de las instituciones adecuadas para ello.

(12) Mattos, Luiz A. op.cit. p.24

(13) Planchard, Emile. "La Pedagogía contemporánea". p.37

(14) cfr. Mattos, Luiz A. op.cit. p.19

La rama de la Pedagogía que se ocupa de dirigir y reunir los criterios para realizar de la mejor manera la enseñanza, estableciendo los medios y situaciones adecuadas es la Didáctica. "Por ser la Pedagogía una ciencia de realización práctica del proceso educativo, incluye en su estudio a la Didáctica que se considera como el conjunto de normas y procedimientos para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, basándose en el conocimiento de los demás planes que constituyen a la Pedagogía" (15).

#### 4. DIDACTICA

La Didáctica es la parte de la Pedagogía que le imprime un carácter práctico y normativo a la labor educativa, especificando las técnicas de enseñanza más eficaces para orientar a los alumnos en su aprendizaje.

La Didáctica, es por lo tanto, el conjunto de principios, normas y recursos que debe utilizarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de optimizarlo, teniendo en cuenta los objetivos a alcanzar.

Etimológicamente Didáctica deriva del griego DIDASKEIN (enseñar) y TÈKNE (arte), este es, arte de enseñar. "Ciencia en cuanto que investiga nuevas técnicas de enseñanza; arte en cuanto que establece normas de acción concreta basándose en los datos científicos y empíricos de la educación" (16).

Es importante, tener en cuenta en todo proceso educativo, no únicamente el contenido, sino la forma como ha de ser comunicado; técnicas utilizadas, características personales del alumno, considerándose así como un ser activo que interviene en el proceso edu-

(15) Molino Cecilia "Diseño de un modelo para la estructuración de programas de enseñanza-aprendizaje". Tesis inédita. p. 9

(16) Cfr. Nérci, Imídeo. "Hacia una didáctica general dialéctica". - p. 54

activo, ya que de ello dependerá el éxito en la transmisión de conocimientos; y este es precisamente de lo que trata la Didáctica.

Así, el objeto de la Didáctica es el fenómeno enseñanza-aprendizaje y la prescripción de los métodos y técnicas más eficaces para llevarle a cabo. "El objeto de la Didáctica es precisamente la sistematización del proceso enseñanza-aprendizaje, ya que propone normas para orientar el cambio de conducta en el sujeto" (17). Este cambio de conducta se manifiesta en el aprendizaje, que implica un proceso paulatino de perfeccionamiento.

Para optimizar este proceso de enseñanza-aprendizaje, la Didáctica debe considerar siete elementos fundamentales:

- a) Quiénes: el alumno y sus características peculiares; profesor: orientador y guía para la formación de la personalidad.
- b) Para qué: Objetivos y metas del proceso educativo.
- c) Qué: Materia o contenido de la enseñanza.
- d) Cómo: Métodos, técnicas y procedimientos más adecuados para optimizar el proceso educativo.
- e) Con qué: Recursos materiales.
- f) Cuándo: Tiempos didácticos que requiere determinada enseñanza para llevarse a cabo.
- g) Dónde: Lugar o lugares propicios para que se desarrolle con éxito el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Tomando en cuenta lo anterior se observa que la Pedagogía sin la Didáctica no podría desarrollar adecuadamente el proceso educativo, ya que carecería de normas y patrones de conducción específicos.

---

(17) cfr. García Hoz, Víctor. "Principios de Pedagogía sistemática". p.237

ces y de recursos y procedimientos para optimizar el proceso de formación y de educación integral en el hombre, porque "...la interiorización y permanencia de conocimientos que supone el aprendizaje deben estar en relación con el fin de la educación" (18). Así, en la Didáctica existe un proceso continuo y dinámico entre enseñanza, aprendizaje, instrucción y formación global de la personalidad.

Sin embargo, en este proceso dinámico, la Didáctica debe, para realizar con éxito la labor educativa- estudiar con atención - las características peculiares del educando a quien van dirigidos los objetivos. Por ello, es que es preciso analizar las características propias del adulto, ya que es el objeto de estudio de esta tesis y su forma de aprendizaje con el fin de adecuar los objetivos, métodos, técnicas, procedimientos y recursos a su condición particular.

## 5. DIDACTICA DEL ADULTO.

Etiológicamente, el término adulto procede del verbo latín 'adulescere' que significa crecer y es la forma del participio pasado de 'adulturn'. Significa por tanto, el que ha terminado de crecer, de desarrollarse, el crecido" (19).

Jurídicamente, el término adulto equivale al arribo de la mayoría, según la cual el sujeto actúa bajo su propia responsabilidad.

Kohler lo define de la siguiente manera: "Adulto es el hombre considerado como un ser en desarrollo y el cual, heredero de su in-

(18) Ibidem. p.235

(19) Ludojoski, Roque Luis. "Andragogía o educación de adulto". p.11

fancia, salido de la adolescencia, y en camino hacia la vejez, continúa el proceso de individualización de su ser y de su personalidad" (20).

Estas indicaciones permiten hacer una representación de lo que puede ser una educación de adultos, eliminando la idea de considerarlo como un hombre completo, insuperable; la etapa de la adultez es un periodo por el que debe pasar el ser humano, para llegar a desarrollar su personalidad de forma integral.

Según Ludojoski para considerar que el concepto de adulto efectivamente se cumplido en una persona, debe reunir tres características principales:

- Aceptación de responsabilidades; actuar con conocimiento de causa, aceptando las consecuencias de lo que se decide.
- Predominio de la razón sobre los sentimientos, actuando con objetividad.
- El equilibrio de la personalidad; crecimiento del hombre en cuerpo y espíritu aunque siempre perfectible.

Para poder llevar a cabo adecuadamente el proceso educativo en el adulto, la Andragogía o educación de adultos debe tomar en cuenta las anteriores características evolutivas y los efectos de la influencia familiar, social y laboral en el desarrollo de la personalidad adulta. Los contenidos de la educación de adultos deben tener una utilidad práctica, que permita al individuo superarse profesionalmente, actuar en la vida social, y capacitarse para desempeñar mejor su trabajo.

Dentro de la Andragogía, han surgido diferentes corrientes educativas en base a la concepción que tiene cada una de ellas del hombre y de la educación. Las principales son:

"1) Educación Funcional.- Aparece al final de la década de los -

sesenta, determinada por la urgencia de movilizar y educar la mano de obra subutilizada y volverla más productiva" (21). Básicamente se utiliza el método inductivo a partir de las experiencias propias de los educandos, y el método "aprender haciendo", manejando diversos métodos y técnicas.

2) Educación popular. Plantea como problema principal el de la opresión y su objetivo es la concientización "de la gente con menos recursos para la transformación de la sociedad" (22), desarrollando en ellos una conciencia crítica, de manera que se conviertan en sujetos activos.

3) Educación permanente. Se basa en dos aspectos principales:

a) continuidad. El hecho educativo existe a lo largo de toda la vida humana, capacitándola y autoformándose en forma continua.

b) integral. La educación no debe ser parcial, sino abarcar todas las posibilidades del ser humano, en todos los aspectos de la vida. La educación es concebida entonces, como proceso activo, dinámico y de continua interacción del hombre con su medio.

"La educación permanente tiene como finalidad un tipo de hombre generador y adaptable al cambio, autónomo; cada vez mejor informado, más responsable y dueño de sí mismo; un hombre desarrollado plenamente en lo físico, intelectual y afectivo. La formación se alcanzará con la extensión del proceso educativo a toda la vida del individuo, a través de una superación constante" (23).

De esta manera se puede apreciar que la educación permanente, continua, integral, es la educación propia del hombre, ya que éste a lo largo de su vida continuamente está en posibilidad de aprender y no solamente en un aspecto particular sino en forma integral en todos sus aspectos y potencialidades.

(21) Barquera, Humberto. "Por qué investigar. Nuevas dimensiones en el sector educativo". p.11

(22) Tovar Gómez, Marcela. "Educación de adultos y desarrollo integral". p.22

(23) Id. p.10

Por lo tanto, la educación de adultos debe ser integral y como proceso nunca terminará; así no puede reducirse el concepto de educación al de instrucción que se da en una institución; sino debe referirse a todo género de actividad educativa que se realiza - también fuera de las funciones académicas establecidas para la enseñanza que se imparte dentro del sistema escolar formal. Por su parte, las funciones que se le han asignado a la educación no formal son:

- 1) Compensar a los grupos de población que no han tenido acceso al sistema escolar, con una instrucción equivalente a la obtenida en la escuela.
- 2) Compensar las diferencias sociales y económicas, capacitando a los menos favorecidos para que puedan desempeñar un trabajo económicamente productivo.
- 3) Generar una participación creativa y organizada del adulto" (24).

De acuerdo a lo anterior los objetivos de la educación no formal serían:

- a) Transmisión de conocimientos básicos y habilidades indispensables para la comunicación y la integración de la cultura.
- b) Capacitación y entrenamiento para ampliar las oportunidades de empleo y mejorar las condiciones de vida.
- c) Concientización para generar procesos educativos que propicien la participación" (25).

Pero que la educación de adultos realmente sea eficaz y logre un proceso de mejora y participación por parte del educando, debe considerar y ayudar a extraer las experiencias que el adulto puede aportar al proceso y relacionar las situaciones de aprendizaje a las condiciones de vida y del trabajo del educando, situaciones que contengan un alto significado vital y de utilidad para el alum

(24) cfr. Guzmán, José Teófilo. "Alternativas para la educación en México". pp.84-85

(25) Idem.

no.

De esta manera, la educación, la capacitación y entrenamiento que se da a los adultos, no debe perder de vista por un lado las posibilidades de cada uno de ellos, su situación particular; y por otro lado la relación con el mercado de trabajo.

Por consiguiente la educación de adultos debe ser:

- a) Permanente.- Durante toda la vida.
- b) Integral.- Abarcar todas las posibilidades de desarrollo como ser humano.
- c) Sistemática.- Debe proporcionar diversas alternativas de aprendizaje que le permitan obtener niveles progresivos de capacitación
- d) Funcional.- Sus contenidos deben ser extraídos de la realidad del adulto y deben servirle para la solución de problemas reales de todo orden" (26).

Como conclusión podemos decir que para poder ayudar al proceso de mejora y perfeccionamiento del adulto se ha de tomar en cuenta lo siguiente:

- 1) La educación de adultos es parte del proceso permanente de educación.
  - 2) Se debe tomar en cuenta la situación concreta y particular del adulto a quien se dirige el aprendizaje.
  - 3) La educación de adultos como parte del proceso educativo, debe ser integral, es decir abarcar todos los aspectos del desarrollo del ser humano.
  - 4) La educación de adultos debe aprovechar el bagaje de experiencias que el educando posee y hacer continua referencia a ellas.
  - 5) Respetar el ritmo individual de cada uno.
  - 6) "El adulto posee ciertas capacidades, unas latentes, otras en desarrollo y algunas alteradas o desgastadas" (27).
  - 7) Hay factores de orden personal o emocional que pueden influir en
- (26) cfr. Severiano, Nelson. "Algunas consideraciones sobre educación de adultos". pp.5-6
- (27) Idem. p.6

el aprendizaje, ya sea temor, ansiedad, miedo a lo desconocido, o problemas familiares o laborales.

8) "Los adultos tienen necesidad de integrar sus adquisiciones previas con los nuevos conocimientos y de percibir los resultados prácticos" (28).

9) A cierta edad tienen dificultad para desaprender lo aprendido previamente y que han utilizado en su vida.

10) Se debe capacitar a los individuos para la autoeducación, es decir, que por voluntad propia deseen seguir su proceso de perfeccionamiento.

11) Permitir poner en juego sus conocimientos y habilidades y que se satisfagan sus motivaciones e intereses de adulto.

12) Promover un adecuado porcentaje de trabajos prácticos.

13) Tomar en cuenta el proceso de aprendizaje y motivación del adulto.

Con respecto a este último punto, para poder entender cómo se lleva a cabo el proceso de aprendizaje en el adulto, se requiere ante todo definir en qué consiste el aprendizaje: es la actividad mediante la cual se origina un cambio de conducta en el educando, es decir una modificación dentro de la persona, de conocimientos, habilidades y actitudes.

El fin de la enseñanza es precisamente el aprendizaje, el conducir al educando hacia la consecución de determinados objetivos.

El aprendizaje implica, entonces, hacer suyo, interiorizar conductas que antes no se tenían, "...pero debe implicar también una fijación en la persona de esas conductas con cierta permanencia" (29).

Para que una persona aprenda se requiere que sea capaz de per

(28) Ibidem.

(29) Medina, Cecilia. op. cit. p.12

cibir todo tipo de estímulos a través de los sentidos y además -- que: "se enfrente a una situación nueva que exija de ella una respuesta estando de acuerdo a sus posibilidades, intereses, preparación y nivel de madurez; una vez que decida actuar, seleccione las actividades que más posibilidades de éxito represente; verificar si ha logrado lo que pretendía, es decir si responde a sus intereses, necesidades y capacidades" (30).

Los educandos aprenden efectivamente sólo en la medida en que confronten situaciones nuevas, consideren útil lo que estudian y perciban las deficiencias y logros por sí mismos.

La anterior implica, por lo tanto, un análisis cuidadoso de los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje: quién, qué, para qué, cómo, con qué, cuándo y cómo será enseñando, es decir en la planeación, realización y evaluación para que el proceso educativo alcance los objetivos propuestos, y el aprendizaje se realice en el menor tiempo posible y de la mejor manera. Este proceso de aprendizaje se desenvuelve a través de tres fases:

a) fase sincrética: se percibe la nueva situación como un todo sin aparente relación;

b) fase analítica: las partes del todo son analizadas separadamente;

c) fase sintética: las partes son unidas mentalmente en un todo organizado, comprensivo y lógico" (31).

En el aprendizaje del adulto deben considerarse sus condiciones peculiares y situación concreta para saber qué forma de aprendizaje es conveniente utilizar para determinados conocimientos. El adulto aprende más rápidamente si observa la manera concreta de hacerlo: por demostración, por ensayo y error (el ensayo busca alcanzar el éxito en el intento, y el error corregir un ensayo inapre-

(30) Aguirre y Lera, María Esther. et.al. "Manual de didáctica general". p.14

(31) cfr. Nérci, Imfaco. op. cit., p.214

piado) y si obtiene una utilidad de este aprendizaje nuevo, que -- por mera repetición de datos, ya que a éstos no los traduce en una aplicación concreta en su vida.

Por lo tanto, hay que tomar en cuenta, que los adultos tienen ciertas características que les diferencian de los niños en cuanto al aprendizaje se refiere: cuentan con experiencia previa; es mayor su capacidad de permanencia del aprendizaje; "tienen mayor facilidad de efectuar asociaciones, síntesis, descubrimientos de semejanzas y diferencias y ello es debido a su capacidad de abstracción" (32); cuentan con una motivación personal de superación en el empleo y en el hogar y de lograr un reconocimiento y respeto de parte de la comunidad en que viven; por esto se necesita de métodos que ayuden a centrar su interés y provoquen el relajamiento de manera que adquieran confianza y seguridad en sí mismos; necesitan participación activa en el aprendizaje; la amplia variedad en experiencias, edades y educación acentúa el papel de las diferencias individuales; "los individuos se inclinan a ser más conservadores y a generalizar toda pauta de conducta" (33); "el aprendizaje está condicionado a la declinación general en la capacidad de aprender" (34); las experiencias de aprendizaje son en la mayoría de los casos suplementarias o complementarias para alguna ocupación importante diferente de la educación.

Por lo anterior, es necesario basarse en un conocimiento más amplio de quién es el adulto, las diferencias individuales que existen, los cambios fisiológicos y psicológicos que influyen en el aprendizaje.

El adulto sufre continuos cambios a medida que pasa la edad:

(32)Ibidem. p.232

(33)Severiano, Nelson. op.cit. p.20

(34)Ibidem.

declinación sensorial, disminución de reflejos, declinación de la energía, etc. Estos cambios pueden subestimar su poder de aprender o de realizar tareas, manifestándose en su interés y en su motivación.

"La pérdida de energía general, que aumenta con la edad, influye en la capacidad y voluntad del adulto para la participación en tareas educativas" (35). Su trabajo profesional, puede asimismo exigirle tanta energía, que le reste una mínima cantidad para las tareas educativas, de ahí la importancia de que esta última esté de acuerdo a la cantidad de energía que tenga el alumno, y organizar los procesos de instrucción de manera que faciliten la existencia y participación continua del adulto.

La capacidad para aprender puede disminuir o aumentar en el adulto, en la medida en que éste se preocupe por aumentar el cúmulo de conocimientos que posee; cuanto mayores son los trabajos intelectuales, el volumen de su educación y utilización de la imaginación creadora, menor será la declinación en la capacidad de aprender. Asimismo, la ocupación o trabajo que exija habilidad mental, y una actividad física organizada de parte del trabajador, mantiene continua y ágil su capacidad de aprender.

El adulto debe sentirse motivado para utilizar su capacidad intelectual, motivos que emanan de las necesidades propias de la vida de cada uno, haciendo que coincida el material de la enseñanza con su nivel de aspiraciones, para que exista una motivación para aprender, entendiéndose por motivación: "el esfuerzo realizado para proporcionar a los alumnos una situación que los conduzca hacia la consecución de ciertos objetivos queridos y comprendidos" (36).

El inicio de la motivación surge cuando se depierta el inte -

(35) Idem. p. 24

(36) Nérici, Imideo. op.cit. p.193

rés, que nacerá cuando se sepa manejar alguna de las necesidades del individuo, con el fin de generar alguna actividad. Su categoría y permanencia dependerá de la necesidad que se haya movido. Según Maslow, las necesidades del hombre son las siguientes, partiendo de una jerarquía menor a una mayor:

- fisiológicas: alimento, vestido, habitación;
- de seguridad: física y psicológica;
- de pertenencia a un grupo;
- de estima: por parte de los demás y propia estima;
- de autorrealización: deseo del sujeto de hacer algo por los demás y por un orden superior. Son las únicas que nunca pueden quedar completamente satisfechas" (37).

Por lo tanto, debe quedar satisfechas primero las necesidades más bajas de la jerarquía, para que las más altas entren en juego. Sin embargo, la escala de necesidades no se sigue al pie de la letra, ya que depende de las circunstancias, los valores de la educación y las influencias que actúan en ese momento.

Aplicando esta escala de necesidades en el proceso educativo se tomará en cuenta las circunstancias que rodean en ese momento al educando y motivarles principalmente a través de las necesidades más altas de la jerarquía, ya que de otro modo no se logrará dirigir los intereses y esfuerzos hacia los fines propios de la educación.

Resumiendo, el cumplimiento de una necesidad de aprendizaje proporciona una buena fuente de motivación para el adulto, ya sea en su papel de esposo, padre o trabajador. Cada papel crea otras tareas de desarrollo y cada adulto necesita un aprendizaje nuevo y especial; pero no todos tienen conciencia de su necesidad de aprender como para sentirse motivados, por lo que es importante que el-

(37)Cfr. Orozco, María. "Motivación". Apuntes inéditos. U.P. p.7

adulto tenga un cierto nivel de aspiración que lo lleva a conseguir metas definidas, y así sentirse activado hacia el aprendizaje, pues "...cuanto mayor sea la familiaridad con el aprendizaje, más elevado será el nivel de aspiración" (38). La educación debe ser considerada, entonces, como algo valioso y como un medio para obtener mayor éxito en sus tareas o papeles determinados; por ello es importante que el aprendizaje tenga un significado vital para el educando y relacionarse con sus metas y su nivel de aspiración. "Cuando uno comprende el propósito de la tarea aumenta su nivel de rendimiento; así como el conocimiento de los resultados de su ejecución" (39).

Por consiguiente, deben establecerse claramente las metas y dificultades en la ejecución de una tarea. De esta manera, se permite al educando anticipar, tanto la dificultad como el éxito, aumentando su propia estimación que fortalecerá su motivación. "Un adulto estimará la consecuencia del nuevo conocimiento en función de la influencia que ejerza sobre la imagen de sí mismo y sobre su relación con el grupo" (40).

Así como la motivación es un factor importante en la consecución de objetivos de aprendizaje, las actitudes que pueda tener el adulto hacia cierto tipo de información o conocimiento, son también elementos importantes en el proceso educativo, ya que influyen a su vez en la motivación, en el sentido de que reflejan la conciencia que el individuo tiene de la situación. Esto, porque la actitud es una disposición a actuar de determinada manera por lo que influye en las metas y niveles de aspiración, al manifestar valores personales y sociales.

(38) Severiano, Nelson. op.cit. p.27

(39)Ibid. p.28

(40)Ibid. p.30

A su vez, el proceso educativo puede influir en el cambio o -  
formación de actitudes que antes no se tenían, como puede ser por  
ejemplo el encontrar en el propio trabajo un medio de superación,  
de perfeccionamiento, de desarrollo personal, por lo tanto como un  
medio de educarse. Es pues, el siguiente capítulo el estudio del -  
trabajo del hogar como trabajo profesional y medio de superación.

CAPITULO II  
 EL DERECHO DEL HOGAR, TRABAJO PROFESIONAL.

1. EL HOGAR, DONDE SE DESARROLLA LA FAMILIA.

"La existencia humana podría definirse como la capacidad de - respuesta a las necesidades, no sólo de subsistencia, sino también de búsqueda de mejoramiento del bienestar físico y espiritual" (41).

El hombre se plantea así, diversas formas de respuesta y de - satisfacción a esas necesidades; la vida social es la unión de los esfuerzos individuales para buscar la satisfacción de las necesida - des de todos.

Las necesidades de cada uno deben armonizarse con las de los demás. Las necesidades personales deben ser consideradas como objeto de preocupación y de esfuerzo colectivo para poder resolverlas, pero se tiene, también, la obligación de contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas.

"Para cumplir estos derechos y obligaciones, el hombre de todas las épocas, pero en mayor escala, el hombre moderno, ha creado las instituciones sociales; respuestas colectivas y organizadas, - frente a las necesidades conjuntas de los miembros de la sociedad" (42). De las instituciones sociales como la familia, escuela, Estado, Iglesia, normas y reglamentos sociales y públicos, se desprende la función específica que se espera de ellas: la función doméstica, la función educativa, religiosa, moral, etc.

(41) Leñero, Luis. "La Familia". p.15

(42)Idea. p.16

Frente a la estructura formal de la institución, surge una relación espontánea entre las personas con las cuales se tiene un contacto directo, formando lo que se llama: "grupo primario, que viene a ser el conjunto de personas que mantienen entre sí, en forma común y unitaria, relaciones directas personales" (43).

El grupo primario aparece entonces, cuando existe un vínculo común entre sus componentes, mediante el cual se comparten sentimientos, circunstancias y condiciones de vida y aspiración. Se forma a través del contacto frecuente y significativo. "La familia es por lo tanto, un grupo primario constituido por personas relacionadas entre sí, sobre la base de parentesco, de afecto, de vivienda-común" (44).

Sin embargo, el término familia tiene varias acepciones. Se dice de los individuos vinculados por un parentesco, o de toda una línea de ascendientes o descendientes. "En sentido limitado, denomina la comunidad de personas que conviven y trabajan juntas para satisfacer sus necesidades y se esfuerzan por alcanzar el bien común del grupo. La Real Academia Española define a la familia como un grupo de personas emparentadas entre sí, que viven juntas, bajo la autoridad de una de ellas. Dicho concepto destaca dos características: la identidad de sangre y el techo común, y un nexo de unión: la autoridad cimentada en el amor recíproco de sus miembros. Es decir es algo busado en su propio fin para el que ha sido creada: conservación de la vida individual (satisfacer necesidades individuales y espirituales), y el de la especie (engendrar y educar nuevos miembros)". (45)

La familia es la pieza esencial de la sociedad y cimiento de la misma. Es la institución social que se ha desarrollado en todas

(43) Ibidem. p. 22

(44) Ibidem.

(45) Cfr. Gran Enciclopedia Rialp. Tomo V p. 715

sociedades: célula fundamental y primaria de la sociedad humana.

Así pues, la familia con su propiedad de grupo primario y con su sentido normativo, protector, a la vez que educativo y socializador, es una posibilidad extraordinaria de respuesta a las necesidades de la época actual; necesidades tales como: búsqueda de protección y seguridad frente a la búsqueda de autonomía y de actitud protectora; impulso imitativo y asimilativo por un lado y creativo e innovador por otro; impulso de confianza y necesidad de afecto; "regulación sexual, sustento económico, reproducción y educación.- A éstos se les suele agregar una de tipo psicológico muy importante que es el desarrollo y el equilibrio emocional personificante"- (46).

Así, para llevar a cabo un desarrollo recíproco de los miembros de la familia, debe tener cada uno un papel a realizar dentro del ambiente familiar, ya que el ser una institución requiere necesariamente de una distribución de las tareas y una consiguiente posición de unos frente a otros y constituir a su vez, un hogar unido. Se tienen pues, los siguientes papeles:

a) El Padre: "Tradicionalmente se le concebía como el sustento de la familia y encargado de la disciplina y consejero de los hijos.- El concepto evolutivo amplía la noción de padre al de promotor de la personalidad de los miembros de la familia, realizar actividades con ellos y para ellos" (47). Cuando los padres aceptan el concepto evolutivo sobre un papel, éste ejerce notoria influencia sobre su conducta. Participan en mayor número de actividades en el hogar y se hallan más dispuestos a escuchar, y se obtiene mayor satisfacción de la relación paterno-filial.

b) La Madre: El concepto tradicional destaca el cuidado físico del hijo, guiarle con comprensión; el cuidado de la cría, vincularse -

(46) Lerner, Luis. op. cit. p. 51

(47) cfr. Hurlock, Elisabeth. "Psicología de la Adolescencia". p. 465

carinosamente con el hijo e inculcar en él, los valores morales. - Actualmente a la mujer se le exige representar un buen papel en los ambientes más variados; es cada vez más consciente de que su actuación reviste un carácter de misión; que ese papel que tiene que representar es único e intransferible, que en todas las épocas y en todos los sitios existe un lugar que solamente ella puede llamar. Los tres ámbitos en que actúa la mujer son:

- ámbito familiar: la mujer es el eje, la persona que conduce, anima, orienta y enseña; en una palabra "sirve", para que a su vez, los seres que dependen de ella alcancen su propio desarrollo.

- ámbito personal: se refiere al máximo desarrollo de una manera integral abarcando todos los aspectos (físico, intelectual, cultural, profesional y moral ).

- ámbito social: "los medios de comunicación, las necesidades apremiantes de pan, de ciencia, de bienestar físico y espiritual de quienes la rodean y la conciencia social o de grupo que se ha despertado en esta era, no le permitan desatender su responsabilidad ante los demás" (48).

c) El Hijo: "En el concepto tradicional el hijo obedece y respeta a sus padres, comparte y coopera con las tareas del hogar, es sano y tiene interés por aprender. De acuerdo con el concepto evolutivo, el hijo es guiado en el desarrollo de su personalidad en todos los aspectos, pero sin forzarlo a adaptarse a un patrón elegido por la familia o establecido por el grupo cultural" (49). Su desarrollo surge de su estructura individual y se halla dirigido según vías apropiadas a sus aptitudes innatas. La dependencia del hijo con respecto a sus padres cambia a medida que crece y necesita menos la ayuda de aquéllos.

d) Los Hermanos: Cada hermano aprende de cada uno de los otros. Lo

(48) Casas, Claudia. Nota Técnica "El trabajo del hogar, trabajo profesional". EDAC. 1982

(49) cfr. Hurlock, Elizabeth. op. cit. p.470

que aprenda puede ejercer una influencia acentuada sobre el clima hogareño. Los hijos no deben percibir diferencias en el trato hacia ellos, ya que este ejercería una influencia en las relaciones familiares. "Las relaciones entre hermanos se caracterizan como afirma Bessard y Boll, 1943, por su 'franqueza brutal', en la cual cada uno ve a los demás sin miramientos" (50). De ahí que en la mayoría de los hogares se produzcan abundantes discusiones y riñas entre los hermanos. La posición que ocupan éstos dentro de la familia es también importante y los padres deben atender a todos por igual sin fijarse si es primogénito o el último, puesto que puede determinar la adaptación de los hijos dentro del clima hogareño, así como las relaciones fraternales.

e) Los Abuelos y tíos. Puedan influir de manera positiva o negativa en el desarrollo del clima familiar. Existe gran tendencia a imponer rígidas normas que prevalecían cuando eran jóvenes. Por otra parte, es posible, que los abuelos encuentren un mayor contacto con sus nietos, con una tendencia a ponerse en favor de ellos. "Es probable pues, que los miembros de la familia sean influidos por la presencia de huéspedes en el hogar y se modifique el clima familiar aumentando la solidaridad o dando como resultado un aumento en la tirantéz" (51).

f) Los Empleados domésticos. Cabe mencionar el sentido particular que tiene el trabajo de la servidumbre doméstica, y en su efecto tanto para la propia familia que la sostiene, como la familia a la que pertenece el trabajador doméstico. Ellos además de su trabajo dentro de la casa y que se ocupan frecuentemente del cuidado de los hijos, especialmente la empleada doméstica, desempeñan su papel como miembros del ámbito donde se desenvuelve la familia que es el hogar. Hay que considerarles como miembros activos de la institución familiar. Las relaciones del servicio dentro de la fami--

(50) Hurlock, Elizabeth. op.cit. p.459

(51) Ibidem.

lia tienen su fundamento en un libre contrato. Las relaciones entre la familia y la empleada doméstica son de confianza. La familia necesita para el cumplimiento de diversas funciones de una muy de que surge de la participación de la empleada doméstica en el bien de la familia. Esta no es sólo responsable del bienestar económico de la empleada, sino también del bien corporal y espiritual.

Así pues, la familia viene dada por sus miembros, por sus mismos componentes. "Sus miembros no son componentes del núcleo familiar fuera de la familia, ni la familia como tal existe fuera de sus miembros" (52).

Entre los componentes de la familia se establecen por lo tanto, contactos bilaterales y multilaterales que provocan diversos tipos de acciones y reacciones, según el papel que cada uno de los miembros desempeña y según la aceptación, entendimiento, preferencia y reciprocidad que aparezca realmente entre una persona y otra.

Pero no solamente los elementos personales constituyen el hogar; además de los miembros de la familia también deben considerarse los elementos materiales como casa, mobiliario, que hace más agradable y fácil la convivencia familiar, ya que forman el núcleo fundamental del espacio vital. Estos elementos deben estar íntimamente relacionados entre sí con el fin de lograr ese equilibrio y unidad propia de una familia, que exige comprensión mutua, afecto, confianza, convivencia, ayuda.

Hasta ahora se ha mencionado la familia como institución y el papel que desempeña cada uno de sus miembros. Se ha mencionado también lo que se llama "clima familiar" o "clima hogareño". Pero ¿qué es el clima hogareño? ¿en qué consiste? ¿de qué depende?. El clima hogareño es la atmósfera psicológica y afectiva del hogar y varía mucho de una familia a otra. Dentro del mismo hogar el clima puede variar de una época a otra con respecto al mismo individuo,-

y a cada hijo. Como los padres son los principales responsables del establecimiento del hogar y del control sobre éste, ellos son, en gran parte responsables del clima que exista. El clima hogareño se halla determinado por muchos factores, entre ellos los más importantes son:

a) Evolución de la vida familiar. "De los cambios que han tenido lugar los que más se relacionan con el clima del hogar son los que ocurren en la elección del cónyuge, autoridad del padre y de la madre, disciplina doméstica, las relaciones del hijo con sus padres y disminución de la familia incestuosa" (53), Asimismo, ha disminuido la tradición relativa al hogar autoritario, y ha aumentado la tendencia hacia una mayor democracia en las relaciones familiares.

b) Gobierno familiar. Para producir un clima familiar saludable, los padres deben estar en condiciones de adoptar su "rol" como tales. "Así, el gobierno paterno puede ser autoritario o democrático. El primero consta de reglas y regulación rígidas con castigo para quienes las infrinjan. En contraste, la dirección democrática acepta discusiones, explicaciones y razonamientos" (54). Es importante que los hijos sientan el ambiente familiar como un medio para desenvolverse y expresarse sabiendo que van a ser aceptados y escuchados con agrado e interés; y no como un medio de coacción y represión, para que todos los miembros aprecien más su vida familiar.

Por otra parte, cuando la mujer desarrolla su capacidad humana económica y social y provoca un replanteo de su posición frente al hombre en tareas fuera del hogar, el efecto familiar no puede dejarse de sentir. Hay una confusión en la identificación de papeles y responsabilidad de ellos, y puede concordar o no, con las expectativas que los cónyuges se habían formulado, por ejemplo, de-

(53) Cfr. Harlock, Elizabeth. op. cit. p.445

(54) Ibidem. p. 447

sintegración conyugal, conflicto generacional, problemas económicos, crisis moral, valores familiares, falta de solidaridad, de amor, de aceptación, de entendimiento, egoísmo.

d) Actitudes entre los miembros de la familia. "Que van desde el rechazo hacia algunos miembros, hasta la aceptación completa, - no solamente de los padres a los hijos, sino de entre todos los miembros de la familia" (55). Mientras más aceptación haya entre los miembros de la familia, mayor será la unión familiar y la posibilidad de ayudarse unos a otros.

Las actitudes que se pueden tener entre los miembros de una familia pueden ser, entre otras de rechazo, indiferencia ante la situación o problema del otro, despreocupación, o la aceptación y preocupación por el otro. De esta manera las personas que son creadas en un hogar doméstico, en el que existe la aceptación y el respeto a la individualidad, realizarán una buena adaptación, tanto dentro del hogar como fuera de éste.

e) Posición económico-social. Los hogares presentan grandes diferencias en cuanto a posición económica-social, no sólo relativas al grado de riqueza, sino a la forma en que se obtienen los ingresos familiares. Bossard y Boll han dividido a los hogares en ocho categorías: "insuficientemente financiado; súbitamente enriquecido; gran tenencia; mantenido por la madre; la familia senil; de por características ocupacionales peculiares; el hogar de conflicto cultural; el hogar descreditado; y el hogar a la vista del público" (56).

Los ideales culturales de los padres ejercen influencia sobre los métodos de crianza y la educación de los hijos. "Así, en la familia de clase baja las relaciones familiares son rígidas y jerár-

(55) Hurlock, Elizabeth. op. cit. p. 448

(56) Idem. p. 450

quicas con muy poca comunicación, y rechazo por parte de los hijos a las exigencias paternas. Por lo general, en la clase media el ambiente es más democrático, hay más libertad de expresión, existe más aceptación y menos temor a la autoridad" (57). Sin embargo, de ninguna manera se puede generalizar, ya que habrá familias de clase humilde donde la autoridad ejercida por los padres sea democrática.

f) Tamaño de la familia. Afecta las actitudes de cada uno de los miembros, así como las diferentes edades y sexo dentro de la familia. El papel que cada uno ejerza sobre los demás miembros no depende tanto de la intimidad del parentesco, como de las necesidades de cada uno de los mismos y la satisfacción que ellos logren por medio de la relación con otros integrantes. "La familia grande difiere de la pequeña en casi todos los aspectos de su sistema de vida y como resultado produce un clima familiar diferente y ejerce influencia totalmente distinta en cada uno de los miembros" (58).

g) Parientes cercanos. El clima familiar se ve afectado también por las relaciones con abuelos, tíos y demás parientes y sobre todo cuando éstos son residentes permanentes dentro del hogar y se sienten con autoridad sobre los hijos por lo que éstos sienten un rechazo muchas veces a la autoridad no definida.

h) Relaciones familiares según la edad. Se refiere al contacto entre las edades de los adultos con la generación joven e infantil. La familia establece en forma espontánea una jerarquización entre las personas según su edad, pero ésta puede variar debido al tipo de familia tradicional o moderna. La forma de llevarlas a cabo representa patrones de conducta que se reflejan después en las relaciones sociales externas.

i) Trato con los empleados domésticos. Se ha mencionado que la empleada doméstica debe ser considerada como miembro activo de-

(57) Idem. p. 455

(58) Ibidem.

La familia humana se comporta a veces sanguíneo con los demás. Su trabajo y la forma de conceptualarlo van a influir de manera determinante en el clima del hogar, así como el gusto que tenga el ser de que hable ella.

En el siguiente apartado se verá precisamente el trabajo del hogar y, el papel del ama de casa como capacitadora en el tercer momento.

### 7. REALIZACION PERSONAL EN EL TRABAJO DEL HOGAR.

Cada hombre tiene como fin propio realizarse como persona humana, ejercitando con plena conciencia sus capacidades y potencialidades. Al desarrollarse todo individuo se socializa, se pone en contacto con el grupo humano, adquiere medios para sobrevivir en la naturaleza y desenvolverse en la sociedad.

Por su calidad de persona humana, de ser un sujeto y no un objeto, el hombre tiene la posibilidad de replegarse en sí mismo e de expresar y comunicar su obra. Es así, como la persona humana es esencialmente social, que produce, expresa, comunica y trabaja.

El trabajo es una actividad vital necesaria que consiste en transformar la naturaleza en obra humana para satisfacer sus necesidades. El derecho al trabajo no sólo significa procurarse los medios de subsistencia material, sino a dar los frutos de sus capacidades educadas, su contribución a la sociedad, y a afirmar su dignidad de hombre. "El trabajo entendido así, es el momento en que el hombre, traduciendo los valores en la obra, forma su personalidad y presta su aportación a la sociedad" (59).

Este derecho que tiene todo hombre a realizar su trabajo, está fundamentado también desde el punto de vista jurídico en la legislación mexicana. El Art. 123 de la Constitución Mexicana afirma que: "Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente - (59)Sciacca, Federico. op.cit. p.106

útil" (60). El derecho a tener trabajo se deriva del hecho de que el sujeto de ese derecho es una persona humana. "Toda persona tiene derecho a exigir de la sociedad un trabajo o su equivalente, sea una pensión o sean aquellos servicios y bienes que se adquieren por el trabajo. Es obligatoria para la sociedad la creación de empleos y la organización social del trabajo" (61);

Sin embargo, el derecho al trabajo no debe superarse del cumplimiento del deber de aprender a saber trabajar para hacerlo bien y honestamente. Es más digno hacer lo poco que se sabe aunque sea sencillo y encontrarle en ello un valor, que pretender hacer lo que se hace mal por ser superior a las capacidades de cada uno. Cualquiera papel que desempeñe el hombre depende de sí mismo y no del puesto que ocupe. "Así, al trabajar, el hombre se encuentra con dos opciones: o se realiza desarrollando sus capacidades para transformar las situaciones en que se desenvuelve, o se enajena cuando sólo readapta esas situaciones y se convierte en un objeto como medio necesario para la producción" (62).

"Mientras los valores creadores o su realización ocupan el primer plano en la vida del hombre, el campo de la realización concreta coincide con el del trabajo profesional. El trabajo puede representar el espacio en que la peculiaridad del individuo se enlaza con la comunidad, cobrando así su sentido y su valor. Este sentido y este valor corresponden a la obra, y no a la profesión concreta. No es la profesión lo que hace a la persona irremplazable, sino el modo cómo se hace" (63). De ahí que en un trabajo se deba buscar la realización personal. ¿Qué se entiende por realización personal?: "Realización y mejora personal vienen a ser expresiones sinónimas" (64). La realización personal es un proceso educativo -

(60) Ref. CNIC. I. C. I. C. "Primera reunión interamericana de la Industria de la construcción" Ponencias. 1960. p. 20

(61) Ibidem.

(62) Ibidem. p. 22

(63) Fromel, Víctor. "Psicoanálisis y existencialismo". pp. 71-72.

(64) Oliveros, Otero. "Realización personal en el trabajo" p. 150

referido a la persona singular que cada hombre es, aunque pueda referirse inmediatamente a las capacidades, y mediatamente a la persona humana, y como tal el hombre necesita mejorar, actualizar sus potencialidades, perfeccionar sus imperfecciones, llegar a ser mejor, mejorar personalmente en su totalidad. Se entiende por realización personal, pues, al desarrollo armónico e integral de cada ser humano.

Así entonces, la realización del trabajo lleva al hombre a poner en práctica lo que encuentra en el orden de las ideas. No sólo en contemplar la naturaleza, sino transformarla, que a fin de cuentas repercute en la transformación de sí mismo, realizándose, perfeccionando sus potencialidades. De esta manera el trabajo se vuelve una posibilidad extraordinaria de formación, de educación, ya que el hombre al perfeccionarse, al sacar fuera lo que lleva dentro, contribuye a su desarrollo integral. De ahí se desprende, entonces, la importancia de cómo el hombre realice su actividad, que le produzca esa satisfacción que lo lleva a perfeccionarse dentro del trabajo mismo. Lo que el hombre hace en el ejercicio de su profesión y que trasciende a lo puramente profesional, es lo que en él hay de personal, de humano, de libre e individual.

En el trabajo hay además, un ritmo que cada uno debe encontrar, se produce una satisfacción particular. Al poner a la naturaleza a su servicio por medio del trabajo, el hombre se sitúa por encima de ella y afirma su libertad, su racionalidad y su sociabilidad, ya que actúa en forma consciente e inteligente y se vincula con otro hombre, pero conservando su propio estilo.

El trabajo bien hecho, es un trabajo que deja satisfacción a uno mismo y a los demás, hecho con objetivos, realizado en el tiempo propuesto, sin regatear esfuerzos, con profesionalidad, con dedicación, con centralidad de trabajo propio. Por lo tanto, un trabajo que sirve para servir mejor, requiere:

a) Laboriosidad. "Realiza la obligación de trabajar que incumbe a todo hombre" (65). Está referida al proceso educativo, al perfeccionamiento integral, a la disposición de hacer, asumir con responsabilidad y diligencia los propios deberes del servicio. Es el "...cumplimiento amoroso del propio deber" (66).

b) Sinceridad. Sinceridad consigo mismo en las limitaciones, en calidad y aptitudes para el trabajo y una actitud de mejora en él.

c) Justicia. "Es dar a cada uno lo que es suyo" (67). Por lo que la justicia exige un mejor servicio, una mayor entrega. "La cetera de las profesiones depende en cuanto a la justicia del efectivo servicio que se haga -a través de esa profesión- a la entera comunidad social" (68).

d) Perseverancia. Está en función de los objetivos que se persiguen y de la labor ya realizada. Implica lealtad y fidelidad.

e) Temacidad. "Perseverancia en las cosas pequeñas" (69), que da un prestigio a la profesión.

Cada hombre busca su satisfacción personal dentro del trabajo de manera diferente. Cada uno tiene diversas metas, le da distinto valor a lo que logra hacer y busca ciertos fines para él deseables. Estos fines pueden ser, oportunidad para mejorar, estabilidad en el trabajo, reconocimiento de su individualidad, trabajo interesante, horario razonable y remuneración justa, aceptación y condiciones agradables de trabajo entre otras.

Existen, sin embargo, algunas limitaciones para poder realizar el trabajo con el espíritu de servicio y satisfacción que requiere, como por ejemplo, inatención dentro del ambiente de trabajo, incompetencia profesional, falta de ilusión profesional, falta de perseverancia, ausencia de afán de servicio, falta de ini-

(65) Oliveros, Otero. op.cit. p.102

(66) Idem. p. 103

(67) Idem. p.105

(68) Idem. p.107

(69) Idem. p.109

ciativa, la desconfianza, y otras que perjudican la realización del trabajo y el perfeccionamiento que debe llevar consigo.

La persona que realiza un trabajo debe tener, por lo tanto, - motivos suficientes para ello y poder superar situaciones adversas que se presenten, sentirse motivado, movido por el descubrimiento de un valor captado en grado suficiente para moverse. Al tener un motivo para actuar se establecen entonces, metas u objetivos de acuerdo a las posibilidades y necesidades reales de cada uno. El trabajo en sí mismo es un motivo, y surgen constantemente motivos en el trabajo en cuanto a que es un medio para desarrollar las propias capacidades para incrementar el valor de las cosas y para servir mejor a otras personas, basándose en el prestigio profesional.

No obstante lo anterior, la mujer desconoce la importancia de su papel en el trabajo del hogar y lo ha descartado como profesional; y más concretamente la empleada doméstica muchas veces menosprecia y hasta considera humillante su trabajo, esta contradicción entre la realidad de los trabajadores del hogar y su situación de desprestigio, podría atribuirse a una serie de factores: falta de preparación en todos los hábitos que lleva a la empleada doméstica a actuar con inseguridad e insatisfacción y le dificulta la adaptación al medio laboral y social en que se mueva; enfrentamiento a un nuevo mundo, diversidad de costumbres, experiencias que las hacen desconfiadas; prejuicios considerando al servicio como algo u nigrante; pero lo más importante, el concepto que tiene el ama de casa sobre su trabajo en el hogar. El trabajo del hogar debe llevar los requisitos de cualquier otra labor profesional, requisitos que bien podría unirse en tres grupos:

I. En cuanto a la tarea que se realiza; exige preparación de parte de quien lo realiza, conocimientos especializados que por un lado no pueden estancarse, sino que deben ser renovados y actualizados constantemente. El hogar es realmente una pequeña institu-

ción de servicio pero no de poca trascendencia, es una institución con su propia problemática y complejidad, y para manejarla profesionalmente se requieren conocimientos básicos de administración, nutrición, gastronomía, higiene, tratamiento de superficies y textiles, organización del trabajo, aprovechamiento racional de los recursos humanos, económicos, materiales y de tiempo, así como conocimiento de los servicios domésticos de que consta el trabajo del hogar.

Con respecto al aprovechamiento de recursos y conocimiento de los servicios domésticos, se puede resumir en los siguientes puntos:

**A) Administración de recursos:**

1) Tiempo. Establecer un horario, distribuido en un plan diario y un plan mensual, en donde se asignan las horas determinadas a cada actividad según el área:

- " a) personal. actividades de desarrollo individual;
- b) hogar y familia. manejo de la casa y tiempo dedicado a la familia;
- c) social e trabajo fuera de la casa y el tiempo dedicado a los demás" (70).

2) Humanos. Significa lograr el desarrollo de las personas a través de la tarea a realizar, más que la actividad en sí misma. Se requiere para ello:

- " a) objetivos comunes, conocidos y aceptados por todos;
- b) conocer la tarea, su funcionamiento y estructura;
- c) conocer a las personas para adecuar la tarea a los intereses e habilidades de cada persona;
- d) saber delegar, dejar a la iniciativa y creatividad de cada uno" (71).

Para distribuir funciones se requiere: enumerar actividades a (70) cfr. Casas, Claudia. "Guía Administrativa. EDAC". p.19 (71) Idem. p.25

realizar; saber con cuántas personas se cuenta, edad, disponibilidad, aptitud; distribuir las tareas entre las personas según sus intereses y habilidades; explicar concretamente, instruir, ejemplificar; fijar tiempo de realización; delegar, dejar hacer y supervisar la realización de acuerdo a lo planeado; medir la ejecución, - si se obtuvo el resultado planeado en el tiempo previsto, si la tarea fue adecuada a la persona, o si se necesitan correcciones o cambio de función.

3) Económicos. Consiste en realizar un presupuesto que permita analizar la fuente, frecuencia y cantidad de los ingresos para aplicarlos de una manera racional a la satisfacción de las necesidades más apremiantes, jerarquizando de acuerdo a las necesidades de cada familia. "Es conveniente pues realizar un registro diario de los gastos del mes, dividiéndolos en casa, alimentos, educación, vestido y arreglo personal, salud, entretenimiento, personal de servicio, transporte, y previsión y ahorro" (72).

4) Espacio. Es importante para la optimización de este recurso la identificación de las áreas principales:

- familiar (cuarto de estar, habitaciones, baño, antecomedor);
- relación (sala, comedor);
- servicios (cocina, lavandería)" (73).

Cada una de estas áreas tiene funciones diferentes, a la que le corresponda una ubicación específica. Dentro de estas áreas se debe pensar la distribución, de acuerdo a las operaciones que ahí se realizan.

5) Materiales. Son los objetos, instalaciones, mobiliario y equipo dentro del hogar. Porque son imprescindibles conviene un uso cuidadoso y un mantenimiento constante.

(72) Idem. p. 36

(73) Idem. p. 60

El orden y la armonía, la limpieza material conforman el espíritu y propician la vida de familia.

### B) Administración de servicios:

1) Alimentos. Sus objetivos son nutrir, dar bienestar, integrar, y en cierta manera educar. Requiere conocimientos de nutrición, higiene, técnicas culinarias, conservación de alimentos y economía. Las operaciones del servicio de alimentos son: "planeación de menú; checar lista de ingredientes y despensa; hacer lista de compras; comprar; almacenar; revisar menú del día y recetas; disponer ingredientes y equipo de elaboración y servicio; elaborar y colocar servicio de mesa; servir; recoger, lavar y guardar; comparar lo realizado con lo planeado y hacer correcciones" (74)

2) Hospitalidad. Es la apertura de el hogar hacia los demás. Hospitalidad hacia los miembros de la familia a través de detalles atención y cariño y hacia otras personas que reciben esta misma atención y requieren este servicio y asimismo enriquecen la vida familiar. La hospitalidad exige una serie de aspectos que hay que cuidar:

- "1) ambientación: - presentación de la casa;
  - presentación de la mesa;
  - cuidado del espacio.
- 2) alimentos y bebidas: - presentación;
  - menú, variedad y armonía.
- 3) arreglo y disposición personal.
- 4) atención a los invitados" (73).

3) Limpieza y mantenimiento. Tiene por objeto establecer una estructura que facilite la vida de familia y proporcione un ambiente de bienestar. La base es distinguir las áreas del hogar de-

(74) Idem. p.67

(75) Idem. p.143

acuerdo a su uso en: áreas familiares; área de relación; área de servicios (cocina, lavandería, almacenes); área de comunicación (pasillos, vestíbulo, escalera) y área exterior, y analizar el tipo de superficies de cada uno para establecer: productos, equipo, orden en el que se realizará la limpieza, operaciones, tiempo de ejecución, periodicidad de acuerdo a la frecuencia de uso, distribución de funciones.

El proceso de limpieza consiste en: "Establecer objetivos; división por áreas, de acuerdo al uso que se da a cada área, estableciendo la frecuencia y hora de limpieza; tipos de superficie, para establecer su tratamiento; operaciones de limpieza de acuerdo al tipo de superficie, estableciendo la frecuencia y los recursos con que se cuentan; inventario de equipo material y humano; inventario de productos de acuerdo a cada superficie; inventario de utensilios; almacén; personal, distribuyendo áreas y operaciones, capacitar y supervisar; programa; control y supervisión, es decir comparar la ejecución con lo planeado y aplicar correcciones" (76).

El proceso de mantenimiento consiste a su vez en: "establecer objetivo (cuidar que las instalaciones y equipo estén en buenas condiciones y evitar gastos mayores); análisis de necesidades (realizarse periódicamente por áreas o habitaciones y llevar lista de chequeo); tipo de mantenimiento; programa, (distribuir las operaciones en el tiempo y de acuerdo a su presupuesto); almacenes e inventario de equipo, productos y utensilios; operario especializado: "control" (77).

3) Servicio de ropa. Tiene por objeto proporcionar la ropalínea en el momento oportuno y conservar las prendas en perfectas condiciones. Se basa en el conocimiento de los textiles, características, ventajas, desventajas y tratamiento, y la clasificación correcta de fibras para su tratamiento adecuado.

(76) Idem. p. 164

(77) Idem. p. 170

En este servicio es esencial marcar las prendas por persona ó prendas; clasificar, ordenar y almacenar de acuerdo al uso; escoger textiles de buena calidad.

"El proceso de lavado consiste en: concentración de ropa sucia; clasificación de ropa sucia; lavado, dependiendo del tipo de fibra; enjuague; exprimido; secado; recolección y clasificación para ropa seca y limpia; planchado según la fibra; presentación y revisión; distribución a almacén de ropa limpia." (78)

4) Control General. Representa una de las principales responsabilidades del ama de casa como guía y administradora del grupo familiar. Es indispensable para acumular y localizar documentos.

Este servicio comprende: "guía de archivo para la clasificación de documentos; registro de documentos personales; memoria médica; directorio médico y directorio" (79).

Por último es importante mencionar que en todos y cada uno de los servicios domésticos es indispensable tener un programa de acción a seguir, dando respuesta a las siete cuestiones fundamentales de todo programa, y éstas son: qué (qué se va a limpiar, a lavar, etc); para qué; con qué (recursos); cómo (orden de las actividades); quién lo va a realizar; cuándo; y dónde.

La tarea del hogar es continua, se lleva a cabo en forma ininterrumpida, esto permite realizarla cada vez con mayor eficacia y perfección.

Por otra parte, imprime un carácter, ya que el trabajo ejercido profesionalmente da categoría a la persona y a su vez la perfecciona, le confiere ese prestigio que avala cualquier actuación.

(78) Idem. p. 178

(79) Idem. p. 202

2. En cuanto a los demás: La existencia de una profesión está justificada, bien porque satisface una necesidad apremiante del hombre, o porque proporciona un servicio a la comunidad. Considerada desde este punto de vista, el trabajo del hogar es la profesión por excelencia, ya que a través de él se satisfacen las necesidades vitales del hombre, y como servicio a la comunidad, constituye la labor social de mayor profundidad y perfección porque forma individuos valiosos, maduros y equilibrados.

3. En cuanto a la persona en sí misma: El trabajo del hogar - ejercida como labor profesional, exige el empleo de todas las facultades de la persona, porque es necesario que en su mente tengamos claros los objetivos de formar y dar bienestar a su familia, que con su voluntad tienda a lograrlos a través del quehacer cotidiano que su imaginación y creatividad estén orientadas a hacer esta tarea atractiva y a proporcionar a su alrededor un ambiente acogedor y formativo.

"La labor del hogar así ejercida, permite a la mujer, no sólo realizarse plenamente como persona, sino trascender en círculos concéntricos como en ninguna otra profesión, hasta donde sus circunstancias y capacidades le permiten, llenando así aspiraciones personales, constituyéndose en principio vital que proporcione energía y calor a la vida familiar y marcando con su participación directa en este núcleo de la vida social una profunda huella" (80).

Así, la propia concepción del trabajo influye decisivamente en la familia. "Influye el trabajo en la autoridad y prestigio de los padres. Los padres se prestigian o desprestigian ante sus hijos, entre otras cosas, por su modo de entender y de realizar su trabajo profesional" (82). Pudiera considerarse como influencia más importante de la familia en el trabajo, actualmente la del

(80) cfr. Orozco, Celis Beatriz. "Planteamiento de un plan formativo para una escuela de empleadas domésticas". p.18

(81) Mier y Terán, María Eugenia. "Proyecto de un plan de estudios por objetivos para la formación de empleadas del hogar". Tesis inédita. o.g

tren de vida familiar.

De esta manera es comprensible que la mujer realice el trabajo del hogar como un trabajo profesional y de esta manera poderlo transmitir a la familia incluyendo a la empleada doméstica. El trabajo del hogar se puede definir como profesión porque reúne las características principales que lo hacen identificarse como tal, a saber: "Vocación. Es necesario para el ejercicio de una profesión ciertas aptitudes adquiridas y disposiciones innatas; honestidad. Es una condición, aunque no una característica esencial; formación profesional. Preparación científica y técnica adecuada que capacite a la persona para la misión que debe desempeñar, actualizando su vocación profesional; dedicación. Entrega en el ejercicio de la profesión; servicio a la comunidad. Rectitud de intención tomando en cuenta el bien común; remuneración por el trabajo" (82).

En el trabajo del hogar se encuentran, por lo tanto, recogidas las notas más relevantes que cualifican el trabajo profesional o sea, vocación, servicio indispensable y preparación profesional.

En cuanto a la empleada doméstica, su trabajo no debe reducirse a un servicio mecánico o exclusivamente técnico, su función específica es auxiliar al jefe de casa en todos los trabajos del hogar colaborando en el cuidado de los hijos. Su valor y dignidad radican en que en su trabajo ella está siempre cerca de la persona humana, por lo que es un trabajo eminentemente humano. Sin embargo, la empleada doméstica en muchas ocasiones percibe el nuevo ambiente con poca objetividad, ha dejado el rancho para ir a la ciudad y ganar más dinero, pero no está preparada para realizar el trabajo. La falta de cultura y madurez intelectual y afectiva le dificulta la adaptación ya que se enfrenta a un mundo nuevo, lo que le ocasiona frustración que unido al desprestigio de la profesión, provoca fuertes conflictos emocionales. Algunas empleadas domésticas -

siente misdo a la autoridad y utilizan la mentira como excusa. Su trabajo se realiza con un ritmo muy intenso y se exige mucha calidad. "En su mayor parte se realiza de pie y requiere mucho movimiento y fuerza física. Suele ser una tarea rutinaria aunque a veces -realiza labores muy variadas" (83).

Por esto, el trabajo de la empleada doméstica exige ciertas -condiciones a que ella tiene derecho: cariño, amor, confianza, respeto y comprensión; habitación ventilada y agradable, cómoda e higiénica; alimentación sana y satisfactoria; "condiciones de trabajo que asegure la vida y la salud" (84); reposo suficiente para -tomar alimentos y descansar; ropa de trabajo suficiente; condiciones que faciliten la higiene personal (baño, jabón, etc); proporcionar tiempo y facilidades para asistir a la escuela o a cursos formativos; "salario justo de acuerdo al trabajo desempeñado y a la cualificación y número de personas que dependan de su salario"- (85); prestaciones; asistencia médica; derecho a formar su propia familia; y algo muy importante, quizás lo más importante, derecho a la capacitación y formación integral para que valore su propio trabajo y lo ejerza con sentido profesional buscando su realización personal. Todo trabajo profesional exige una formación previa y después un esfuerzo constante para mejorar esa preparación y adaptarla a las nuevas circunstancias que concurran.

Pero, ¿quién deberá capacitar a la empleada doméstica?

### 3. EL AMA DE CASA COMO CAPACITADORA.

La dirección del hogar y el bienestar de la familia están en manos de la mujer. Que las personas tengan una atención adecuada -en sus necesidades naturales influye notablemente en el desarrollo de la personalidad. Un hogar con ambiente adecuado es el marco pre-

(83)Orezo Celis, Beatriz. op.cit. p.22

(84)cfr. Art. 333. Nueva Ley Federal del Trabajo.

(85)cfr. Art. 338. Nueva Ley Federal del Trabajo.

picio para una educación eficaz. La satisfacción de las necesidades humanas influye decisivamente en el hombre. Por el desarrollo de las personas que se dedican al trabajo del hogar se hace posible una convivencia realmente humana y feliz. A la mujer le corresponde la ejecución de este trabajo y para ello es indispensable la suficiente formación y capacitación que hagan posible su competencia.

Es importante que el ama de casa se capacite, para ello se han creado ya varias instituciones, tales como EDAC (Estudios de Administración Aplicada A.C.). De la preparación y capacitación del ama de casa dependerá en gran medida, el éxito de la educación de su empleada doméstica y de su posterior perfeccionamiento. Por lo tanto, la mujer como ama de casa debe ser capacitadora.

La capacitación según Alfonso Siliceo es "...una actividad planeada y basada en necesidades de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (06). "La capacitación es necesaria para que el trabajador desempeñe bien sus funciones, habiendo descubierto las necesidades de la empresa. Por este, la capacitación es la función educativa en el trabajo, por la cual se satisfacen las necesidades presentes y se proveen necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores" (07).

La capacitación entendida como educación en el trabajo debe perseguir el fin de toda educación, perfeccionamiento integral, pues sólo así se desarrollará al empleado como un miembro responsable de la sociedad a que pertenece.

Es importante que la capacitación se establezca dentro del ámbito laboral, ya que el trabajador tiene una relación más directa

(05)Siliceo, Alfonso. "Capacitación y desarrollo de personal" p.20  
(07)Idea.

con éste y puede aplicar su aprendizaje más rápidamente, sin tomarle como educación formal, sino como perfeccionamiento en la actividad. "El hombre está capacitado cuando hace con facilidad, gusto y calidad las 'cosas que hace' "(88).

Para que realmente se dé el proceso de capacitación en el hogar, y por lo tanto, el proceso educativo, el ama de casa debe ver a la empleada doméstica como una persona capaz de superarse y de desarrollarse como tal; ayudarla a esta educación significa promover y actualizar el desarrollo de sus potencialidades, buscar fuera, favorecer su actividad y ayudarla cada vez más a que logre su autoeducación y su realización en el trabajo, para así cumplir con ese proceso de formación del que se ha hablado anteriormente.

La capacitación en el hogar debe ser entendida como un pedregano para lograr posteriormente, no solamente la educación en el trabajo, sino la formación de la personalidad humana; desarrollar sus habilidades, aptitudes e intereses para que después pueda aplicarlos en otros tipos diferentes de instrucción. El ama de casa debe tener ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para poder ejercer su trabajo de capacitadora dentro del hogar, ya que éste exige una preparación, conocimientos, habilidades especiales que deben ser renovados y actualizados constantemente y de esta manera poder aplicarlos en el proceso de capacitación de la empleada doméstica.

¿Qué conocimientos debe tener el ama de casa como capacitadora?

"El conocimiento es la aprehensión teórica de los objetos en sus modos y relaciones. El conocimiento, resume los hechos, las verdades y los principios, así como la información acumulada por -

la mente" (89). Es decir, el ama de casa necesita tener ciertos fundamentos teóricos para así poder llevar a cabo de la mejor manera su proceso de capacitación en la empleada doméstica.

Los conocimientos que debe poseer el ama de casa son:

- Identificar el proceso de la capacitación como educación, formador de la personalidad, disponiendo las circunstancias ideales y - más propicias para que la empleada doméstica obre por sí misma.
- Identificar plenamente su papel como capacitadora conociéndose a sí misma y conociendo sus capacidades para controlarlas y sus limitaciones para superarlas.
- Conocer las áreas de trabajo doméstico y las labores que deben - hacerse en cada una de ellas.
- Conocer los recursos de que dispone para su uso óptimo: tiempo, - recursos humanos, económicos, de espacio y materiales.
- Conocer los servicios que debe realizar el trabajo doméstico.
- Planificar las actividades a realizar en alimentos, hospitalidad, lavandería y limpieza de la siguiente manera:

a) ¿QUE es lo que voy a enseñar? ¿Qué habilidades, conocimientos, aptitudes o destrezas quiero desarrollar en la empleada doméstica?

b) ¿PARA QUE lo voy a enseñar? ¿Qué objetivos deseo lograr en mi empleada doméstica al desarrollar sus conocimientos, habilidades, destrezas, etc?.

c) ¿LA QUIEN lo voy a enseñar? ¿Cómo es mi empleada doméstica? ¿Cómo siente, piensa y qué quiere?

d) ¿CON QUE lo voy a hacer? ¿Con qué material y recursos cuento para enseñarle?

e) ¿COMO lo voy a hacer? ¿Qué métodos, técnicas y procedimientos voy a manejar para enseñarle?

(89) Huerta Iberra, José. "Organización lógica de las experiencias de aprendizaje". p.154

f) ¿CUANDO lo voy a hacer? ¿En qué momento es más conveniente que le enseñe?

g) ¿DONDE lo voy a hacer? ¿En qué lugar o lugares de la casa lo voy a enseñar?.

Así pues, el ama de casa debe tener ciertos conocimientos sobre el aprendizaje, motivación y psicología de adultos en general.

¿Qué habilidades debe tener el ama de casa como capacitadora?

"La habilidad es la capacidad y disposición para determinada acción y demuestra la destreza o inteligencia" (90).

Así, las habilidades que debe poseer el ama de casa son:

En cuanto a su relación con la empleada doméstica en el trabajo del hogar:

- Seleccionar las actividades pertinentes que lleven a obtener de la empleada doméstica una actitud de satisfacción al lograr el éxito y mantenga el interés por aprender cosas nuevas.
- Multiplicar el tiempo, evitando repetir las mismas actividades innecesariamente.
- Aprovechar adecuadamente los recursos materiales para aumentar el rendimiento del trabajo doméstico, reduciendo tiempo y esfuerzo
- "Desarrollar en la empleada doméstica sus capacidades personales y la capacidad de reflexión que hace que la actividad sea cada vez más humana" (91).
- Equilibrar los recursos con que cuenta, aplicarlos racionalmente de acuerdo a las necesidades de cada persona.
- Hacer participar, estimular la iniciativa y creatividad de la empleada doméstica.
- Instruir, dar indicaciones claras, dar a conocer el espacio y el equipo de que se dispone.

(90) cfr. García Pelayo, Ramón. "Diccionario Larousse de la lengua-esp: Holá". p.275

(91) Casas, Claudia. op. cit. p.16

- "Medir la ejecución: si se obtuvo el éxito en el tiempo propuesto, si la tarea fue adecuada a la persona, si se necesitan correcciones o cambio de funciones" (92).
- Graduar las dificultades que debe afrontar la empleada doméstica
- Ayudar a superar las deficiencias que tenga la empleada doméstica, ya sea de información o habilidad.
- Comprobar y comunicar los logros y fallas con el fin de estimular y orientar a la empleada doméstica.
- Responsabilizar a la empleada doméstica haciendo suyos los objetivos de aprendizaje y fijando con ella los caminos para alcanzarlos.
- Aprovechar oportunamente las situaciones para transmitir un contenido determinado, pues las circunstancias emotivas en que se encuentre la empleada doméstica pueden alterar el contenido del mensaje.
- Aprovechar las experiencias de la empleada doméstica, ya sean -- personales o laborales.
- "Habilidad para lograr que la empleada doméstica aplique lo aprendido" (93).
- Lograr que la empleada doméstica llegue a ser gradualmente más independiente del ama de casa.
- Favorecer la autoevaluación y reflexión de la empleada doméstica en su trabajo.

En cuanto a la personalidad del ama de casa como capacitadora las habilidades que debe desarrollar son:

- Saber delegar responsabilidades.
- Ejercer una dirección equilibrada a base de supervisión.
- Distribuir objetivamente las actividades en el tiempo.

(92) Idem. p.25

(93) Ferrer Pérez, Luis. "Tópicos para instructores de empresa". p.23

- Habilidad de liderazgo.
- Crear un ambiente tal, que sirva para la autoactivación.
- Reforzar las palabras con hechos.
- "Cuidar expresiones corporales y gestos" (94).
- Creatividad en la enseñanza.
- Habilidad para organizar ideas y materiales.
- Habilidad para trabajar con la gente y entenderla.
- Saber transmitir sus experiencias de la vida diaria.
- Saber cómo dar una orden.

Por último, ¿qué actitudes debe tomar el ama de casa como capacitadora de su empleada doméstica?

"Actitud es la disposición a actuar de determinada manera ante las circunstancias; forma de reacción frente a circunstancias-presentes" (95).

Así pues, las actitudes que debe asumir el ama de casa son:

- Ejemplo.
- Comunicación y comprensión hacia la empleada doméstica.
- Interés hacia la empleada doméstica como persona capaz de perfeccionarse.
- Preocupación continua por motivar a la empleada doméstica a que aprenda.
- Tener una actitud crítica en cuanto a sus posibilidades y limitaciones personales.
- Entusiasmo en todo momento.
- Asistencia y orientación en la realización del trabajo de la empleada doméstica.
- Sinceridad y justicia.

(94) Idem. p. 29

(95) Cfr. Nérci, Imideo. op.cit. p. 219

- Disposición a escuchar y atender cuando se requiera su ayuda -- creando el ambiente propicio para que la empleada doméstica manifieste sus dificultades y sea consciente de éstas.
- Necesidad de enseñar.
- Escuchabilidad.
- Confianza en sí misma y en la empleada doméstica.
- Responsabilidad y compromiso acerca de las actividades a realizar.
- Interés en la retroalimentación.
- Servicio y ayuda a la empleada doméstica que depende de ella para poder desarrollarse.
- Respeto a la personalidad de la empleada doméstica.
- Paciencia para repetir si es necesario.
- Optimismo.
- Flexibilidad para cambiar.
- Convencimiento personal sobre lo que está transmitiendo.
- "Establecer un lazo afectivo" (36).

Ahora bien, ¿de qué sirven los conocimientos, habilidades y actitudes al ama de casa en su función de capacitadora?

Enseñar es enseñar a conocer; esto es, aprender a ver, razonar y entonces, saber, aprender cómo se mira una cosa, cómo se puede servir de ella para llegar a otra. Los conocimientos, habilidades y actitudes del ama de casa han de estar al servicio de la empleada doméstica para que ésta adquiera mayor seguridad en sí misma, hábitos de limpieza, higiene y orden, más sentido de apreciación y observación, mayor grado de iniciativa, hábitos de trabajo y laboriosidad, más espíritu de servicio, mayor facilidad de expresión, más madurez afectiva, etc.

((36) García Hoz, Víctor. "Cuestiones de filosofía individual y social de la educación. p.96

Sin embargo, por las condiciones socio-económicas de los sujetos, éstos pueden tener problemas en falta de hábitos e interés por aprender. "Los problemas más frecuentes con que se topan las empleadas domésticas para poder educarse son: poca capacidad de asimilación; dificultad para concentrarse; vocabulario muy pobre; dificultad para retener los conocimientos; poca facilidad para unir la teoría con la práctica; poca facilidad de razonar y pensar; dificultad para abstrair la idea principal; dificultad para captar los conceptos y no las palabras y dificultad para expresarse" (37).

Para superar estos problemas, el ama de casa ha de establecer una actitud: es decir, situarse en el lugar de la empleada doméstica para entenderla.

Finalmente, la capacitación que dé el ama de casa debe estar bien planeada y organizada, para lo cual se recomiendan cursos de adiestramiento y capacitación. "Para que un curso de capacitación se considere valioso, debe establecer una relación entre educación, desarrollo y ocupación y para ello debe seguir un proceso lógico:

- 1o. Investigación de las necesidades reales de educación que deben satisfacerse a corto, mediano y largo plazo; precisión.
- 2o. Fijar objetivos que se deban lograr; planeación.
- 3o. Definir qué contenidos de la educación son necesarios.
- 4o. Señalar las formas y métodos de instrucción adecuados para el curso.
- 5o. Evaluación del curso.
- 6o. Seguimiento o continuación de la capacitación" (38).

Con esto, ¿será posible que la empleada doméstica -a través de la capacitación que le dé el ama de casa- realice el trabajo del hogar como trabajo profesional y sea un medio de realización?

(37) Salas Cacho, Ana María. "Curso para la formación de jefes de zona de alimentos," Tesis inédita. p.13

(38) Siliceo, Alfonso. op. cit. p.33

## CAPITULO III

INTERÉS EN LAS AMAS DE CASA POR ORIENTAR Y MOTIVAR  
A SUS EMPLEADAS DOMESTICAS.ESTUDIO DE CAMPO: DETECCIÓN DE NECESIDADES EN AMAS DE CASAS  
DEL E.D.A.C. (Estudios de Administración Aplicada A.C.)

En los capítulos anteriores se han presentado los fundamentos teóricos de la investigación en la cual se plantea el trabajo del hogar como profesión, desde la persona puede realizarse como ser humano; el papel de los miembros que componen la familia, así como el papel del ama de casa como educadora ante la empleada doméstica. Por lo anterior es preciso conocer si existen realmente inquietudes del ama de casa para desarrollar a la empleada doméstica en el trabajo del hogar y ayudarle en su realización como persona.

Esta cuestión da lugar a un diagnóstico de necesidades, es preciso detectar si las amas de casa consideran al trabajo del hogar como profesión y si hacen algo por lograr la superación de sus empleadas domésticas.

Si los resultados de la investigación no llegan a comprobar la hipótesis se habrá de recurrir a otra vía de solución del problema.

## Hipótesis:

"Si se hace un análisis teórico y práctico del concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica y del trabajo que esta última realiza en el hogar, será posible hacer un programa educativo para preparar al ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica".

**Propósito de la investigación:**

Verificar la hipótesis planteada anteriormente, de la tesis - titulada "Fundamentos para la preparación del ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica. Programa de capacitación en - el E.D.A.C."

Los resultados que de dicha investigación se obtengan serán - tratados con fines estadísticos.

**Objetivos de la investigación:**

I- Determinar datos generales.

II- Determinar si las amas de casa consideran al trabajo del - hogar como trabajo profesional.

III- Conocer si realmente las amas de casa realizan el trabajo - del hogar como trabajo profesional.

IV- Analizar el concepto que tiene el ama de casa de la emple - da doméstica; si la consideran una persona capaz de superarse y - realizarse en el ámbito de trabajo y personal y si colabora para - ello.

V- Analizar cómo se organiza el trabajo dentro del hogar, pa - ra conocer en qué áreas se puede perfeccionar la empleada domésti - ca.

VI- Verificar si las amas de casa están interesadas en perfe - ccionarse como tales y en poder transmitir esos conocimientos a la empleada doméstica.

**Universo:**

Se estudiará a un grupo de 18 amas de casa del sur del D.F. - que tengan a su servicio a una o más empleadas domésticas. Son per - sonas que están tomando el curso de Administración en el E.D.A.C. - (Estudios de Administración Aplicada A.C.)

**Muestras:**

Al ser un universo bastante reducido, no se podría tomar una muestra representativa; por lo tanto, el universo en su totalidad será la muestra que se analizará.

**Instrumentos:**

Para determinar si las mas de casa consideran al trabajo del hogar como trabajo profesional, y un medio donde las personas que lo realizan puedan perfeccionarse y capacitarse como tales, se aplicará el siguiente cuestionario:

El cuestionario consta de los siguientes aspectos:

- A. Datos Generales (reactivos 1, 2 y 3).
- B. Identificación del trabajo del hogar como trabajo profesional - (reactivos 4 y 5).
- C. Determinación de si realmente se realiza el trabajo del hogar - como trabajo profesional. (reactivos 7 al 13).
- D. Concepto de la empleada doméstica (reactivos 6, y 14 al 25).
- E. Interés por el perfeccionamiento propio y el de la empleada doméstica (reactivos 26 y 27, 30 y 31).
- F. Organización del trabajo del hogar (reactivos 28 y 29).

De cada uno de los aspectos del cuestionario A,B,C,D,E y F, - se hará un análisis por reactivo.

El cuestionario que se aplicará será el siguiente:

**QUESTIONARIO**

Las respuestas que usted dé a las siguientes preguntas servirán para la elaboración de la tesis titulada "Fundamentos para la preparación del ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica. Programa de capacitación en el E.D.A.C.", para optar por el título de Licenciado en Pedagogía. Por lo anterior se le suplica -

conteste con toda honestidad y veracidad las siguientes preguntas en la forma en que se le pide.

**A. DATOS GENERALES:**

- 1) ¿Cuántas empleadas domésticas trabajan en su hogar? \_\_\_\_\_
- 2) ¿Cuánto tiempo ha trabajado con usted su empleada doméstica? \_\_\_\_\_
- 
- 3) ¿Qué edad(es) tiene(m) su(s) empleada(s) doméstica(s)? \_\_\_\_\_
- 

**B. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES MARQUE CON UNA "X" EN EL PARENTESIS-DE LA DERECHA CON LA(S) QUE USTED ESTE DE ACUERDO.**

**4- El trabajo del hogar:**

- a) requiere de un constante perfeccionamiento y superación por parte del ama de casa. ( )
- b) requiere de un constante perfeccionamiento y superación de la empleada doméstica. ( )
- c) requiere de vocación y dedicación. ( )
- d) requiere de organización. ( )
- e) requiere de algunos conocimientos básicos-de higiene. ( )
- f) requiere de algunos conocimientos básicos-de administración. ( )
- g) requiere de algunos conocimientos básicos-de nutrición y gastronomía. ( )
- h) requiere de algunos conocimientos básicos-de tratamiento de superficies y textiles. ( )

**5- Usted como ama de casa realiza el trabajo del hogar por ser:**

- a) satisfacción personal ( )
- b) vocación personal ( )
- c) obligación ( )
- d) medio de realización personal ( )

- e) medio de servicio a los demás ( )  
 f) por falta de recursos humanos y económicos ( )

6- La empleada doméstica:

- a) debe superarse constantemente en su formación personal ( )  
 b) cuenta con tiempo disponible para sus actividades personales ( )  
 c) puede perfeccionarse dentro del ámbito de trabajo ( )  
 d) contribuye con su papel a:  
   i) dar un servicio a los demás ( )  
   ii) ayuda al ama de casa ( )  
   iii) bienestar a la familia ( )  
   iiii) ayuda a la sociedad ( )  
 e) debe tener como cualidades personales:  
   1) higiene ( )  
   2) saber leer y escribir ( )  
   3) saber tratar a la gente ( )  
   4) experiencia previa ( )  
   5) dispensibilidad ( )  
   6) responsabilidad ( )  
   7) iniciativa ( )  
   8) amor al trabajo ( )  
   9) limpieza ( )  
   10) rapidez ( )  
   11) exactitud ( )  
   12) constancia en el trabajo ( )

C. JERARQUIZAR POR ORDEN DE IMPORTANCIA LAS SIGUIENTES CUESTIONES- ASIGNANDO EL #1 A LA QUE USTED CONSIDERE LA MAS IMPORTANTE Y EL #5 A LA DE MENOR VALOR.

7- De las siguientes áreas cuáles considera usted que se realizan más eficientemente en su hogar:

- a) Limpieza y mantenimiento \_\_\_\_\_  
 b) Hospitalidad \_\_\_\_\_  
 c) alimentos \_\_\_\_\_  
 d) servicio de ropa \_\_\_\_\_  
 e) control general \_\_\_\_\_

c- De las áreas anteriores en cuáles considera usted que necesita mayor actualización:

- a) Limpieza y mantenimiento \_\_\_\_\_
- b) hospitalidad \_\_\_\_\_
- c) alimentos \_\_\_\_\_
- d) servicio de repa. \_\_\_\_\_
- e) control general \_\_\_\_\_

D. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES SUBRAYE LO QUE SE ADECUA MEJOR A LO REALIZADO EN SU HOGAR. EN ALGUNAS PUEDE SER MAS DE UNA OPCION.

9- Usted como ama de casa le explica a su empleada doméstica la finalidad de su tarea:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

10) Usted como ama de casa adiestra a la empleada doméstica en sus deberes a realizar:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

11) En el trabajo del hogar se realiza una planeación:

- a) diaria
- b) quincenal
- c) mensual
- d) no se realiza

12) Se le exige a la empleada doméstica un tiempo de realización en las actividades del hogar:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

13) Usted como ama de casa verifica que el trabajo realizado por la empleada doméstica esté bien hecho:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

14) Usted como ama de casa permite que la empleada doméstica tenga cierta iniciativa en la realización de las labores del hogar:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

15) usted como ama de casa repite constantemente a la empleada doméstica que realice su trabajo:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

16) considera usted que la empleada doméstica:

- a) es un miembro de la familia
- b) debe participar en algunas de las actividades familiares
- c) no debe participar en las actividades familiares

17) El ama de casa orienta a la empleada doméstica en sus dudas en la realización del trabajo:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

18) Se alienta a la empleada doméstica cuando realiza una actividad satisfactoriamente:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

19) Usted como ama de casa se interesa por los problemas e inquietudes de la empleada doméstica:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

20) La empleada doméstica cuenta con:

- a) lugar propio de descanso
- b) baño propio
- c) alimentación adecuada
- d) día de descanso
- e) ropa adecuada de trabajo

21) Piensa usted que el (los) motivo(s) por el cual(es) la empleada doméstica trabaja en su hogar es (son):

- a) por necesidad económica
- b) por superación personal
- c) por hallarse satisfecha en su trabajo
- d) por costumbre
- e) porque se encuentra satisfecha con el trato personal hacia ella
- f) por gusto al trabajo
- g) otros

22) La(s) empleadas(s) doméstica(s) que labora(m) en su hogar trabaja(m):

- a) de planta
- b) por unas horas una vez a la semana
- c) por unas horas dos veces a la semana
- d) por unas horas más de dos veces a la semana

23) Se preocupa usted por la satisfacción que pueda obtener la empleada doméstica en la realización en su trabajo:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

24) La empleada doméstica tiene cierta iniciativa en la realización de determinadas tareas:

- a) nunca
- b) ocasionalmente
- c) a menudo
- d) siempre

25) ¿Cuántas horas al día dedica la empleada doméstica al trabajo del hogar?

- a) 5 horas
- b) 6 horas
- c) 7 horas
- d) 8 horas
- e) más de 8 horas

26) Al ama de casa:

- a) necesita perfeccionarse continuamente y actualizar sus conocimientos para poder realizar mejor el trabajo del hogar
- b) puede transmitir sus conocimientos adquiridos a la empleada doméstica
- c) debe conocer cómo transmitir sus conocimientos a la empleada doméstica

27) De las siguientes áreas en cuáles considera usted que la empleada doméstica puede superarse:

- a) alimentos
- b) limpieza y mantenimiento
- c) hospitalidad
- d) servicio de ropa
- e) control administrativo

28) De las siguientes áreas del trabajo del hogar subraye aquéllas que realiza la empleada doméstica:

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1) Servicio de alimentos    | n) planeación de menú                          |
|                             | b) compras de alimentos                        |
|                             | c) almacenamiento y cuidado                    |
|                             | d) presentación                                |
| 2) Hospitalidad             | a) atención a las visitas                      |
|                             | b) preparación de alimentos y bebidas          |
|                             | c) presentación y cuidado - de la casa         |
|                             | d) presentación y cuidado - de la mesa         |
| 3) Limpieza y mantenimiento | a) área familiar                               |
|                             | b) área de servicio (cocina y lavandería)      |
|                             | c) área de comunicación (pasillos y escaleras) |
|                             | d) área exterior                               |
| 4) Servicio de ropa         | a) lavado                                      |
|                             | b) planchada                                   |
| 5) Control General          | a) pago de servicios                           |
|                             | b) registro de documentos y recibos            |

E. CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS EN EL ESPACIO SENALADO PARA CADA UNA DE ELLAS.

29) Si trabaja más de una empleada doméstica en el hogar, cómo se dividen las tareas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

30) ¿Cómo puede usted como ama de casa ayudar a la superación personal de su empleada doméstica? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

31) Le gustaría tomar un curso de perfeccionamiento en el trabajo del hogar y transmitirlo a su(s) empleada(s) doméstica(s):

a) sí

b) no

c) ¿por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración.

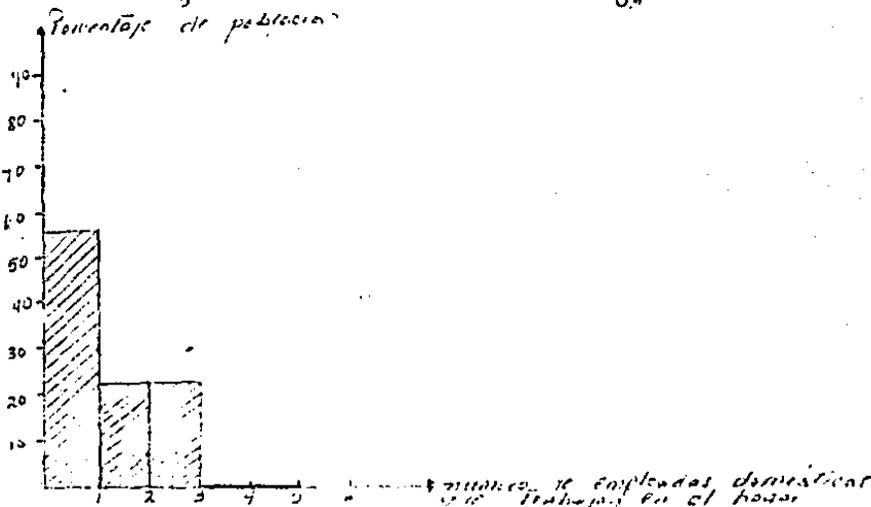
### Tratamiento Estadístico.

El tipo de reactivo que se maneja no se presta para dar una calificación, es decir, no se trata de llegar a un puntaje determinado. Los reactivos son de apreciación, por lo tanto, serán escasas las estimativas.

#### A. DATOS GENERALES.

##### 1. ¿Cuántas empleadas domésticas trabajan en su hogar?

empleadas domésticas	porcentaje de población
1	56%
2	22%
3	22%
4	0%
5	0%



La gráfica muestra como la mayoría de las amas de casa sólo tienen una empleada doméstica trabajando en su hogar, y no es significativo el porcentaje de las amas de casa que cuentan con más de una empleada doméstica.



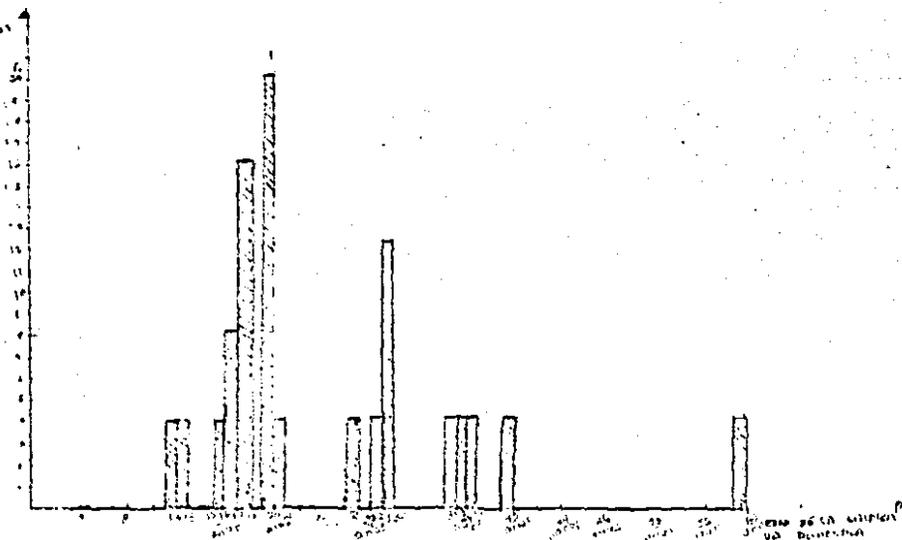
3) ¿Qué edad(es) tiene(n) su(s) empleada(s) doméstica(s)?

Edad de la - Porcentaje de población

12 años	4%
13 años	4%
14 años	0%
15 años	0%
16 años	4%
17 años	8%
18 años	16%
19 años	0%
20 años	20%
21 años	4%
22-26 años	0%
27 años	4%
28 años	0%
29 años	4%
30 años	12%
31-34 años	0%
35 años	4%
36 años	4%
37 años	4%
38-39 años	0%
40 años	4%
41-59 años	0%
60 años	4%

Existe poca concentración y mucha dispersión, lo que significa que las edades de las empleadas domésticas varían bastante entre los 12 y 60 años, sin embargo el más alto porcentaje de las empleadas domésticas tienen entre 18 y 20 años (36%), por lo tanto son adultos en proceso de desarrollo.

Porcentaje de población



Se puede observar, entonces, que en cuanto a datos generales - se refiere, se obtuvo lo siguiente:

En cuanto a las empleadas domésticas el 56% de los hogares - cuenta con una empleada doméstica a su servicio (sólo el 44% tiene - más de una empleada doméstica), cuyas edades varían bastante entre - los 12 y los 60 años, encontrándose la mayor concentración (35%) - entre los 10 y 20 años; solamente el 40% de ellas ha trabajado en - el mismo lugar más de 8 años; el otro 40% lleva entre uno y dos - años y el 20% restante menos de un año. Por lo tanto, se observa - que las empleadas domésticas no duran mucho tiempo trabajando en - un mismo sitio, lo que sería indispensable para una buena labor de - formación. Asimismo, la labor de capacitación si se llevara a cabo - con éxito podría lograr tal vez, que las empleadas domésticas se es - tabilizaran en un hogar.

**B. TRABAJO DEL HOGAR, TRABAJO PROFESIONAL.**

De las siguientes opciones marque con una "X" en el paréntesis de la derecha con la(s) que usted esté de acuerdo.

**4. El trabajo del hogar:**

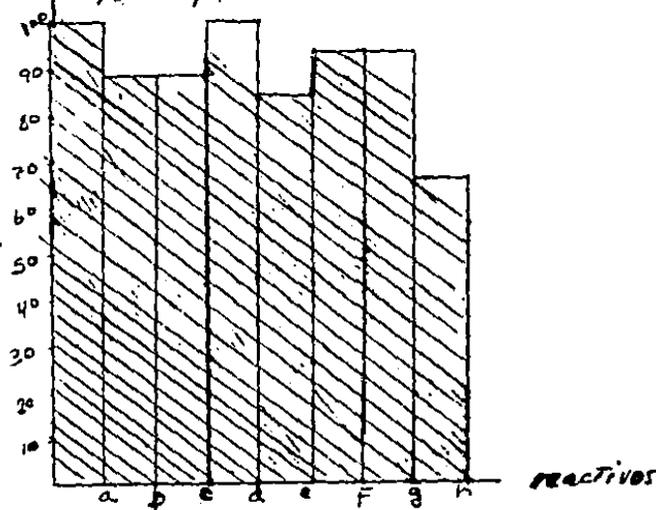
reactivo

a  
b  
c  
d  
e  
f  
g  
h

porcentaje de población

100%  
88.80%  
88.88%  
100%  
83.33%  
94.44%  
94.44%  
66.66%

0  
Porcentaje de población



De esta gráfica se pueden obtener varios datos:

1) Todas las amas de casa están de acuerdo en que el trabajo del hogar requiere de un constante perfeccionamiento y superación por parte del ama de casa.

2) Asimismo todas coinciden en que el trabajo del hogar requiere de organización.

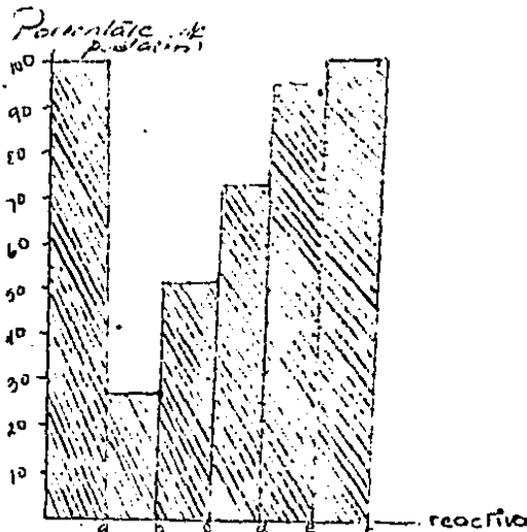
3) La mayoría (34.44%) está de acuerdo en que el trabajo del hogar requiere de algunos conocimientos de administración, nutrición y gastronomía.

4) Un alto porcentaje (83.83%) coincide en que el trabajo del hogar requiere de un constante perfeccionamiento y superación de la empleada doméstica, así como de vocación y dedicación personal.

5) Asimismo un 83.33% coincide en que el trabajo del hogar requiere de algunos conocimientos básicos de higiene.

5. Usted como ama de casa realiza el trabajo del hogar por ser:

reactivo	porcentaje de población
a) satisfacción personal	100%
b) vocación personal	27.77%
c) obligación	50.00%
d) medio de realización personal	72.22%
e) medio de servicio a los demás	94.44%
f) por falta de recursos humanos y económicos	100%



Todas las amas de casa encuentran en el trabajo del hogar una satisfacción personal y la mayoría (94.44%) ven en él un medio de servicio a los demás. La minoría (27.77%) tienen realmente una vocación personal para realizarlo y la mitad de ellas le realizan por obligación (50%). Un alto porcentaje sin embargo, ven en él un medio de realización personal (72.22%), aunque cabría analizar si realmente puede existir una realización personal sin vocación.

Las amas de casa consideran que el trabajo del hogar requiere de una formación para realizarlo adecuadamente y de un constante perfeccionamiento del ama de casa y de la empresa doméstica. De acuerdo al marco teórico de la tesis en el capítulo II en lo que se refiere a la realización personal en el trabajo del hogar, las amas de casa consideran que este último es una labor profesional en tanto que:

- a la tarea que se realiza exige una preparación y conocimientos especializados que deben ser renovados y actualizados constantemente;

- en cuanto a la comunidad: exige una dedicación, un servicio a los demás y proporciona un servicio a aquélla;

- en cuanto a la persona en sí misma es un medio de realización personal, aunque pocas tienen la vocación que toda profesión exige, ya que como se pudo observar solamente un 27.77% consideran que tienen vocación para ello.

### G. REALIZACIÓN DEL TRABAJO DEL HOGAR.

C. Jerarquizar por orden de importancia las siguientes cuestiones asignando el número 1 a la que usted considere más importante y el número 5 a la de menor valor.

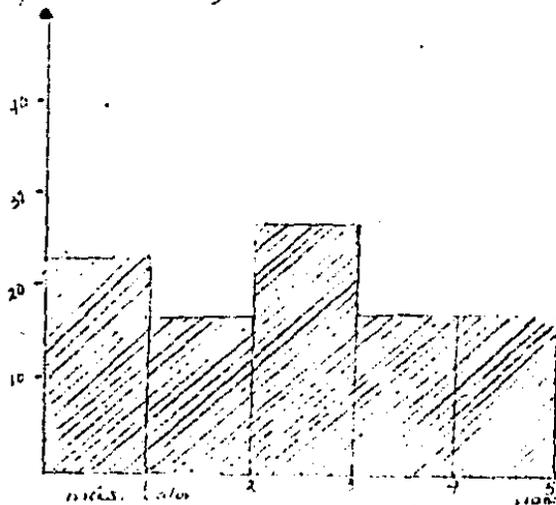
7. De las siguientes áreas cuáles considera usted que se realizan más eficientemente en su hogar:

(Las escalas serán estimativas, ya que no se trata de verificar si las respuestas llegan a un puntaje determinado, por lo que los reactivos son de apreciación)

-el aspecto de limpieza y mantenimiento lo jerarquizaron de la siguiente manera:

jerarquía	porcentaje de población
1	22.22%
2	16.66%
3	27.77%
4	16.66%
5	16.66%

*Porcentaje de población*



*Jerarquía de limpieza y mantenimiento*

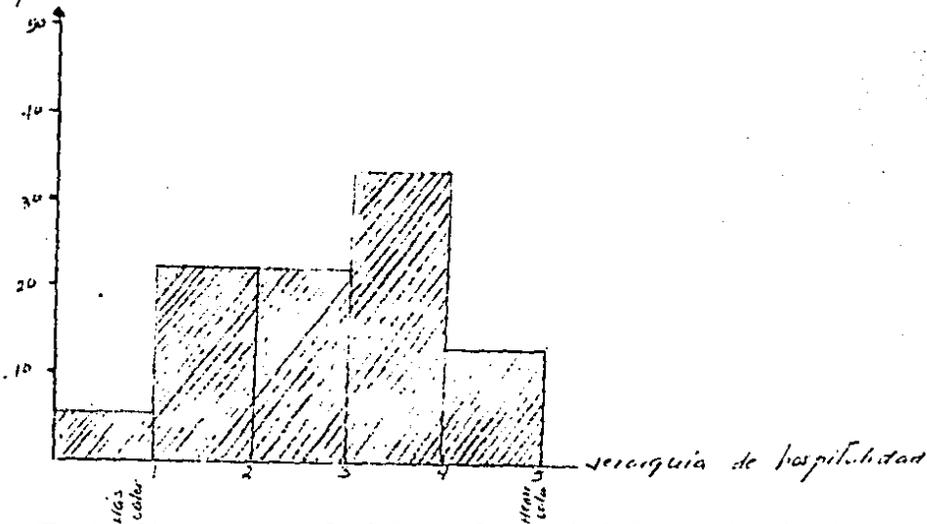
El más alto porcentaje le dio un valor de 3 al área de limpieza y mantenimiento, es decir un nivel medio de realización. Existe mucha dispersión y poca concentración en la gráfica.

## -área hospitalidad:

Las amas de casa le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	5.55%
2	22.22%
3	22.22%
4	33.33%
5	16.66%

Porcentaje de población

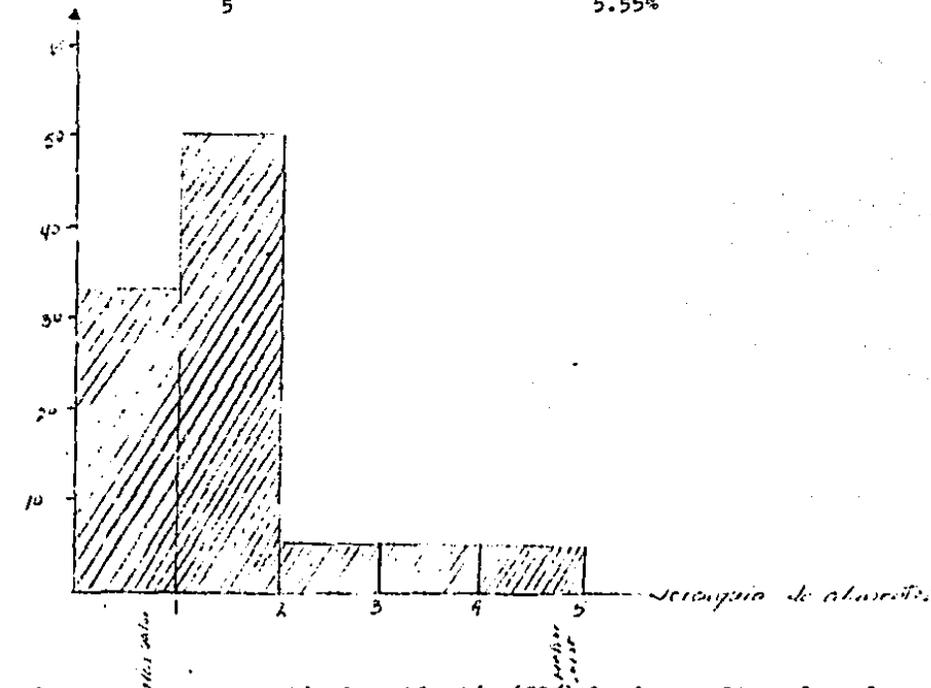


El más alto porcentaje le dió un valor de 4 al área de hospitalidad es decir un nivel medio inferior, por lo tanto necesita de actualización y superación. Existe poca concentración y mucha dispersión.

## -área alimentos

Las amas de casa le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	33.33%
2	50.00%
3	5.55%
4	5.55%
5	5.55%



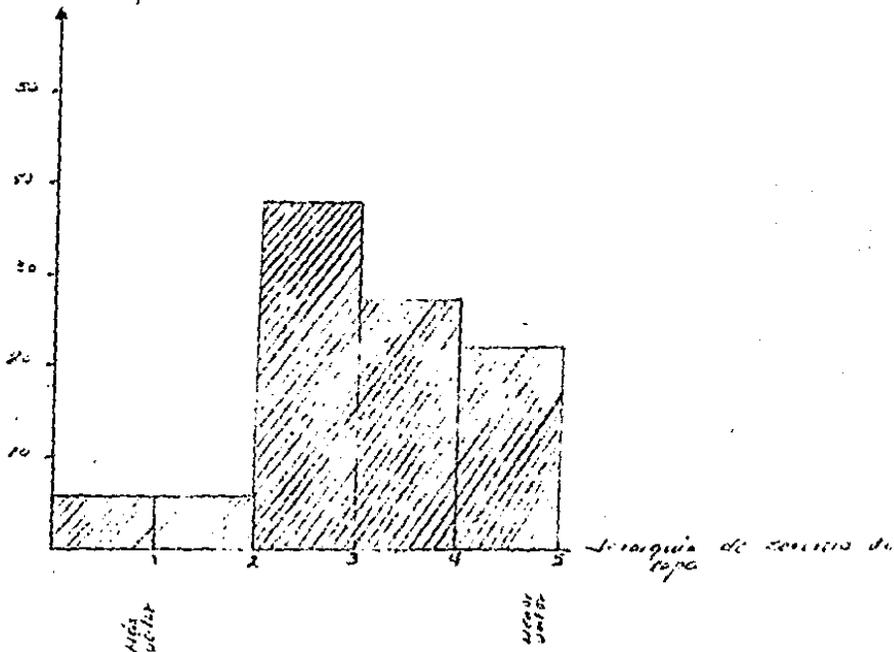
La mayor concentración de población (50%) le da un alto valor el - área de alimentos, es decir que se realiza con eficiencia.

-servicio de ropa:

Le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	5.5%
2	5.5%
3	38.88%
4	27.77%
5	22.22%

Porcentaje de población

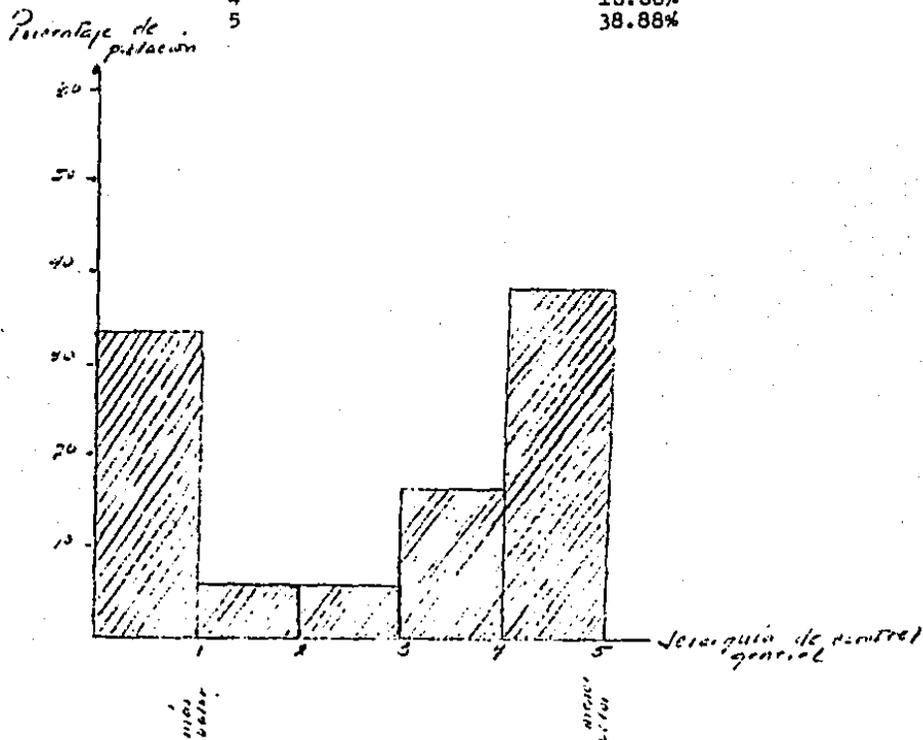


La mayor concentración de población se localiza entre la jerarquía 3 y 4 (66.65%), lo que significa que el servicio de ropa se realiza de manera eficiente pero se pueden superar en él.

## -Control General:

A este aspecto se le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	33.33%
2	5.55%
3	5.55%
4	16.66%
5	38.88%



El área de control general se encuentra bastante dispersa, ya que la población más concentrada se encuentra en los extremos, lo que significa que en algunos hogares se realiza eficientemente y en otros de manera deficiente.

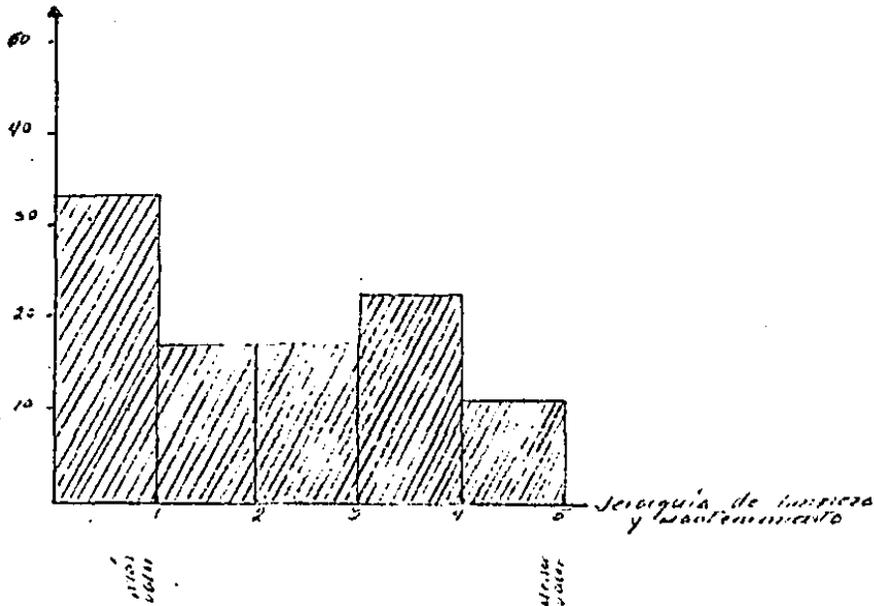
8. De las áreas anteriores en cuáles considera usted que necesita mayor actualización.

(se graficarán también escalas estimativas)

-área de limpieza y mantenimiento

jerarquía	porcentaje de población
1	33.33%
2	16.66%
3	16.66%
4	22.22%
5	11.11%

Porcentaje de población



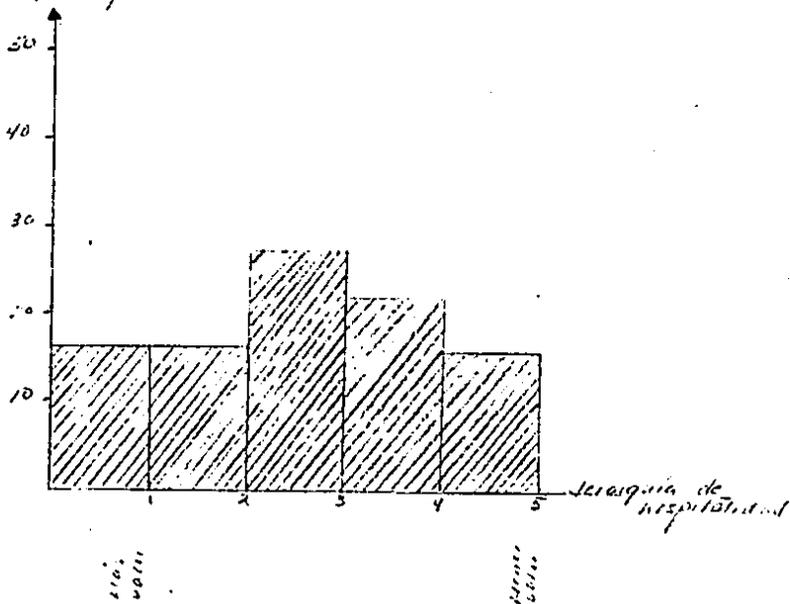
Aunque existe mucha dispersión y poca concentración, sumando los porcentajes de las jerarquías 1 y 2, se observa que la mitad de la población piensa que en este servicio sí requieren de actualización.

-área hospitalidad:

Se le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	16.66%
2	16.66%
3	27.77%
4	22.22%
5	16.66%

Porcentaje de población



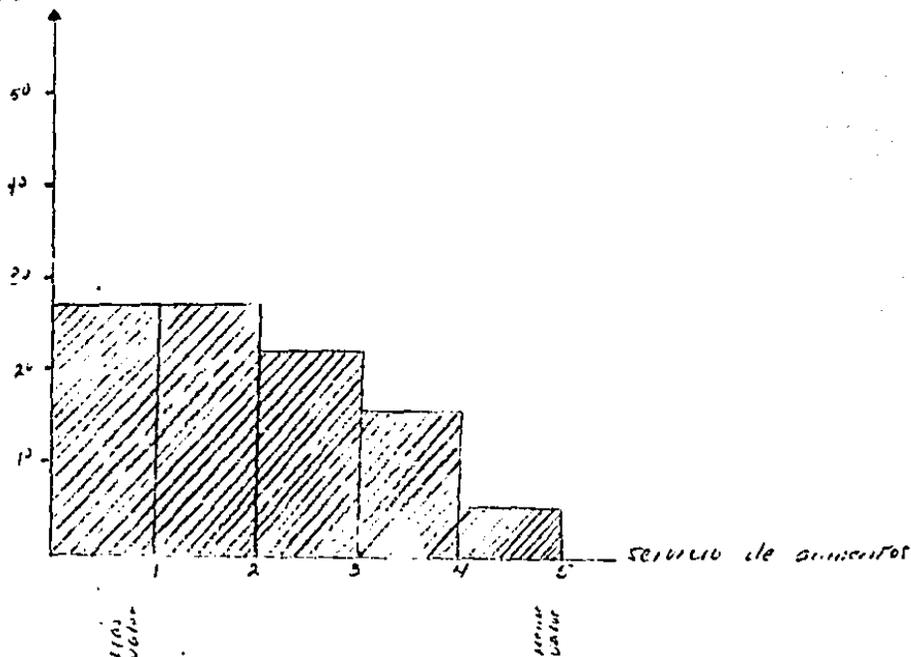
Existe mucha dispersión y poca concentración; aunque la mayor cantidad de población se encuentra entre la jerarquía 3 y 4, lo que significa que esta área no necesita de actualización inmediata.

## -área alimentos

Se le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	27.77%
2	27.77%
3	22.22%
4	16.66%
5	5.55%

Porcentaje de población



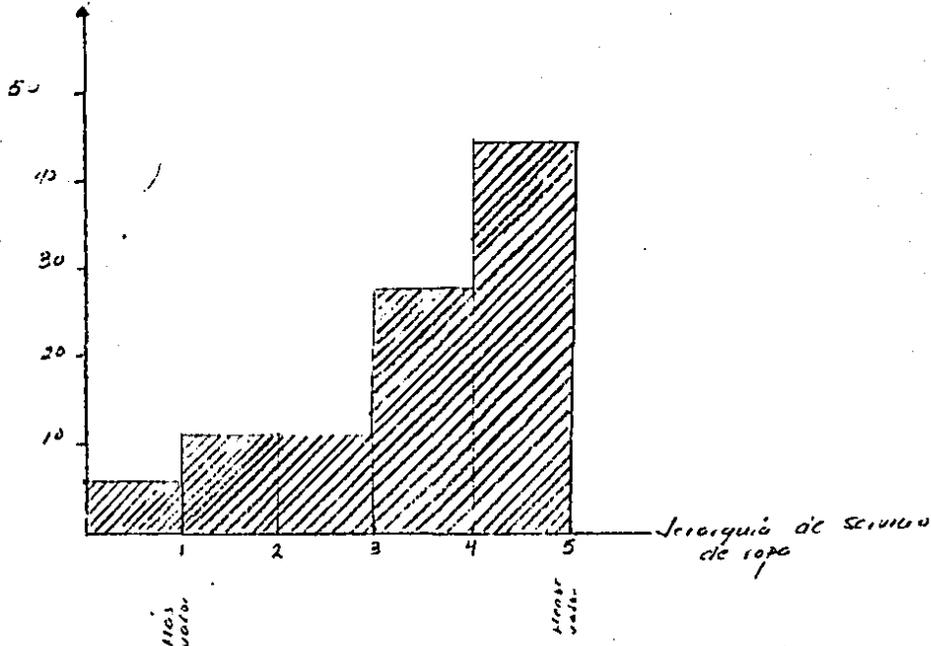
La mayor concentración se encuentra en los primeros niveles, lo que significa que las amas de casa piensan que en este aspecto sí se necesita una actualización.

-servicio de ropa

Se asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	5.55%
2	11.11%
3	11.11%
4	27.77%
5	44.44%

Porcentaje de población



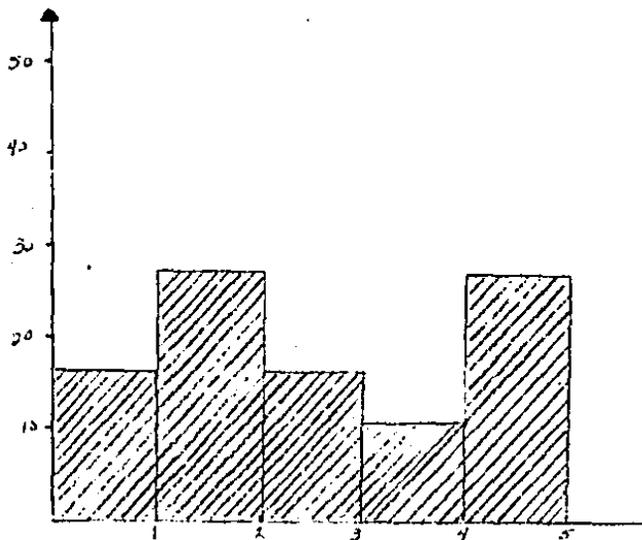
La mayor concentración (44.44%) de población localizada piensa -- que el servicio de ropa no requiere de actualización.

## -Control General.

Se le asignaron los siguientes valores:

jerarquía	porcentaje de población
1	16.66%
2	27.77%
3	16.66%
4	11.11%
5	27.77%

*Porcentaje de población*



*Jerarquía en Control General*

*16.66%*

*27.77%*

Existe mucha dispersión y poca concentración; la más alta concentración de población está en diferentes jerarquías: 2 y 5 (27.77%) lo que significa que una parte de las amas de casa piensan que en esta área sí requieren de actualización y otras que es donde menos la requieren.

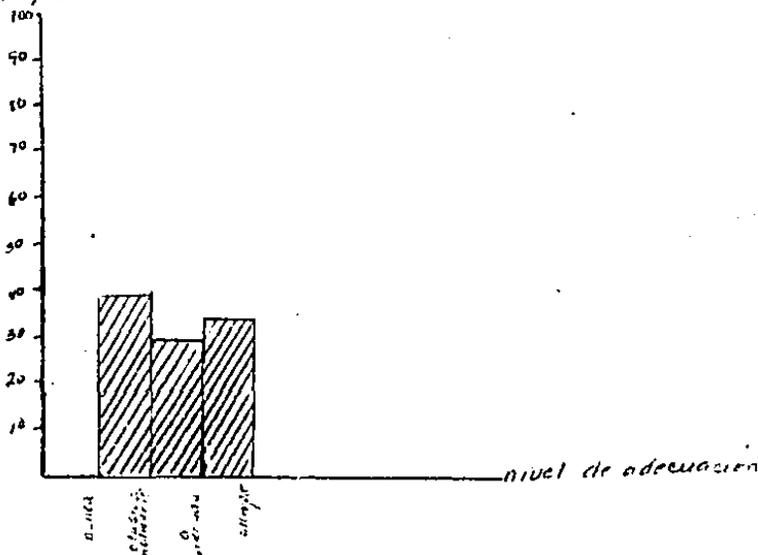
Con las gráficas anteriores se puede observar que en cada hogar se desempeñan los servicios domésticos de manera diferente y que la actualización que requieren depende de las necesidades de cada uno. Por ello es conveniente que las amas de casa se actualicen siempre en cuanto a la formación para el trabajo del hogar con el propósito de que siempre exista una superación y perfeccionamiento dentro del mismo.

D. De las siguientes opciones subraye la que mejor se adecúe a lo realizado en su hogar.

9. Usted como ama de casa le explica a la empleada doméstica la finalidad de su tarea:

nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	38.88%
a menudo	27.77%
siempre	33.33%

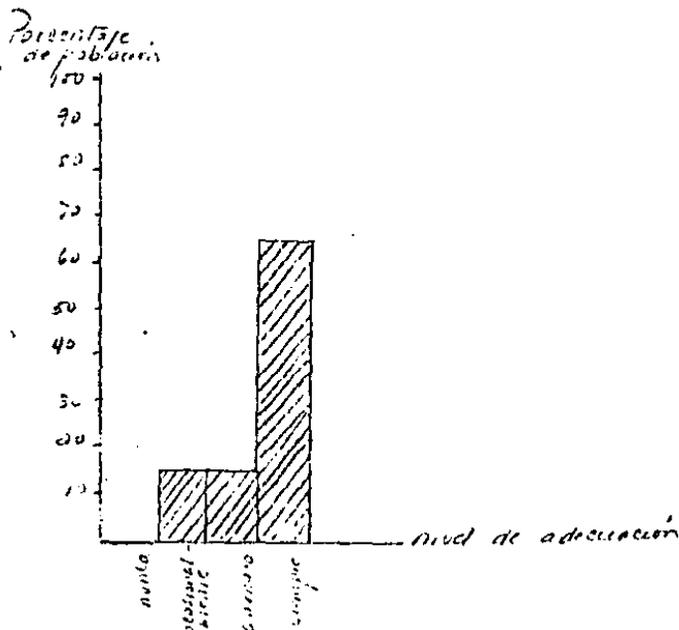
Porcentaje de población



Existe mucha dispersión y poca concentración. El más alto porcentaje concentrado (38.88%) le explican ocasionalmente a las empleadas domésticas la finalidad de su tarea; sin embargo tomando en cuenta los porcentajes de los últimos dos niveles de adecuación suman un 61%, por lo tanto más de la mitad de las amas de casa si explican la finalidad de su tarea a la empleada doméstica lo que es imprescindible para la buena realización de la misma. Asimismo es importante explicar la finalidad de una tarea si se quiere realizar como labor profesional. Por lo que es indispensable concientizar al 38.88% faltante de la importancia de este aspecto.

10. Usted, como ama de casa adiestra a la empleada doméstica en sus deberes a realizar:

nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	16.66%
a menudo	16.66%
siempre	66.66%

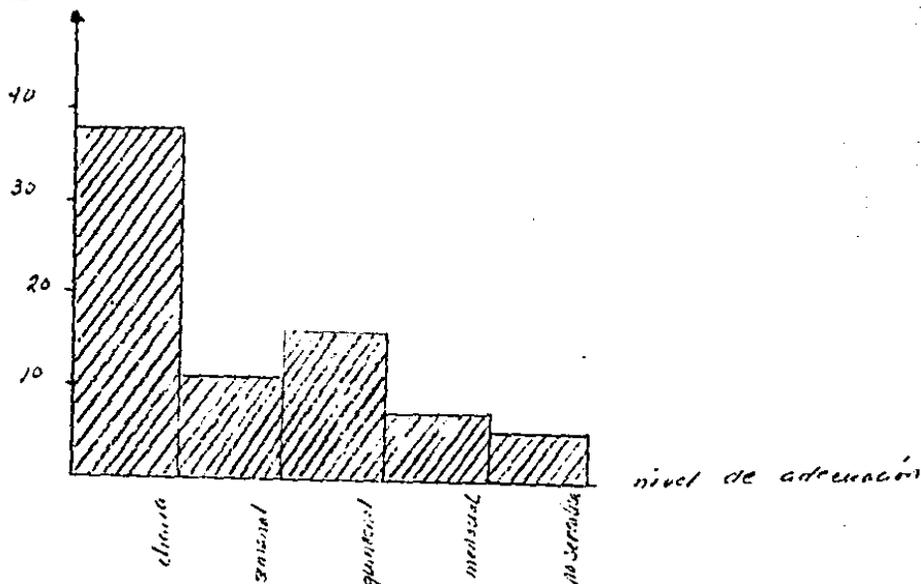


La mayor concentración de población (66.66%) adiestra siempre a las empleadas domésticas en sus deberes a realizar, aunque otro 16.66% la adiestra a menudo, lo que es imprescindible para que los trabajos que se realizan dentro del hogar se lleven a cabo de la manera en que el ama de casa desea.

11. En el trabajo del hogar se realiza una planeación:

nivel de adecuación	porcentaje de población
diaria	38,88%
semanal	11,11%
quincenal	16,66%
mensual	7,77%
no se realiza	5,55%

Porcentaje de población

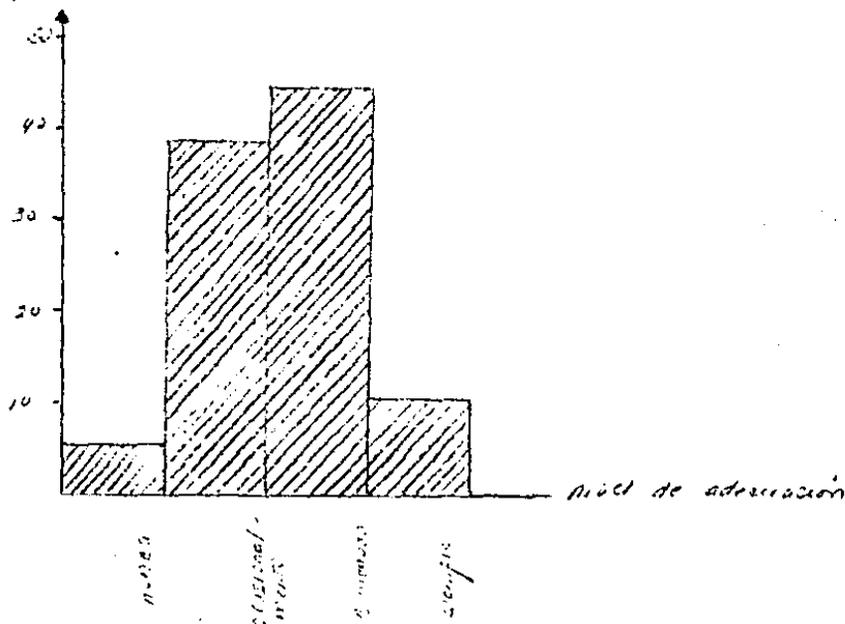


El mayor porcentaje de población realizan una planeación de las actividades del hogar (34.5%), lo que es importante para la buena realización de las mismas, aunque un 38.88% probablemente sea un tanto improvisado, ya que se hace diariamente.

12. Se le exige a la empleada doméstica un tiempo de realización - en las actividades del hogar.

nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	5.55%
ocasionalmente	38.88%
a menudo	44.44%
siempre	11.11%

Porcentaje de población

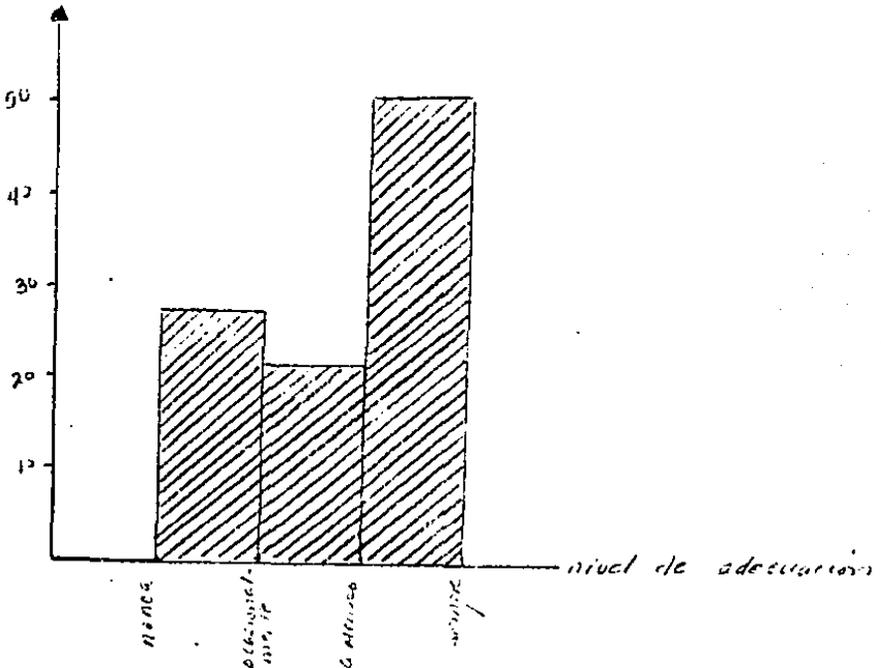


Un poco más de la mitad de las amas de casa (55%) exige un tiempo de realización en las actividades del hogar, por lo que no se puede generalizar, ya que el porcentaje restante lo realiza sólo ocasionalmente. Asimismo coincide que el 5.5% no planea las actividades, y también el 5.5% no exige un tiempo de realización, por lo que posiblemente haga falta una planeación de las actividades para poder exigir un tiempo de realización en las mismas.

13. Usted, como ama de casa verifica que el trabajo realizado por la empleada doméstica esté bien hecho.

nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	27.77%
a menudo	22.22%
siempre	50.00%

Porcentaje de población



La mitad de la población siempre verifica que el trabajo realizado por la empleada doméstica esté bien hecho. Otro 22.22% lo realiza a menudo, lo que significa que unas tres cuartas partes de las amas de casa efectúan una supervisión del trabajo y de la manera de hacerlo.

En cuanto a la realización práctica de las labores del hogar como trabajo profesional, se observa que en cuanto a las áreas que las amas de casa consideran que realizan con mayor eficiencia, - - existe bastante dispersión y poca concentración, lo que significa que cada uno de los hogares, las necesidades de perfeccionamiento son diferentes. Sin embargo, el 50% de las amas de casa piensan que en los servicios que requieren más actualización son: limpieza y mantenimiento y alimentos, y donde menos requieren es en servicio de ropa, (16.66%).

Más de la mitad de las amas de casa (62%) le explican la finalidad de su tarea a la empleada doméstica, el resto (38%) sólo ocasionalmente, lo que es importante para la buena realización de una actividad, el tener en cuenta el por qué, el objetivo de determinada acción; así como el adiestrar a las empleadas domésticas en los deberes a realizar, para que lo desempeñen de la mejor manera y esto lo lleve a cabo el 82% de las amas de casa.

Poco más del 50% de las amas de casa, es decir, el 55% exigen un tiempo de realización en las actividades del hogar, lo que no es muy significativo.

Como se puede observar sí existe una supervisión en el trabajo y es una habilidad indispensable para toda ama de casa como eje de su hogar. La mayoría de las amas de casa (95%) realizan una planeación de las actividades del hogar, ya sea diaria, quincenal, semanal o mensual, lo que es indispensable para que se lleven a cabo eficientemente y en el tiempo planeado.

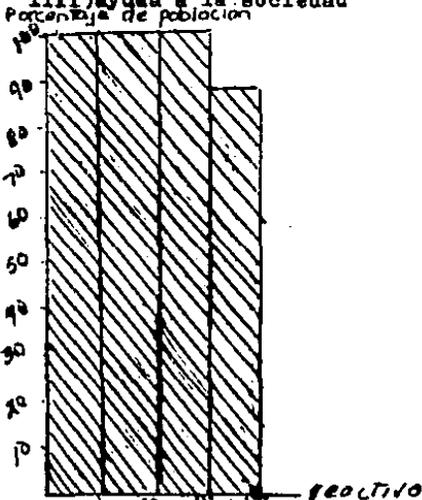
## IV. CONCEPTO DE LA EMPLEADA DOMESTICA

## 6. La empleada doméstica:

reactivo	porcentaje de población
a. debe superarse en su formación personal	100%
b. cuenta con tiempo disponible para sus - actividades personales.	100%
c. puede perfeccionarse dentro del ámbito - de trabajo.	100%

La gráfica posiblemente no sea necesaria ya que el 100% de la población seleccionó los tres reactivos anteriores.

reactivo	porcentaje de población
d. contribuye con su papel a:	
i) dar un servicio a los demás	100%
ii) ayuda al ama de casa	100%
iii) bienestar a la familia	100%
iiii) ayuda a la sociedad	88.88%

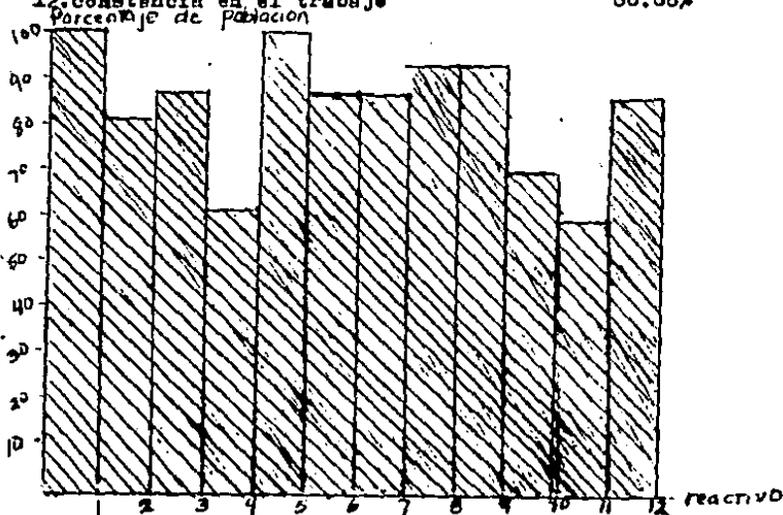


El total de la población está de acuerdo en que la empleada doméstica contribuye a dar un servicio a los demás, ayuda al ama de casa y proporciona bienestar a la familia. El 88.88% que es un alto porcentaje piensa que contribuye con su papel a dar una ayuda a la sociedad, por lo tanto, el ama de casa sí tiene un alto concepto del papel de la empleada doméstica.

## 6. La empleada doméstica:

a) debe tener como cualidades personales:

reactivo	porcentaje de población
1.higiene	100%
2.saber leer y escribir	83.33%
3.saber tratar a la gente	88.88%
4.experiencia previa	61.11%
5.disponibilidad	100%
6.responsabilidad	88.88%
7.iniciativa	88.88%
8.amor al trabajo	94.44%
9.limpieza	94.44%
10.rapidez	72.22%
11.exactitud	61.11%
12.constancia en el trabajo	88.88%

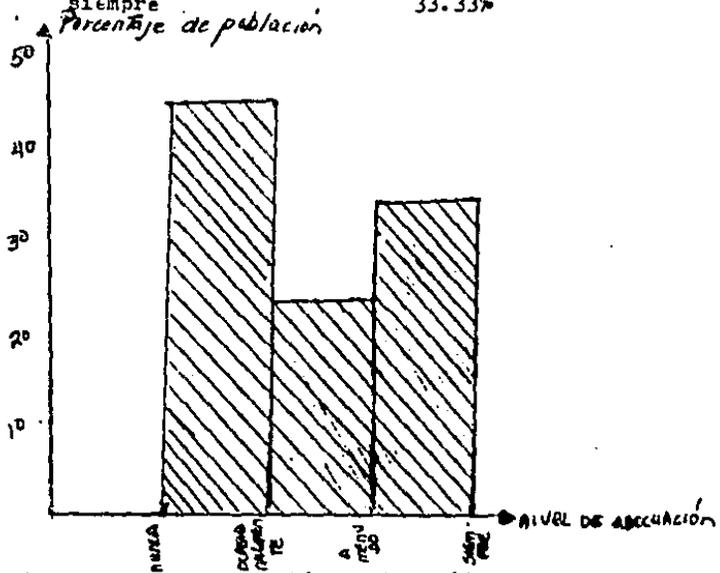


Las características más importantes para las amas de casa en lo que respecta a la empleada doméstica son: higiene personal (100%), disponibilidad (100%); en seguida amor al trabajo (94.44%) y la limpieza (94.44%); y a las que dan menos importancia son: experiencia previa (61.11%) y exactitud (61.11%). Por lo tanto se observa que le dan mayor importancia a las características personales que a las habilidades, que pueden desarrollarse en el trabajo mismo.

Parte D. Subraye la opción más adecuada.

14. Usted, como ama de casa permite que la empleada doméstica tenga cierta iniciativa en la realización de las labores del hogar:

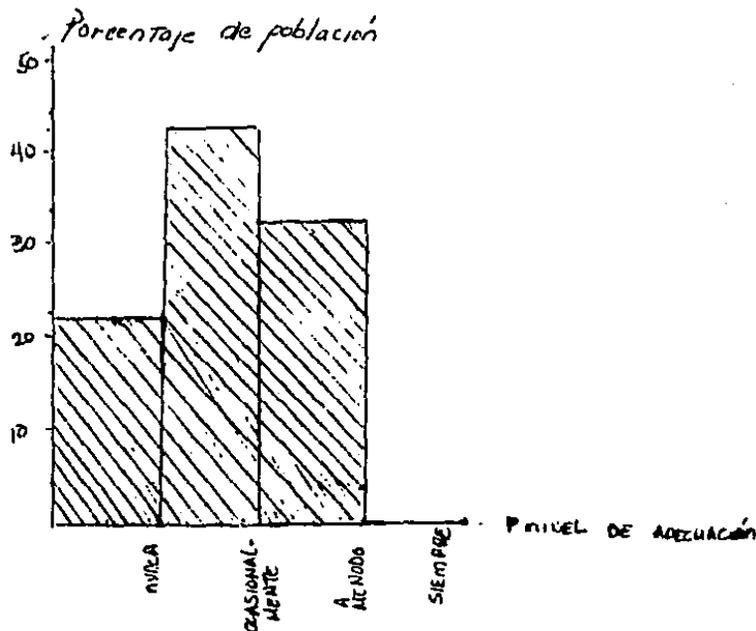
nivel de educación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	44.44%
a menudo	22.22%
siempre	33.33%



Existe poca concentración, en la gráfica, ya que el mayor porcentaje de población localizado (44.44%) sólo permite que la empleada doméstica tenga cierta iniciativa ocasionalmente. Sin embargo tomando en cuenta los niveles de educación siempre y a menudo, sumados da un total de 55%.

15. Usted, como ama de casa, repite constantemente a la empleada doméstica que repite su trabajo:

nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	22.22%
ocasionalmente	44.44%
a menudo	33.33%
siempre	0.00%



El mayor porcentaje de población (44.44%) repite sólo ocasionalmente a las empleadas domésticas que realicen determinadas actividades y sumados con el 22.22% de las amas de casa que respondieron que nunca, un total de 66.66%, lo que significa que sólo un poco más de la mitad de las empleadas domésticas realizan su tarea sin necesidad de una orden constante.

No es de extrañar que el ama de casa tenga que repetir a la empleada doméstica que realice su trabajo, si el 5.5% no piensa y el 38.88% piensa por día lo que significa que es casi una improvisación.

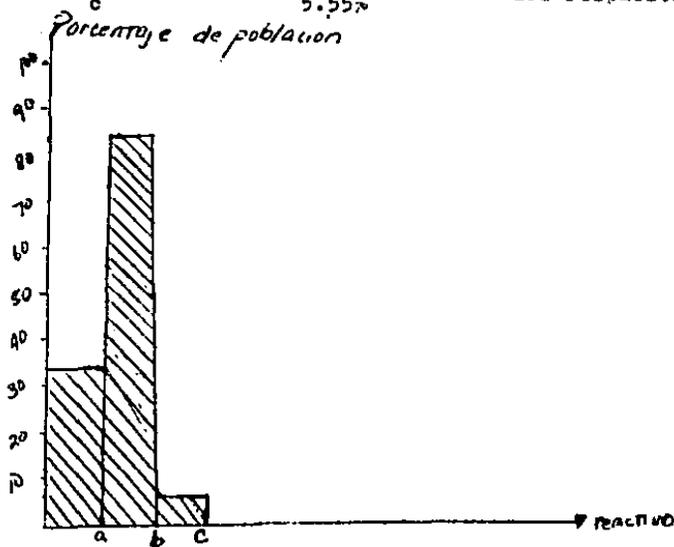
Parte B. De las siguientes cuestiones seleccione la(s) letra(s) de la(s) opción(es) que usted juzgue sea(n) la(s) correcta(s).

16. Considera usted que la empleada doméstica:

- a) es un miembro de la familia
- b) debe participar en algunas de las actividades familiares
- c) no debe participar en las actividades familiares

Las respuestas esperadas son: a) y b)

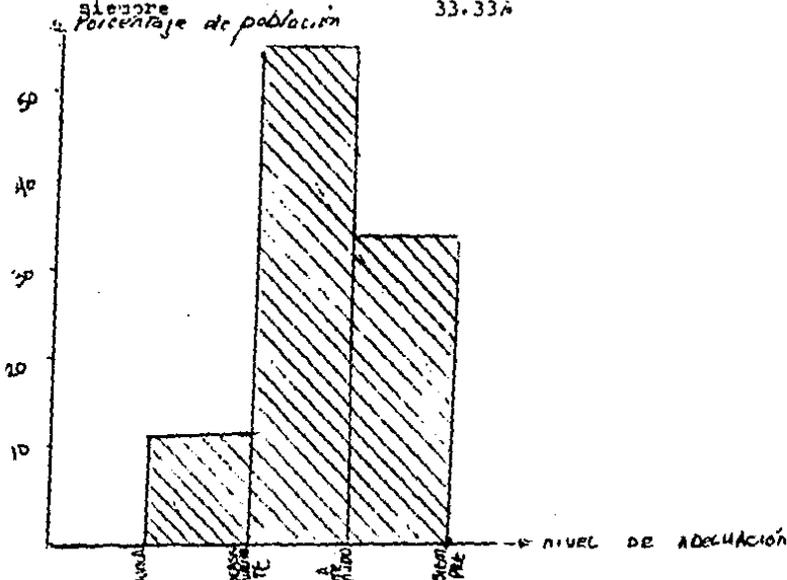
reactivo	porcentaje de población	
a	33.33%	(no suma 100% en razón de -- las respuestas múltiples)
b	83.33%	
c	7.55%	



La mayoría de las amas de casa no consideran que la empleada doméstica sea un miembro de la familia (66.67%), pero sí que debe participar en algunas de las actividades familiares (83.33%).

17. La ama de casa orienta a la empleada doméstica en sus deberes en la realización del trabajo:

nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	6.00%
ocasionalmente	11.11%
a menudo	55.55%
siempre	33.33%

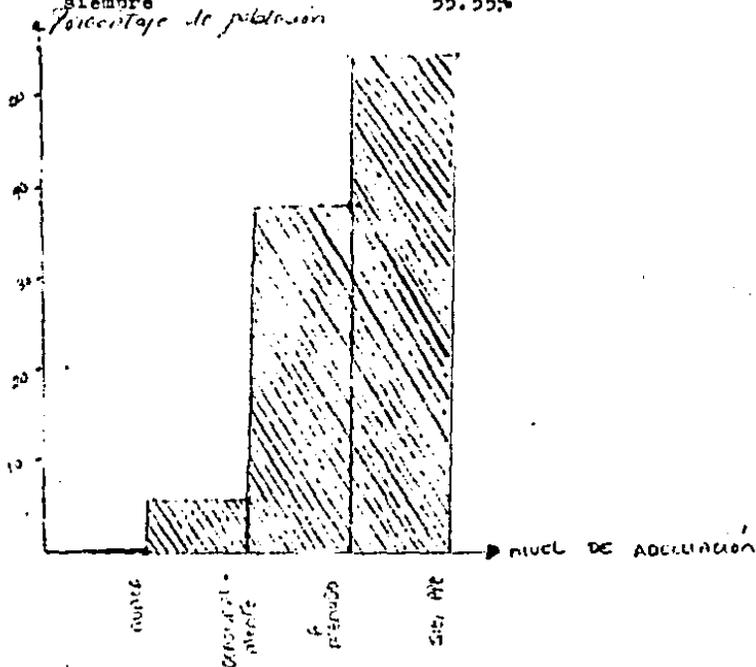


Significa que el 55% de las amas de casa orientan a menudo, pero no siempre a las empleadas domésticas en sus dudas en la realización del trabajo, por lo que pueden surgir algunas dudas que no se resuelven y esto puede dificultar la realización óptima del trabajo.

Se observa una pequeña contradicción: De la pregunta 10, el 66% de las amas de casa siempre adiestran a las empleadas domésticas en sus deberes a realizar; y en este reactivo es sólo el 33.33% que siempre orienta a la empleada doméstica; sin embargo desde otra perspectiva, uniendo los porcentajes de "a menudo" y "siempre" tenemos que: 83.32% adiestra a la empleada doméstica y 88.88% orienta a la empleada doméstica.

10. Se siente a la empleada doméstica cuando realiza una actividad satisfactoriamente:

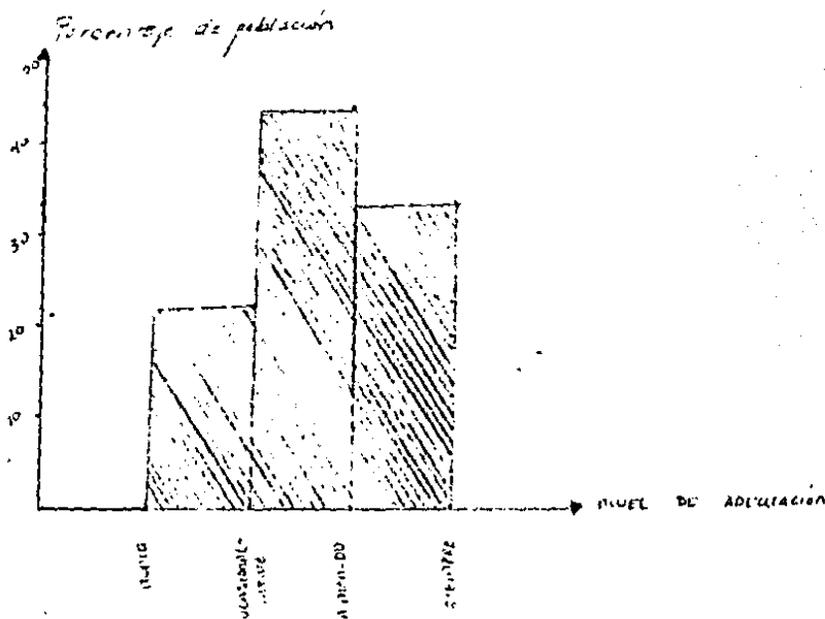
nivel de adecuación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	5.55%
a menudo	38.88%
siempre	55.55%



El 55.55% siente a la empleada doméstica siempre que realiza una actividad satisfactoriamente; el 38.88% lo hace a menudo y esto es imprescindible para la motivación y satisfacción personal.

19. Usted, como ama de casa se interesa por los problemas e inquietudes de la empleada doméstica:

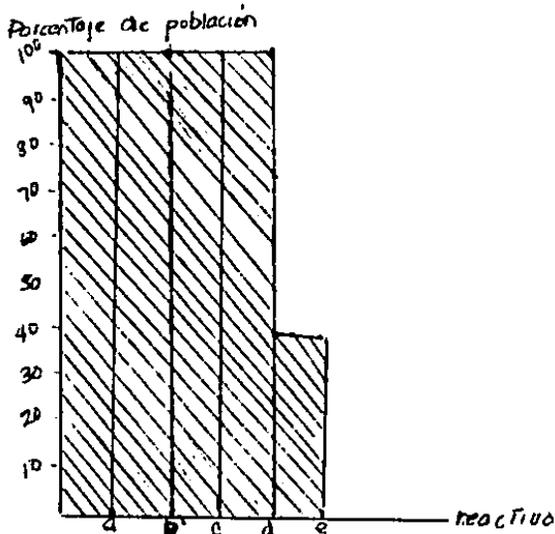
nivel de preocupación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	22.22%
a menudo	44.44%
siempre	33.33%



Sumando los porcentajes de los niveles, a menudo y siempre, se obtiene un total de 77.77% de población que se preocupa por los problemas e inquietudes de la empleada doméstica; esto puede facilitar el proceso de formación por parte del ama de casa.

20. La empleada domestica cuenta con:

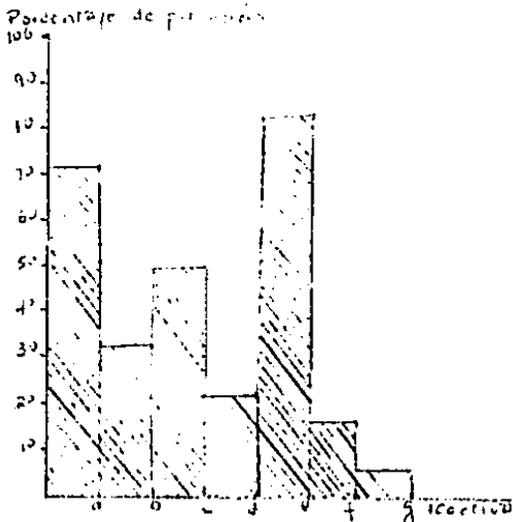
reactivo	porcentaje de población
a) lugar propio de descanso	100%
b) baño propio	100%
c) alimentación adecuada	100%
d) día de descanso	100%
e) repa adecuada de trabajo	30.00%



Todas las empleadas domésticas cuentan con lugar propio de descanso, baño, alimentación adecuada y día de descanso. Pero sólo el 30.00% tiene repa adecuada de trabajo, y es un punto importante si se quiere desempeñar el trabajo del hogar como trabajo profesional.

21. Piensa usted que el(les) motive(s) por el cual(es) la empleada-doméstica trabaja en su hogar es(son):

reactivo	porcentaje de población
a)per necesidad económica	72.22%
b)per superación personal	33.33%
c)per hallarse satisfecha en su trabajo	50.00%
d)por costumbre	22.22%
e)porque se encuentra satisfecha con el trate personal hacia ella	03.33%
f)por gusto al trabajo	16.66%
g)otros	5.55%



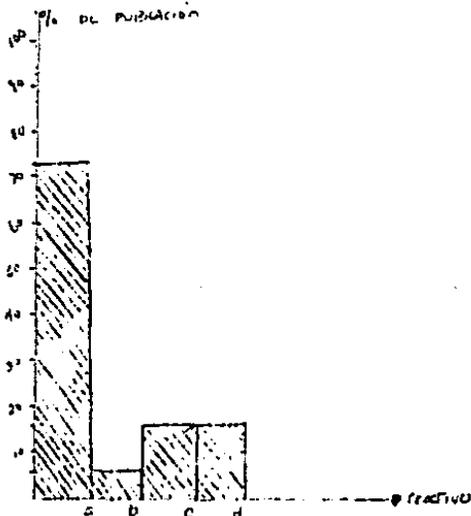
Los motivos predominantes por los cuales piensa el ama de casa que la empleada doméstica trabaja en su hogar son: porque se encuentra satisfecha con el trato personal hacia ella (03.33%), por necesidad económica (72.22%); y el motivo menos predominante es por gusto al trabajo (16.66%) aunque como se vio anteriormente en la pregunta número 6 las amas de casa sí le exigen en la persona de la trabajadora doméstica.

22. La empleada(s) doméstica(s) que trabaja(n) en su hogar lo hace
- a) de planta
  - b) por unas horas una vez a la semana
  - c) por unas horas dos veces a la semana
  - d) por unas horas más de dos veces a la semana

reactivo                      porcentaje de población

a	72.22%
b	5.55%
c	16.66%
d	16.66%

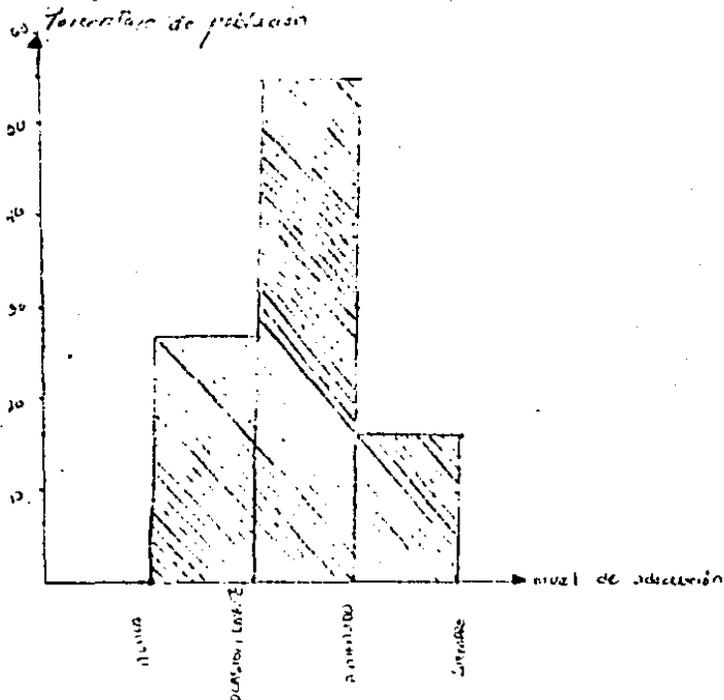
(no suma 100% ya que algunas amas de casa tienen más de una empleada doméstica)



El mayor porcentaje de población concentrado (72.22%) de empleadas domésticas trabajan de planta, lo que facilita la labor de capacitación.

23. Se preocupa usted por la satisfacción que pueda obtener la empleada doméstica en la realización de su trabajo:

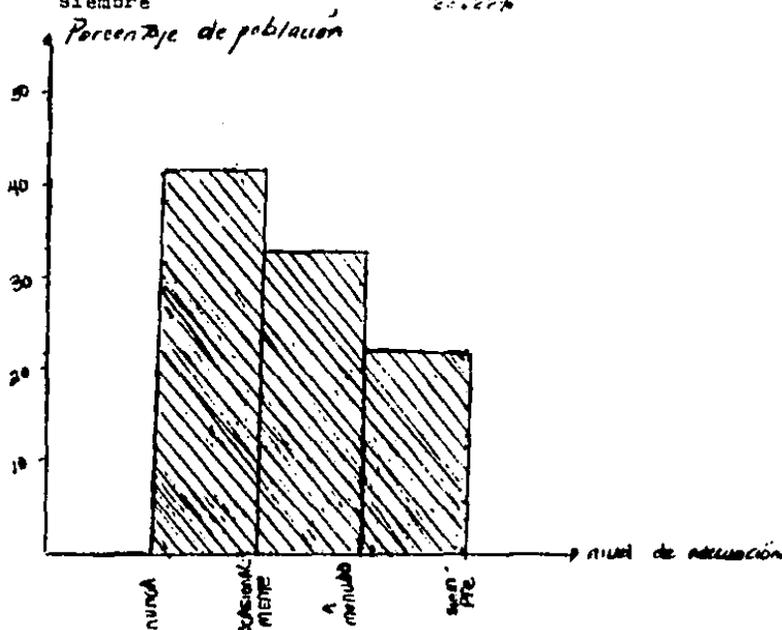
nivel de educación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	77.77%
a menudo	55.55%
siempre	16.66%



La mayor parte de las mujeres de casa (77.77%) sí se preocupan por la satisfacción que puedan obtener la empleada doméstica en la realización de su trabajo y esto facilita el proceso de educación, ya que se preocupan por ella como persona capaz de perfeccionarse.

24. La empleada doméstica tiene cierta iniciativa en la realización de determinadas tareas:

nivel de educación	porcentaje de población
nunca	0.00%
ocasionalmente	44.44%
a menudo	33.33%
siempre	22.22%

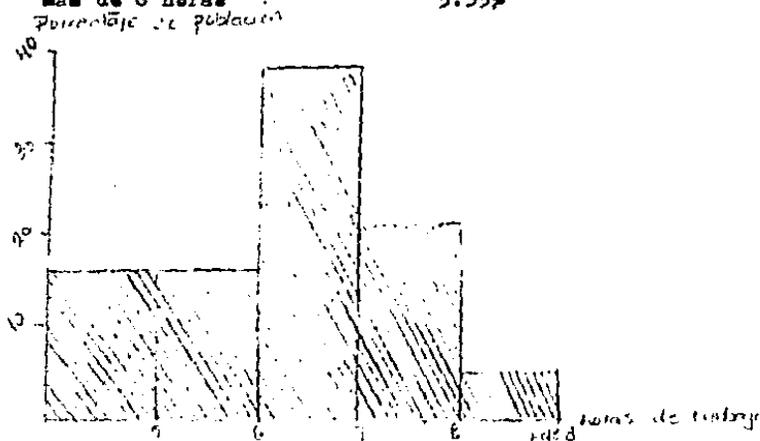


El más alto porcentaje de población localizado (44.44%) respondió que las empleadas domésticas sólo ocasionalmente muestran iniciativa; sin embargo sumado los porcentajes de los niveles "a menudo" y siempre se obtiene un 55.55%, lo que significa que aunque no hay mucha concentración en la gráfica, sí demuestran las empleadas domésticas cierta iniciativa en la realización de actividades.

Asimismo coincide que el 44.44% de las curas de casa consideran que sus empleadas domésticas ocasionalmente tienen iniciativa, si según la pregunta 14, el 44.44% permite que la empleada doméstica ocasionalmente tenga iniciativa.

25. ¿Cuántas horas dedica al día la empleada doméstica al trabajo del hogar?

reactivo	porcentaje de población
5 horas	16.66%
6 horas	16.66%
7 horas	30.00%
o horas	22.22%
más de o horas	5.55%



El mayor porcentaje de población concentrado respondió que las empleadas domésticas dedican 7 horas al trabajo del hogar (30.00%) y sumado al 22.22% de las que respondieron que o horas, da un total de 51.11%, que es más de la mitad. El 33.33% respondió que las empleadas domésticas dedican entre 5 y 6 horas al trabajo del hogar y solamente al 5.55% más de o horas. Esto significa que queda tiempo suficiente para su capacitación por parte de las amas de casa, sin que por esto se abrumen a la empleada doméstica de actividades y precisamente si hay amas de casa que tienen a sus empleadas trabajando más de o horas, razón de sobra para capacitarlas.

Para poder determinar el concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica, y si la considera un ser capaz de superarse en el ámbito personal y laboral y además si colabora para ello, se diseñaron los anteriores reactivos y se observó lo siguiente:

a) Más de la mitad de las amas de casa no consideran a la empleada doméstica un miembro de la familia (65%), pero sí que debe participar en algunas actividades de la misma.

b) Las amas de casa piensan que los motivos predominantes por los cuales las empleadas domésticas trabajan en su hogar son: porque se encuentran satisfechas con el trato personal hacia ellas (63.33%), por necesidad económica (72.22%); de ahí la importancia de que se le considere un ser humano en potencia de perfeccionarse y adquirir mayor formación; piensan que el motivo menos predominante es por gusto al trabajo (16.66%), por lo que sería conveniente desarrollar en ellas un amor hacia la actividad que realizan.

c) Las amas de casa tienen un nito concepto del papel de la empleada doméstica ya que consideran que contribuye a dar un servicio a los demás (100%), ayuda al ama de casa (100%), ayuda a la sociedad (63.33%), bienestar a la familia (100%); lo anterior es importante, ya que serán las amas de casa quienes se encargan de la capacitación de las empleadas domésticas.

d) En cuanto a las características personales que se exigen de la empleada doméstica se observa que le dan mayor importancia a las cualidades personales (higiene personal 100%, disponibilidad 100%, amor al trabajo 94.44% y limpieza 94.44%), que a las habilidades (experiencia previa 64.44%, rapidez 72.22%).

e) Según el marco teórico de esta tesis en el capítulo II, inciso 2, "Realización personal en el trabajo del hogar", un trabajo bien hecho, es el trabajo que deje satisfacción, realizado en el -

tiempo propuesto, sin regatear esfuerzos, con adicción, con iniciativa. De acuerdo a lo anterior se analizaron los siguientes aspectos:

- 1) Solamente el 55.55% de las amas de casa permite que la empleada doméstica tenga cierta iniciativa en la realización de tareas.
- 2) Así, el 50% de las empleadas domésticas manifiesta cierta iniciativa en la realización de tareas.
- 3) El 66.66% de las amas de casa casi nunca repiten a la empleada doméstica que realice sus labores.
- 4) El 55.55% de las amas de casa orientan a menudo y el 33.33% siempre a las empleadas domésticas en sus dudas en la realización del trabajo, por lo que aunque existe buena orientación de parte del ama de casa pueden surgir dudas que no se resuelvan y dificulten el buen desempeño de la actividad.
- 5) El 34.44% de las amas de casa alientan a la empleada doméstica siempre que realiza una actividad satisfactoriamente y esto favorece la motivación.
- 6) El 77.77% de las amas de casa (el resto sólo ocasionalmente) se interesa por los problemas e inquietudes de la empleada doméstica, lo que facilita (o dificulta) el que se sienta tomada en cuenta como persona así como el proceso de transmisión del material de capacitación).
- 7) El 72.22% de las amas de casa se preocupan por la satisfacción que pueda obtener la empleada doméstica en la realización de su trabajo, el resto (27.77%) sólo ocasionalmente y es determinante el que las amas de casa se preocupen por la realización personal de sus empleadas dentro del ámbito laboral.

f) En cuanto a las condiciones materiales a que la empleada doméstica tiene derecho, se determinó lo siguiente:

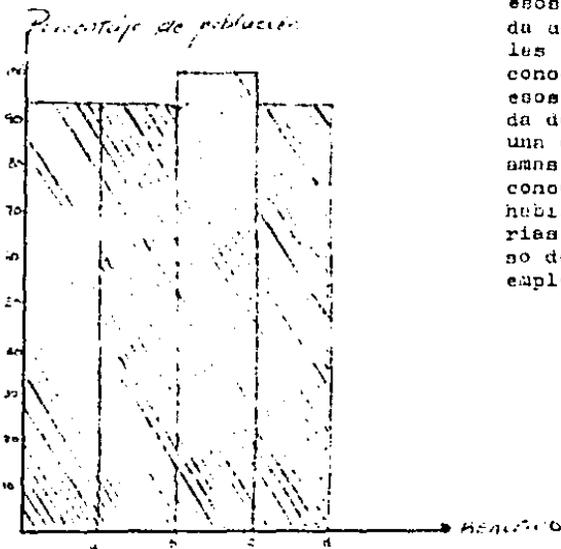
- 1) Todas cuentan con lugar propio de descanso, alimentación sana y adecuada y día de descanso. Sin embargo solamente el 38% cuenta con ropa adecuada de trabajo.
- 2) El 61.11% de las amas de casa respondió que las empleadas domésticas dedican de 6 a 7 horas al trabajo del hogar; solamente el 5.55% más de 8 horas, por lo que queda tiempo suficiente para las actividades personales y de formación.

### V. INTERES POR EL PERFECCIONAMIENTO PROPIO Y EL DE LA EMP. DOMESTICA

25) El ama de casa:

- a- necesita perfeccionarse continuamente y actualizar sus conocimientos para poder realizar mejor el trabajo del hogar.
- b- puede transmitir sus conocimientos adquiridos a la empleada doméstica.
- c- debe conocer cómo transmitir sus conocimientos a la empleada doméstica.
- d- debe alentar continuamente a la empleada doméstica.

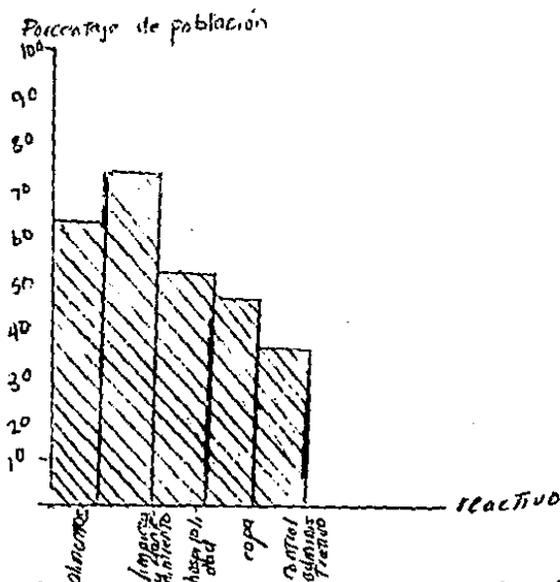
reactivo	respuestas esperadas	porcentaje de población
a	V	94.44%
b	V	94.44%
c	V	100.00%
d	V	94.44%



La mayoría (94.44%) está de acuerdo en que debe existir una actualización de parte del ama de casa en el trabajo del hogar y además que puede transmitir esos conocimientos a la empleada doméstica; a todos (100%) les ama de casa les gustaría conocer cómo poder transmitir esos conocimientos a la empleada doméstica; por lo tanto, hay una disposición de parte de las amas de casa por adquirir esos conocimientos, desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para colaborar en el proceso de perfeccionamiento de la empleada doméstica.

27. De las siguientes áreas en cuáles considera usted que la emplea  
da doméstica puede superarse:

reactivo	porcentaje de población
alimentos	61.11%
limpieza y mantenimiento	72.22%
hospitabilidad	50.00%
servicio de ropa	44.44%
control administrativo	33.33%



Las señas de casa consideran que en las áreas donde más pueden superarse las empleadas domésticas son en limpieza y mantenimiento -- (72.22%) y en el área de alimentos (61.11%) y es ahí en donde pueden ayudar las señas de casa en su labor de capacitadoras, transmitiendo sus conocimientos y habilidades.

Parte E. Conteste las siguientes preguntas en el espacio señalado - para cada una de ellas.

30. ¿Cómo puede usted como ama de casa ayudar a la superación personal de su empleada doméstica?

reactivo	porcentaje de población
-adiestrarla en el trabajo doméstico,	44.44%
adiestrarla en su superación en la - realización del trabajo	
-ayudarle siempre que lo necesite	5.55%
-brindarle ayuda en dudas que surgan- en los estudios que realiza.	11.11%
-impulsarle a que realice otros estu- dios.	33.33%
-no contestó la pregunta	5.55%

Por lo tanto, la mayoría de las amas de casa (94.5%) están dispuestas a colaborar en la formación y superación de sus empleadas domésticas en el área personal y laboral.

31. ¿Le gustaría tomar un curso de perfeccionamiento en el trabajo del hogar y transmitirlo a su(s) empleada(s) doméstica(s)?

reactivo	porcentaje de población
sí	34.44%
no	5.55%

Lo que significa que casi el total de las amas de casa (34.44%), es mucho interesadas en tomar un curso de perfeccionamiento en el trabajo del hogar y transmitirlo a sus empleadas domésticas.

El 11% de las amas de casa no justificaron sus respuestas. Otro 11% contestó que era necesario para aprender a mandar y poder delegar responsabilidades. El resto, o sea el 77.77% contestó a la pregunta de manera similar respondiendo que el curso es una forma de beneficiar al ama de casa y a la empleada doméstica como personas, y al trabajo del hogar en sí mismo, y poder realizar este último de la mejor manera aprovechando los recursos humanos y materiales que en él se desahucian.

En cuanto al interés por el perfeccionamiento propio y el de la empleada doméstica se observó lo siguiente:

- a) La mayoría (94.44%) está de acuerdo en que debe existir una actualización de parte del ama de casa en el trabajo del hogar, y además que puede transmitir esos conocimientos a la empleada doméstica.
- b) A todas las amas de casa (100%) les gustaría conocer cómo poder transmitir esos conocimientos a la empleada doméstica.
- c) Al 94.44% de las amas de casa les gustaría tomar un curso de perfeccionamiento en el trabajo del hogar y transmitirlo a sus empleadas domésticas. Por sus respuestas se puede apreciar que están realmente interesadas en superarse y ayudar asimismo a la empleada doméstica en su superación y mejora personal y laboral.
- d) Las amas de casa consideran que en las áreas donde más puede superarse la empleada doméstica en el trabajo del hogar son: limpieza y mantenimiento (72.22%) y servicio de alimentos (61.11%).
- e) Las amas de casa consideran que la forma de ayudar a las empleadas domésticas en su superación es: indicarle cómo hacer las cosas, ayudándole a que se supere en el trabajo del hogar, estimulándola cuando realice bien un trabajo, provocando que obtenga una satisfacción y superación en el trabajo para que le desempeñe de la mejor manera y estimulándola a que realice estudios fuera del hogar.

## VI. ORGANIZACION DEL TRABAJO DEL HOGAR

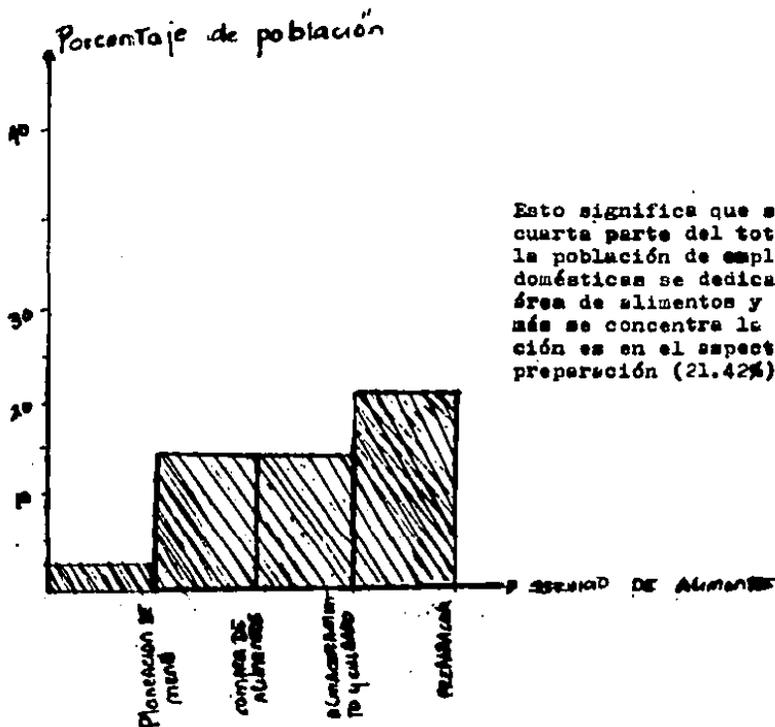
Parte D. De las siguientes opciones subraye la que usted considere más adecuada.

28. De las siguientes áreas del trabajo doméstico subrayar aquellas que realiza la empleada doméstica:

- 1) Servicio de alimentos:
- a) planeación de menú
  - b) compra de alimentos
  - c) almacenamiento y cuidado
  - d) preparación

A este servicio se dedican únicamente el 25% de las empleadas domésticas, es decir 7 del total que es 28.

servicio de alimentos	porcentaje de población
planeación de menú	3.57%
compra de alimentos	14.28%
almacenamiento y cuidado	14.28%
preparación	21.42%

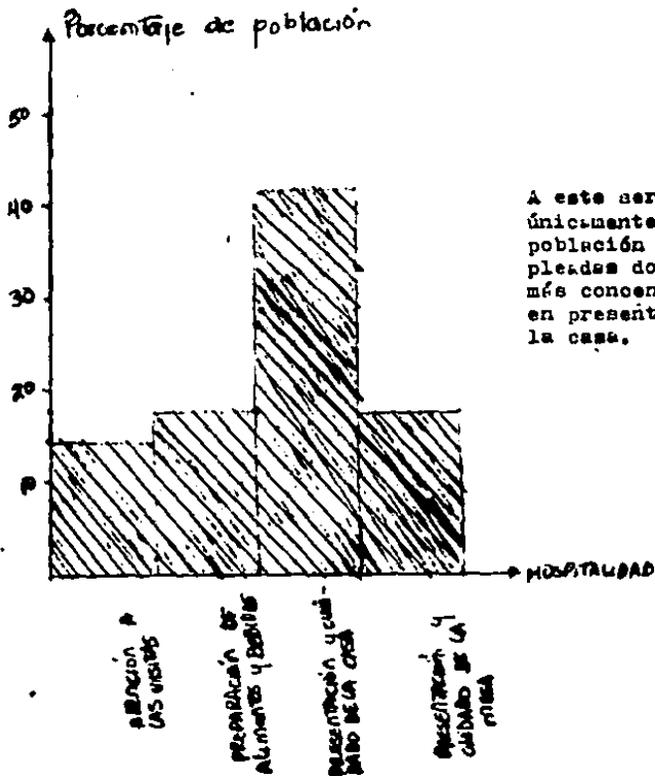


## 2) Hospitalidad

- a) atención a las visitas
- b) preparación de alimentos y bebidas
- c) presentación y cuidado de la casa
- d) presentación y cuidado de la mesa

A este servicio se dedica el 42.85% de las empleadas domésticas.

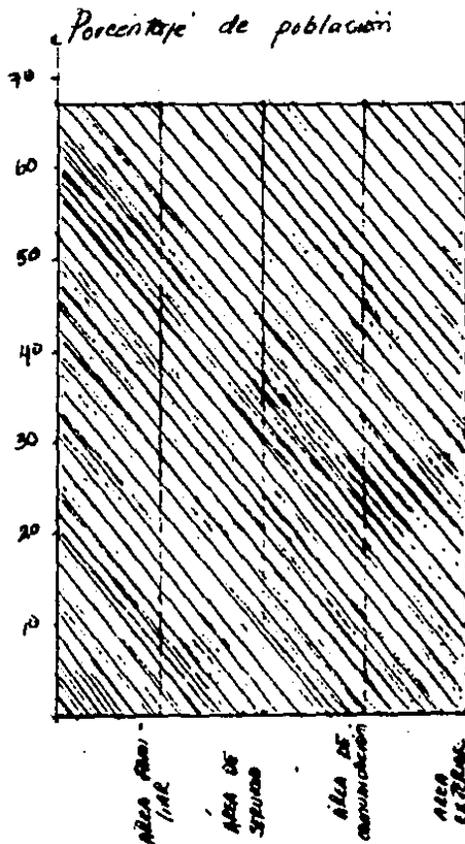
hospitalidad	porcentaje de población
atención a las visitas	14.28%
preparación de alimentos y bebidas	17.85%
presentación y cuidado de la casa	42.85%
presentación y cuidado de la mesa	17.85%



- 3) Limpieza y mantenimiento  
 a) Área familiar  
 b) Área de servicio  
 c) Área de comunicación  
 d) Área exterior

A este servicio se dedican un 75% del total de las empleadas domésticas.

limpieza y mantenimiento	porcentaje de población
Área familiar	67.85%
Área de servicio	67.85%
Área de comunicación	67.85%
Área exterior	67.85%



Los porcentajes no dan un total de 75%, debido a la organización diferente en cada uno de los hogares.- A esta área se dedica un alto porcentaje de las empleadas domésticas, y existe un alto grado de concentración en la gráfica: las empleadas domésticas se dedican entonces, a los cuatro aspectos que componen el servicio de limpieza y mantenimiento.

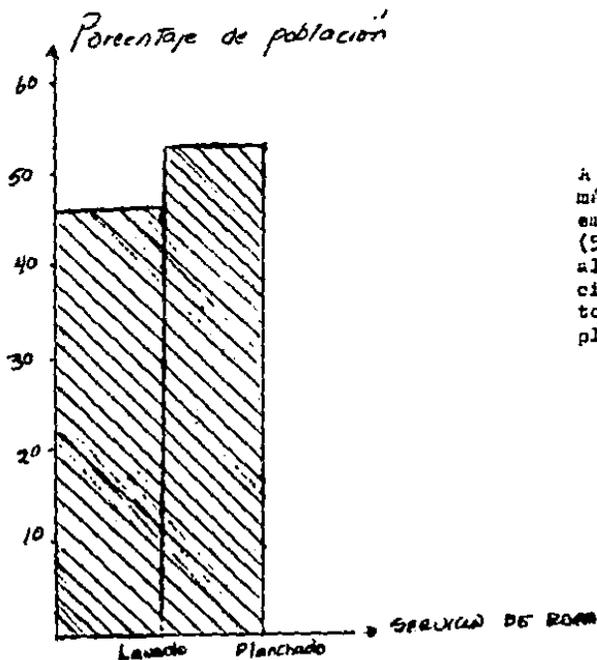
## 4) servicio de ropa

a) lavado

b) planchado

A este servicio se dedica el 53.37% del total de las empleadas domésticas.

servicio de ropa	porcentaje de población
lavado	46.42%
planchado	53.57%



A este fines se dedica más de la mitad de las empleadas domésticas - (53.57%) existiendo un alto grado de concentración en los dos aspectos, lavado (46.42%) y planchado (53.57%).

## 5)Control General

- a)Pago de recibos
- b)registro de documentos y recibos

control general	porcentaje de población
pago de servicios	0.00%
registro de documentos y recibos	0.00%

En ningún caso las empleadas domésticas realizan actividades - del área de control general, por lo que se puede concluir que esta - área es parte del trabajo del ama de casa.

Parte E. Conteste las siguientes preguntas en el espacio señalado para cada una de ellas.

29. Si trabaja más de una empleada doméstica en el hogar ¿cómo se dividen las tareas?

reactivo	porcentaje de población
sí	44%
no	56%

De este 44% existe en todos los hogares una cocinera, que además de la cocina participa en actividades de limpieza y mantenimiento; solamente un 10% participa en el servicio de ropa.

Trabaja también una recamarera dedicada al servicio de limpieza y mantenimiento; solamente un 11.11% de los hogares cuenta con una empleada doméstica más, por dos días a la semana y en un 5.55% existe un mozo dedicado a las áreas exteriores.

En cuanto a la organización del trabajo del hogar, se pudo apreciar lo siguiente:

- a) Los servicios que con más frecuencia realiza el ama de casa son:
- hospitalidad (100%) (posiblemente con la ayuda de la empleada doméstica.
  - control general (100%)
- b) Los que menos realiza:
- servicio de ropa (16.66%)
  - limpieza y mantenimiento (0.00%)
- c) Las empleadas domésticas se dedican a las siguientes áreas:
- área de alimentos (25%) dedicándose más a la preparación de alimentos (21.42%).
  - hospitalidad, en lo que se refiere al cuidado y presentación de la casa (61.11%).
  - todas las empleadas domésticas realizan el servicio de limpieza y mantenimiento.
  - al servicio de ropa se dedica más de la mitad de las empleadas domésticas (53.57%).
  - en ningún caso las empleadas domésticas se dedican al área de control general.

d) Solamente el 44% de los hogares tiene más de una empleada doméstica.

10,

Es importante que el ama de casa se concientice y logre a su vez concientizar a la empleada doméstica sobre la importancia de su papel dentro del hogar y de la labor que realiza, considerando que el trabajo del hogar es una labor profesional donde pueden realizarse y perfeccionarse obteniendo una satisfacción personal, y que necesita de actualización constante.

"Es sin embargo importante que el ama de casa se capacite para ello. De la capacitación del ama de casa dependerá en gran medida el éxito de la educación de la empleada doméstica y de su posterior perfeccionamiento. La mujer como ama de casa debe ser capacitadora, colaborando al perfeccionamiento integral de su empleada doméstica. El ama de casa debe ver a la empleada doméstica como una persona capaz de superarse y desarrollarse como tal: ayudarle a esa educación significa promover y actualizar el desarrollo de sus potencialidades, sacar fuera, favorecer su actividad y ayudarla cada vez más a que logre su autoeducación y su realización en el trabajo, para así cumplir con el proceso de formación. De ahí la importancia de que el ama de casa posea ciertos conocimientos, habilidades y actitudes que le ayuden a implementar el proceso educativo en su empleada doméstica" (99).

Tomando en cuenta los datos obtenidos, se elaborará un programa dirigido a las amas de casa con el fin de que puedan adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes que faciliten el proceso de formación de la empleada doméstica y la ayuden a encontrar en su trabajo un medio de realización personal.

Por lo tanto:

1.) ¿Será posible lograr que las empleadas domésticas duren más tiempo en su trabajo, si encuentran en él una satisfacción personal y un medio de realización?

(99) Cfr. Capítulo II, inciso 3, de esta misma tesis.

2) ¿Cómo se puede lograr que las amas de casa transmitan a sus empleadas domésticas el concepto del trabajo del hogar como trabajo profesional?

3) ¿Cómo pueden las amas de casa ayudar al perfeccionamiento en el trabajo del hogar de la persona que lo realiza y de la tarea en sí misma?

4) ¿Cómo puede transmitir el ama de casa sus conocimientos y habilidades a la empleada doméstica?

5) ¿Cómo puede el ama de casa desarrollar actitudes positivas en la empleada doméstica hacia el trabajo del hogar?

Para tratar de responder a estas interrogantes, se diseñará cuidadosamente el programa titulado "El ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica" con el fin de aplicarlo a las amas de casa. Así pues, en continuación se presenta la planeación de dicho programa.

## CAPITULO IV

SOLUCION AL PROBLEMA: PROGRAMA "EL AMA  
DE CASA COMO CAPACITADORA DE LA EMPLEA  
DA DOMESTICA".

Se han detectado por medio de cuestionario respondido por las amas de casa, sus necesidades particulares de perfeccionamiento, - así como en los aspectos que ellas consideran que se puede superar la empleada doméstica en el ámbito personal y laboral; asimismo se detectaron las necesidades de una labor de comunicación entre el ama de casa y la empleada doméstica, así como una inquietud por parte de las amas de casa para ayudar a la superación de sus empleadas domésticas y motivarlas en su realización personal y laboral.

Así pues, el problema que debe resolverse es ¿cómo poder ayudar a la empleada doméstica en su superación y desarrollo personal y laboral? ¿cómo puede el ama de casa intervenir en este proceso?. En este capítulo se presenta sólo una vía de solución, el programa titulado "El ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica". Dicho programa quedará a nivel de planeación, es decir como proyecto con posibilidad de aplicación. Sin embargo se hará una planeación cuidadosa donde se incluye la realización y la evaluación, del mismo.

La detección de necesidades se realizó en el EDAC (Estudios de Administración Aplicada A.C.) por lo tanto será preciso explicar a manera de introducción qué es y en qué consiste dicha institución.

## 1. E.D.A.C.

## ESTUDIOS DE ADMINISTRACION APLICADA A.C.

El EDAC es una institución dedicada a la formación profesional de la mujer en su ámbito personal, familiar y social.

Inició sus actividades en 1980 a través de cursos, conferencias, asesorías personales e institucionales y publicaciones dirigidas a la mujer en las más diversas situaciones y actividades -amas de casa, enfermeras, secretarias, ejecutivas, directoras de centros de bienestar, promotoras sociales, voluntarias, miembros de comunidades rurales, trabajadoras del servicio doméstico, abarcando toda la República.

Existe en esta enorme variedad un denominador común: la necesidad de unificar, armonizar y enriquecer los tres ámbitos en la mujer actual se desenvuelve: su desarrollo personal, la integración de su familia y su responsabilidad social. Así pues el objetivo del EDAC es hacer que la mujer sea profesional y logre esta unidad en sus tres ámbitos.

Su metodología es participativa, de modo que las soluciones, sistemas prácticos y herramientas que ofrece están basadas en la realidad y experiencias de miles de mujeres.

El contenido de los cursos está basado en cuatro conceptos fundamentales: Persona, Familia, Sociedad y Trabajo y está dividido en cuatro fases:

1a. Fase. Administración. Se propone como meta específica el crecimiento de la persona desarrollando en las participantes una mente administrativa que les permitirá aplicar su capacidad de pensar, decidir y realizar para aprovechar al máximo, primero los recursos personales y los de su familia y después, los recursos económicos, materiales, de espacio y tiempo.

2a. Fase. Alimentos. Tiene como meta específica la familia y como instrumento cotidiano de integración, el alimento, al que se le considera como fuente de energía y salud, satisfactor bio-psicológico y medio para la convivencia y educación familiar y social.

3a. Fase. Hospitalidad. Tiene como centro de interés la sociedad y en sus metas específicas tiene dos vertientes: el desarrollo de la responsabilidad social y la apertura en la vida familiar, que se traduce en la hospitalidad hacia dentro y fuera de la casa.

4a. Fase. Organización del trabajo. Tiene como meta crear una actitud positiva ante el trabajo como instrumento óptimo de desarrollo personal, integración familiar y responsabilidad social. Se enfoca al ámbito de trabajo propio de cada persona y le capacita de manera específica. Ayuda a analizar las características y requerimientos de cada tarea, sus áreas y operaciones y desarrolla programas para lograr mayor eficacia y el máximo desenvolvimiento en toda actividad.

Los cursos se diseñan de acuerdo a los requerimientos de cada grupo, con la combinación de temas -siempre alrededor de los cuatro conceptos fundamentales y la duración, ubicación y frecuencia que a cada uno convenga. Se puede impartir en sesiones una o dos veces por semana, en cursos intensivos de tres o cuatro días consecutivos por fase, o en ciclos de conferencias de temas aislados.

El curso regular comprende cuatro fases: seis sesiones por fase; tres horas por cada sesión, en total dieciocho horas por fase. Se puede impartir ya sea en las instalaciones del instituto, en la empresa que le solicite o en salas de conferencias. Sin embargo la duración y horarios pueden variar si se trata de cursos diferentes localmente: del contenido y organización del mismo.

El cuerpo docente está integrado por un grupo de licenciadas - en administración, nutrición, pedagogía y asesoras en alimentación y orientación familiar quienes a la vez son amas de casa, esposas y - madres de familia, de modo que en cada tema que imparten y los sist temas que ofrecen han logrado una síntesis de la experiencia obtenida de las alumnas, su especialización profesional y la aplicación práctica en sus propios hogares y en su ámbito de trabajo.

Los servicios que EDAC ofrece son: cursos en paquetes diseñados específicamente de las cuatro fases e selección de ellas; ciclos de conferencias sobre diversos temas; publicaciones sobre lecturas, programas y sistemas que se imparten en los cursos; asesorías a personas, hogares, grupos e instituciones.(100)

Ubicación: Hidalgo No. 7, San Angel  
México D.F. 01000

## PLANACION DEL PROGRAMA.

### UBICACION PRELIMINAR.

#### 1. Antecedentes del programa.

El programa "El ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica" no es aislado. Anteriormente se aplicó una sesión en el E.D.A.C. (Estudios de Administración Aplicada A.C.) referente a "Desarrollo de los recursos humanos en los servicios y capacitación" que a su vez formaba parte del programa "Curso de Administración Aplicada" en su cuarta fase titulada "Servicios" (anexo 1); las otras fases fueron: Administración, Alimentos y Hospitalidad (Anexo 2).

Asimismo se han dado a las amas de casa diferentes cursos de perfeccionamiento en el trabajo del hogar.

#### 2. Necesidades del programa.

Es necesario que las amas de casa conozcan y comprendan al personal que trabaja con ellas, así como la necesidad de que tanto el ama de casa como la empleada doméstica se superen y actualicen en el trabajo del hogar para encontrar en él un medio de realización personal y de esta manera lo desempeñen con agrado y satisfacción, estableciendo metas a alcanzar cada vez más altas.

#### 3. Objetivos de la Institución.

El E.D.A.C. es una institución destinada a la mujer de hoy con el fin de que desarrolle una mente administrativa que le permita ser profesional en los tres ámbitos en que desempeña su función: personal, familiar y social. Su objetivo es que la mujer encuentre en el trabajo del hogar un medio de realización en todos los ámbitos: ubicar al trabajo del hogar como trabajo profesional para realizarlo de la mejor manera posible donde la mujer pueda encontrar una alegría de vivir y también transmitirlo a las demás.

#### 4. Políticas de la Institución.

En el E.D.A.C. se imparten cursos de perfeccionamiento en el área personal, familiar, social y laboral a personas de sexo femenino sin distinción de clase o credo.

Usualmente se requiere de una aportación económica para poder tomar los cursos, aunque hay algunos gratuitos.

Se proporcionan además facilidades para que las personas puedan tomar cursos de formación moral, especificando los horarios y lugares donde se impartirán los mismos.

Generalmente los cursos o cursos de curso son de 10 horas repartidas en seis sesiones de tres horas cada una, por lo tanto su duración es de seis semanas, es decir una sesión por semana. Sin embargo la organización de los cursos es flexible pudiendo haber cursos que duran de 15 a 20 horas, según el contenido de que se trate. Se imparten asimismo cursos fuera del D.F. y a empresas particulares.

#### 5. Personal de la Institución.

El E.D.A.C. cuenta con una directora general, una subdirectora, una secretaria y personal docente calificado. Este último varía según el curso que se imparte y se les exige como mínimo una licenciatura en su especialidad.

#### 6. Presupuesto y Material.

El E.D.A.C. recibe ingresos por concepto de los cursos que se imparten para mantenimiento, sueldos y material.

El material con que cuenta para sus cursos son: aulas en buen estado, pizarrón, escritorios, transparencias, láminas, rotafolio y el libro "Guía Administrativa" (EDAC. Casas, Claudia).

#### 7. Justificación del programa.

El programa se creó en base a la necesidad que tienen las amas

de una de conocer cómo ayudar a la empleada doméstica en su superación y perfeccionamiento personal así como en los labores del hogar Aunque las amas de casa piensan que el trabajo del hogar es un "trabajo digno" hace falta comunicar este concepto a las empleadas domésticas de manera que encuentren en él un medio de satisfacción y desarrollo personal.

Se tomó como base la tesis dada anteriormente: "Desarrollo de los recursos humanos en los servicios y capacitación", para así ampliarla y dar un conocimiento y fundamentación más sólidos.

**UBICACION CURRICULAR.**

**1. Necesidades específicas.**

Para que se desempeñe el trabajo del hogar como un trabajo profesional que implique la satisfacción y realización personal de quienes lo llevan a cabo debe reunir varias características que el ama de casa ha identificado a través de los cursos de perfeccionamiento tomados anteriormente. Pero ¿cómo transmitir esos conocimientos a las empleadas domésticas? ¿qué características debe reunir el ama de casa como educadora? Esto implica una serie de nociones, conocimientos y desarrollo de habilidades por parte del ama de casa para poder ayudar a la empleada doméstica en su superación encontrando en el trabajo del hogar satisfacción y realización perfeccionándose cada vez más dentro del mismo.

**2. ¿A quién se dirige el curso?**

El programa "El ama de casa como conocedora de la empleada doméstica" se dirige a las amas de casa del sur del D.F. cuyas edades fluctúan entre los 25 y los 50 años y cada una de ellas tiene una empleada doméstica como mínimo trabajando en su hogar.

**3. Conocimientos previos al curso.**

Las amas de casa a quienes se dirigirá el programa deben haber tomado parte en las sesiones que componen el curso de Administración Aplicada: Administración, Alimentos, Hospitalidad, Servicios (anexo 2)

Tienen además conocimientos empíricos de cómo manejar un hogar y las actividades que se realizan en él.

Han cursado previamente en el área de servicios, la sesión titulada: "Desarrollo de recursos humanos en los servicios y capacitación"(anexo 1).

#### 4. Conocimientos posteriores al curso.

Los conocimientos teóricos que puedan adquirir durante el curso los podrán llevar a la práctica en el hogar, perfeccionándose y actualizándose cada vez más.

Además, el E.D.A.C. cuenta con un cardex donde se anotan los datos personales de las participantes, para así poder comunicarse con ellas para cursos posteriores.

#### 5. Justificación del curso.

Se han dado cursos breves sobre la administración de los recursos materiales en el hogar; pero ésta también cuenta con lo más importante que son los recursos humanos, (es decir además de las padres, e hijos, la empleada doméstica) que deben desenvolverse como tales, para de esta manera optimizar el rendimiento y realizar los trabajos domésticos de la mejor manera, desempeñando entonces el trabajo del hogar como trabajo profesional donde puedan desarrollarse las personas que lo realizan. Es entonces, el ama de casa como eje central de su hogar quien debe responsabilizarse de llevar a cabo este tener de educadora y capacitadora de su empleada doméstica.

#### 6. Duración y horarios del curso.

El curso tendrá una duración de 5 semanas distribuyéndose de la siguiente manera; una sesión a la semana, los días miércoles de 10 a.m. a 1 p.m. es decir durante tres horas, con un intervalo de descanso de 15 minutos a las 11.30 a.m.; por lo tanto la duración-

total del curso será de 15 horas.

### OBJETIVOS GENERALES

Durante y al término del curso, los participantes:

- Valorarán el trabajo del hogar como un trabajo profesional.
- Justificarán el porqué la satisfacción de la empleada doméstica en su trabajo es un elemento fundamental para el buen desempeño del mismo.
- Desarrollarán una comunicación efectiva con su empleada doméstica de manera que pueda transmitir sus conocimientos adecuadamente.
- Juzgará los conocimientos, habilidades y actitudes que deben desarrollar para poder ayudar a su empleada doméstica.
- Identificarán su papel como pieza fundamental en el proceso de capacitación y formación de la empleada doméstica.

### CONTENIDO TEMÁTICO

#### 1. Temario

TEMA 1: CONCEPTO DEL TRABAJO DEL HOGAR COMO TRABAJO PROFESIONAL.

- 1.1. El hogar, ámbito donde se desarrolla la familia.
- 1.2. Papel de cada uno de los miembros que componen la familia.
- 1.3. El trabajo del hogar como medio de realización personal.

TEMA 2: LA EMPLEADA DOMÉSTICA

- 2.1. Papel de la empleada doméstica dentro del hogar.
- 2.2. Características generales de la empleada doméstica.
- 2.3. Condiciones a que la empleada doméstica tiene derecho en su trabajo.

**TEMA 3: COMUNICACION ENTRE EL AMA DE CASA Y LA EMPLEADA DOMESTICA.**

- 3.1. Concepto de comunicación.
- 3.2. Elementos de la comunicación.
- 3.3. Factores que favorecen la efectividad de la comunicación.
- 3.4. Comunicación y aprendizaje.

**TEMA 4: APRENDIZAJE EN EL ADULTO**

- 4.1. Concepto de educación de adultos.
- 4.2. Cómo debe ser la educación de adultos.
- 4.3. Características del aprendizaje en el adulto.
- 4.4. Motivación en el adulto.

**TEMA 5: EL AMA DE CASA COMO CAPACITADORA**

- 5.1. Concepto de capacitación.
- 5.2. Conocimientos que debe poseer el ama de casa - como capacitadora (administración de servicios y recursos en el hogar)
- 5.3. Habilidades del ama de casa.
- 5.4. Actitudes.

**2. Objetivos Particulares.**

Al término del tema 1, los participantes:

- 1.1. Identificarán el hogar como el ámbito donde se desarrolla la familia.
- 1.2. Ubicarán el papel de cada uno de los miembros de la familia.
- 1.3. Analizarán las características del trabajo profesional.
- 1.4. Identificarán el trabajo del hogar como trabajo profesional.

Al término del tema 2, los participantes:

- 2.1. Ubicarán el papel de la empleada doméstica dentro del hogar.
- 2.2. Analizarán las características particulares de la empleada doméstica.
- 2.3. Verificarán si se cumplen en su hogar las condiciones que -

la empleada doméstica tiene derecho en su trabajo.

Al término del tema 3, los participantes:

- 3.1. Definirán el concepto de comunicación.
- 3.2. Identificarán los elementos de la comunicación dentro de un modelo.
- 3.3. Ejemplificarán los factores que favorecen la efectividad de la comunicación en la relación existente entre el jefe de casa y la empleada doméstica.
- 3.4. Aplicarán los conocimientos teóricos dentro de una dinámica de grupo.
- 3.5. Relacionarán el proceso de la comunicación, con el de enseñanza-aprendizaje.
- 3.6. Aplicarán los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje de la empleada doméstica.

Al término del tema 4, los participantes:

- 4.1. Definirán las características que debe tomar en cuenta la educación de adultos, como parte importante del proceso de aprendizaje de la empleada doméstica.
- 4.2. Referirán estas características a la empleada doméstica.
- 4.3. Determinarán cómo debe ser motivado la empleada doméstica para que pueda aprender.

Al término del tema 5, los participantes:

- 5.1. Identificarán la cooperatividad como educación en el trabajo.
- 5.2. Especificarán cómo se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del hogar.
- 5.3. Identificarán, los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer el jefe de casa como cooperativista.
- 5.4. Aplicarán los conocimientos, habilidades y actitudes en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la empleada doméstica.

## PROGRAMACION DE CONTENIDO

## 1. Plan de sesión y objetivos específicos.

1a. Sesión.

- 1.1.1. Los participantes crearán un clima propicio para incrementar las relaciones interpersonales mediante una técnica grupal.
- 1.1.2. Los participantes comentarán en grupo y con la instructora el origen social de la familia.
- 1.1.3. Los participantes enumerarán oralmente las características de la familia como institución.
- 1.2.1. Los participantes comentarán con la instructora la importancia de que existen diferentes papeles en la familia.
- 1.2.2. Los participantes analizarán grupalmente todas las ventajas que encuentren en el papel del ama de casa.
- 1.3.1. Los participantes analizarán, de manera personal o en grupo, la laboriosidad, sinceridad, justicia, perseverancia y tenacidad, en su trabajo como amas de casa.
- 1.3.2. Los participantes identificarán mediante comentarios sus motivaciones en el trabajo que realizan dentro del hogar.
- 1.3.3. Los participantes descubrirán, mediante comentarios dos o tres motivaciones de sus empleadas domésticas en el trabajo que realizan dentro del hogar. (Además del buentrato que reciben como se observó en el resultado del cuestionario).
- 1.3.4. Los participantes identificarán en grupo, la vocación, honestidad, formación profesional, dedicación, servicio a los demás y remuneración justa por el trabajo, como características de todo trabajo profesional.
- 1.4.1. Los participantes mencionarán algunas características que hacen del trabajo del hogar un trabajo profesional.
- 1.4.2. Los participantes juzgarán, individualmente o en grupo, si el trabajo que realizan en el hogar es realmente profesional.

-Presentación	15'
-Ejercicio 1 (cómo concurren en trios)	20'
1.1. El hogar, ámbito donde se desarrolla la familia.	10'
1.2. Papel de cada uno de los miembros que componen la familia.	20'
1.3. El trabajo del hogar como un medio para la realización personal. (I parte)	25'
DESCANSO	15'
1.3. El trabajo del hogar como un medio para la realización personal (II parte).	60'
- Evaluación de la sesión	15'

## 2a. Sesión.

2.1.1. Los participantes comentarán con la instructora el papel que desempeña la empleada doméstica dentro del hogar.

2.1.2. Los participantes inferirán mediante comentarios, en dónde radica el valor y la dignidad del papel de la empleada doméstica en el hogar y en la sociedad.

2.1.3. Los participantes mencionarán en forma oral algunas de las posibilidades de desarrollo de la personalidad de la empleada doméstica dentro del hogar.

2.2.1. Los participantes mencionarán individualmente dos o tres características generales de la trabajadora doméstica.

2.3.1. Los participantes describirán mediante comentarios las doce condiciones específicas a que la empleada doméstica tiene derecho en su trabajo.

2.3.2. Los participantes juzgarán individualmente si en su hogar se cumplen las condiciones específicas a que la empleada doméstica tiene derecho en su trabajo.

3.1.1. Los participantes analizarán en forma grupal porqué la comunicación es un proceso de transmisión de ideas, emociones y pensamientos mediante símbolos o formas de expresión.

3.1.2. Los participantes inferirán por medio de comentarios grupales el porqué la comunicación es un proceso dinámico y permanente.

3.1.3. Los participantes analizarán la importancia de saber escuchar dentro del proceso de comunicación mediante una técnica grupal.

3.2.1. Los participantes identificarán individualmente los elementos de la comunicación dentro de un modelo graficado en el pizarrón.

3.2.2. Los participantes ejemplificarán en forma grupal los elementos de la comunicación dentro de la relación ama de casa-empleada-doméstica.

3.2.3. Los participantes analizarán los elementos de la comunicación mediante una técnica grupal.

2.1. Papel de la empleada doméstica dentro del hogar.	20'
2.2. Características generales de la empleada doméstica.	15'
2.3. Condiciones a que la empleada doméstica tiene derecho en su trabajo.	15'
- Comentarios	5'
3.1. Concepto de comunicación	20'
- Ejercicio 2 "¿Sabemos escuchar?"	20'
DESCANSO	15'
3.2. Elementos de la comunicación.	45'
- Ejercicio 3 "Teléfono descompuesto"	20'
- Evaluación	5'

3a. Sesión.

3.3.1. Las participantes analizarán grupalmente todos los factores que favorecen la efectividad de la comunicación.

3.3.2. Las participantes identificarán mediante comentarios grupales los elementos que deben desarrollar para favorecer la efectividad de la comunicación.

3.3.3. Las participantes ejemplificarán individualmente uno de los factores de la efectividad de la comunicación en la relación ama de casa-empleado doméstica, para posteriormente hacer un comentario grupal.

3.4.1. Las participantes aplicarán los elementos de la efectividad de la comunicación en una dinámica de grupo.

3.4.2. Las participantes comentarán grupalmente los resultados de la dinámica grupal.

3.5.1. Las participantes relacionarán mediante comentarios grupales el proceso de aprendizaje y el proceso de comunicación.

3.5.2. Las participantes comentarán con la instructora cómo se lleva a cabo el aprendizaje en el proceso de comunicación.

3.5.3. Las participantes enumerarán oralmente los 7 elementos del proceso de aprendizaje.

3.5.4. Las participantes analizarán individualmente las 4 características necesarias para facilitar el desarrollo de un hábito.

3.6.1. Las participantes ejemplificarán individualmente por lo menos una de las características necesarias para el desarrollo de un hábito dentro del aprendizaje de la empleada doméstica.

3.6.2. Las participantes ejemplificarán grupalmente en forma oral los 6 elementos del aprendizaje en la empleada doméstica.

3.3. Factores que favorecen la efectividad de la comunicación. 30'

Ejercicio 4 "Comunicación en uno y doble sentido" 60'

DESCANSO 15'

3.4. Comunicación y aprendizaje.	60'
Evaluación de la sesión.	15'

#### 4a Sesión.

- 4.1.1. Las participantes comentarán individualmente o en grupo el concepto general de la educación de adultos.
- 4.1.2. Las participantes analizarán individualmente por lo menos 2 de las características de la educación de adultos.
- 4.1.3. Las participantes mencionarán en grupo algunos características que deben poseer los métodos de la educación de adultos.
- 4.1.4. Las participantes analizarán individualmente o en grupo los 3 métodos de la educación de adultos.
- 4.1.5. Las participantes enumerarán junto con la instructora las diferencias del aprendizaje entre un niño y un adulto.
- 4.1.6. Las participantes inferirán mediante comentarios grupales cómo poder motivar el aprendizaje de un adulto.
- 4.1.7. Las participantes ejemplificarán individualmente o en grupo las 5 necesidades que el hombre debe satisfacer según Maslow.
- 4.2.1. Las participantes ejemplificarán en grupo todos los elementos de la educación de adultos en la empleada doméstica.
- 4.2.2. Las participantes analizarán en forma grupal todas las características que deben reunir los métodos de la educación de adultos aplicadas a la personalidad de la empleada doméstica.
- 4.2.3. Las participantes ejemplificarán individualmente por lo menos 2 de las diferencias del aprendizaje entre el niño y el adulto en la empleada doméstica.
- 4.3.1. Las participantes inferirán mediante comentarios grupales 5 o 6 formas de motivar a la empleada doméstica para aprender.
- 4.3.2. Las participantes descubrirán mediante comentarios con la instructora la forma de motivar a la empleada doméstica a partir de las necesidades de Maslow.

4.1. Contenido de la educación de adultos	25'
4.2. Cómo debe ser la educación de - adultos.	35'
4.3. Características del aprendizaje- en el adulto.	30'
DESCANSO	
4.4. Motivación en los adultos.	70'
Evaluación de la sesión.	5'

### 5a. Sesión.

- 5.1.1. Las participantes comentarán con la instructora la importancia de la capacitación como medio de desarrollo en el trabajo.
- 5.1.2. Las participantes analizarán grupalmente la importancia del perfeccionamiento en el trabajo como medio de desarrollo personal.
- 5.2.1. Las participantes analizarán grupalmente la personalidad de la empleada doméstica como sujeto de educación.
- 5.2.2. Las participantes comentarán con la instructora su papel como capacitadoras, reflexionando sobre sus capacidades y limitaciones.
- 5.2.3. Las participantes mencionarán las diferentes áreas del trabajo doméstico identificando las actividades que se realizan en cada una de ellas.
- 5.2.4. Las participantes analizarán las 4 fases del proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del hogar (previsión, planeación, realización y evaluación) por medio de una técnica grupal.
- 5.2.5. Las participantes ejemplificarán individualmente en una de las áreas del servicio doméstico los 7 elementos de la planeación: quién, qué, cómo, para qué, dónde, con qué y cuándo.
- 5.3.1. Las participantes descubrirán mediante comentarios grupales los conocimientos que deben poseer como capacitadoras.
- 5.3.2. Las participantes descubrirán mediante comentarios grupales las habilidades que deben desarrollar como capacitadoras.

5.3.3. Las participantes juzgarán individualmente o en grupo las habilidades más importantes que deben poseer como capacitadoras.

5.3.4. Las participantes descubrirán mediante comentarios las actitudes que deben poseer como capacitadoras.

5.3.5. Las participantes mencionarán individualmente las actitudes más importantes que deben desarrollar como capacitadoras.

5.4.1. Las participantes ejemplificarán individualmente por lo menos dos de las habilidades que deben poseer las amas de casa como capacitadoras en su relación con la empleada doméstica.

5.4.2. Las participantes ejemplificarán individualmente por lo menos dos de las actitudes que debe poseer el ama de casa como capacitadora en su relación con la empleada doméstica.

5.1. Concepto de capacitación	30'
5.2. Conocimientos del ama de casa como capacitadora.	30'
5.3. Habilidades del ama de casa como - capcitadora.	30'
DESCANSO	15'
Ejercicio 5 "Diligencias"	25'
5.4. Actitudes del ama de casa como ca- pacitadora.	30'
Evaluación del curso.	20'

## 2. Desarrollo de contenido.

### Temá 1

#### "EL TRABAJO DEL HOGAR COMO TRABAJO PROFESIONAL".

##### 1.1. El hogar, ámbito donde se desarrolla la familia.

La existencia humana es la búsqueda continua de respuestas a las necesidades del hombre, y no sólo necesidades físicas como ali-  
mento, vestido, subsistencia, sino también necesidades del espíritu,  
de mejoramiento, de realización, satisfacción y orgullo perso-

nal, de trascendencia en la vida.

El hombre se plantea diversas formas de respuesta y satisfacción a estas necesidades; ha creado para ello instituciones sociales; es decir, para buscar la satisfacción de las necesidades de todos, el hombre ha creado instituciones sociales como la familia, escuela, Estado e Iglesia, instituciones con sus propias leyes y normas y cada una satisface necesidades diferentes, ya que son creadas con objetivos propios.

Frente a la estructura formal de las instituciones, surge una relación espontánea entre las personas con las cuales se tiene un contacto directo; existe entre ellos un vínculo común. La familia es entonces, un grupo constituido por personas relacionadas entre sí, sobre la base de parentesco, de afecto, de vivienda común. Es el lugar de expresión de la interrelación social espontánea y puede inhibir o favorecer el desarrollo social y humano en forma decisiva dependiendo de las relaciones positivas o negativas que se dan dentro de ella. Destacan en este concepto dos características: la identidad de sangre y el techo común, teniendo un nexo de unión que es la autoridad de uno de los miembros cimentada en el amor recíproco de los componentes.

## 1.2. Papel de cada uno de los miembros que integran la familia.

Así, para llevar a cabo un desarrollo recíproco de los miembros de la familia, debe tener cada uno un papel a realizar dentro del ambiente familiar, ya que al ser una institución requiere necesariamente de una distribución de las tareas. Se tienen, pues, los siguientes papeles:

a) El Padre. Promotor de la personalidad de los miembros de la familia, es decir los ayuda en su desenvolvimiento y desarrollo y ejerce la autoridad basada en el amor.

b) La Madre. Los tres ámbitos donde actúa la mujer son:

-Ámbito personal. Se refiere al máximo desarrollo de la personalidad de manera integral.

-Ámbito familiar. La mujer es el eje, la persona que conduce, anima, orienta y enseña, en una palabra sirve, para que a su vez los seres que dependen de ella alcancen su propio desarrollo.

Además de su propia familia, la mujer dentro de su hogar tiene el deber de ayudar a las empleadas domésticas para su perfeccionamiento, ya que depende de ella el que la empleada doméstica pueda superarse en su trabajo y en su persona.

-Ámbito social: son los deberes y responsabilidades frente a los demás. La mujer vive en una sociedad que no debe ignorar por lo que debe contribuir en la medida de sus posibilidades al bien común, ya que es un miembro activo de la sociedad a la que pertenece.

c) El hijo. Es guiado en el desarrollo de la personalidad en todos los aspectos desde pequeño, hasta que pueda decidir por sí mismo, pero sin forzarlo a adaptarse a un patrón elegido por la familia o por el grupo cultural. La dependencia del hijo con respecto a sus padres cambia a medida que crece y necesita menos de la ayuda de aquéllos. Debe participar en las tareas del hogar en la medida de sus posibilidades y capacidades adiestrándolo desde pequeño y sin que sea una carga pesada para él. Sería pues conveniente enseñarlos poco a poco a participar en todas las actividades del hogar de manera que formen parte de las labores diarias.

d) Los hermanos. Cada hermano aprende de cada uno de los otros. Lo que aprenda puede ejercer una influencia decisiva sobre el clima hogareño, es decir por medio de la convivencia, confianza, apoyo y respeto mutuo, generosidad y virtudes que deben ser orientadas y -

enseñadas por los padres.

e) Los abuelos y tíos. Pueden influir de manera positiva o negativa en el desarrollo del clima familiar dependiendo de la influencia que tengan en él y de la manera en que los padres les permitan decidir sobre cuestiones familiares o de los hijos.

f) Las empleadas domésticas. Además de su trabajo dentro de la casa y que se ocupan ocasional o frecuentemente del cuidado de los hijos, desempeñan su papel como miembros del hábito aunque se desvincula la familia que es el hogar, por lo que aunque no tienen una relación consanguínea con la familia, hay que considerarlos miembros activos de la institución familiar. Las relaciones entre la empleada doméstica y la familia son de confianza; la familia no es sólo responsable del bienestar económico de la empleada, sino también del bien corporal y espiritual.

Pero no solamente los elementos personales constituyen el hogar, además de los miembros de la familia también deben considerarse los elementos materiales como casa y mobiliario que hace más agradable y fácil la convivencia familiar; de ahí la importancia de la buena conservación de los mismos.

Así pues, la familia es una posibilidad extraordinaria de desarrollo y superación de cada uno de los miembros en el papel que tienen, y por lo tanto, es un medio de realización personal también para las personas que trabajan en él, como son el ama de casa y la empleada doméstica.

### 1.3. El trabajo del hogar como medio de realización personal.

Cada hombre tiene como fin propio realizarse como persona humana, ejercitando con plena conciencia sus capacidades y potencialidades. En el proceso de desarrollo todo individuo se socializa, se pone en contacto con los demás y requiere medios para sobrevi-

vir y desenvolverse en la sociedad. Una de las formas de ponerse en contacto con los demás, con la sociedad, es el trabajo que es una actividad vital necesaria que consiste en transformar en obra humana la naturaleza para satisfacer sus necesidades, es decir, es una manera de desarrollarse, perfeccionarse, es entendido como el momento en que el hombre traduciendo los valores en la obra, forma su personalidad y presta su aportación a la sociedad; pone en práctica sus conocimientos, capacidades en beneficio del bien propio y del bien común; y forma al mismo tiempo parte de su proceso de desarrollo de la personalidad porque aporta a la sociedad y al mismo tiempo recibe nuevos conocimientos y aportaciones de los demás.

Sin embargo, así como toda persona tiene derecho a trabajar, implica esto el deber de aprender a saber trabajar para hacerlo bien y honestamente; implica por lo tanto, una formación, capacitación, una educación para el trabajo de manera que sirva realmente para el desarrollo, desenvolvimiento y satisfacción de quien lo realiza y que contribuya a su perfeccionamiento como persona. Es más digno hacer lo poco que se sabe y encontrar en ello un valor, que pretender hacer lo que se hace mal por ser superior a las capacidades de cada uno. Cualquier papel que desempeñe el hombre depende de sí mismo y no del puesto que ocupe. Así, el hombre al trabajar puede realizarse desarrollando sus capacidades para transformar las situaciones en que se desenvuelve con sus aportaciones personales, o enajenarse cuando se adapta a esas situaciones y se convierte en un objeto necesario para la producción, sin aportar nada, sin hacer suyo lo que realiza, sin que contribuya a su perfeccionamiento individual. "No es la profesión lo que hace a la persona irremplazable, sino el modo como se hace" (1). De ahí, que en el trabajo, cualquiera que sea, se deba buscar la realización personal, o lo que es lo mismo, mejora y desarrollo armónico e integral

(1) Prnkl, Víctor. "Psicoanálisis y existencialismo". p.72

de cada ser humano.

La realización del trabajo lleva al hombre a poner en práctica lo que se encuentra en el orden de las ideas, transformando a las cosas y a sí mismo, perfeccionándose, actualizándose. De ahí la importancia de cómo el hombre realiza su actividad, que debe producirle esa satisfacción que lo lleve a perfeccionarse dentro del mismo trabajo. Lo que el hombre hace en el ejercicio de su profesión y que trasciende a lo puramente profesional, con su ritmo individual, es lo que en él hay de personal, de humano.

El trabajo bien hecho, es un trabajo que deje satisfacción a sí mismo y a los demás, hecho con objetivos (es decir teniendo un para qué), realizado en el tiempo propuesto, con profesionalismo y dedicación.

Por lo tanto, un trabajo que sirve, para servir mejor, requiere de:

- a) Laboriosidad. "Cumplimiento amoroso del propio deber" (2). Disposición de hacer, asumir con responsabilidad los propios deberes del servicio. Esto implica un compromiso moral con lo que se está realizando; un convencimiento propio de la labor desempeñada.
- b) Sinceridad. Consiigo mismo en las limitaciones, calidad y aptitudes para el trabajo y una actitud de mejora en él. Es probablemente difícil de conseguir ya que como se dijo anteriormente es más digno hacer lo poco que se sabe pero hacerlo bien, que pretender hacer lo que está fuera de las capacidades de cada uno.
- c) Justicia. "Es dar a cada uno lo que es suyo" (3). "La categoría de las profesiones depende en cuanto a la justicia del efectivo servicio que se haga - a través de esa profesión - a la entera comunidad social" (4). La justicia exige por lo tanto, un mejor servicio y entrega.

(2) Oliveros, Otero. "Realización personal en el trabajo". p. 102

(3) Id. p. 106

(4) Id. p. 107

d) Perseverancia. La función de los objetivos que se persiguen y de la labor ya realizada; lealtad / fidelidad hacia esos objetivos ser siempre constante en lo que se está haciendo.

e) Tenacidad. "Perseverancia en las cosas pequeñas" (5), que da prestigio a la profesión; y es importante que quien realiza un trabajo se preocupe por dar prestigio a lo que hace y valor a su profesión.

Cada hombre busca su satisfacción personal dentro del trabajo de manera diferente; cada uno tiene diversos metas que pueden ser: una oportunidad de mejorar, de reconocimiento, estabilidad, remuneración justa, aceptación y condiciones agradables de trabajo entre otras. Existen, asimismo, algunos obstáculos para realizar el trabajo con el espíritu de servicio que requiere. Algunos de ellos pueden ser: insatisfacción dentro del ambiente de trabajo, incompetencia profesional, falta de perseverancia, de ilusión profesional ausencia de énfasis de servicio, falta de iniciativa, desconfianza, y otras que perjudican la realización del trabajo y el perfeccionamiento que éste debe llevar consigo.

La persona que realiza un trabajo debe tener, por lo tanto, motivos suficientes para ello, y poder superar situaciones adversas que se presenten. Al tener un motivo para actuar, se establecen metas u objetivos de acuerdo a las necesidades y posibilidades reales de cada uno y surgen constantemente motivos para realizar el trabajo en cuanto a que es un medio para desarrollar las propias capacidades, para incrementar el valor de las cosas y para servir mejor a otras personas, basándose en el prestigio profesional.

No obstante lo anterior, la mujer (ya sea el ama de casa o la empleada doméstica) desconoce la importancia de su papel en el ho-

gar y lo descarta como trabajo profesional; más concretamente la -  
 empleada doméstica muchas veces menosprecia y considera humillante  
 su trabajo y esto podría ser en cierta manera consecuencia de una -  
 serie de factores: falta de preparación en todos los ámbitos que -  
 lleva a la empleada doméstica a actuar con inseguridad e incatis -  
 fucción y le dificulta la adaptación al medio social y laboral en -  
 que se desenvuelve; enfrentamiento a un nuevo mundo, diversidad de  
 costumbres, prejuicios considerando el servicio como algo denigren -  
 te; el trato que recibe de parte de la familia y lo más importante  
 el concepto que de ella tiene la familia y en especial el que se -  
 da en casa y de su trabajo que realiza.

El trabajo del hogar y quienes lo realizan deben llenar los -  
 requisitos que cualquier otra labor profesional. Requisitos que se  
 pueden unir en tres grupos:

1) En cuanto a la tarea que se realiza, exige una preparación, como  
 oimientos especializados que deben actualizarse constantemente. El  
 hogar es realmente una pequeña institución de servicio, pero no de  
 poca trascendencia, que para poder manejarlo profesionalmente se re -  
 quieren de conocimientos básicos de administración, nutrición, orga -  
 nización del trabajo, aprovechamiento racional de los recursos materia -  
 les, económicos y humanos.

Por otra parte el trabajo del hogar imprime un carácter, ya -  
 que realizado profesionalmente, da categoría a la persona que lo -  
 desempeña y a su vez, la perfecciona.

2) En cuanto a los demás. El trabajo del hogar es la profesión por  
 excelencia, ya que a través de él, se satisfacen las necesidades vi -  
 tales del hombre y como servicio a la comunidad, constituye la la -  
 bor social de mayor profundidad y proyección porque debe formar in -  
 dividuos valiosos, seguros y equilibrados.

3) En cuanto a la persona en sí misma, exige el empleo de todas las facultades de la persona, porque es necesario que en su mente tenga claros los objetivos de formar, participar y dar bienestar a su familia, y proporcionar a su alrededor un ambiente acogedor y formativo. Por lo tanto, si el ama de casa está satisfecha como persona dentro del papel y del trabajo que desempeña, se facilitará la transmisión de ello a la empleada doméstica de manera que ésta identifique el trabajo del hogar como profesión y no como algo humillante o degradante, donde sirve y beneficia a los demás y lo más importante, puede realizarse dentro del trabajo mismo.

"La labor del hogar así ejercida, permite a la mujer no sólo realizarse plenamente como persona, sino trascender en círculos concéntricos como ninguna otra profesión, hasta donde sus circunstancias y capacidad le permiten" (6).

Así, la propia concepción del trabajo influye decisivamente en la familia: "... influye, el trabajo en la autoridad y prestigio de los padres. Los padres se prestigian o desprestigian ante sus hijos, entre otras cosas, por su modo de entender y de realizar el trabajo profesional" (7).

De esta manera es comprensible que la mujer pueda realizar el trabajo del hogar como labor profesional y así poderlo transmitir a su familia incluyendo a la empleada doméstica. El trabajo del hogar se puede definir como profesión porque reúne las características principales que lo hacen identificar como tal, a saber:

"a) Vocación. actitudes adquiridas y disposiciones innatas" (8). - La mujer realiza el trabajo del hogar actualmente más por obligación que por vocación. Probablemente les parecería más atractivo y

(6) Orozco, Beatriz. "Planteamiento de un plan formativo para una escuela de empleadas domésticas". p.18

(7) Mier y Terán, María Eugenia. "Proyecto de un plan de estudios - por objetivos para la formación de empleadas del hogar". p.6

(8) Idem. p.9

útil, realizar un trabajo fuera de su casa. Por ello es indispensable que el ama de casa se concientice de la trascendencia de su función, ya que la familia es la célula de la sociedad y de la mujer dependerá en gran medida que se desenvuelvan y desarrollen en ella hombres útiles y trabajadores.

b) Honestidad. Es una condición aunque no característica esencial.

c) Formación profesional. Preparación científica y técnica adecuada para que capacite a la persona para la misión que debe desempeñar actualizando su vocación profesional. El hogar exige de las personas que ahí trabajan una formación adecuada para la realización de las labores domésticas.

d) Dedicación. Entrega en el ejercicio de la profesión, y el hogar implica quizás mayor entrega y sacrificio de la persona que ahí se desenvuelve.

e) Servicio a los demás. Rectitud de intención tomando en cuenta el bien común. Así pues depende en gran medida la consecución del bien común de la familia de la labor que realice el ama de casa como mujer, esposa y madre.

f) Remuneración justa por el trabajo. Se refiere a la empleada doméstica.

En el trabajo del hogar se encuentran por lo tanto, recogidas las notas más relevantes que lo hacen identificarse como profesional: vocación, honestidad, formación profesional, dedicación, servicio indispensable y remuneración (éste último hacia la empleada doméstica).

El ama de casa debe concientizarse de lo anterior para poder transmitirlo a la empleada doméstica y que ella realice el trabajo del hogar como lo que es, una labor profesional donde pueda desenvolverse y perfeccionarse como ser humano.

TEMA II  
 "LA EMPLEADA DOMESTICA"

2.1. Pábel de la empleada doméstica dentro del hogar.

El ama de casa como capacitadora, formadora, educadora, debe conocer perfectamente el sujeto de su educación, es decir a su educando, al objetivo de su proceso. Debe conocerle como persona, con sus ideales, anhelos, problemas, capacidades y limitaciones en su trabajo y en su persona. Las empleadas domésticas son seres adultos, en proceso de perfeccionamiento.

Las empleadas domésticas además del trabajo que realizan en el hogar desempeñan su pábel dentro del ámbito donde se desenvuelve la familia que es el hogar. Aunque la empleada doméstica no tiene una relación consanguínea con los miembros de la familia y por lo tanto en sentido estricto no es parte de ella, sí es un miembro activo del ámbito donde aquélla se desenvuelve, es decir, el hogar, por lo tanto, el ama de casa debe procurar que la empleada doméstica se sienta un miembro activo del mismo, en cuanto a que las actividades de ayuda que realiza benefician directamente a todos los miembros de la familia, de manera que se sienta más satisfecha y encuentre objetivos importantes en su trabajo. Del trato personal de los miembros de la familia hacia ella y del concepto de su persona y de su trabajo que ellos tengan, dependerá en gran medida la satisfacción que la empleada doméstica encuentre en su trabajo y su permanencia en él.

Las relaciones del servicio dentro de la familia tienen su fundamento en un libre contrato. Las relaciones entre la familia y la empleada doméstica son de confianza. La familia necesita para el cumplimiento de diversas funciones de una ayuda que surge de la participación de la empleada doméstica en el bien de la familia. El ama de casa debe tener perfectamente claro este concepto para po-

der ayudar efectivamente a su empleada en su supervisión. Así pues, la empleada doméstica contribuye con su papel a:

- dar un servicio a los demás
- ayuda al ama de casa
- proporciona bienestar a la familia
- ayuda a la sociedad, en cuanto a que la familia es el núcleo y base de la sociedad.

La familia no es sólo responsable del bienestar económico de la empleada doméstica, es decir no es sólo responsable de remunerarla justamente por su trabajo, sino también del bienestar físico y espiritual, y más específicamente el ama de casa quien tiene una relación más directa con ella, y así las actitudes, el trato hacia ella y el concepto de su papel en el hogar, influirán positiva o negativamente en un posible desarrollo de la empleada doméstica dentro del ambiente familiar.

Su trabajo no debe reducirse a algo mecánico o puramente técnico; su función específica es auxiliar al ama de casa en todos los trabajos del hogar, colaborando en ocasiones en el cuidado de los hijos. Su valor y dignidad radican en que su trabajo esté continuamente dirigido a las personas, por lo que es un trabajo eminentemente humano, además que como parte integrante del trabajo del hogar, si lo realiza profesionalmente con las características mencionadas anteriormente es una posibilidad extraordinaria de desarrollo y perfeccionamiento.

## 2.2. Características generales de la empleada doméstica.

La empleada doméstica en muchas ocasiones percibe el ambiente de trabajo con poca objetividad, es decir en algunas situaciones ha dejado el rancho para ir a la ciudad y buscar más dinero, pero no está preparada para ello, tiene miedo pero al mismo tiempo piensa que no es tan difícil trabajar en una casa, donde puede

tener un techo y comida, es decir ver satisfechas sus necesidades más elementales. Por lo mismo muchas veces no duran trabajo en un mismo lugar, cuando a la falta de cultura y madurez intelectual que le dificulta su adaptación, y que se enfrenta a un mundo nuevo, lo que le ocasiona frustración y tomando en cuenta el desprestigio de la profesión, provoca fuertes conflictos emocionales, que en ocasiones se manifiestan en el cambio continuo de trabajo. De ahí la importancia de que se sientan satisfechas en su trabajo, y de que el ama de casa le transmita la idea del trabajo del hogar como trabajo profesional y medio de realización; que encuentren en él condiciones agradables para realizarlo, un trato justo y un reconocimiento a la labor realizada.

Al entrar a trabajar se exige de ella higiene personal, limpieza, disponibilidad y en algunas ocasiones experiencia previa; e se exige asimismo un amor al trabajo, que en su mayoría no lo poseen, por lo que es importante que se realice una labor conjunta entre la familia y más especialmente el ama de casa y la empleada doméstica de manera que pueda adquirir ese amor al trabajo y así desempeñarlo de la mejor manera, contribuyendo a su satisfacción, motivación y realización personal.

De ninguna manera se ha pretendido generalizar, pero lo que es importante es que el ama de casa conozca perfectamente la situación particular de su empleada doméstica, su concepto del trabajo del hogar, sus necesidades, capacidades, limitaciones, temores, deseos de superación, sus motivos para trabajar y sus dudas en la realización del mismo para que de esta manera pueda ayudarla mejor en su perfeccionamiento y se beneficien ambas ya que la empleada doméstica encontrará una mayor motivación para realizar el trabajo en la forma en que el ama de casa lo desea.

Uno de los motivos predominantes por el que las empleadas domésticas trabajan en un lugar es por el trato hacia ellas, lo que es una pieza clave en el proceso de perfeccionamiento, ya que de esta manera será más fácil que ella pueda encontrar en el trabajo satisfacción y se sienta un miembro más del ambiente familiar. De igual manera es positivo el que las amas de casa orienten a sus empleadas domésticas en sus dudas en la realización del trabajo, para que se sientan satisfechas con lo que hicieron y motivadas para desempeñarlo óptimamente, así como corregirla oportunamente cuando no realice una actividad satisfactoriamente; asimismo el ama de casa al conocer la personalidad, las limitaciones y capacidades de su empleada, podrá permitirle una cierta iniciativa en algunas áreas o exigirle más en otras, y sabrá donde debe ayudarla a desarrollarse y perfeccionarse.

El trabajo de la empleada doméstica se realiza con un ritmo muy intenso y exige mucha calidad. "En su mayor parte, el trabajo de las empleadas del hogar se realiza de pie y requiere de mucho movimiento y fuerza física. Suele ser una tarea rutinaria aunque a veces realice labores muy variadas"(9), por lo que debe procurarse un continuo estímulo dentro del mismo.

### 2.3. Condiciones a que la empleada doméstica tiene derecho en su trabajo.

El trabajo de la empleada doméstica exige ciertas condiciones a que ésta tiene derecho:

a) Cariño, amor, confianza, respeto y comprensión. En este sentido es comprensible el que se debe sientar a la empleada doméstica - siempre que realiza una actividad satisfactoriamente, lo que favorece la motivación; el ama de casa debe también interesarse por los problemas e inquietudes de su empleada, lo que estimula el que-

(9) Orozco Celis, Beatriz. op. cit. p.22

se sientan tomadas en cuenta como personas y facilite el proceso de transmisión del material de capacitación, así como el preocuparse por la satisfacción que buscan obtener en la realización del trabajo.

- b) Habitación ventilada, agradable, cómoda e higiénica.
- c) Alimentación sana y satisfactoria.
- d) Condiciones de trabajo que aseguren la vida y la salud.
- e) Reposo suficiente para tomar alimentos y descansar.
- f) Ropa de trabajo suficiente, ya que es imprescindible si se quiere realizar el trabajo profesionalmente.
- g) Condiciones que faciliten la higiene personal.
- h) Proporcionarle tiempo y facilidades para asistir a la escuela o a cursos formativos.
- i) Salario justo de acuerdo al trabajo desempeñado.
- j) Asistencia médica.
- k) Derecho a formar su propia familia y:
- l) Algo muy importante, quizás de lo más importante: derecho a la capacitación y formación integral para que valore su propio trabajo y lo ejerza con sentido profesional buscando su realización personal. Todo trabajo profesional exige una formación previa y después un esfuerzo constante para mejorar esa preparación y acomodarla a las nuevas circunstancias que concurren. El ama de casa es quien debe capacitarla teniendo ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para lograrlo.

Para ello el ama de casa debe poseer en primera instancia algunos conocimientos elementales de comunicación y de educación de adultos para poder llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje de la mejor manera.

## TEMA III

"COMUNICACION ENTRE EL AREA DE CASA Y LA EMPLEADA  
DOMESTICA"

## 3.1. Concepto de comunicación.

La comunicación ha tenido a lo largo de la historia una evolución, desde la comunicación táctil, sonidos, imágenes, hasta llegar al lenguaje. El proceso de comunicación implica el ponerse en relación, el interactuar unos con otros de la manera más eficaz. Comunicarse es: "... ponerse en contacto emisor y receptor, lograr la interacción de unos sobre otros en un contexto dado" (10). Transmisión de ideas, emociones, mediante símbolos, palabras, cifras, gráficas, gestos, etc., es decir transmitir una información, emoción, idea a otra u otras personas y al mismo tiempo recibir una respuesta de ella o ellas.

"Comunicación, viene de la palabra latina 'comunicare', que significa poner en común, hacer partícipe de lo que uno tiene, conferir con otros un asunto tomando su parecer" (11). Consiste pues, en la transmisión de ideas, pensamientos, emociones, mediante símbolos o formas de expresión como pueden ser palabras, gestos, actitudes o imágenes.

Por otra parte "tomar el parecer de alguien supone la intención de recibir una respuesta por lo que se ha transmitido. La intencionalidad es una característica única del hombre" (12). Intención de influir sobre el comportamiento de la otra persona.

La comunicación es un proceso dinámico y permanente. Dinámico porque sus elementos se están interactuando constantemente, cada -

(10) Escudero, María Teresa. "La comunicación en la enseñanza". p.114

(11) Ribry, Mercedes. "La comunicación efectiva, primer acercamiento to al éxito profesional del pedagogo". Tesis inédita. p.5

(12) Ibidem.

uno de los componentes influye sobre los demás, y permanente por que perdura a través del tiempo y a lo largo de toda la existencia humana. El hombre difícilmente puede dejar de comunicarse, pero al mismo tiempo es necesario que el comunicador se concentre perfectamente en su propósito al emitir un mensaje para evitar la interpretación errónea del mismo. Hay por lo tanto que analizar el "quién, - persona o personas - a quienes se quiere comunicar y de qué modo se realizará" este proceso. "El propósito y el auditorio no son separables. Toda conducta de comunicación tiene por objeto producir una determinada respuesta por parte de una determinada persona (o un grupo de personas)" (13). El propósito del orador debe estar en función del auditorio, es decir conocer a la(s) persona(s) a las que se dirige, su nivel cultural, socioeconómico y sus expectativas es decir lo que ellos esperan de el proceso de comunicación, de manera que los propósitos de éstos sean compatibles o complementarios con los del orador para que la comunicación sea eficaz y logre su cometido. Por ello al hablar de comunicación se deben considerar todos sus elementos.

### 3.2. Elementos de la comunicación.

El proceso de la comunicación tiene en primer lugar una FUENTE, es decir una persona o grupo de personas que pretenden interactuar o influir en alguna más con un objetivo y una razón para ello. El propósito de la fuente tiene que ser expresado en forma de MENSAJE, o sea lo que se va a decir. El mensaje es una selección de símbolos que persigue transmitir información. "Para influir en el receptor, la fuente o emisor toma una serie de CIMBOS, según su contexto sociocultural (ideas, valores, costumbres, creencias, etc)" (14), expresando así el objetivo de la fuente en-

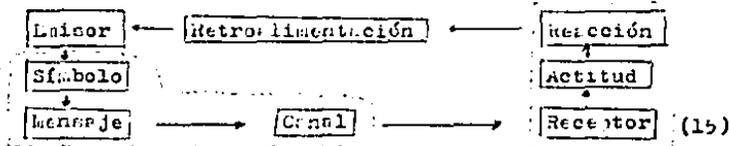
(13)Berlo, David. "El proceso de la comunicación". p.14

(14)Goriboy, Teresita. op.cit. p.7

forma de mensaje. Se da entonces un tratamiento al mensaje, es decir de qué manera se expresará el contenido del mismo.

Posteriormente, el emisor elige el MEDIO O CANAL más adecuado para transmitir el mensaje, pueden ser las ondas sonoras, voz, mirada, hasta los medios más sofisticados como la televisión o el telégrafo.

Llega el momento en que la otra persona recibe el mensaje; la persona situada del otro lado del canal, recibe el nombre de RECEPTOR, que reproduce y de la forma que sea más utilizable el mensaje. El receptor toma una ACTITUD ante el mensaje y lo manifiesta con una RESPUESTA dada a la fuente para que ésta sepa si logró su propósito o no. A esto se le llama RETROALIMENTACION O FEED-BACK. Sólo cuando existe esta retroalimentación se puede hablar realmente de comunicación, ya que de otra manera la fuente no puede saber si realmente logró su objetivo, si se captó el mensaje o no, si influyó en la(s) otra(s) persona(s) o si hay que modificar algún elemento, ya sea el mensaje, el canal elegido, etc.



De acuerdo al esquema anterior, aplico al caso particular - del caso de caso en su relación con su empleada doméstica, sería lo siguiente:

1) Fuente. El ama de casa es la emisora del mensaje, con sus conocimientos, habilidades y actitudes, ya que de ella depende en gran medida el éxito de la educación de la empleada doméstica y de su posterior perfeccionamiento. Los conocimientos, habilidades y acti

tudes que debe poseer el ama de casa como capacitadora se expon-  
drán posteriormente.

2) Se eligen los símbolos según el contexto sociocultural de la re-  
lación ama de casa-empleada doméstica con el fin de que el recep-  
tor asimile el mensaje más fácilmente.

3) Decidir de qué manera se expondrá el mensaje.

4) Elegir el medio o canal más adecuado para transmitir el mensaje.  
En este caso no se trataría de "memorandums" o audiovisuales si o-  
más bien por medio de expresiones orales y corporales, gestos y ac-  
titudes del ama de casa.

5) Receptor. Es la empleada doméstica con su situación y caracterís-  
ticas peculiares. Dependiendo de la calidad y propósito del mensa-  
je y de la manera en que se exruso, la empleada doméstica tomará -  
una actitud ante éste y dará una respuesta, ya sea la esperada o -  
no por parte del ama de casa.

6) Retroalimentación. Por medio de la actitud que asuma la emplea-  
da doméstica y de la respuesta que dé ante el mensaje el ama de ca-  
sa se dará cuenta si su propósito fue cumplido, si el mensaje se -  
manejó y asimiló adecuadamente y si el canal o medio fue el que de-  
bía haber utilizado; o de lo contrario si su objetivo no se cum-  
plió y debe buscar otras alternativas.

Para todo lo anterior, la fuente tiene una serie de espectati-  
vas, es decir presupone cómo va a actuar el receptor y para ello -  
se requiere de una cualidad que los psicólogos llaman EMPATIA, es-  
decir, la facultad de proyectarnos en la otra persona, ponernos en  
su lugar. De ahí la importancia de que el ama de casa se ponga en-  
el lugar de la empleada doméstica, comprenda perfectamente su si-  
tuación particular, sus características personales para el mejor -  
desarrollo del proceso de capacitación.

### 3.3. Factores que favorecen la efectividad de la comunicación.

Dentro del proceso de la comunicación pueden haber elementos que nos impidan o faciliten su desenvolvimiento, a saber, ruido y fidelidad respectivamente. "La eliminación de ruido aumenta la fidelidad; la producción de ruido la reduce" (16).

En cada uno de los elementos del proceso de comunicación se pueden dar factores determinantes para su efectividad, y éstos son según David Berlo: (17)

#### 1) Fuente:

a) habilidades comunicativas: hablar, escribir, leer, escuchar, reflexión. El ama de casa debe tener la habilidad de saber hablar y exponer sus ideas con claridad ante la empleada doméstica, de manera que ésta comprenda perfectamente lo que se espera de ella. Asimismo debe tener una gran capacidad de escuchar para que la empleada doméstica se sienta tomada en cuenta.

- b) Actitudes:
- 1) hacia sí mismo: seguridad en su persona y estar convencida de lo que está haciendo.
  - 2) hacia el tema: conocimiento del tema y convencimiento personal de lo que se está transmitiendo.
  - 3) hacia el receptor: las empleadas domésticas deben apreciar una actitud de servicio y ayuda hacia ellas, observando una preocupación personal del ama de casa por su superación y perfeccionamiento. De esta manera se hallarán más dispuestas a aceptar lo que el ama de casa expone.

(16) Berlo, David. op. cit. p.34

(17) Idem. pp. 33-40

c) Nivel de conocimientos. El emisor de cada mensaje necesita conocer el tema que se está exponiendo: las labores del hogar y su mejor desenvolvimiento y ideas la manera más adecuada de transmitirlo.

d) Sistema socio-cultural. Selección de vocabulario y de canales más adecuados; de estímulos más adecuados de acuerdo al contexto socio-cultural de la empleada doméstica.

2) Receptor. En este caso particular, el emisor de cada mensaje debe desarrollar habilidades de parte del receptor, como sería por ejemplo el saber escuchar y comprender el mensaje de la fuente, teniendo al mismo tiempo una actitud positiva hacia su persona, al tema, hacia la fuente y hacia la labor que realiza, para que así se lleve a cabo con éxito el proceso de comunicación.

Tomando en cuenta las habilidades y actitudes mencionadas se logra entonces el propósito fundamental de la comunicación interpersonal que es la interacción. "En toda situación de comunicación la fuente y el receptor son interdependientes, continuamente están interactuando. No se puede definir una fuente sin definir un receptor y viceversa; el feed-back o retroalimentación aumenta las posibilidades de éxito y la efectividad de la comunicación. Si el feed-back produce recompensa se persevera; si no lo produce se modifica el mensaje para aumentar las posibilidades de tener éxito" (18).- Es decir si el emisor de cada mensaje observa que lo que ella se proponía fue aceptado con éxito por la empleada doméstica, significa que su forma de manejar el proceso de comunicación fue la adecuada, de lo contrario hay que modificar algún elemento del proceso, y sea el mensaje, la forma de estructurarlo, el canal o el medio, etc.

### 3.4. Comunicación y aprendizaje.

Cuando se lleva a cabo un proceso de comunicación que logre -

La interacción y asimismo la modificación de determinadas conductas o actitudes, se debe al aprendizaje, es decir el hombre modifica una actitud que tenía anteriormente. El emisor y el receptor están continuamente aprendiendo uno del otro durante el proceso de comunicación. Al entrar en comunicación con otros hombres, el hombre se perfecciona, se educa, y sea tomando parte en el proceso como fuente o receptor. "La aprobación por parte de los demás, las satisfacciones materiales, de prestigio o de amor propio y otras recompensas tienen una importancia enorme, pues actúan como estímulos que impulsan al hombre a estudiar durante gran parte de su existencia" (19). El hombre al entrar en comunicación recibe una serie de estímulos, o sea todo acontecimiento que es capaz de sentir y percibir, y emite una respuesta ante este estímulo, desahucado de un proceso de razonamiento, y hay entonces un cambio en su conducta, en sus conocimientos, habilidades y actitudes, por lo tanto el hombre aprende. Por esto es necesario conocer cómo se desarrolla el proceso de aprendizaje en el ser humano.

El aprendizaje requiere entonces de varios elementos:

- a) existencia de un estímulo: es decir un acontecimiento susceptible de aprender.
- b) percepción del estímulo: "Enfocar uno o más sentidos en algún estímulo" (20).
- c) interpretación del estímulo: "Ejercer cierto control sobre la respuesta que se da" (21). El hombre analiza y comprende el estímulo.
- d) respuesta.
- e) observar las consecuencias de la respuesta. Verificar lo que ocurre. El hombre por medio de su inteligencia y voluntad, ante suyo el aprendizaje, lo interioriza, lo hace suyo.

(19) Lacuadra, María Teresa. op. cit. p.21

(20) Barilo, David. op. cit. n.61

(21) Ibem. n.62

- b) bito, es decir la respuesta aparece siempre que lo hace el estímulo.
- f) "reinterpretación de las consecuencias y la posibilidad de futuras respuestas" (22).
- g) desarrollo y perfeccionamiento del hábito. Ya que se tiene el hábito se ejercita y se perfecciona.

El desarrollo de hábitos es esencial para la vida cotidiana, para reducir el esfuerzo exigido para dar las respuestas. Sin embargo la comunicación algunas veces debe tener como objetivo no el establecer hábitos, sino romper con hábitos negativos o vicios que existen, u otras veces fortalecer los hábitos ya existentes.

Para facilitar el aprendizaje, es decir el desarrollo de un hábito, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

1) Cada vez que se presenta un estímulo y la respuesta es recompensada, el hábito se fortalece. Puede ser una recompensa, en nuestro caso, manifestada en un aliento y ánimo hacia la empleada doméstica, reconocimiento y estímulo a su labor. De esta manera se fortalece la práctica continua de la tarea.

2) Restringir los mensajes que están al alcance del receptor, es decir no enseñar muchas cosas a la vez, perfeccionando una tarea y posteriormente pasar a la siguiente. Evitar de sustraer los elementos que pueden distraer a la empleada doméstica de su tarea.

3) "Cuanto mayor es la recompensa tanto más tiende a fortalecerse el hábito" (23). La recompensa debe ser definida en términos de la empleada doméstica, es decir, en su contexto socio-cultural, en su persona, con sus características personales: ¿qué le beneficia más? ¿Cómo se la puede "recompensar", estimular de la mejor ma-

(22) Idem. p.63

(23) Idem. p.65

nera?. Por ello el ama de casa debe conocer y comprender la personalidad y las inquietudes de su empleada doméstica.

4) "Cuanto más rápidamente se percibe la recompensa a la respuesta, tanto más probable será que conserve la respuesta" (24). - Por lo tanto la recompensa debe darse inmediatamente después de que el aprendizaje de la empleada doméstica se lleve a cabo; si la meta u objetivo propuesto por el ama de casa es muy largo, deben darse sucesivos, es decir, dividir la tarea, de manera que la recompensa pueda ser inmediata.

En la recompensa el hombre debe encontrar algo útil para sí mismo, algo que le interese para su perfeccionamiento, que dependa de su situación particular, sus tareas, sus valores y contexto socio-cultural. "La respuesta que deseamos de un receptor deberá ser comportatoria para él, o de lo contrario, no será aprendida" (25), ya que el aprendizaje exige el establecimiento de una determinada relación estímulo-respuesta y la sustitución de otro, es decir, modificación de conducta. El receptor interpreta las consecuencias de cada relación y elige aquella que según percibe e interpreta tiene la mayor probabilidad de éxito, y por lo tanto se recompensa, dentro de su mundo de valores, capacidades y limitaciones.

Por ello es necesario que el ama de casa identifique si lo que quiere que la empleada doméstica aprenda es un conocimiento, alguna habilidad, o desarrolle una actitud, tomando en cuenta que es un ser adulto, con características propias, y una particular forma de aprender. Por lo mismo es conveniente que el ama de casa conozca cómo se desarrolla el proceso de aprendizaje en los adultos.

(24)Ibid. p.66

(25)Ibid. p.73

## TEMA IV

## "APRENDIZAJE EN EL ADULTO"

## 4.1. Concepto de educación de adultos.

Para poder hablar de una educación de adultos se debe eliminar primeramente la idea de considerar al adulto como un hombre completo, insuperable, perfecto; la etapa de la adultez es un periodo por el que debe pasar un ser humano, para llegar a desarrollar su personalidad en forma integral, es decir, es un periodo en que el hombre tiene grandes posibilidades de perfeccionarse, de seguir su proceso de superación.

Toda educación de adultos debe tomar en cuenta para su buena evolución, los efectos de la influencia familiar, social y laboral en el desarrollo de la personalidad adulta, ya que el hombre se mueve dentro de esas tres esferas principalmente y en ellas existen circunstancias que continuamente lo están influyendo, como por ejemplo problemas en el ámbito laboral o familiar, satisfacciones, angustias, temores, etc.

Los contenidos de la educación de adultos deben tener una utilidad práctica, es decir que permita al individuo superarse personalmente y profesionalmente, actuar en la vida social y capacitarse para desempeñar mejor su trabajo; en esto consiste precisamente la educación de adultos.

La educación de adultos debe ser integral y como proceso nunca terminará, ya que el hombre aprende diariamente algo nuevo; así no debe reducirse el concepto de educación o perfeccionamiento dinámico, permanente de todas las potencialidades humanas en forma integral al de instrucción, que puede darse en una institución, sino referirse a todo género de actividad educativa que se realice fuera de las funciones académicas establecidas para la enseñanza que se imparte dentro del sistema escolar formal.

#### 4.2. Cómo debe ser la educación de adultos.

Para que la educación de adultos realmente sea eficaz y logre un proceso de mejora y participación por parte del educando, debe considerar y ayudar a extraer las experiencias que el adulto pueda aportar al proceso y relacionar las situaciones de aprendizaje a las condiciones de vida y de trabajo del educando; situaciones que contengan un alto significado vital y de utilidad para el alumno, que realmente la pueda llevar a la práctica, en su vida cotidiana, en el trabajo, es decir que el educando efectivamente sienta que lo que aprende le está sirviendo. Es decir, además de ser permanente e integral debe ser:

1) sistemática: debe proporcionar diversas alternativas de aprendizaje que le permitan obtener niveles progresivos de capacitación, es decir, con un sistema progresivo, paso a paso.

2) funcional: sus contenidos deben ser extraídos de la realidad del adulto y deben servirle para la solución de problemas reales de todo orden" (26).

Por lo anterior, para poder ayudar al proceso de mejora y perfeccionamiento del adulto debe tomarse en cuenta:

- la situación concreta y particular del adulto a quien se dirige el aprendizaje; cada hombre es diferente y cada uno tiene diversas necesidades y expectativas que desea satisfacer.

- debe ser integral, es decir abarcar todos los aspectos del desarrollo del ser humano.

- debe aprovecharse las experiencias que el adulto posee y hacer continua referencia a ellas.

- respetar el ritmo individual de cada uno.

- hay factores de orden personal o emocional que pueden influir en el aprendizaje, ya sea temor, ansiedad o problemas emocionales.

(26) Severino, Nelson. "Algunas consideraciones sobre educación de adultos". p.6

nales.

- "Los adultos tienen necesidad de integrar sus adquisiciones-  
previas con los nuevos conocimientos y de percibir los resultados-  
prácticos" (27).

- se debe promover la actividad espontánea, es decir, partici-  
pación voluntaria del adulto, que reviviente se interese por el -  
aprendizaje.

- facilitar al educando el aplicar mediante actividades prác-  
ticas lo aprendido, promoviendo de una multiplicidad de experien-  
cias de aprendizaje, o sea, que no solamente se quede a nivel teó-  
rico.

- es necesario capacitar a los individuos para la autoeduca-  
ción, es decir, que por voluntad propia deseen seguir su proceso -  
de perfeccionamiento; que terminado un aprendizaje deseen seguir-  
con uno superior.

- que le permite al adulto poner en juego sus conocimientos y  
habilidades y que satisfaga sus motivaciones e intereses.

- que les permite integrar los conocimientos adquiridos con -  
los que ya posee y ampliar estos últimos.

- se debe tomar en cuenta el proceso de aprendizaje y motiva-  
ción del adulto.

En cuanto a este último punto los educandos aprenden efectiva-  
mente sólo en la medida en que confrontan situaciones nuevas, con-  
sideren útil lo que estudian y perciben las deficiencias y logros-  
por sí mismos.

Lo anterior implica por lo tanto, un análisis cuidadoso de -  
los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendiza-  
je: QUIEN (empleada doméstica); PARA QUE (objetivos); COMO (méto-  
do); CON QUE (recursos didácticos); CUANDO y QUE (contenido) es lo

que será enseñado, es decir la planeación, realización y evaluación para que el proceso educativo alcance los objetivos propuestos y el aprendizaje se realice en el menor tiempo posible y con la mayor probabilidad de éxito.

#### 4.3. Características del aprendizaje en el adulto.

En el aprendizaje del adulto deben considerarse sus condiciones peculiares y situación concreta para saber qué forma de aprendizaje es conveniente utilizar para determinadas enseñanzas. El adulto, y en este caso, la empleada doméstica aprenderá más rápidamente si observa la manera concreta de hacerlo y si obtiene una utilización de este aprendizaje nuevo, más que por una mera recolección de datos, ya que a éstos no los traduce en una aplicación concreta en su vida. Esto significa que los métodos más adecuados serían entre otros:

- por demostración: comparar y relacionar lógicamente lo que es enseñado, aplicando detenidamente el objeto de estudio.
- por condicionamiento operante: se establece cuando cierto tipo de conducta es practicada y seguidamente recompensada.
- por ensayo y error: corregir un ensayo inadecuado, hasta que la práctica perfecciona el aprendizaje.

Por lo tanto, hay que tomar en cuenta que los adultos tienen ciertas características que los diferencian de los niños en cuanto al aprendizaje se refiere:

- la atención de los adultos es más estable, es decir se distraen menos.
- cuentan con una experiencia previa.
- es mayor su capacidad de retención del aprendizaje
- cuentan con una motivación personal de superación en el empleo y en el hogar y de lograr un reconocimiento y respeto por parte de la comunidad donde viven.

- "tienen mayor facilidad de efectuar asociaciones, síntesis y descubrimiento de semejanzas y diferencias, y ello es debido a su capacidad de abstracción" (73).

- temores y inseguridad frente al aprendizaje, por lo que se necesita de métodos que ayuden a centrar su interés y provocar el aprendizaje de manera que adquieran confianza y seguridad en sí mismos.

- necesita participación activa en el aprendizaje.

- la amplia variedad de experiencias, edades y educación, -acentúa el papel de las diferencias individuales, por ello es muy importante el conocimiento de cada uno de ellos.

- las experiencias de aprendizaje son en la mayoría de los casos suplementarias o complementarias con alguna ocupación importante diferente de la instrucción; esto significa que la mayoría de los adultos trabajan ya sea en su hogar o fuera de él, y la educación los ayudará en su perfeccionamiento personal y laboral.

Por lo anterior es necesario basarse en un conocimiento más amplio de quién es nuestro educando, las diferencias individuales que existen y los cambios fisiológicos y psicológicos que influyen en el aprendizaje. Su trabajo profesional, puede asimismo exigirle tanta energía, que le reste una mínima para las tareas educativas. De ahí la importancia de que ésta última esté de acuerdo a la cantidad de energía que tenga el alumno y organizar los procesos de instrucción de manera que faciliten la existencia y participación continua del adulto.

#### 4.4. Motivación en el adulto.

La capacidad de aprender puede disminuir o aumentar en el -

(73)Nórcici, Imideo. "Hacia una didáctica general científica".p.132

El adulto en la medida en que éste se preocupe por aumentar el cúmulo de conocimientos que posee; la ocupación o trabajo que exige habilidad mental o una actividad física organizada de parte del trabajador mantiene continua y ágil su capacidad de aprender.

El adulto debe sentirse motivado para aprender, motivos que emanen de las necesidades propias de cada uno, haciendo que coincida el material de la enseñanza con el nivel de aspiraciones, entendiendo por motivación: "... el esfuerzo realizado para proporcionar a los alumnos una situación que los conduzca hacia la consecución de ciertos objetivos deseados y comprendidos" (13), o sea la motivación es un estímulo, una fuerza que los impulse a actuar.

El inicio de la motivación surge cuando se descubre el interés, que ocurrirá cuando se sabe o vejer alguna de las necesidades del individuo con el fin de generar alguna actividad. Su categoría y permanencia dependerá de la necesidad que se haya movido. Según Maslow, las necesidades del hombre son las siguientes, partiendo de una jerarquía menor a una mayor:

a) Fisiológicas: alimentos, vestido, habitación. Por ejemplo en este caso es importante que la empleada doméstica tenga satisfechas sus necesidades fisiológicas, es decir una buena alimentación, habitación cómoda y limpia, ropa de trabajo, etc. Es decir para poder motivarla en intereses superiores hay que saber si tiene satisfechas primero las más elementales.

b) De seguridad: más que por deseo y convencimiento propio, la empleada doméstica debe saberse por sueldo y condiciones de pago de su trabajo y si ella se siente más segura en su trabajo.

c) De pertenencia a algún grupo: estudiar por alcanzar una posición

(13) Iden. p.133

dentro del grupo; que realmente se siente un miembro activo del hogar, que se necesita de ella para que el ámbito familiar se desarrolle mejor.

d) De estima por parte de los demás y propia estima: el caso de ella debe dirigir hacia fines adecuados las pretensiones de su empleada doméstica para estimular la propia estima y que ésta sea un continuo motivador; que la empleada doméstica se sienta un ser capaz de perfeccionarse, superándose cada vez más en su persona y en su trabajo.

e) De autorrealización: deseo de hacer algo por los demás y por un orden superior. Son las únicas que nunca pueden quedar completamente satisfechas.

Deben quedar satisfechas primero las necesidades más bajas de la jerarquía para que las más altas entren en juego. Sin embargo - la escuela no se sigue al pie de la letra, ya que depende de las circunstancias, los valores de la educación y las influencias que actúan en ese momento.

En el proceso educativo, se tomarán en cuenta las circunstancias que rodean en ese momento al educando y motivarlo principalmente a través de las necesidades más altas de la jerarquía, ya que de otro modo no se lograría dirigir los intereses y esfuerzos hacia los fines propios de la educación, que es el perfeccionamiento integral.

Resumiendo, el conocimiento de una necesidad de aprendizaje, proporciona una buena fuente de motivación para el adulto, ya sea en su papel de esposo, padre o trabajador. Cada uno de ellos trata de desarrollar y cada adulto necesita un aprendizaje nuevo y especial; pero no todos tienen conciencia de su necesidad de aprend

dizaje como para sentirse motivados, por lo que es importante que el adulto tenga un cierto nivel de aspiración que lo lleve a conseguir metas definidas, y así sentirse motivado hacia el aprendizaje: "... cuanto mayor sea la familiaridad con el aprendizaje, más elevado será el nivel de aspiración" (30). La educación debe ser considerada como algo valioso para poder obtener mayor éxito en sus tareas o proelas determinados; por ello es importante que el aprendizaje tenga un significado vital para el educando y relacionarse con sus metas y nivel de aspiración. Deben establecerse claramente los propósitos, los objetivos, siendo conocidos por la empleada doméstica, así como las dificultades en la ejecución de una tarea. De esta manera se permite a la empleada doméstica anticipar, tanto la dificultad como el éxito aumentando su propia estimación que fortalecerá la motivación.

Así como la motivación es determinante en la consecución de objetivos de aprendizaje, las actitudes o disposiciones a actuar de determinada manera hacia algún tipo de información o conocimiento, son también factores importantes en el proceso educativo, ya que a su vez influyen en la motivación y en la metas y niveles de aspiración, al manifestar valores personales y sociales.

A su vez, el proceso educativo puede influir en el cambio o formación de determinadas actitudes que antes no se tenían, como puede ser por ejemplo el encontrar en el propio trabajo un medio de superación, de perfeccionamiento, de desarrollo personal, por lo tanto como un medio de educarse.

---

(30) Severino, Nelson. op. cit. p.27

## TEMA V

## "EL ABA DE CASA COMO CAPACITADORA"

## 5.1. Concepto de capacitación.

Educar es perfeccionar o actualizar las potencialidades humanas, llevar a cabo un proceso de desarrollo de las facultades propias de la naturaleza del hombre en forma integral. Esta es la gran labor que el ama de casa debe realizar en su hogar con los seres que dependen de ella, como eje central de aquél; y aquí no sólo están incluidos su esposo y sus hijos, sino también la empleada doméstica que depende directamente de ella para lograr su formación.

La dirección del hogar y el bienestar de la familia están en manos de la mujer. Un hogar con ambiente adecuado es el mejor propicio para una educación eficaz. Por el desarrollo de las personas que se dedican al trabajo del hogar se hace realmente posible una convivencia humana y feliz. A la mujer le corresponde la ejecución de este trabajo y para ello es indispensable la formación y capacitación que hagan posible su competencia. De la capacitación y preparación del ama de casa, dependerá, en gran medida el éxito de la educación de su empleada doméstica y de su posterior perfeccionamiento. Por lo tanto la mujer como ama de casa, debe ser capacitadora, entendiendo por capacitación: "una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (31). El hogar es una pequeña institución y deben estudiarse las necesidades reales de perfeccionamiento del trabajo mismo y de las personas que lo realizan.

(31) Siliceo, Alfonso. "Capacitación y desarrollo de personal". p.20

La capacitación entendida como educación en el trabajo debe perseguir el fin de toda educación, el perfeccionamiento integral, pues sólo así se desarrollará el colaborador, y la empleada doméstica como un miembro responsable de la sociedad. Es importante que la capacitación se establezca dentro del ámbito laboral, ya que el trabajador tiene una relación más directa con éste, y puede adquirir su aprendizaje más rápidamente, sin tomarlo como educación formal, sino como perfeccionamiento en la actividad. Por lo anterior es importante que el ama de casa se perfeccione y actualice constantemente y, asimismo, logre un perfeccionamiento en la realización de las actividades del hogar y de quienes lo desempeñan.

Para que realmente se dé el proceso de capacitación en el hogar, y por lo tanto, el proceso educativo, el ama de casa debe ver a la empleada doméstica como una persona capaz de superarse y desarrollarse como tal; ayudarle en esta educación significa promover y actualizar el desarrollo de sus potencialidades, crear favorecedores, favorecer su actividad y ayudarle cada vez más a que logre su autoeducación y su realización en el trabajo.

La capacitación en el hogar debe ser entendida como un medio para lograr posteriormente no sólo la educación en el trabajo, sino la formación total de la personalidad humana; desarrollar sus habilidades, aptitudes e intereses para que después pueda aplicarlos en otro tipo diferente de instrucción. El ama de casa debe tener por lo tanto, ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para poder ejercer su trabajo de capacitadora dentro del hogar.

### 5.2. Conocimientos del ama de casa como capacitadora.

"El conocimiento es la aprehensión teórica de los objetos en sus modos y relaciones. El conocimiento, resume los hechos, las verdades y los principios, así como la información acumulada por -

la mente" (32). Es decir, el ama de casa necesita tener ciertos fundamentos teóricos para así poder llevar a cabo de la mejor manera su proceso de capacitación en la empleada doméstica.

Los conocimientos que debe poseer el ama de casa son:

- Identificar el proceso de capacitación en el trabajo como educador, formador de la personalidad, disponiendo las circunstancias ideales y más propicias para que la empleada doméstica obre por sí misma.

- Identificar plenamente su papel como capacitadora conociéndose a sí misma; sus capacidades para desarrollarse y sus limitaciones para superarlas, en su persona y en la realización del trabajo del hogar.

- Conocimiento de las áreas de trabajo doméstico y las labores que deben realizarse en cada una de ellas, así como en las áreas donde necesita superarse más. Es importante que el ama de casa conozca perfectamente el funcionamiento de su hogar y organice las actividades existiendo siempre un propósito de superación en los servicios donde existan deficiencias.

Las áreas de trabajo doméstico son:

1) alimentos. Este servicio requiere de conocimientos de nutrición, de higiene, gastronomía, técnicas culinarias y conservación de alimentos. Se debe estar innovando a base de creatividad y estudio constante de las necesidades de la familia. Las operaciones de servicio de alimentos son: "planeación de menú, hacer lista de ingredientes y despensa, hacer lista de compras, comprar, almacenar, revisar menú del día y recetas, disponer ingredientes y equipo de elaboración y servicio, elaborar, colocar servicio de mesa, servir, recoger, lavar y guardar, comparar lo realizado con lo planeado y hacer correcciones."(33)

(32) Huerto Ibarra, José. "Organización lógica de las experiencias de aprendizaje". p. 154

(33) Cross, Claudia. "Guía Administrativa". pp.66-67.

2) hospitalidad. Es la apertura del hogar hacia los demás y hacia los miembros de la familia mediante detalles, atención y cariño. La hospitalidad exige una serie de aspectos que hay que cuidar:

- a) ambientación: presentación de la casa  
presentación de la mesa  
cuidado del espacio
- b) alimentos y bebidas: presentación  
menús: variedad y armonía
- c) arreglo y disposición personal
- d) atención a los invitados" (34)

3) limpieza y mantenimiento. La base es distinguir las áreas dentro del hogar de acuerdo a su uso analizando el tipo de superficie que existe en cada uno para establecer productos, periodicidad, operaciones y equipo necesario. Las áreas son: área familiar, área de relación, área de servicios (cocina, lavandería y almacenes), área de comunicación (pasillos, vestíbulo, escaleras), y área exterior.

El proceso de limpieza consiste en: "establecer objetivos, división por áreas, tipos de superficie, operaciones de limpieza, inventario de equipo material y humano, inventario de productos, inventario de utensilios, almacén, personal, control" (35).

Por otra parte el proceso de mantenimiento también debe seguir un proceso que es el siguiente: "establecer objetivos (cuidar que las instalaciones y equipo estén en buenas condiciones y evitar gastos mayores), análisis de necesidades, tipo de mantenimiento, almacén e inventario de equipo, productos y utensilios, programa, operarios especializados, y control" (36).

(34) Idem. pp. 142-143

(35) Idem. p. 160

(36) Idem. p. 170

4) servicio de ropa. Tiene por objeto proporcionar la ropa limpia en el momento oportuno y, conservar las prendas en perfectas condiciones.

El proceso de lavado requiere de: "concentración de ropa sucia, clasificación de ropa sucia (revisar instrucciones en etiquetas), lavado dependiendo del tipo de fibra, enjuague, exprimido, - secado, recolección y clasificación de ropa seca y limpia, planchado según la fibra, presentación, revisión y distribución e "almacén de ropa limpia" (37).

5) control general. Es importante para poder organizar y - localizar en el momento oportuno los documentos necesarios. Como es grande:

- a) guía de archivo para la clasificación de documentos.
- b) registro de documentos personales.
- c) memoria médica: enfermedades, vacunas, etc.
- d) directorio médico.
- e) directorio" (35).

- Conocer los recursos de que dispone para su optimización; - tiempo, humanos, económicos, de espacio y materiales.

1) tiempo. Consiste en establecer un horario distribuido - en un plan diario y un plan mensual, donde se asignen las horas determinadas a cada actividad según el área:

- "a) personal: actividades de desarrollo individual.
- b) hogar y familia: manejo de la casa y actividades familiares.
- c) social o trabajo" (39).

(37)Idem. pp.178-179

(39)Idem. p.202

(39)Idem. p.19

2) humanos. Lograr el desarrollo de las personas a través de la tarea a realizar, más que de la actividad en sí misma. Se requiere para ello:

- de objetivos comunes, conocidos y aceptados por todos.
- conocer la tarea, su funcionamiento y estructura.
- conocer a las personas para adecuar la tarea a los intereses y habilidades de cada uno.
- saber delegar; dejar a la iniciativa y creatividad de cada uno.

Para distribuir funciones se requiere de: "enumerar actividades a realizar, saber con cuántas personas se cuenta (edad, disponibilidad, aptitudes), distribuir las tareas entre las personas según intereses y habilidades, explicar concretamente (instruir, - ejemplificar), fijar tiempo de realización, delegar (dejar hacer y supervisar), medir la ejecución" (40).

3) económicos. Consiste en realizar un presupuesto que permita analizar la fuente, frecuencia y cantidad de los ingresos para aplicarlos de una manera racional a la satisfacción de las necesidades más urgentes. Es conveniente realizar un registro diario de los gastos del mes dividiéndolos en: casa, alimentos, educación, vestido y arreglo personal, salud, entretenimientos, transporte, previsión y ahorro, y personal de servicios.

4) materiales. Son los objetos, instalaciones, mobiliario, y equipo dentro del hogar. Precisamente porque son imprescindibles dentro del hogar conviene un uso cuidadoso y un mantenimiento constante.

En la compra o adquisición de mobiliario u objetos para el

hogar se debe siempre cuestionar lo siguiente: ¿qué voy a comprar?, ¿para qué va a servir?, ¿quién lo va a usar?. ¿cómo hay que cuidarlo?. ¿dónde voy a colocarlo?. ¿cuánto tiempo va a durar?.

"El orden, la armonía, la limpieza material conforman el espíritu y propician la vida familiar" (41).

5) espacio. Es importante que en cada hogar estén perfectamente identificadas las áreas principales: área familiar (habitaciones, cuarto de estar, baño, comedor), área de relación (sala, y comedor), área de servicios (cocina y lavandería), porque cada una tiene funciones diferentes, a las que corresponde una ubicación específica.

-Conocer cómo se lleva a cabo el proceso de capacitación, planificando las actividades a realizar de las diferentes áreas en la siguiente manera:

a) previsión. Determinar las necesidades reales que existan y deben satisfacerse; las que requieran solución inmediata o no, en las diferentes áreas (alimentos, hospitalidad, limpieza y mantenimiento, ropa y control general).

b) planeación: - ¿a quién le voy a enseñar? ¿cómo es mi empleada doméstica? ¿cómo siente, piensa y qué es lo que desea alcanzar?

- fijar los objetivos que se quieren lograr: ¿hacia dónde vamos? ¿qué es lo que quiere lograr? ¿qué objetivos desea alcanzar al desarrollar ciertos conocimientos, habilidades y actitudes?. Metas que corresponden a desarrollar un comportamiento individual e una integración entre el ama de casa y la empleada doméstica para alcanzar juntos los objetivos del hogar como institución.

- determinar el contenido o materia de educación, pueden ser habilidades, conocimientos, actitudes, destrezas, actitudes que se quieren desarrollar en la empleada doméstica; conocimientos elementales del hogar como institución, conocimientos y habilidades de la labor que se realiza en el hogar; conocimientos de complementación profesional para el mejor desempeño de su puesto; actitudes ante sí misma y ante su trabajo.
- ¿con qué lo voy a hacer? ¿con qué material y recursos cuento para enseñarle?
- ¿cómo lo voy a hacer? ¿qué métodos, técnicas y procedimientos voy a manejar para enseñar el contenido?. Lo importante es estimular la iniciativa, creatividad e interacción.
- ¿cuándo lo voy a hacer? ¿en qué momento es más conveniente enseñarle a la empleada doméstica?
- ¿dónde lo voy a hacer? ¿qué lugar o lugares de la casa son los más propicios?

c) Realización: Llevar a la práctica lo planeado.

d) Evaluación: Forma en que se puede medir la eficacia y resultados de la enseñanza y de la labor del instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir errores.

e) Seguimiento: Que el aprendizaje perdure y continúe en el tiempo.

### 5.3. Habilidades del ama de casa como capacitadora.

"La habilidad es la capacidad y disposición para determinada acción y demuestra la destreza o inteligencia" (42).

(42) García Pelayo, Ramón. "Diccionario Larousse de la lengua española". p.275.

Así pues, las habilidades que debe desarrollar el ama de casa como capacitadora son:

En cuanto a la relación con la empleada doméstica en el trabajo del hogar:

- Seleccionar las actividades pertinentes que lleven a obtener de la empleada doméstica una actitud de satisfacción al lograr el éxito y mantenga el interés por aprender cosas nuevas.

- Multiplicar el tiempo, evitando repetir las mismas actividades innecesariamente. Por lo que el ama de casa debe realizar una planeación de las actividades ya sea diaria, quincenal o mensualmente, siendo lo más adecuado el realizarlo diariamente para así poder llevar un control de lo que se hace y cómo se hace.

- Aprovechar adecuadamente los recursos materiales para aumentar el rendimiento en el trabajo doméstico, reduciendo tiempo y en fuerza. Por ello es importante que en las actividades se marque un tiempo aproximado de realización para que no se desperdicie un recurso tan importante, y asimismo se procure que los aparatos y demás recursos materiales que facilitan el trabajo del hogar estén en buen estado y se aprovechen de la mejor forma.

- "Desarrollar en la empleada doméstica sus capacidades personales y la capacidad de reflexión que hace que la actividad sea cada vez más humana" (43).

- Hacer participar, estimular la creatividad e iniciativa de la empleada doméstica. Para ello es necesario que el ama de casa le permita tener cierta iniciativa en las labores del hogar en la medida de sus posibilidades y capacidades, basándose en el conocimiento que el ama de casa tenga de ella y en las aptitudes que la empleada doméstica demuestre al realizar su trabajo en los diferentes áreas.

- Instruir, dar indicaciones claras, dar a conocer el espacio

Y equipo de que se dispone. Siempre adiestrar a la empleada doméstica en las labores que debe realizar, enseñándole cómo debe utilizar los aparatos domésticos.

- "Medir la ejecución: si se obtuvo el éxito en el tiempo presupuesto, si la tarea fue adecuada a la persona, si se necesitan correcciones o cambio de funciones" (44).

- Graduar las dificultades que debe afrontar la empleada doméstica.

- Ayudar a superar las deficiencias que tenga la empleada doméstica ya sea de información o habilidad. Orientarla siempre en sus dudas en la realización de la tarea, para favorecer el buen desempeño de la misma y por lo tanto la motivación y satisfacción personal.

- Comprobar, comunicar los logros y fallas con el fin de estimular y orientar.

- Responsabilizar a la empleada doméstica haciendo suyos los objetivos de aprendizaje y fijando con ella los caminos para alcanzarlos. Por lo mismo es importante que el ama de casa explique siempre la finalidad de una tarea, para así lograr la cooperación de la empleada doméstica.

- Aprovechar oportunamente las situaciones para transmitir un contenido determinado, pues las circunstancias emotivas en que se encuentre la empleada doméstica pueden reiterar el contenido del mensaje.

- Habilidad para que la empleada doméstica aplique lo aprendido.

- Favorecer la autoevaluación y reflexión de la empleada doméstica en su trabajo.

Por otra parte en cuanto a la personalidad del ama de casa co-

no capacitadora, las habilidades que debe desarrollar son:

- Saber delegar responsabilidades.
- Ejercer una dirección equilibrada a base de supervisión. Verificar siempre que el trabajo realizado esté bien hecho para que inmediatamente la empleada doméstica observe sus aciertos y errores para así poder rectificar y por lo tanto superarse en el trabajo del hogar. De esta manera se podrá lograr que la empleada doméstica sea gradualmente más independiente del ama de casa y no requiera de tanta supervisión.
- Liderazgo: saber manejar la relación que existe entre el ama de casa y la empleada doméstica, instruir a esta última pero sabiendo señalar el objetivo, establecer los caminos para lograrlo, teniendo los conocimientos y capacidades necesarias; despertar atención, interés y deseo de estudio hacia los temas que se van a tratar; ofrecer su sincero apoyo y amistad.
- Reforzar las palabras con hechos.
- "Cuidar expresiones corporales y gestos" (45).
- Creatividad en la enseñanza.
- Habilidad para organizar ideas y materiales.
- Habilidad para trabajar con la gente y entenderla.
- Saber cómo dar una orden.

#### 5.4. Actitudes del ama de casa como capacitadora.

"Actitud es la disposición a actuar de determinada manera ante las circunstancias; formas de reacción frente a circunstancias presentes" (46).

Así pues las actitudes que debe asumir el ama de casa son:

- Ejemplo.
  - Comunicación y comprensión hacia la empleada doméstica.
  - Interés hacia la empleada doméstica como persona y no meramente profesional. Interesarse por sus problemas e inquietudes, por lo
- (45) Ferrer, Luis "Tópicos para instructores de empresa". p.23  
 (46) Nércel, Isidro. op. cit. p.219

satisfacción que pueda obtener en la realización de su trabajo.

- Preocupación continua por motivar a la empleada doméstica a que aprenda, alentándola a que se perfeccione en su trabajo y en su persona.

- Analizar sus posibilidades y limitaciones personales.

- Entusiasmo en todo momento.

- Asistencia y orientación en la realización del trabajo de la empleada doméstica.

- Sinceridad y Justicia.

- Disposición a escuchar y atender cuando se requiera de su ayuda, creando el ambiente propicio para que la empleada doméstica manifieste sus dificultades y esté conciente de éstas.

- Deseo de enseñar.

- Tranquilidad, optimismo.

- Confianza en sí misma y en la empleada doméstica.

- Responsabilidad y compromiso moral con las actividades a realizar.

- Interés en la retroalimentación.

- Servicio y ayuda a la empleada doméstica.

- Respeto a la personalidad de la empleada doméstica.

- Flexibilidad.

- Convencimiento personal sobre lo que está transmitiendo.

- Paciencia.

- Alestar y estimular de manera que favorezca la motivación. -

Es importante que cuando la empleada doméstica realice una actividad satisfactoriamente se le reconozca y aliente, para que ella sienta que su trabajo es valioso y su esfuerzo es tomado en cuenta.

- Establecer un lazo afectivo.

Ahora bien, ¿de qué le sirven los conocimientos, habilidades, y actitudes al ama de casa en su función de capacitadora?

Enseñar es enseñar a reconocer, esto es, aprender a ver, razonar y entonces saber. Cuando la empleada doméstica sepa cómo se mira una cosa, cómo se puede servir de ella para llegar a otra, y a qué punto firme se ha de referir para organizar un orden jerárquico de verdad, habrá aprendido a juzgar y a valorar. Asimismo, los conocimientos, habilidades y actitudes del ama de casa han de estar al servicio de la empleada doméstica para que ésta adquiera mayor seguridad en sí misma, hábitos de limpieza, higiene y orden, más sentido de apreciación y observación, mayor iniciativa, laboriosidad, más espíritu de servicio, facilidad de comunicación y madurez afectiva.

Sin embargo, por las condiciones socio-económicas particulares de la empleada doméstica puede tener problemas en cuanto a la falta de hábitos e interés por aprender, poca capacidad de asimilación, dificultad para concentrarse, dificultad para retener los conocimientos, vocabulario muy pobre, poca facilidad para unir la teoría con la práctica, y dificultad para expresarse, entre otros. Para superar estos problemas el ama de casa ha de establecer una empatía, es decir, situarse en el lugar de la empleada doméstica para entenderla y así poder aplicar sus habilidades y desarrollar las actitudes necesarias para llevar a cabo con éxito el proceso educativo.

La capacitación y desarrollo de la empleada doméstica como miembro del hogar es en gran parte responsabilidad del ama de casa como eje central del mismo y a ella le corresponde decidir si efectivamente lo desea y si realmente le interesa, y concientizarse asimismo del beneficio que esta formación traerá como consecuencia a la empleada doméstica y a su hogar como pequeña empresa.

## METODOLOGIA

### 1. Método.

- a) Exposición por parte del instructor.
- b) Deductivo. De principios generales se extraerán conclusiones y consecuencias.
- c) Activo-participativo. Se estimulará la participación activa del alumno por medio de preguntas y sugerencias. Se emplearán asimismo algunas técnicas grupales.

### 2. Normas de clase.

Las sesiones se dividirán en dos periodos: el primero con una duración de 1 hora y media, descenso de 15 minutos, y posteriormente se reanudará la sesión de una hora y 15 minutos.

Los alumnos irán tomando notas en el transcurso de la sesión.

### 3. Normas de evaluación.

No se realizará una evaluación numérica. Se hará una evaluación al final del curso, sobre el contenido del mismo y la forma de exponerlo; la evaluación será de parte del alumno hacia el expositor.

Asimismo, se hará una evaluación después de cada sesión. La evaluación se realizará de manera oral, según los siguientes aspectos:

- contenido de la sesión (conceptos y claridad de los mismos)
- ejercicios prácticos.
- exposición del instructor.
- comprensión del contenido.
- opinión personal de la manera en cómo se sintieron en la sesión.
- sugerencias para una sesión posterior.

## RECURSOS DIDACTICOS.

Los recursos didácticos en que se apoyará el contenido del curso serán: pizarrón, técnicas grupales, y ejercicio de evaluación.

### 1. Ejercicios.

#### EJERCICIO 1: "COMO CONOCERSE LOS TRIOS"

Tiempo: 10'

Mecánica:

- Se forman grupos de tres personas: A, B y C
- Durante tres minutos A le cuenta a B y a C tanto como desee de sí mismo.
- B repite el proceso.
- C repite el proceso.
- B y C repiten e infieren lo que oyeron decir a A.
- C y A repiten el proceso con B.
- A y B repiten el proceso con C.
- Al finalizar se concluye el ejercicio.

#### EJERCICIO 2: "¿SABEMOS ESCUCHAR?"

tiempo: 10'

Mecánica:

- Se forman parejas.
- Se platican lo que quisieran durante 5'.
- Contestan el cuestionario correspondiente en forma individual.
- Evalúan los resultados de la siguiente manera:
  - a) Suman la columna de YO
  - b) Suman la columna de MI PAREJA
  - c) Suman los resultados de YO y MI PAREJA.
  - d) Dividen los resultados entre dos.

e) Se busca la interpretación en la clave:

Total=100 puntos

Bajo =1-30 puntos

Medio=30-55 puntos

Alto= 55-85 puntos

Muy Alto= 85-100 puntos

## EJERCICIO 2

Hoja de trabajo individual

Conteste este cuestionario de acuerdo con la clave. La primera columna es para responder lo que piensas de tí, y la segunda para responder lo que piensas de la persona con que has hablado.

### CLAVE

- (1) Totalmente falso
- (2) Es falso
- (3) Tal vez, puede ser
- (4) Es cierto
- (5) Es totalmente cierto

	YO	MI PAREJA
1. Me gusta escuchar cuando alguien está hablando.	( )	( )
2. Acostumbro animar a los demás para que hablen.	( )	( )
3.trato de escuchar aunque no me caiga bien quien habla	( )	( )
4. Escucho con la misma atención si quien habla es hombre o mujer, joven o viejo.	( )	( )
5. Escucho con la misma atención si quien habla es mi amigo, conocido o desconocido	( )	( )
6. Dejo de hacer lo que estaba haciendo cuando hablo.	( )	( )
7. Miro a la persona con quien estoy hablando.	( )	( )
8. Me concentro en lo que estoy haciendo sin importar lo que ocurre a mi alrededor.	( )	( )
9. Sonríe o demuestro que estoy de acuerdo con lo que dicen.	( )	( )

	YO	MI PAREJA
10. Pienso en lo que la otra persona me está diciendo.	( )	( )
11. Trato de comprender lo que me dicen.	( )	( )
12. Trato de investigar por qué lo dicen.	( )	( )
13. Dejo terminar a quien toma la palabra sin interrumpir.	( )	( )
14. Cuando alguien que está hablando quiere en decir algo, lo animo para que siga adelante.	( )	( )
15. Trato de hacer un resumen de lo que me dijeron y pregunto si eso fue realmente lo que quisieron decir.	( )	( )
16. Me abstengo de juzgar prematuramente las ideas antes de que hayan terminado de exponerlas.	( )	( )
17. Escucho a la persona que me habla sin dejarme llevar por su voz, su vocabulario, sus gestos o su apariencia física.	( )	( )
18. Escucho aunque pueda anticipar lo que me van a decir.	( )	( )
19. Hago preguntas para ayudar a la otra persona a que se explique mejor.	( )	( )
20. Pido, en caso necesario, que el otro explique en qué sentido está usando tal o cual palabra.	( )	( )

---

TOTALES:

EJERCICIO 3: "TELÉFONO DESCOMPUESTO"

Tiempo: 20'

Mecánica:

--Se piden seis voluntarios y se numeran. Cinco de ellos salen del salón.

--Se lee el mensaje al número 1 y se le pide al número 2 que repre-

se al salón.

-El número 1 dice al número 2 lo que le fue dicho por el instructor sin ayuda de los observadores.

-Se le pide al participante número 3 que regrese al salón. El participante número 2 le transmite el mensaje que recibió del número 1.

-Se repite todo el proceso, hasta que el número 6 recibe el mensaje.

-Se compara el mensaje dado por el número 6 con el original.

-Se discute el ejercicio.

El mensaje es el siguiente: "Juan le dijo a Jaime que mantenía una invitación con la novia del hermano de José, y que si quería ir le hablara a Jacinto para que lo apuntara en la lista que tiene Jerónimo."

#### EJERCICIO 4: "COMUNICACION EN UNO Y DOBLE SENTIDO"

Tiempo: 60'

Mecánica:

-Primera etapa:

-Se reparten dos hojas blancas a cada persona.

-Un voluntario describe oralmente el dibujo A, de espaldas al grupo.

-Cada persona tiene que interpretar el dibujo sin hablar ni preguntar, hacer ruido o cualquier tipo de expresión.

-Segunda etapa:

-El voluntario describe el dibujo B de frente al grupo.

-Sólo dos participantes pueden hacer preguntas.

-Tercera etapa:

-Se compara el tiempo en el primero y segundo dibujo.

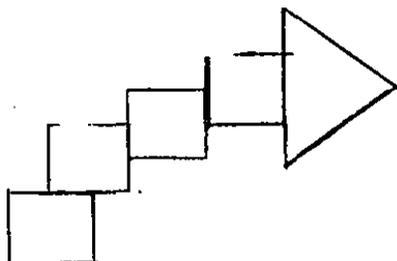
-Se comparan los dibujos del grupo con los originales.

-Se compara la vivencia del grupo en ambos casos.

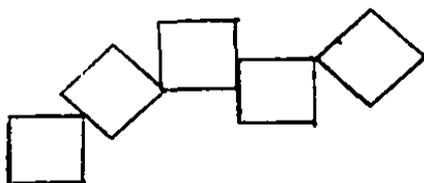
-Se hace una reflexión teórica sobre las ventajas de cada sistema y

de los estereotipos de la comunicación.

DIBUJO A



DIBUJO B



### EJERCICIO 5: "DILIGENCIAS"

Tiempo: 25'

Mecánica:

- Se recorte la hoja de instrucciones que deberá contestarse inmediatamente.
- Finalizado el ejercicio se inicie una discusión sobre el mismo.

### HOJA DE INSTRUCCIONES

Usted debe salir de su casa a las 9:15 a.m., hacer una serie de diligencias y estar de regreso a las 13:00.

Para recorrer el camino de su casa a la estación, se tarda 30 minutos. La oficina donde debe pagar los impuestos cierra a las 10:00 a.m.. Los comercios y el correo cierran a las 12:00 p.m. y le manderán después de las 11:00 a.m.

El recorrido debe hacerse a pie. Las diligencias que debe hacer son las siguientes:

- 1) Llevar los zapatos al zapatero.
- 2) Recoger una máquina de escribir del taller.
- 3) Llevar un saco al sastre.
- 4) Mandar un paquete de 10 kgs por correo.
- 5) Pagar los impuestos en la oficina.
- 6) Comprar pan.



## 2. Instrumentos de evaluación.

## CUESTIONARIO DE APRECIACION

Conteste las siguientes cuestiones de la manera en que se indica:

- 1.- El curso en su conjunto fue:  
excelente 5 4 3 2 1 muy malo
- 2.- Los objetivos se hicieron explícitos:  
Sí \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_
- 3.- Fueron cumplidos los objetivos:  
sí \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_
- 4.- El contenido de los temas fue:  
demasiado amplio 5 4 3 2 1 demasiado pobre  
muy útil 5 4 3 2 1 inútil  
muy organizado 5 4 3 2 1 desorganizado  
muy interesante 5 4 3 2 1 poco interesante  
muy profundo 5 4 3 2 1 muy superficial
- 5.- Las clases mantuvieron mi interés:  
todas 5 4 3 2 1 ninguna
- 6.- Las clases fueron organizadas:  
muy bien 5 4 3 2 1 muy mal
- 7.- Las actividades desarrolladas en clase fueron:  
adecuadas al contenido temático 5 4 3 2 1 desligadas del contenido  
muy interesantes 5 4 3 2 1 sin interés  
demasiadas 5 4 3 2 1 escasas
- 8.- El material presentado fue:  
muy interesante 5 4 3 2 1 sin interés  
de mucha calidad 5 4 3 2 1 de poca calidad
10. En función de la distribución del tiempo, las clases fueron:  
demasiado largas 5 4 3 2 1 demasiado cortas  
demasiado frecuentes 5 4 3 2 1 demasiado espaciadas
11. El resultado que obtuve con relación al tiempo que asistí a las clases fue:  
muy alto 5 4 3 2 1 pérdida de tiempo
12. El interés del profesor por el grupo fue:  
muy alto 5 4 3 2 1 muy pobre
13. Su manera de dirigir las clases fue:  
muy buena 5 4 3 2 1 muy mala

- 14.-La claridad de su exposición fue:  
muy buena 5 4 3 2 1 muy mala
- 15.-La presentación de sus palabras fue:  
muy comprensible 5 4 3 2 1 poco comprensible
- 16.-La presentación de su escritura en el pizarrón fue:  
legible 5 4 3 2 1 ilegible  
organizada 5 4 3 2 1 desorganizada
- 17.-El tono de su voz fue:  
adecuado 5 4 3 2 1 inadecuado  
muy expresivo 5 4 3 2 1 muy monótono (47)
- 18.-El contenido del curso fue:  
exactamente lo que esperaba 5 4 3 2 1 totalmente diferente: lo que yo esperaba
- 19.-El contenido del curso:  
sirve para aplicarlo en el hogar 5 4 3 2 1 no sirve para aplicarlo en el hogar

### 3. Bibliografía.

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Acavedo y Otros.       | APRENDER JUGANDO<br>Acavedo.                      |
| 2. Berlo, David.          | EL PROCESO DE LA COMUNICACION<br>Atenco.          |
| 3. Casas, Claudia.        | GUIA ADMINISTRATIVA<br>EDAC.                      |
| 4. Escudero, María Teresa | LA COMUNICACION EN LA ENSEÑANZA.<br>Trillas.      |
| 5. Ferrer, Luis.          | TOPICOS PARA INSTRUCTORES DE EMPRESA.<br>Trillas. |
| 6. Frankl, Víctor.        | PSICOANALISIS Y EXISTENCIALISMO.<br>F.C.E.        |

(47) cir. Acosta, Cecilia. "Diseño de un modelo para la estructuración de programas de enseñanza-aprendizaje. Tesis inédita.

7. García Hoz, Víctor  
PRINCIPIOS DE PEDAGOGIA SISTEMATICA.  
Riñip.
8. Garibay, Teresita.  
LA COMUNICACION EFECTIVA: PRIMER ACERCAAMIENTO AL EXITO PROFESIONAL DEL PEDAGOGO.  
Tesis inédita. UP
9. Ledero, Luis.  
LA FAMILIA  
Anales.
10. Hier y Terán, María Eugenia.  
PROYECTO DE UN PLAN DE ESTU-  
DIOS POR OBJETIVOS PARA LA FOR-  
MACION DE EMPLEADAS DEL HOGAR.  
Tesis inédita. UP
11. Nérizi, Imideo.  
HACIA UNA DIDACTICA GENERAL DI-  
NAMICA.  
Kapelusz.
12. Oliveros, Otero.  
REALIZACION PERSONAL EN EL TRÁ-  
BAJO.  
Nuevos Temas.
13. Orozco, Beatriz.  
PLANTEAMIENTO DE UN PLAN FORMA-  
TIVO PARA UNA ESCUELA DE EM-  
PLEADAS DOMESTICAS.  
Tesis inédita. UP
14. Severiano, Nelson.  
ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE-  
EDUCACION DE ADULTOS.  
Cenapro.
15. Siliceo, Alfonso.  
CAPACITACION Y DESARROLLO DE  
PERSONAL.  
Linusa.
16. Medina, Cecilia.  
DISEÑO DE UN MODELO PARA LA ES-  
TRUCTURACION DE PROGRAMAS DE  
ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.  
Tesis inédita. UP

## CONCLUSIONES

El hombre necesita satisfacer sus necesidades de aprendizaje, de superación, de perfeccionamiento y estas carencias son las que precisamente se convierten en motivaciones para su proceso de desarrollo y a su vez irán cambiando según la etapa evolutiva y la personalidad de cada ser humano.

En la edad adulta quizás sea el trabajo uno de los medios por el que el hombre busque satisfacer sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, estima y de trascendencia y en el caso particular de esta tesis titulada "Fundamentos para la preparación del ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica. - Programa de capacitación en el E.D.A.C.", el trabajo del hogar es una de las posibilidades de satisfacer estas necesidades si se realiza verdaderamente como un trabajo profesional, siendo el ama de casa y la empleada doméstica los personajes centrales de la realización práctica del mismo, pudiendo convertirse asimismo en educador y educando, capacitador y capacitado respectivamente.

Ahora bien, se puede entonces concluir lo siguiente:

1) Las empleadas domésticas no duran trabajando mucho tiempo en un mismo lugar posiblemente porque no encuentran en él una satisfacción al realizarlo, ni lo identifiquen como un medio de realización personal. Probablemente existe también una falta de conocimiento de sí mismo, de su persona, posibilidades, limitaciones, aspiraciones y metas y es por lo tanto donde es necesaria una labor educativa de orientación.

2) El adulto es un ser influido por el ámbito personal, laboral y familiar. En la medida en que el hombre se eduque, se va a desarrollar y perfeccionar en todos los ámbitos y al mismo tiempo responderá a lo que la sociedad le aporta y le exige y por lo tanto con-

tribuirá al bien común.

3) De la manera en que la sociedad ayude al adulto a su formación integral, de esa misma manera el individuo adulto contribuirá para una sociedad mejor, por lo tanto, si la familia es el núcleo de la sociedad es importante que se inicie el proceso educativo a partir de aquélla y en el ámbito en el que se desenvuelve que es el hogar con todos y cada uno de sus miembros incluyendo a la empleada doméstica.

4) En la edad adulta las divergencias en educac, experiencias, educación acentúan las diferencias individuales. Al adulto hay que conocerle en sus preferencias, gustos, capacidades, limitaciones, etc para educarle. De ahí la importancia del conocimiento de la educación de adultos.

5) La mujer es una pieza importante en el desarrollo de la sociedad porque es el soporte del hogar, de la familia, es el nexo de unión y si la familia es la base de la sociedad, en la medida en que la mujer busque su proceso de perfeccionamiento, se eduque, se jerará las aportaciones que pueda dar a la sociedad.

6) El trabajo es un medio de perfeccionamiento porque al actualizar sus potencialidades, el hombre entra en contacto con los demás con la sociedad, aporta y además aprende, se encauca de ella. Por lo tanto la educación es llevada a la práctica a través del proceso enseñanza-aprendizaje, que en el ámbito laboral se convierte en capacitación, es decir en educación en el trabajo.

Por otra parte en la introducción se plantearon una serie de cuestiones que a lo largo del estudio se pudiesen resolver y éstas son:

7) Con respecto a la identificación del trabajo del hogar como trabajo profesional, el trabajo del hogar es el trabajo profesional en tanto que:

- a la tarea que se realiza exige una preparación y conocimientos especializados que deben ser renovados y actualizados constantemente.
- en cuanto a la comunidad exige una dedicación proporcionando un servicio a ésta, a través de la formación de la personalidad de los miembros de la familia, siendo ésta la base de la sociedad.
- en cuanto a la persona en sí misma es un medio de realización personal.

8) El realizar efectivamente las labores del hogar como trabajo profesional y que sirva para el desarrollo y satisfacción de quienes lo realizan, implica el deber de capacitarse y actualizarse.

Para poder realizar realmente las actividades del hogar como trabajo profesional es importante que el ama de casa planea, establezca objetivos, determine con qué recursos cuenta, cómo lo va a llevar a cabo y evalúe la labor realizada rectificando e ratificando según sea el caso, creando, innovando, ayudando asimismo a la educación de individuos capaces y maduros para su desenvolvimiento en la sociedad.

9) El ama de casa y la empleada doméstica son susceptibles de perfeccionamiento en tanto que son seres humanos, adultos en proceso de desarrollo. Al adulto como ser humano perfectible deben dársele herramientas para su proceso de mejoramiento.

El adulto por ser hombre es educable y tiene entonces la gran responsabilidad de educarse y de educar; por lo tanto el ama de casa no es sólo responsable de su propio perfeccionamiento, sino tiene que seguir desarrollándose y ayudar a desarrollarse a los que tiene a su alrededor en el ámbito personal, familiar y laboral.

10) La capacitación, el perfeccionamiento, el proceso educativo que se pueda llevar a cabo dentro del hogar, debe ser un peldaño para que posteriormente la empleada doméstica pueda continuar com-

su proceso de mejora personal en otros ámbitos y si es posible con la ayuda del ama de casa.

11) El concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica es importante ya que para lograr que ésta se perfeccione dentro del hogar y en su persona, es necesario que el ama de casa la considere un ser capaz de superarse y con una necesidad de mejora personal ubicando y dignificando su papel dentro del hogar, reconociendo la labor que realiza, conociendo sus problemas y limitaciones para ayudar a superarlas y sus cualidades y aptitudes para fomentarlas y orientarlas, conociendo sus motivos para trabajar, problemas en el área personal y laboral y por ende teniendo siempre un trato amable hacia ella.

12) En lo que se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer el ama de casa para poder colaborar con el proceso de perfeccionamiento de la empleada doméstica, es importante que con la ayuda de ellos logre transmitir el concepto del trabajo del hogar como trabajo profesional, así como el interés por el perfeccionamiento dentro y fuera de él; asimismo saber transmitir lo que el ama de casa ha aprendido a la empleada doméstica; en qué fundamentos teóricos del proceso enseñanza-aprendizaje debe basarse, qué recursos, métodos y técnicas debe utilizar, cómo llevar a cabo el proceso de comunicación con su empleada doméstica conociendo su etapa evolutiva, sus características, formas de aprender, saber cómo motivarla conociendo sus necesidades de aprendizaje. Y todo lo anterior es para lograr la consecución del objetivo final de la educación: perfeccionamiento integral, tomando en cuenta la dignidad humana, sabiendo utilizar su libre albedrío, su capacidad de decisión, que hace al hombre perfeccionarse en diferentes aspectos.

13) Las amas de casa que asisten a cursos de perfeccionamiento de

tre del E.D.A.C. (Estudios de Administración Aplicada A.C.) no están preparadas para capacitar a su empleada doméstica, ya que aunque tienen los fundamentos teóricos no saben cómo poder transmitirle. Por ello es imprescindible que el ama de casa como educadora, valore lo que está enseñando, se sienta formadora y responsable a su vez de la formación y perfeccionamiento de la empleada doméstica.

14) En lo que se refiere a la hipótesis bajo la cual se realizó este estudio: "Si se hace un análisis teórico y práctico del concepto que tiene el ama de casa de la empleada doméstica y del trabajo que esta última realiza en el hogar, será posible hacer un programa educativo para preparar al ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica", se observó que efectivamente realizando un análisis teórico y práctico sobre las cuestiones anteriormente mencionadas se logró hacer un programa educativo titulado "El ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica", ya que por medio de él es posible lograr el desarrollo del ama de casa como capacitadora, como educadora de su empleada doméstica.

15) Las amas de casa a quienes se les aplicará el programa realmente tienen inquietudes por perfeccionarse dentro del hogar así como de transmitir esos conocimientos a sus empleadas domésticas. Sin embargo no se puede generalizar, ya que no son la mayoría de las amas de casa en México quienes buscan este tipo de perfeccionamiento; por lo tanto, quizás el éxito de la implementación del programa pudiera limitarse solamente a las amas de casa que han adquirido cursos de capacitación en el trabajo del hogar dentro del E.D.A.C. (Estudios de Administración Aplicada A.C.), ya que el programa se planeó en base a una muestra, que realmente era el Univer

so en su totalidad, con características y situación tipificadas.

16) Aunque a lo largo del estudio se lograron dar los fundamentos para la preparación del ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica, el programa quedó a nivel de planeación, quedando abierto a posteriores investigaciones tanto su implementación como su evaluación, y faltando asimismo algunas cuestiones por resolver como por ejemplo:

- a) Si será posible aplicar el programa titulado "El ama de casa como capacitadora de la empleada doméstica" a amas de casa que no han adquirido cursos de perfeccionamiento dentro del E.D.A.C.
- b) Si aumentará realmente el periodo de duración en un mismo trabajo de las empleadas domésticas, gracias a la ayuda que las amas de casa puedan brindarles.

Estas, y quizás otras interrogantes que surgan a lo largo de la lectura de esta tesis, quedarán sujetas a posteriores investigaciones.

Todo proceso educativo es paulatino, quizás a veces difícil, lento, pero el objetivo que persigue bien vale la pena: perfeccionamiento integral del ser humano que implica poner en juego todas las potencialidades del hombre. Por ello es indispensable que el buen educador sepa cómo llevar a cabo este proceso, estimulando, "sacando fuera" todas las posibilidades educativas de su educando.

Por ello es a la vez grande y difícil la labor que puede rea-

lizar el ama de casa si es que realmente desea alcanzar el objetivo final de la educación.

## BIBLIOGRAFIA

1. AGUIRRE LORA Esther et. al. Manual de Didáctica General. México. ANULS, 5a. ed. 1978.
2. ACUVEDO Alejandro et. al. Aprender Jugando. México. Acuevedo y Asociados. 1982.
3. BERLO David K. El Proceso de la Comunicación. (Tr. Silvina - González Roura) Buenos Aires. El Atento, 14a. reimp. 1983.
4. BLAKL Reed y Harboldsen Edwin. Taxonomía de conceptos de la Comunicación. (Tr. Leticia Halprin Donhi) México. Neovimar, S.A. de C.V. 1977.
5. CASTILLO Alfonso. Diversos esquemas del programa de educación de adultos. México. CENAPRO. 1980.
6. CASAS Claudia et. al. Guía Administrativa. México. Héctor Gallo S.A. 1983.
7. CNIC, ICIC. Círculos de Ciudad. Relaciones Humanas en el Hogar. México. Inecco. 1982.
8. CNIC, ICIC. Círculos de Calidad. Relaciones humanas en el Trabajo. México. Inecco. 1982.
9. CNIC, ICIC. Panencios. Reunión Interamericana de capacitación en la Industria de la Construcción. México. Inecca. 1982.
10. DE ANDA María Luisa. Educación de adultos. Encuesta de adultos en el Sector Educativo. México. C.E.E. 1983.

11. ESCUDERO María Teresa. La Comunicación en la Enseñanza. - México. Trillas, 4a. ed. 1983.
12. FERRER P. Luis. Técnicas Para Instructores de Empresa. México. C.E.C.S.A. 1981.
13. FRANKL Víctor. Psicoanálisis y Existencialismo. México. PCE, 7a. ed. 1966.
14. GARIBAY Teresita. La Comunicación Efectiva: Primer Acercamiento al Éxito Profesional del Pedagogo. Tesis para obtener el título de Licenciada en Pedagogía por la Universidad Panamericana.
15. GARCIA ROZ Víctor. Principios de Pedagogía Sistemática. - Madrid. Rialp, 7a. ed. 1974.
16. GARCIA ROZ Víctor. Cuestiones de Filosofía Individual y Social de la Educación. Madrid. Rialp, 2a. ed. 1967.
17. GONZÁLEZ A. Carlos. Principios Básicos de Comunicación. México. Trillas. 1984.
18. GUZMÁN José T. Alternativas Para la Educación en México. - México. Germika, 1a. ed. 1980.
19. HURLOCK Elizabeth. Psicología de la Adolescencia. Buenos Aires. Paidós, 2a. ed. 1979.
20. LARROYO Francisco. Historia General de la Pedagogía. México Ferrás, 11a. ed. 1976.
21. LLIBERO Luis. La Familia. México. ANILIS. 1976.

22. EMERSON Luis. Concepto de Didáctica General. (Tr. Francisco Caninos) Buenos Aires. Kapelusz, 2a. ed. 1974.
23. MEDINA W. Cecilia. Diseño de un Modelo Para la Estructuración de Programas de Enseñanza-Aprendizaje. Tesis para obtener el título de Licenciada en Pedagogía por la Universidad Panamericana.
24. MIR Y THIAN María Eugenia. Proyecto de un Plan de Estudios por Objetivos Para la Formación de Empleados del Hogar. Tesis para obtener el título de Licenciada en Pedagogía por la Universidad Panamericana.
25. MONARDO Dante. Pedagogía. (Tr. F. Velasco). Barcelona. - Luis Mirócle, S.A. 5a. ed. 1972.
26. NERICI Infedeo. Hacia una Didáctica General Dinámica. (Tr. Ricardo Nervi). Buenos Aires. Kapelusz, 2a. ed. 1973.
27. OLIVEROS Otero. Realización Personal en el Trabajo. Pamplona. EUNSA. 1978.
28. OROZCO C. Beatriz. Planteamiento de un Plan Formativo para una Escuela de Empleadas Domésticas. Tesis para obtener el título de Licenciada en Pedagogía por la Universidad Panamericana.
29. ORTIZ F. José María. Pedagogía. Educación de Adultos y Cooperación. México. CENAPRO. 1981.
30. PLANCHARD Emile. La Pedagogía Contemporánea. (Tr. y Adap. - Víctor García Hoz) Madrid. Rialp, 2a. ed. 1975.

31. SOCIAGA Federico. El Problema de la Educación en la Historia del Pensamiento Filosófico y Pedagógico. Barcelona, - Luis Miracle. 1967.
32. SEVERIANO Nelson. Algunas Consideraciones Sobre Educación de Adultos. México. Guadalupe. 1977.
33. SILICEO Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. - México. Limusa, 3a. ed. 1980.
34. TOVAR G. Marcela. Educación de adultos y Desarrollo Integral. - México. CENAFRO. 1980.

## ANEXOS

## ANEXO I

## 4o. fase: "Servicios"

- 1a. Sesión: Realización personal en el trabajo.  
Mente administrativa aplicada a los servicios.  
Elaboración del programa.
- 2a. Sesión: Identificación de áreas (croquis).  
Superficies, clasificación y tratamiento.
- 3a. Sesión: Operaciones de limpieza.  
Plan de inspección.  
Inventarios.
- 4a. Sesión: Textiles: clasificación y tratamiento.  
Proceso de lavado.
- 5a. Sesión: Desarrollo de recursos humanos en los servicios y-  
capacitación.

## ANEXO 2

## 1a. Fase: "Administración"

- 1a. Sesión: La mujer actual.  
Mente administrativa.
- 2a. Sesión: Significado de lo doméstico.  
Administración del tiempo.
- 3a. Sesión: Recursos económicos.  
Elaboración del presupuesto.
- 4a. Sesión: Desarrollo de recursos humanos.  
Conferencia.

## 2a fase: "Alimentos"

- 1a. Sesión: Función del alimento en la vida familiar. Aspecto-  
educativo.  
Factores que intervienen en la planeación del menú  
Aspecto gastronómico.
- 2a. Sesión: Aspecto nutricional. Valor nutritivo de los alimen-  
tos.  
Necesidades nutricionales específicas de la fami-  
lia.
- 3a. Sesión: Aspecto económico-administrativo.  
Técnicas culinarias.
- 4a. Sesión: Conservación de alimentos.

## 3a fase: "Hospitalidad"

- 1a. Sesión: Hospitalidad.  
Análisis de la situación real.
- 2a. Sesión: Organización de eventos.  
Capacitación.
- 3a. Sesión: Estilo y soluciones de servicio  
Montaje de mesa.
- 4a. Sesión: Arte culinario.  
Vinos: combinación y servicio.