



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS IZTACALA.

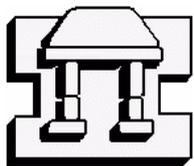
“LA INFLUENCIA DE LA FAMILIA EN LA
ORGANIZACION”

Tesis realizada para obtener el grado de
Licenciado en Psicología.

Citlalli Chávez Durán.
Adriana Morales Castillo.

Asesor Lic. Rogelio León Mendoza
Lic. Angela María Hermsillo García
Mtro. José Francisco Cabral Padilla

Tlalnepantla Edo. De México., 2005





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Gracias Madre por estar a mi lado.
Escuchar, desvelarte y llorar conmigo.
Por apoyar mis sueños.
Por tantas y tantas cosas que podría decirte...
GRACIAS MAMI.

Gracias Papá por estar ahí, en silencio sin decir nada
Pero escuchando cada idea, sueño y pensamiento
Que he tenido... GRACIAS.

Gracias a mis hermanos por ser ellos,
Buenos a malos, al fin y al cabo
Los Quiero Chaparros.

Gracias Coraza, por estar ahí conmigo,
En las buenas y en las malas,
Aguantando mis enojos y
Compartiendo mis alegrías...
TE AMO¡

Y por último, pero no menos importante,
Gracias Adri, por darme la oportunidad de ser tu amiga,
Y sobre todo fue, es y será un placer trabajar contigo...
La terminamos Amiga... POR FIN!!!

Atentamente: Lic. Citlalli Chávez Durán.

Agradecimientos

Una madre no es la persona en la que pueda apoyarse, sino una persona que hace que no necesite apoyarse de nadie (Anónimo).
Tu fuiste, eres y serás la persona más valiosa en mi vida; Gracias por confiar y apoyarme incondicionalmente. Te quiero MAMI.

A veces el hombre más pobre deja a sus hijos la herencia más rica (Ruth E.). En mi corazón siempre te agradeceré no solo haberme dado la vida sino creer en mí y apoyarme en todos mis sueños. Mil Gracias LOLITO.

Amar no es mirarse el uno al otro; es mirar juntos en la misma dirección (anónimo). **No sólo por estar conmigo, sino por quererme y creer en todo lo que hago, TE AMO Bichito;**

Un amigo es uno que lo sabe todo de ti y a pesar de ello te quiere (Elberth Hubbard). **Gracias Citlalli por permitirme obtener logros y éxitos juntas, este es sólo el inicio de lo que lograremos en nuestras vidas. Te quiero Amiga ;**

GRACIAS a mis hermanos Gaby, Mary y Mau, por crecer conmigo y compartir mis sueños; Los quiero.

Pero sobre todo Gracias a Dios por permitirme conocer a todos estos seres maravillosos en mi Vida.

Atte. Lic. Adriana Morales Castillo.

INDICE

Introducción	3
Cap. 1. Psicología Organizacional	7
1.1. Antecedentes de la Psicología Industrial	7
1.2. Disciplinas que contribuyen al campo de la Psicología Ind.	17
1.3. Definición de la Psicología Industrial	20
1.4. Posturas psicológicas en el área Organizacional	22
1.4.1. Psicoanálisis	22
1.4.2. Cognoscitivismo	23
1.4.3. Conductismo	25
1.4.4. Interconductismo	25
1.4.5. Sistémico	26
Cap. 2. Familia y Organización	28
2.1. Familia	28
2.2. Características de la familia	29
2.3. Ciclo Vital de la familia	31
2.3.1. Etapas de la Familia	32
2.4. La Psicología, la familia y la organización	41
Cap. 3. Las Conductas en el Trabajo	44
3.1. Motivos por los que trabaja la gente	44
3.2. Descripción de Conductas dentro de la Organización	49
3.3. Derechos y Obligaciones de los trabajadores según la L.F.T	54
3.4. Descripción de las condiciones laborales de Xactico	55
3.5. Descripción de las condiciones laborales de Grupo Atención	57
Metodología	60
Resultados	67
Conclusiones	78
Bibliografía	84
Anexos	89

RESUMEN.

La presente tesis tuvo como objetivo analizar la influencia familiar en el desempeño laboral de trabajadores de dos empresas diferentes desde un marco conceptual Sistémico. Los trabajadores se tomaron de las empresas Xactico S.A. de C.V. y Grupo Atención. En cada una de las empresas se designaron dos grupos de 10 personas cada uno, se dividieron en Trabajadores con Conductas Segura y con Conductas Inseguras, obteniendo de esta manera una muestra de 40 Trabajadores (20 con conductas seguras y 20 con conductas inseguras). Para obtener los datos requeridos se aplicó la Escala de Funcionamiento Familiar en la casa de cada trabajador que participó en este estudio, en el momento en que encontraban presentes las familias de estos. Al iniciar nuestra investigación se planteó la hipótesis "que si un trabajador tiene una familia funcional tenderá a ser más productivo en su lugar de trabajo", con los resultados obtenidos y al aplicar la prueba estadística r de Pearson para obtener la correlación de los grupos encontramos que no existe ninguna correlación entre las familias de los trabajadores ni las conductas emitidas en su trabajo, por este motivo la hipótesis planteada se acepta.

INTRODUCCIÓN

El ser humano por naturaleza es un ser social y se encuentra inmerso en un círculo de entornos en los cuales tiene que adaptarse dependiendo de las exigencias que este le represente, la forma en que lo lleva a cabo es a través de la conducta.

Por tal motivo la conducta que se emite en determinadas situaciones influye en el resultado de las interacciones. Muchas teorías tratan de explicar el origen de la conducta como lo mencionan Smith, Sarason, Sarason (1984), que desde la perspectiva sociobiológica, algunas conductas sociales se atribuyen a intentos de origen genético, tendientes a aumentar las probabilidades de que nuestros genes sean transmitidos a los descendientes.

El enfoque cognoscitivo considera al hombre como procesador racional de información y solucionador de problemas, cuyas funciones mentales superiores le permiten pensar, juzgar, imaginar y planear, por lo que la conducta humana es el resultado de esos procesos psíquicos.

El enfoque conductista da importancia a la función del aprendizaje y del condicionamiento de la conducta, niega que podemos escoger libremente la manera de actuar.

El enfoque humanístico existencial, presenta una concepción del hombre como ser libre y responsable, cuyo impulso innato de autorrealización lo conduce a perfeccionarse, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Basándonos en la teoría conductista, el aprendizaje y el condicionamiento determinan la clase de conducta que se emite en todos los ámbitos de la vida (familiar, laboral, relaciones interpersonales, entre otras), dicha teoría sostiene que existe una relación proporcional entre el aprendizaje previo y las nuevas

situaciones que enfrenta el individuo. Así mismo, en el ámbito laboral, la persona se asume en un rol de “empleado” para cubrir ciertas expectativas empresariales (producción, cumplimiento de objetivos, horarios de entradas y salidas, etc.) estipuladas por la empresa. Melia, Ricarte, Arnedo (1999) en un estudio experimental de productividad y seguridad en el trabajo, mencionan que la conducta organizacional es un producto socialmente conformado a través de comunicaciones, acciones y omisiones del grupo de trabajo, los directivos ó supervisores.

Bryan (1990), Hathaway y Dingus (1992, citado en: Melia, Ricarte, Arrendó, 1999), mencionan que el medio laboral trata de ajustar la conducta a ciertas demandas a través de diversos mecanismos entre los que destacan por su ubicuidad y relevancia práctica aquellos que se producen en las interacciones verbales, como las instrucciones y el refuerzo verbal positivo.

A diferencia de otras teorías la perspectiva Sistémica en la que basamos el desarrollo de nuestra investigación, se fundamenta en las relaciones que existen entre las conductas y los diferentes sistemas, así como los medios en donde se desenvuelven estas.

Para poder definir que es la conducta desde una perspectiva sistémica creemos importante aclarar que es un sistema y como se desarrolla:

Entre los primero precursores que definen un sistema están Hall y Eagen (1956), ellos conciben un sistema como un “conjunto de elementos u objetos, y relaciones entre dichos objetos y sus características”. Un sistema no es reconocible como tal hasta que puede distinguirse de un entorno, es decir no hay sistema sin el observador(a) que decide que considera “sistema” y que considera “entorno”.

Willke (1993, en Von Bertalanffy 2003), define un sistema como “una asociación integral de partes, cuyas relaciones entre sí son cuantitativamente más intensas y cualitativamente más productivas que sus relaciones con otros elementos”. Esta distinción de las relaciones constituye un límite que divide el sistema de su entorno.

Una última definición indica que los sistemas vivientes se distinguen por una dinámica propia específica que mantienen de forma activa, en el caso de los sistemas vivientes es cierto que todo se modifica, a no ser que alguien o algo se encargue de que siga estando como esta (Simon 1990, en op.cit.).

Algunos autores consideran que a partir de cierto grado de complejidad, un sistema está obligado a desarrollar subsistemas para mantener una estructura estable ya que consideran que si no se forman subsistemas disminuye la estabilidad.

Un aspecto fundamental que se debe considerar es que todos los sistemas pueden subdividirse hacia dentro y fuera del subsistema. Un ejemplo hacia dentro, es que en la familia puede haber el subsistema de los padres y uno de los hermanos, o el subsistema de los miembros masculinos y el de los miembros femeninos. Pero también son factibles otras subdivisiones a partir de categorías más débiles “los aficionados al fútbol”, etc. Hacia fuera se puede ver un sistema como parte del sistema escolar, laboral, amistades, etc., que a la vez es un subsistema de la sociedad.

Los sistemas sociales constituyen, sus fronteras en torno a cuál debe ser su sentido y a qué elementos y operaciones deben pertenecer a ellos y cuales no. En la descripción de familias es posible señalar diversos límites. Minuchin (1990, en op. cit.) distingue tres cualidades: fronteras rígidas, claras y difusas, según la forma en que delimitan los subsistemas de la familia entre sí y la familia hacia

fuera. Las limitaciones de las opciones de conducta de los miembros de un sistema se pueden describir perfectamente por medio de reglas.

El concepto de regla permite describir conductas recurrentes en un nivel de abstracción mayor. Por ejemplo “los miembros de esta familia son fuertes activos y solidarios, o bien débiles, pasivos y enfermos. Las reglas son descripciones de un observador que saca conclusiones sobre el modo en que los miembros de un sistema se han puesto de acuerdo para definir la realidad, el significado que atribuyen a las cosas y la conducta que consideran posible o imposible (op. cit).

Considerando estos aspectos creemos que la familia describe reglas específicas para algunos subsistemas como son los “empleados (as)”, y los miembros basan sus conductas siguiendo o rompiendo las reglas establecidas por la familia, determinando algunas reglas con respecto a otros subsistemas como son las empresas y/o las ocupaciones de los integrantes del subsistema familiar, esto nos hace suponer que la familia tiene una alta influencia en el desarrollo de los empleados en el ámbito laboral sin que se este participando directamente.

No solo la familia determina sus reglas, también las empresas crean reglas basadas en sus políticas y principios del negocio, en este punto es donde se interceptan ambos subsistemas creando una adaptación y/o desadaptación a las condiciones de ambos. Consideramos que el éxito no solo se basará en la adaptación sino además en la influencia que puedan tener ambos de otros subsistemas.

Por tal motivo la presente investigación busca las relaciones que pueden surgir entre ambos subsistemas (familiar y laboral) y la importancia desde su perspectiva psicológica.

CAPÍTULO 1. PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL.

Hablar de la psicología es un tema muy extenso, ya que en cualquier lugar donde exista un ser humano estará presente esta ciencia. El objetivo principal de este estudio es conocer la influencia de la familia en la organización, y para lograr esto debemos saber primero que es la organización, como se puede aplicar la psicología dentro de la organización y como se entrelaza con la familia.

A continuación se describirá brevemente la historia de la Psicología Industrial, para entender como se ha desarrollado desde tiempo atrás, hasta llegar a nuestra época y se pueda ver con más claridad la importancia de la familia en las organizaciones.

1.1. Antecedentes de la Psicología Industrial.

A principios del siglo XVIII Europa atravesaba una serie de reestructuraciones políticas, sociales y económicas; Inglaterra poseía una estabilidad económica que fomentaba las condiciones necesarias para que se diera el auge y desarrollo industrial, lo cual conllevó a formar el desarrollo de la Revolución Industrial. La Revolución Industrial que se gestó en este país, marca una nueva etapa de transición que representó el cambio de los viejos sistemas de organización del trabajo transformando radicalmente los métodos, técnicas y procedimientos existentes hasta ese momento.

La Revolución Industrial modificó los medios y la forma de vida de los sectores de la nueva sociedad industrial que se caracterizó por un constante avance tecnológico, cultural y científico que influyó al resto del mundo. Por lo que el entrenamiento en el trabajo se hizo necesario, pues se requirió de un amplio perfeccionamiento de la nueva tecnología que día a día iba en aumento.

La Revolución Industrial trajo consigo una división compleja del trabajo que obligó a los individuos a emigrar de sus lugares de origen y concentrarse en las grandes ciudades para poder participar en la nueva forma de producción en masa, lo que a su vez se tradujo en una serie de cambios en las dimensiones económica, política, social, cultural y psicológica.

Con el crecimiento de la industria surgieron escuelas industriales entre las que destacan Hoe Cía en 1872, que se dedicaba al entrenamiento de los operadores de máquinas en la ciudad de Nueva York, Westinghouse en 1888, Fábrica de Locomotoras Baldwin en 1901, General Electric, Goodyear y Ford, entre otras; y junto con estas escuelas la participación de la Ciencia Psicológica en los sistemas de entrenamiento y educación en la industria (Schultz, 1988).

Todos estos puntos fueron retomados por los estudiosos de las relaciones en las organizaciones como Elton Mayo, quién destacó la influencia de factores como los sistemas de roles, el liderazgo, la comunicación en el trabajador y su desempeño en la empresa. De acuerdo a Siliceo (1993), dichos hallazgos permitieron el nacimiento de la Psicología Organizacional, misma que considera a la empresa como una organización, surgiendo así la necesidad de aplicar con mayor intensidad las Ciencias Sociales, en especial la Psicología.

Los antecedentes de la Psicología Organizacional se localizan en Francia en 1905 con Jean M. Lahy, quién emprendió estudios sobre las aptitudes de los mecanógrafos. Posteriormente en 1911 Hugo Münsterberg, inició sus estudios sobre las aptitudes individuales de los conductores de tranvías eléctricos debido al número tan elevado de accidentes que sucedían, llegando a determinar una serie de explicaciones psicológicas y físicas que causaban el problema, estableciendo pruebas que auxiliaron la selección de ese personal. Otro suceso que se presentó, fue el hundimiento del Titanic en 1912, lo que motivo al Dr. Münsterberg a realizar estudios y pruebas para la selección de oficiales de la marina mercante, ya que

después de ocurrido el accidente, los oficiales incurrieron en crisis psicológicas dando órdenes contradictorias.

En 1913 Hugo Münsterberg publicó su libro titulado "Psychology and Industrial Efficiency" que sirvió de modelo para el desarrollo de la actual Psicología Organizacional (llamada también Industrial), ya que en él se incluyen temas como el aprendizaje, el ajuste de las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta (Cohen, 1995).

Hasta este momento cabe mencionar que los primeros psicólogos reconocidos como industriales fueron: Walter Dill Scott y Hugo Munsterberg, quienes fueron los pioneros en aplicar los métodos psicológicos para la solución de los conflictos obrero-patronales. De esta manera se empezó a explorar el factor humano como un elemento importante dentro de la organización, interesándose principalmente en el análisis de cómo utilizar eficientemente a los trabajadores.

A pesar de todo esto el factor que más influyó para el desarrollo de esta psicología fue la Primera Guerra Mundial, pues los psicólogos participaron activamente en los esfuerzos bélicos, administrando pruebas y desarrollando procedimientos de selección. Las pruebas de grupo, profesionales, las escalas de calificación e inventarios de personalidad, tuvieron sus orígenes en ese momento histórico. En 1915, en Francia, Camus y Nepper hicieron estudios sobre las aptitudes de los aviadores. Y en Alemania, Woede y Piorkowski, iniciaron pruebas con choferes (Dunnette, 1990).

La intervención psicológica en el área de entrenamiento se delimitó durante la Primera Guerra Mundial, pues desde sus inicios el Departamento de Guerra de los Estados Unidos creó diversos Centros de entrenamiento, donde el trabajo de los psicólogos se centró en la selección y colocación de personal, la relación hombre-condiciones de trabajo, tales como: el ambiente, la motivación, la comunicación, las medidas de seguridad y el entrenamiento de las nuevas

necesidades, así como de las consecuencias que trajo la posguerra en el ámbito individual y social (Cohen, 1995), idea que aún en nuestro tiempo sigue vigente y muy arraigada en la industria.

En 1917 hizo su aparición la *Journal of Applied Psychology*, así mismo las Universidades comenzaron a impartir cursos de Psicología Aplicada en campos como: Psicología Industrial, de Personal, Vocacional y de la Publicidad. También en ese mismo año, se dio la creación de divisiones separadas de la Asociación de Psicología Aplicada (APA), testimonio de la necesidad de los psicólogos por reconocer la complejidad creciente de especialización de los intereses psicológicos (Cohen, op.cit).

Obviamente al tener la psicología un desenvolvimiento en el terreno bélico, paralelamente lo tuvo en el aspecto pedagógico, comercial, político y profesional. Y como resultado de esto, casi todos los países del mundo cuentan con sociedades e institutos dedicados al estudio de la Psicotécnica, y frecuentemente celebran congresos dedicados a las ramas de la Psicología. El primer Congreso de Psicología Organizacional fue celebrado en 1920 en Ginebra, por iniciativa del profesor Eduardo Claperede. En esa reunión quedó fundada la Asociación Internacional de Psicotécnica, siendo su presidente Henri Pierón y su secretario general Jean M. Laby. En cuanto a los Institutos, el primero que se fundó fue El Instituto Nacional de Psicología Industrial (1921) en Inglaterra (Dunnette, 1990).

En 1927, en la Fábrica de la Western Electric inician los estudios de Hawthorne los cuales tuvieron una influencia considerable en el crecimiento y el desarrollo de la Psicología Organizacional, pues proporcionó las bases y el impulso para la expansión de dicha psicología más allá del campo de la selección, la colocación y las condiciones de trabajo, empezando a estudiar las motivaciones, la moral y las relaciones humanas.

El inicio de la Segunda Guerra Mundial fue uno de los factores que activaron el crecimiento de la Psicología Organizacional. Se elaboraron programas de selección, de adiestramiento especializado y técnico, de análisis de puestos y evaluación del rendimiento. Por lo que se considera que la medición en la Psicología (Psicometría) constituye una rama relativamente joven de la Psicología (Tiffin, 1985).

Iniciada la Segunda Guerra Mundial el ejército requirió de un asesoramiento más avanzado en cuanto a los procedimientos de instrucción, debido a que la producción militar implicó una tecnología más avanzada que en la guerra anterior, surgiendo entonces el Comité de Producción Militar orientado al entrenamiento especializado de estrategias, técnicas, procedimientos y métodos de guerra más avanzados; por otro lado, y como parte de este Comité se estableció el Grupo de entrenamiento para la Industria que en ese momento se dedicó exclusivamente a la elaboración de materiales para el uso propio de la guerra. Dentro de los programas diseñados se encontraba el entrenamiento dirigido a los siguientes ámbitos:

- 🚩 Instrucción en el trabajo.
- 🚩 Relaciones entre supervisor y trabajador.
- 🚩 Relaciones, métodos y seguridad en el trabajo.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, el desarrollo de la Psicología Organizacional se basó en la creación y uso de las pruebas psicológicas, pero a partir de los años ochenta el interés por las pruebas comenzó a disminuir, y los intereses de este campo se ampliaron a la integración de las personas con su “trabajo”, modificación de conducta organizacional y desarrollo organizacional. Como resultado de esto y con el impulso científico que se origina en el mercado mundial, en la época de los 70's, nuevas naciones se disputan la efectiva participación en el mercado, las nuevas tecnologías y el impulso al control de calidad, marcan un nuevo carácter a las relaciones comerciales, es entonces cuando se empieza a entender a la capacitación como la clave para alcanzar

dicho desarrollo, y la base para lograrlo es convertir a la capacitación en una función organizada y sistematizada. Así es como en el siglo XX, surgen nuevos programas de calidad, como el ISO 9000, en los cuales el psicólogo (en su gran mayoría) es el encargado de impartir la capacitación y de ayudar a la organización a ofrecer una calidad mayor en el mercado.

En general se puede decir que la aplicación de la Psicología Organizacional abarcó la elaboración de instrumentos y métodos de instrucción, la elaboración de pruebas para la selección y clasificación de personal, la elaboración de programas de capacitación que fueron fundamentados por las investigaciones realizadas en los laboratorios de psicología existentes en ese momento. Dichas investigaciones permitieron adoptar métodos y técnicas congruentes con el ritmo de transformación científica, a tal grado que se consideró al psicólogo como un profesional importante para el manejo y desarrollo del recurso humano y como promotor del cambio individual y social del mismo (Siliceo, 1993).

Con la aplicación de la psicología organizacional, se inicia su la medición con la identificación de elementos del mundo real y con las construcciones de un sistema lógico abstracto, con el que se identificarán los siguientes aspectos:

- El objeto que va a ser medido,
- las propiedades de conducta que va a ser medida y
- las reglas mediante las cuales se asignará un número a la propiedad que va a ser medida.

De esta manera se define a la medición como el procedimiento mediante el cual se asigna un número a una propiedad, atributo o característica de un objeto, estableciendo las reglas específicas sobre las cuales se fundamentan tales asignaciones. De este modo en la medición, se especifican las bases sobre las cuales se fundamenta la medición en Psicología (Psicometría), base de la que parten todas las pruebas psicológicas (Blum, 1990).

Cuando se habla de los instrumentos de medición en Psicología se hace referencia a todos aquellos procedimientos (pruebas psicométricas) que permitan llegar a obtener objetivamente y con la mayor certeza posible información acerca de la expresión de los fenómenos que suceden en la conducta (Tiffin, 1985).

Los pioneros dentro de la medición en psicología se encuentran Aristóteles y Platón, sin embargo, la necesidad de obtener cuantitativamente los atributos o las características de un segmento de la conducta surgió durante la primera mitad del siglo XIX. Alrededor de 1830 se llevan a cabo los primeros estudios donde se conjugan la Psicología y las Matemáticas destinadas a lograr la medición mental, distinguiéndose la corriente de influencia francesa con Esquirol, Pincela, Tirad, Seguin, Charcot y Ribot; la alemana con Weber, Fechner y Wundt; y la que implantaron Laplace y Gauss en el campo de las matemáticas quienes demostraron la aplicabilidad y utilidad de la curva de la normalidad como instrumento matemático aplicado a la medición de las características del ser humano (Blum, 1990).

Posteriormente, Francis Galton influenciado por Darwin publicó sus obras "El genio heredado" e "Investigación del Desarrollo de las Facultades Humanas", en los que aparecen los principios de los estudios científicos acerca de las diferencias individuales y sus primeros intentos por medirlas. Galton fue el primer promotor del movimiento a favor de las pruebas, introduciendo en algunas instituciones educativas sus estudios para que guardaran registros antropométricos sistemáticos de sus estudiantes (Annastasi, 1966, en Fleischman, 1991).

La obra de Galton fue continuada por muchos discípulos; el más eminente fue Karl Pearson, quién desarrollo el concepto de correlación. Investigadores como él, Charles Spearman, Cyril Burt y Goedffrey Thompson, estructuraron y fundamentaron el empleo de la inferencia estadística y de los otros conceptos

cuantitativos que se han integrado al desarrollo y aplicación de la medición psicológica en la actualidad.

James McKenn Catell creó instrumentos para la medición de capacidades sensoriales y otras funciones simples, sin embargo, esto fomentó el desarrollo de pruebas que intentaban medir funciones cada vez más complejas. Algunas series de pruebas, reunidas por los psicólogos europeos de esta época tendían a abarcar funciones en cierto modo más complejas. Kraepelin en 1895, estaba interesado en el examen clínico de los pacientes psiquiátricos. Preparó una larga serie de pruebas para medir lo que él consideraba factores básicos en la caracterización de un individuo. También había empleado pruebas de percepción, memoria y funciones motoras en la investigación de las interrelaciones de las funciones psicológicas. Ebbinghaus, aplicó a escolares pruebas de cálculo aritmético, de memoria inmediata y de complementación de frases, con resultados alentadores (op.cit).

Binet y Henri en un artículo publicado en Francia en 1895, propusieron una lista de pruebas que abarcaban funciones tales como la memoria, la imaginación, la atención, la comprensión, la sugestión y la apreciación estética. En 1904, Binet y Simon, fueron comisionados por la Secretaría de Educación Pública de Francia para estudiar la educación de los niños subnormales, desarrollando la primera investigación formal para llevar a cabo la medición de habilidades complejas, diseñando una escala apropiada para el estudio de casos individuales. En esta prueba se utilizó por primera vez el concepto de "Coeficiente Intelectual" (CI) ó razón ante la edad cronológica y mental (op. cit).

En 1917, cuando los Estados Unidos decidieron participar en la Primera Guerra Mundial, la American Association designó un comité para considerar de qué manera se podría aplicar una evaluación que midiera la inteligencia de un millón y medio de reclutas. En esas circunstancias se constituyó la primera prueba de inteligencia colectiva. La prueba recibe el nombre de Alfa y Beta del Ejército. La

primera estaba destinada a su aplicación general y la segunda era una escala no verbal dirigida a los analfabetos o reclutas extranjeros que no dominaban el inglés (Fleischman, 1991).

A partir de ese momento los tests psicométricos experimentaron un gran avance, pues se comenzaron a idear pruebas de inteligencia colectiva para todas las edades y tipos de personas. Como estos instrumentos eran para las masas, permitían el examen simultáneo de grandes grupos y la simplificación de instrucciones y procedimientos de aplicación. Es importante mencionar que la aplicación de las pruebas de inteligencia colectiva no estuvo en relación directa con su perfeccionamiento técnico, pues a menudo se aplicaron por personas sin formación psicológica.

El desarrollo de la Psicología Industrial (Organizacional) está íntimamente relacionado con la creación y uso de las pruebas psicológicas, ya que la aplicación de dichas pruebas atrajo la atención del psicólogo para ejercer sus funciones en dicho campo laboral y posteriormente en otros, como el desarrollo organizacional, modificación de conducta organizacional, reclutamiento y selección de personal, capacitación e higiene y seguridad industrial.

A continuación se hará una revisión sobre el desarrollo de la Psicología en nuestro país que responde a necesidades distintas de las que surgieron en los Países Europeos o EU. En 1923 se considera la aparición de la Psicología Organizacional con la fundación del Departamento Psicotécnico del Departamento del Distrito Federal, el cual surge como respuesta a las necesidades de desarrollo tecnológico e industrial que en esos momentos vivía nuestro país, lo que motiva la inserción del psicólogo en el ámbito empresarial, atendiendo a los problemas de la relación obrero-patronal, de la selección, del nivel de eficiencia y de la seguridad del mismo, así como en la optimización del desarrollo de las organizaciones en cuanto a producción y condiciones diversas que se hallan en una situación de trabajo (Harrsch, 1994).

En 1938 Teléfonos de México funda la Escuela Tecnológica, en la cual se pone de manifiesto la importancia de la capacitación para el trabajo; fundándose en ese mismo año en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la carrera de Psicología. En 1950 se funda la Sociedad Mexicana de Psicología, teniendo como objetivo promover la psicología como disciplina científica y como área profesional dedicada a contribuir a la solución de aquellos problemas humanos relacionados con el comportamiento.

En 1952 se crea en la UNAM un nuevo programa para obtener el título profesional de Psicólogo a nivel de licenciatura y se establece un programa de especializaciones en clínica, social e industrial. A pesar de esto, Daza, Morales y Roa (1994, en Santana y Velásquez 2000) mencionan que es a partir de 1973 cuando la Psicología en México experimenta un desarrollo notable, expandiéndose por todo el territorio nacional. Esto fue debido a que al surgir la Facultad de Psicología en la UNAM, se le da el carácter de profesional al psicólogo dentro de la industria.

En la década de los ochentas, es cuando se consolida el crecimiento y desarrollo de la Psicología Industrial, llevando a cuestras la influencia de disciplinas administrativas en todo su proceso y como parte de su identidad. Obviamente, esto conduciría a una crisis de identidad y confusión de funciones del psicólogo organizacional, quien es considerado como una persona que únicamente se dedica a interpretar pruebas psicológicas, y que no puede hacer nada más en la organización que reclutar y seleccionar el personal que en ella labora. El punto más alto de la crisis y confusión se da, a nuestro parecer, cuando el psicólogo organizacional, realmente cree que esto es lo único que puede aportar como profesionista en la organización. Y es partir de la década de los noventas cuando el psicólogo empieza a tomar nuevamente terreno en la organización y defiende los espacios (capacitación, inducción, seguridad, calidad, etc.) que los Administradores, Contadores y Pedagogos habían tomado en esta área.

Actualmente la Psicología Organizacional responde a necesidades legales, sociales, de eficiencia y productividad, en cada uno de los aspectos que engloba, más que como un campo de acción derivado de la Psicología. Así es como se inserta a la industria y trata de enfrentar los problemas de productividad y de compañerismo de los trabajadores, considerándolo como un ser social, el cual tiene una familia y una vida más allá del área de trabajo.

1.2. Disciplinas que contribuyen al campo de la Psicología Industrial.

En el desarrollo de lo que hoy se conoce como Psicología Industrial o Comportamiento Organizacional, han contribuido diversas disciplinas como las siguientes:

* PSICOLOGIA: Se dedican a tratar de entender y explicar la conducta de los individuos; esta disciplina contribuye al aprendizaje, motivación, personalidad, percepción, entre otros. La Psicología utiliza métodos científicos para comprender, explicar y describir mejor las causas del comportamiento humano; para medir las habilidades y las actitudes, encontrar causas de motivación, conflicto y frustración, etc. Uno de los pasos más importantes en el progreso de esta ciencia fue la formulación de las pruebas de inteligencia de Binet. Al igual que en otras disciplinas, las dos guerras mundiales dieron enorme impulso a la psicología, al ser utilizada en la selección y entrenamiento de las fuerzas armadas.

Munsterberg fue uno de los primeros en aplicar la psicología en el campo de la industria. En la actualidad la contribución de la psicología en el área de la industria es sumamente importante en campos tales como: selección de personal, entrenamiento y capacitación, orientación profesional, tests psicológicos, conceptos y modelos de actitudes y motivación, reducción de conflictos, entre otros. La psicología trata de adaptar e integrar mejor a la persona dentro de la organización y a la inversa; una de sus máximas contribuciones ha sido señalar la complejidad de necesidades emocionales que debe satisfacer una persona (Harrsch, 1994).

* **SOCIOLOGIA:** Estudia al hombre en relación con sus semejantes. Su mayor aportación ha sido por medio del estudio del comportamiento de los grupos en las organizaciones. Esta disciplina contribuye a la comunicación, poder, conflicto, y todo lo que se refiere al estudio de los grupos formales e informales dentro de la empresa, técnicas sociométricas para integrar buenos equipos de trabajo y el análisis de autoridad, burocracia, movilidad, etc.

* **ANTROPOLOGIA:** Los antropólogos estudian las sociedades con el objeto de conocer a los seres humanos y sus actividades. Esta disciplina contribuye al análisis intercultural y a la cultura organizacional.

* **LAS CIENCIAS POLÍTICAS:** Estudian el comportamiento de los individuos y de los grupos en un entorno político. Esta disciplina contribuye en el conflicto, poder, políticas intra-organizacionales. Las ciencias políticas han plasmado en sus diferentes ordenamientos los principios que deben regir en las relaciones obrero-patronales.

* **ECONOMÍA:** La Psicología Industrial se ha enriquecido con términos tales como capital humano, escasez, oferta y demanda, mercado de trabajo, etc., igualmente los estudios sobre demanda de mano de obra, impacto de los salarios sobre los procesos productivos, los costos y la inflación; el impacto de la educación en la economía, son algunas de las contribuciones de esta ciencia.

* **MATEMÁTICAS:** Los modelos de estadística inferencial han significado una gran aportación a la toma de decisiones sobre los recursos humanos, además se han aplicado los modelos de regresión a las curvas de salarios y la valuación de puestos, así como otros procedimientos estadísticos.

* **INGENIERIA INDUSTRIAL:** A principios de siglo F. Taylor y otros ingenieros industriales, los cuales veían como aspecto fundamental en las empresas la búsqueda de la eficiencia, desarrollaron técnicas sumamente valiosas y dejaron abierto el camino para lo que es la moderna administración.

Algunas aportaciones de esta ciencia son:

- Estudio de tiempos: Se divide la tarea en los elementos básicos y se determina el tiempo que se lleva cada una.
- Estudio de movimientos: Esta técnica fue desarrollada en forma amplia por Frank y Lillian Gilbreth a través de sus famosos 14 movimientos básicos denominados Therbligs.
- Sistema de Incentivos: Inducir al trabajador a realizar la tarea o cargo oficial, multaba a quien solo rendía debajo de la cuota determinada y recompensaba a quien la superaba, Taylor lo combinó con el estudio de tiempos.
- Valoración de tareas: Fijar las tarifas básicas.
- Oficinas de Selección: Taylor consideró que no era conveniente que los capataces siguieran seleccionando por sí solos su propio personal; por ello centralizó en estas oficinas las funciones de reclutamiento y selección.
- Adiestramiento de los Trabajadores: Taylor demostró que era necesario el adiestramiento de los trabajadores, para aprovechar los estudios de tiempos y para aumentar la eficiencia. Viendo que muchos problemas de la dirección son de personal consideró que estos podrían ser resueltos totalmente basándose en lo que denominaba "ley natural de cooperación". Sostenía que estableciendo perfectamente las tareas, midiéndolas, dándoles un valor seleccionado al personal idóneo, entrenándolo y colocándolo en un sistema que le indujera a trabajar más, mediante incentivos, cesarían los problemas entre patrones y trabajadores, pues no habría molestias y nadie se atrevería a ir en contra de los resultados científicos.

En la actualidad esta "ley natural de cooperación" resulta difícil de llevar a cabo debido a la falta de descripción de las tareas a realizar por parte de las administraciones, llamadas también descripciones de puestos, y a su vez resulta

aún más complicado medir estas tareas en función de los resultados de los empleados (evaluación de desempeño).

A pesar que ya existen formas de obtener esta información de las evaluaciones de desempeño, resultaría muy aventurado asegurar que factores externos como lo son: evaluaciones, mediciones sobre el desempeño, capacitación, así como incentivos para aumentar la producción fueran suficientes para asegurar una armonía entre los patrones y empleados, ya que si bien, se consideran factores internos como son los incentivos estos resultan muy limitados al centrarse solo en función de la producción.

Algunos aspectos que consideramos en la presente investigación, que son importantes para mejorar las relaciones patrón–obrero, se centran en factores internos como son estilos de vida, expectativas, familiares, sociales, culturales, creencias, valores, etc. Esto se considera como una gran gama que influye en la interacción psico-social en la industria.

1.3. Definición de la Psicología Industrial.

El comportamiento organizacional es el campo de estudio que investiga las repercusiones que los individuos, grupos y la estructura producen en el comportamiento de las organizaciones, con el propósito de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de una organización. De manera general se puede decir que la Psicología Industrial permite detectar las necesidades de una organización para proporcionar soluciones de acuerdo a los problemas y posibilidades de la empresa.

Shultz (1988) define a la Psicología Industrial como la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la psicología en el campo laboral. Por lo tanto, un Psicólogo Industrial observa el comportamiento de los trabajadores, y lo hace siguiendo los métodos más apegados a la ciencia: objetiva, imparcial y sistemática. También se ocupa de los aspectos intangibles del ser humano, como son las motivaciones emocionales, ideas y deseos de sí, y aunque estos no

puedan ser observados como tal, lo que el psicólogo debe hacer es evaluar sus efectos.

Las dos anteriores definiciones tratan de describir el comportamiento del ser humano dentro de la organización, sin embargo la primera de ellas centra su atención en detectar las necesidades de la organización y de esta forma proporcionar soluciones a través de los individuos, mientras que la segunda definición centra su atención en el comportamiento de los individuos (factores internos) y su relación con la organización. Ambas posturas dejan ver una falta de concordancia entre lo que se espera de la Psicología dentro de las organizaciones y más aún el objeto de estudio de los psicólogos industriales.

Por otro lado Bass(1972) define a la Psicología Industrial como psicología de las organizaciones y la concibe como la ciencia que se ocupa de los productos y procesos de los negocios, las acciones recíprocas que ocurren entre los hombres, el dinero y los materiales. Se estudian factores como la evasión, que la industria presenta bajo formas de apatía, fantasía, renuncia, ausencias y llegadas tarde, se hace en lugar de concentrar la atención sobre un síntoma determinado del personal.

Esta perspectiva permite tener una idea más clara e integral de la función del Psicólogo dentro de la organización tomando en consideración las expectativas de las organizaciones a través de las conductas más comunes de los trabajadores como la fantasía, renuncias ausencias y abandonos, pero también las conductas “positivas” que espera la organización, cumplimiento de horas extras de labores sin paga, alto interés en el cumplimiento de todos los objetivos del departamento, etc.

Por tal motivos nosotros consideramos que es importante que el Psicólogo organizacional no olvide su principal objeto de estudio: el individuo. Por esto la Psicología Organizacional, desde nuestro punto de vista, debe enfocarse en los factores internos y externos del individuo que determinan su comportamiento dentro de una organización y de esta manera garantizar la permanencia y la

productividad del empleado, así como crear las condiciones adecuadas en el núcleo familiar para obtener un mejor nivel de eficiencia y disminuir las conductas que puedan considerarse inadecuadas o ineficientes en la industria: ausencias, baja productividad, incapacidades, etc.; esto se traduciría en mayores ganancias para la empresa y el trabajador, así como la mejora de su bienestar.

Actualmente consideramos que las organizaciones buscan respuestas de manera superficial para encontrar las verdaderas causas de las conductas de los trabajadores, gastando mucho dinero y esfuerzo, que en la mayoría de los casos no llegan a los objetivos deseados. La falta de objetividad que presenta el Psicólogo dentro de la organización impide aún más llegar al origen de las conductas de los trabajadores y la manera en que las organizaciones pueden lograr un cambio.

1.4. Posturas Psicológicas en el Area Organizacional.

Existen diferentes posturas psicológicas que han implementado técnicas y métodos dirigido a las organizaciones, fomentando así la importancia del Psicólogo Organizacional. A continuación se describen algunos enfoques teóricos que indican la participación del psicólogo en esta área.

1.4.1. Psicoanálisis

La psicología organizacional desde la perspectiva psicoanalítica surge de la labor clínica: los estudios e intervenciones en casos individuales identificaron la tipología que colocaba al comportamiento en categorías clínicas. Es de esta manera que la psicología se encamino a descubrir a cuál de estas categorías corresponde un tipo de personalidad específico, debido a que no se pudo categorizar, se considero la personalidad como el resultado de acomodo de las diferentes tendencias personales de actuar y que determinan radicalmente el desarrollo del individuo. Una de las primeras aplicaciones de la teoría psicoanalítica en las organizaciones, es la utilización de evaluaciones para la

selección de personal. Los test aplicados actualmente se dividen principalmente en dos tipos:

1. Inventarios de personalidad, los cuales evalúan los rasgos emocionales, intelectuales y del carácter, así como las variaciones de éstos que dan forma a una estructura de personalidad única para cada individuo.

2. Técnicas Proyectivas, se aplican para identificar la estructura del “yo” ante una situación que le permite al sujeto atribuir a otras situaciones, objetos o personas, rasgos de su personalidad que no puede manifestar concretamente, ya que reside en el inconsciente.

Los resultados encontrados al aplicar únicamente test psicoanalíticos en las organizaciones no han sido alentadores, por lo cual la tendencia actual es incluir pruebas psicométricas para cubrir las carencias de evaluación (Cattell, 1972, citado en Vargas y Velazco, s/a).

Como se menciona anteriormente las pruebas que se realizan en reclutamiento y selección de personal, han sido más extensas, con el objeto no solo de buscar la personalidad del individuo si no también su adaptación al puesto, capacidad para asumir el cargo, trabajo bajo presión etc. Estas nuevas características a evaluar de los candidatos dejan una mayor evidencia de la necesidad de los directivos por obtener información que le ayude a prevenir el éxito o futuro del personal reclutado, y evitar costos como: abandono de trabajo, faltas injustificadas, horas perdidas, rescisiones de trabajo, etc.

1.4.2. Cognoscitismo.

Los cognoscitivistas entraron al terreno organizacional mediante aplicación de evaluaciones, las primeras pruebas elaboradas para realizar la medición mental fueron elaboradas durante las últimas décadas del siglo XIX por Francis Galton,

Alfred Binet y James Mckeen Cateell (Schultz, 1988). Actualmente predomina el enfoque computacional en la psicología cognitiva y sus investigaciones se dirigen a explicar los procesos mentales implicados en el comportamiento.

Los test cognoscitivos utilizados en el área organizacional se articulan en una batería de pruebas que incluye test psicoanalíticos, e intenta evaluar tres aspectos principales: inteligencia, personalidad y aptitudes académicas. El objetivo principal es perfeccionar las capacidades mentales y rasgos de personalidad involucrados en el trabajo. Actualmente las pruebas de inteligencia son aplicadas dependiendo del puesto a ocupar y el grado máximo de estudios principalmente, estas evaluaciones son sujetas a mediciones de tiempo.

Por lo que indica nuestra propia experiencia, existen muchos factores internos y externos del evaluado que pueden intervenir en el desempeño de dichas pruebas, por ejemplo, el ambiente en que son aplicadas dichas pruebas (ruido, clima, iluminación, etc.), las características del entrevistador (empatía con el candidato) y factores internos como serían seguridad en si mismos, nerviosismo, temor, estado de animo, falta de conocimiento de las instrucciones de la prueba, etc. Creemos que estas pruebas son sujetas a diferentes variables, mismas que no son consideradas en la interpretación de las evaluaciones, dejando a un lado características importantes de los candidatos.

Las evaluaciones de personalidad se enfocan en las características del candidato en determinado momento, principalmente en situaciones pasadas y en donde se obliga a responder, en la mayoría de ellas, entre opciones establecidas aunque no se este de acuerdo con ellas. Estas características limitan la identificación de posibles rasgos de personalidad que presentaría el candidato en determinado momento o situación que se generara en el trabajo.

1.4.3. Conductismo

La importancia del Conductismo tiene dos consideraciones sobresalientes, primero demanda que la Psicología tenga su propia materia de estudio y, segundo esta revolución es de gran importancia para toda la ciencia. Las intervenciones psicológicas conductuales se enfocan en las habilidades como resultado directo del aprendizaje de cada individuo. La evaluación conductual tiene múltiples funciones, que incluyen: 1) la identificación de los comportamientos a modificar, comportamientos alternos y variables causales; 2) el diseño de estrategias de intervención y 3) la segunda evaluación de los comportamientos a modificar y causales. Ejemplos de estas intervenciones son los procedimientos enfocados a desarrollar el uso adecuado y eficiente de equipo y maquinaria, la transformación de materia prima en productos, el manejo de materiales y la conducta social funcional. Actualmente los procedimientos conductuales son empleados, junto con los psicoanalíticos y cognitivos, en un intento por lograr una visión general de cada persona.

Siguiendo esta concepción integral de aplicar evaluaciones conductuales para identificar las conductas a modificar y/o reforzar, las pruebas psicoanalíticas donde se identificaría los rasgos de personalidad del candidato, y el grado de conocimiento que arrojarían las pruebas cognoscitivas, serían el panorama ideal en el reclutamiento y selección de personal de todas las compañías, mismas en la actualidad no es aplicado por factores que están relacionados directamente con la compañía como son: la falta de tiempo, falta de recursos económicos y humanos, capacitación, entre otros.

1.4.4. Interconductismo

La psicología organizacional, como una de las distintas áreas de operación tecnológicas de la psicología, que obedece a denominaciones y al planteamiento de demandas sociales, necesita articular un vínculo sólido con la ciencia básica, vínculo que desde el interconductismo es posible crear mediante la definición del área, la delimitación y diferenciación de la operación de otras disciplinas inmersas

en un contexto multidisciplinario como es la organización. Apoyándose en el interconductismo se puede decir que las competencias del psicólogo en el área tecnológica organizacional son: análisis, evaluación, modificación y predicción de la conducta individual en un contexto particular.

1.4.5 Sistémico

La teoría de sistemas se desarrollo por primera vez en la biología (Von Bertalanffy 2003) y la fisiología (Cannon). Después de la segunda guerra mundial alcanzó el éxito como cibernética, es decir, como teoría de control de sistemas técnicos. No es causal que la investigación familiar sistémica haya nacido alrededor de 1950, en Palo Alto, en el “Silicon Valley” corazón de la industria informática norteamericana. Con esta concepción de la teoría de sistemas se correspondía los enfoques estructurales (Minuchin 1974) y estratégicos (Haley, 1977, Selvini Palazzoli y otros, 1977) de la terapia de familia de la década de 1960 y 1970. Dichos enfoques desarrollaron una serie de conceptos sobre como debería ser un sistema familiar “funcional” y a partir de ellos, dedujeron el modo de los terapeutas, mediante intervenciones a menudo fuertes, podría inducir a un sistema a pasar de un estado “disfuncional a uno funcional”.

Las técnicas de la terapia sistémica son el resultado de cuestionarse como crean conjuntamente su realidad los seres humanos en los sistemas sociales, en qué premisas se basan sus pensamientos y vivencias, y que posibilidades existen de indagar o “perturbar” dichas premisas.

Después de abordar brevemente algunas de las formas de la aplicación psicológica en las organizaciones, consideramos que el método de abordar el objetivo de nuestro trabajo, es través del sistémico, el cual menciona que se puede modificar la conducta consiguiendo modificar las pautas de interacción dentro de la familia, llevando con esto a que la conducta problema también cambiaría (Boscolo, 1987). Regularmente el terapeuta sistémico no prescribe el síntoma en el vacío, si no que relaciona esta conducta con su entorno social, al

servicio de la homeostasis familiar o de algún aspecto de ella. Al proceder así respetan la necesidad que tiene la familia de proteger su equilibrio y, en consecuencia, reducen el riesgo de incrementar su resistencia al cambio. Uno de los instrumentos principales para la evolución sistémica, es la entrevista, en donde encontramos a un terapeuta realizando las preguntas y a otros observando la interacción que se tiene en la familia. Tomando en cuenta estas características y la forma de abordaje, consideramos que esta es la forma adecuada de abordar nuestra tesis ya que se estará manejando un proceso de respuestas en diferentes sistemas, en los cuales se analizará la influencia que pueden tener los diferentes subsistemas en una persona y que pueda afectar su nivel de productividad en el área de trabajo.

CAPÍTULO 2. FAMILIA Y ORGANIZACIÓN

Las personas crecemos y nos desarrollamos en un medio en el cual la sociedad ha llamado Familia. En nuestro país la familia es una de las partes más importantes de la sociedad, ya que en ellas se forja el carácter del sujeto para enfrentar los problemas y contratiempos que pueda encontrar a lo largo de su vida.

Dentro de la organización, son muy pocos los psicólogos que se encargan del estudio del trabajador como un ser social, ya que la mayoría de ellos se enfoca a desarrollar proyectos que lleven a la empresa a aumentar sus ganancias, sin importar si el trabajador esta bien o mal en su entorno familiar. Como se mencionó anteriormente la parte del psicólogo dentro de la organización no tiene como finalidad analizar los factores internos de los empleados, menos así sus relaciones familiares y su influencia en el campo laboral, en la presente investigación creemos que esta influencia positiva o negativa puede ser determinante para la conducta del empleado dentro de la organización. Por tal motivo siguiendo el enfoque sistémico, nuestro centro de atención es la influencia que tiene el subsistema familiar en sus diferentes etapas proporcionalmente con el desarrollo del empleado dentro de una organización independientemente de cual sea esta.

A continuación se mencionará la forma en como se ha venido estableciendo la familia en nuestra sociedad, para tener una idea más clara de la relación que lleva la familia y el trabajo.

2.1. Familia.

La familia es un sistema interaccional en constante transformación, entendida como un sistema vivo, cuyos miembros interactúan regularmente y en diversos grados de dependencia uno del otro. Cualquier acontecimiento que afecte un miembro, extiende sus efectos de influencia hacia los demás. Se puede considerar a la familia como un sistema abierto constituido por varias unidades

ligadas entre sí y en intercambio con el exterior. De la misma manera se puede postular que todo grupo social es a su vez un sistema constituido por múltiples microsistemas en interacción dinámica (Andolfi, 1998; Bertalanffy, 1991 y Leveton,1997). Para conocer más de este sistema familiar, a continuación se describen algunas de las características principales que una familia puede tener.

2.2. Características de la familia.

La familia actúa como un sistema en constante transformación, se adopta a las diferentes exigencias de los diversos estados del desarrollo por los que atraviesa, el logro de la adaptación asegura la continuidad y crecimiento psicosocial de la familia, por este motivo desarrolla reglas implícitas y explícitas que se establecen y modifican con el tiempo a través del ensayo y error, y permiten a los diversos miembros experimentar hasta llegar a definir la relación (Andolfi, 1998).

Entre las características de la familia mencionadas por Espejel y Colaboradores (1997) que deben evaluarse se encuentran:

- **Autoridad:** Evalúa la eficiencia de la autoridad dentro de la familia. Considera como más funcional aquellas familias donde la autoridad reside en el subsistema parental y es compartida por ambos padres.
- **Control:** Evalúa cómo se manejan los límites y modos de control de conducta. Considera como más funcional a las familias con límites bien establecidas y respetados.
- **Supervisión:** Evalúa la funcionalidad de la vigilancia de normas y comportamiento. Se considera funcional cuando es compartida por ambos padres.
- **Afecto:** Evalúa cómo se presentan las muestras de sentimientos y emociones entre los miembros de la familia. Para considerarse como familia funcional debe de existir un equilibrio entre todos los integrantes de la familia.

- **Apoyo:** Es la forma en que los miembros de la familia se proporcionan soporte social, dentro y fuera del grupo familiar.
- **Conducta disruptiva:** Evalúa el manejo de conductas no aceptadas socialmente como adicciones, problemas con la autoridad o alguna otra situación emergente.
- **Comunicación:** Evalúa la forma de relación verbal o no verbal que se da dentro de una familia.
- **Afecto Negativo:** Evalúa la funcionalidad de la presencia de sentimientos y emociones de malestar dentro de la familia.
- **Recursos:** Se refiere a la existencia de potencialidades instrumentales afectivas y a la capacidad de la familia para desarrollarlos y utilizarlos.

Otras de las características importantes que deben de considerarse son las relacionadas con la funcionalidad familiar en donde se observa la capacidad del sistema para enfrentar y superar cada una de las etapas del ciclo vital y la crisis por las que atraviesa. Las familias pueden dividirse de la siguiente forma.

- ◇ **Familia primaria nuclear:** Familia integrada por padre, madre e hijos de ambos, sin que haya uniones previas con hijos.
- ◇ **Familia primaria semiextensa:** Es una familia primaria con quienes viven uno o varios miembros de la familia de origen de algunos de los cónyuges.
- ◇ **Familia primaria extensa:** Es una familia nuclear que va a vivir con la familia de origen de alguno de los cónyuges o que nunca salió del seno familiar y ahí permaneció después de realizar su unión conyugal.
- ◇ **Familia reestructurada familiar:** Es una familia formada por una pareja donde uno o ambos de los cónyuges han tenido una unión previa con hijos, independientemente de los hijos que conciban juntos.
- ◇ **Familia reestructurada semiextensa:** Es una familia formada por una pareja donde uno o ambos de los cónyuges ha tenido una unión previa con hijos, y que incluyen bajo un mismo techo a uno o más miembros de la familia de origen de alguno de ellos.

- ◇ **Familia reestructurada extensa:** Es una familia formada por una pareja donde uno ó ambos de los cónyuges ha tenido unión previa con hijos y que vive con la familia de origen de él ó de ella.
- ◇ **Familia uniparental nuclear:** Una familia integrada por padre ó madre con uno ó más hijos.
- ◇ **Familia uniparental semiextensa:** Una familia integrada por padre ó madre con uno ó más hijos y que reciben en su hogar a uno ó más miembros de su familia de origen.
- ◇ **Familia uniparental extensa:** Una familia integrada por padre ó madre con uno ó más hijos que viven con su familia de origen.

La familia se encuentra en estrecho contacto con otros subsistemas (escuelas, empresas, barrio, instituto y grupo de coetáneos, entre otros), los cuales afectan al sistema familiar y su impacto dependerá de la estructura de dicho sistema familiar.

Desde la perspectiva sistémica, la familia como sistema crece y se desarrolla como cualquier sistema vivo, de tal manera que se han considerado diferentes etapas de ciclo vital, desde la unión de los cónyuges, el nacimiento y desarrollo de los hijos hasta la muerte de los primeros. En cada etapa, el sistema familiar cumple diversas tareas de desarrollo y se reacomoda para adaptarse a una nueva etapa que a continuación se describe.

2.3. Ciclo Vital de la Familia.

Analizar a una persona en cualquier periodo de su vida sin tener una perspectiva de ciclo de vida completo significa conceptuar al individuo fuera de su contexto. El considerar al hombre como miembro de un sistema familiar permite tener una visión más amplia y completa de su existencia y ofrece la posibilidad de observar la manera como se comporta y desarrolla a través de las diferentes etapas por las que atraviesa a lo largo de su vida, permitiendo tener un panorama

más amplio sobre la importancia de cada ciclo y sus diferentes etapas de crisis en relación con su desempeño y conducta en otros subsistemas como son el trabajo, los amigos, familias, etc.

La perspectiva sistemática sostiene que el hombre a lo largo de su vida enfrenta varias experiencias que pueden modificar su desarrollo, por lo que el conocimiento del ciclo vital de la familia proporciona un marco teórico de referencia que promueve la comprensión de los diferentes fenómenos por los que atraviesa el hombre en su vida (Andolfi, 1998).

2.3.1. Etapas de la Familia.

El ciclo vital de la familia consta de seis etapas:

- ◉ **Conducta de galanteo:** Haley (1994) considera que esta etapa se da antes de los 20 años, durante la adolescencia, lo cual enfrenta a la persona a un involucramiento simultáneo con su familia y con sus padres. El modo en que debe comportarse para adaptarse a su familia tal vez impida su desarrollo normal respecto de la gente de su edad.

En algunas culturas, la selección de una pareja es definida explícitamente como derechos de los padres; pero incluso en las culturas más liberales, el hijo no es del todo libre en la selección de compañías del sexo opuesto. Tan pronto como la persona se aventura fuera de su propia familia y se asocia seriamente con otra, dos parejas de padres se convierten en parte del proceso de decisiones (op. cit.).

- ◉ **Transición y adaptación temprana:** Se da durante el primer y tercer año de unión. Cualquiera que sea la relación entre dos personas antes del matrimonio, la ceremonia modifica su naturaleza. Para muchas parejas el periodo de la luna de miel y el tiempo que transcurre antes de que tengan hijos es un periodo delicioso, pero para otras puede producirse una tensión, capaz de romper el vínculo marital

o de generar síntomas en los individuos antes de que el matrimonio se haya puesto realmente en marcha (Barragán, 1996).

Actualmente esta etapa es considerada como de compañía. Las parejas aún prometen amarse y respetarse uno al otro. Los individuos que contraen matrimonio lo hacen con ciertas expectativas de fidelidad, seguridad, permanencia y de los roles prescritos tanto para el marido como para la esposa. La motivación está enfocada hacia las personalidades particulares de los integrantes de la nueva pareja y tienen mayor importancia las necesidades de compañía, apoyo emocional, vida hogareña y relaciones íntimas (Rage, 1997).

En cuanto a los roles sexuales, durante esta etapa, los hombres y las mujeres consideran al matrimonio de manera diferente y experimentan de forma distinta su propia relación. Existe un fuerte cuestionamiento y desafío hacia los estereotipos sexuales que actualmente se tienen, en donde se promete cambios en muchas formas, como el aumento de la autonomía, reducción de la dependencia y desarrollo personal en el caso de la mujer, mientras que en el caso de los hombres se pretende atenuación de la responsabilidad económica y libre expresión de rasgos intuitivos (Corey, 1993).

Cuando la pareja casada empieza a convivir, deben elaborar una cantidad de acuerdos sobre como manejarse con sus familias de origen (sus padres), los aspectos prácticos de la vida en común y las diferencias que existen entre ellos como individuos. Al hacer esto las dos personas deben negociar y poner límites claros. Por lo general, no se negocia de manera explícita las reglas que rigen su relación; se trata de salvaguardar la intimidad de la pareja y, al mismo tiempo, mantener las relaciones con las propias familias de origen (Haley, 1994).

Es frecuente que durante este período inicial eviten la discusión abierta o las manifestaciones críticas, debido al aura benevolente que rodea al nuevo matrimonio y a que no desean herir sus respectivos sentimientos. Con el tiempo,

las áreas de controversia se van ampliando y los miembros de la pareja se descubren irritables y peleando, aunque en ocasiones los temas que no pueden discutirse quedan ocultos en el matrimonio.

● **Reafirmación como pareja y paternidad:** El nacimiento de un hijo representa la convergencia de dos familias, creando abuelos y tíos en todo el sistema familiar. Barragán (1996) menciona que esta etapa da inicio cuando la pareja se convierte en familia y asume el papel de padres. Así, el nacimiento de un hijo refuerza el núcleo de la familia, y multiplica las intervenciones de la familia de origen, por lo que será necesario que la nueva familia defina nuevos los límites y reglas en la familia de origen.

Los cambios socioculturales que se están teniendo actualmente han cuestionado mucho esta etapa y los valores tradicionales asociados con la misma. El matrimonio es visto como un compromiso negociable, pues existe la posibilidad de divorcio, mientras que la paternidad aparece como algo permanente, desligándose del binomio tradicional con que fue asociado durante el siglo pasado. En estos días es poca la gente que cree que es un deber para la familia tener hijos y el período entre el matrimonio y el primer bebé se alarga cada vez más. Esto tiene múltiples causas, entre las más comunes destacan considerar a los niños como perturbación a la comodidad de las parejas jóvenes y el no creer como necesaria la descendencia para completarse biológica y psicológicamente. Las estadísticas actuales demuestran que en años recientes hay una tendencia hacia las familias pequeñas, en donde cada pareja tiene uno o dos hijos. Más aún, hay un número creciente de parejas sin hijos (Rage, 1997). Esta decisión de no tener hijos desestabiliza al sistema social, ya que una de las ideas más arraigadas del matrimonio y al formar una pareja, es la de tener hijos y si esto no se cumple entonces la sociedad no puede encontrar su función.

Con el nacimiento de un niño se plantean nuevas cuestiones y desestabiliza las antiguas, pues para muchas parejas este es un periodo de expectativas

mutuas, mientras que para otras, significa angustia. Por tanto, es necesario que los nuevos padres hagan un lugar a ese nuevo miembro en su espacio emocional; lo que sucede más a menudo es lo siguiente:

1. La criatura puede ser bienvenida o constituir una dificultad en la vida de la pareja. Las responsabilidades de la crianza exigen una nueva forma de compromiso que puede cambiar los contratos matrimoniales.
2. Puede provocar que uno de los cónyuges busque apoyo en sus padres y no en su pareja.
3. Su experiencia puede consolidar o disolver un matrimonio. Su nacimiento invita a reflexionar acerca de la permanencia del mismo.
4. Existe una preocupación exagerada por la salud del niño.

Con un nuevo miembro en la familia se provocan cambios en la dinámica que se estaba siguiendo. Cabe destacar que también para el bebé es un período difícil, en el sentido de que sus padres aprenden de él. Están llenos de incongruencias y confusos en lo que sería más conveniente para él. Su presencia es ambivalente. Lo quieren y lo desean, pero al mismo tiempo lo rechazan por las limitaciones y renunciaciones que supone su presencia.

Con el nuevo integrante de la familia, es muy común que uno de los padres se sienta celoso de los cuidados que le prodiga el otro al recién nacido. Supone haberle cedido una buena parte del tiempo que tenía con su pareja y esto le molesta. Ama a su hijo y desea estar con él, pero no quiere renunciar a su vida de pareja anterior. Es frecuente que su vida social se interrumpa o tenga que hacerla solo, debido a que su esposa tiene que quedarse con el niño. Asimismo, es posible, que tenga que trabajar horas extras para solventar los gastos que implica la crianza y educación de su hijo, que supone la reducción de horas de descanso o diversión (op. cit.).

Con este cambio de vida es necesario que se replanteen los roles que había desempeñado la pareja buscando su ampliación, enriquecimiento en lo

relativo a la crianza y educación del niño. El periodo más común de crisis es cuando los hijos comienzan su etapa escolar. El hecho de involucrarse fuera de la familia supone un choque de valores en el niño. La escuela representa su primera experiencia de abandono del hogar, y en el futuro los padres quedarán solos frente a frente, esto puede ser muy amenazante para la madre, quien busca sobreinvolucrarse, lo que impide que el niño tenga una vida independiente y productiva. Cuando el segundo nacimiento ocurre asumiendo que la pareja ya aceptado su paternidad, este embarazo se tomará con mucho mayor ecuanimidad, posiblemente porque es menor la ruptura para volver a establecer el equilibrio de la transición inicial a la paternidad.

Actualmente en la esfera doméstica muchas parejas están practicando la paternidad colaborativa, es decir, que la pareja se divide las tareas, tanto del hogar como de la educación de los hijos, y esta gran responsabilidad ya no recae solo en la madre como se venía haciendo algunos años atrás. Para esto mantienen continuidad en las relaciones con sus propios padres y con el pasado. Crean alternativas en la esfera no doméstica. Las responsabilidades compartidas para el cuidado de los hijos y las interacciones sustanciales, parece ser la ruta más próxima en la igualdad sexual y la opción para no caer en el distanciamiento matrimonial.

● **Diferenciación y realización:** Barragán (1996) afirma que este periodo es localizable entre el octavo y decimoquinto año de unión. Es una etapa en la que la relación matrimonial se profundiza y amplía, y se han forjado las relaciones estables con la familia extensa y con sus círculos de amigos, los niños entran a la adolescencia, lo que obliga a los padres a comprender que sus hijos terminarán por irse del todo y entonces ellos quedarán solos. En muchos casos acuerdan seguir juntos en interés de los hijos, y al ver aproximarse el momento en que estos se marcharán, entran en un estado de turbulencia conyugal.

Las tareas de desarrollo del adolescente exigen transformaciones en la organización y estructura de la familia, porque involucran cambios en los modelos de relación a través de las generaciones. Estas exigencias se complican porque el adolescente coincide con los siguientes cambios:

1. Los padres estarán en la segunda mitad de su vida.
2. Después de un período de conflictos e intranquilidad, las familias son capaces de cambiar las reglas, los límites y de reorganizarse dentro de una situación en las que los adolescentes tengan mayor autonomía e independencia.

En estos años medios de la pareja, pueden sobrevenir grandes tensiones y también el divorcio. La mayor parte de los otros periodos de tensión familiar aparecen cuando alguien ingresa a la familia o la abandona. De acuerdo a Rage (1997), estas tensiones son debidas en su mayor parte a que:

1. Los padres están enfrentando la revaloración de su profesión y matrimonio.
2. Los abuelos pueden estar viviendo su etapa de jubilación, mudanzas, enfermedades o muerte de alguno de ellos.
3. Se desarrollan conflictos entre padres y abuelos, ó entre los padres y el adolescente que afectan las relaciones entre sistemas.
4. Se reconoce la independencia de todos los subsistemas dentro de la red familiar, y los integrantes de cada uno de ellos tienen como meta la negociación de su autonomía.

En esta etapa, los padres suelen expresar confusión y temor cuando los adolescentes empiezan a expresar sus intereses sexuales. Generalmente los padres que están conformes con su propia sexualidad son más capaces de aceptar la sexualidad de sus hijos y son capaces de transmitir su aceptación mediante el diálogo, la comunicación y la tolerancia. Las experiencias sexuales previas, tienden a influenciar la manera en la cual los padres imponen límites y expectativas. Así mismo, de que manera afectan el grado en el que toman en cuenta la opinión de los adolescentes en el proceso de establecimiento de reglas.

• **Estabilización:** Encuentra su lugar entre el decimoquinto y trigésimo año de unión. La principal característica de esta etapa es que los hijos se casan o se van de la casa y los padres se quedan solos, como al inicio de la relación. En algunos matrimonios, es posible que en esta etapa se haya dado un divorcio emocional (González 1993), es decir, la separación de la pareja, en la cual ya no se sienten atraídos ni física ni emocionalmente, y solo siguen juntos “por sus hijos” o por la costumbre.

Básicamente, esta etapa comienza con la partida del primer hijo. Se desencadenan muchos movimientos familiares y se provocan nuevos procesos de crecimiento personal y de madurez para toda la familia. Esto tiene un involucramiento multigeneracional, pues la generación más vieja puede influir en el grado de autonomía permitida y en la forma en que ésta puede ser obtenida. Un patrón que con frecuencia se ha encontrado en las familias cuyo hijo no logra individualizarse, es que esta falla ha existido a través de varias generaciones. De acuerdo a Buber (1994) los principales aspectos de este ciclo son los siguientes:

1. El desarrollo de la relación con los hijos de adulto a adulto.
2. La reestructuración del aspecto físico del territorio y del duelo de la separación, es decir, el momento en que los hijos comienzan a exigir su propio espacio y van creando su independencia económica y emocional.
3. El reencuentro de la pareja como tal.
4. Nuevas relaciones con la familia política.
5. El desgaste familiar ante la muerte de la generación más antigua, ya que genera culpa, depresión o algún otro sentimiento difícil de manejar.

En esta etapa, el matrimonio vuelve a tomar gran importancia, pues los cónyuges están solos como al inicio de su relación, por lo que deben reenfocar, revisar y establecer diferentes reglas en el mismo, hay más tiempo para la “autorreflexión” para aquellos padres que se dedicaron casi exclusivamente a sus

hijos, el cambio será drástico, lo que de acuerdo a Stuart (1980, en Rage, 1997) propician nuevos patrones de interacción entre los cónyuges:

1. Si se compartían las decisiones con los hijos deberán empezar a tomar las decisiones solos.
2. Planear y disfrutar actividades de tiempo libre sin sus hijos.
3. Aprenderán a hablar de otros asuntos que no sean sus hijos y sus hazañas.

El matrimonio de los hijos algunas veces fomenta a los padres a pensar sobre el propio. Es claro que para esta época el matrimonio habrá experimentado muchos cambios. Han vivido todo el proceso del encuentro, crianza de los hijos, la mutua cooperación, el desarrollo de la amistad, y la despedida de los hijos. Estas experiencias, cuando han sido motivo de crecimiento y desarrollo, pueden haber reforzado productivamente la relación, con lo que posiblemente se experimentará más satisfacción que cualquier otra época de la unión. El lazo conyugal tendrá más prominencia (Shostrom, 1980, en op. cit.).

Los planes matrimoniales del joven adulto pueden accionar problemas y pueden señalar una separación sin éxito, entre los padres y sus hijos. El matrimonio es una transición importante y origina un común denominador entre las generaciones: la existencia de problemas sin resolver. Los padres pueden reaccionar de muchos modos, desde una fuerte intromisión, hasta la sensación de aislamiento.

El enterarse de enfermedades críticas y de acercamiento de la muerte pueden acompañarse con emociones muy fuertes. A veces la muerte de una persona mayor no representa una crisis familiar. Los problemas surgen cuando las dificultades de una familia para realizarse no se han resuelto. Quizá la dinámica subyacente es el no poder separar la propia identidad de la de los padres (op. cit.).

El nacimiento de la cuarta generación hace a los hijos padres y a los padres abuelos, y si existen a los abuelos bisabuelos, el papel de los abuelos adquiere

distintos matices, pues a diferencia de lo que sucede en las etapas anteriores se siguen manteniendo los roles tradicionales:

1. Muchos adultos no han tenido éxito al separarse emocionalmente de sus propios padres. El grado de éxito que los padres hayan tenido con sus propios padres y/o los problemas de autonomía, responsabilidad y cercanía con sus familias de origen influirán en el éxito que tengan con sus propios hijos adultos. Los problemas no resueltos podrán ser encadenados con cualquiera de las tres o cuatro generaciones y alterar el equilibrio de la familia.
2. La generación más vieja se enfrenta a un aumento de síntomas físicos. Esta sintomatología además de manejarse, ocasiona que la generación intermedia tenga un panorama más amplio de lo que le espera.

• **Enfrentamiento, vejez, soledad y muerte:** Barragán (1996) lo ubica entre el trigésimo y cuadragésimo año de unión. Cuando una pareja logra liberar a sus hijos de la manera que estén menos involucrados con ella, suelen llegar a un periodo de relativa armonía que puede subsistir durante la jubilación del marido. Algunas veces, sin embargo, el retiro de este de la vida activa, puede complicar su problema pues se encuentran frente a frente la mayor parte del tiempo.

La mayoría de los adultos de la tercera edad prefieren mantener el manejo de la casa con independencia de los hijos adultos. Sin embargo el contacto frecuente y las emociones recíprocas mantienen lazos de ayuda mutua. Existe una relación entre el contacto social, el mantenimiento y la longevidad. Una gran mayoría de las personas de la tercera edad que visitan a sus familiares y amigos tienen más posibilidad de vivir saludablemente que aquellos que se aíslan (Kolb, 1981, en Rage, 1997).

El sistema familiar con miembros de la tercera edad, enfrenta mayores retos de adaptación en esta etapa. Cambia con el retiro y la viudez, el nacimiento de los nietos, la declinación en la capacidad física y el problema económico de los hijos

que inician una nueva familia. Por esta razón, se requiere el auxilio familiar y un ajuste para hacer frente a la pérdida, organización y reorientación.

Haley (1994), señala que al morir uno de los cónyuges, el otro queda solo buscando una manera de involucrarse con la familia. Además lo confrontará a sus propias debilidades y a darse cuenta de la necesidad de mejorar la calidad de su relación como persona, esposo y padre. Para muchos, estos cambios son graduales y no parece haber necesidad de cambio. Sin embargo, para otros puede llegar un repentino despertar hacia algunos aspectos olvidados de su vida que los lleve a tomar caminos diferentes. A veces una persona mayor puede encontrar una función útil; en otras ocasiones, en la medida en que los tiempos cambian y los ancianos son vistos como carentes de importancia para la generación más joven, la familia debe enfrentarse al cuidado del anciano o a enviarlo a un asilo.

El ciclo de vida de la pareja y la familia, tiende a promover el crecimiento y desarrollo del ser humano en y con la familia, así como a favorecer el progreso y desenvolvimiento de sus potencialidades. Es importante conocer el sentido de cada una de las etapas, y de que manera pueden ayudar o entorpecer el desarrollo de la persona, de la pareja o de la familia, además nos ayudará a conocer que impacto tiene en el desempeño de la organización.

2.4. La Psicología, la Familia y la Organización.

Con el surgimiento de la sociedad capitalista la estructura familiar tuvo que sufrir algunos cambios, ya que los padres tenían que salir a trabajar y sujetarse a un horario laboral que impone la empresa. Realiza un trabajo monótono que a largo plazo, lleva al individuo a un aburrimiento y apatía, tanto en el trabajo como en su familia. En este contexto de sociedad capitalista la institución familiar tiene que conformarse, según el sector de clase social en el que vive, siendo esta la clave para entender la vida en una sociedad en donde un sistema social capitalista establece una diferenciación marcada entre sectores de la población. Este

contraste entre unos y otros se establece de acuerdo al tipo de participación que se tiene en el proceso de la producción económica dentro de las condiciones de dependencia o posesión del capital.

Actualmente la economía mexicana sufre de una inflación galopante, síntoma de una mala distribución de la riqueza y un manejo inadecuado de la economía. Así pues, las condiciones socio-económicas de la familia se agudizan, si consideramos el número de miembros de una familia, sus gastos personales, el gasto propio de la casa, gastos de transporte, etc., encontramos que para las condiciones actuales, el ingreso que percibe un trabajador está por debajo del monto que representan sus necesidades básicas; es decir, los patrones de consumo de un trabajador en un sistema como el nuestro, sufren constantes alteraciones, pues ante la carestía, apenas cubre necesidades básicas de alimento y vivienda sin considerar vestido, recreación, etc.

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

La situación económica actual, ha hecho que la mujer salga de su hogar a buscar un trabajo para elevar los ingresos de la familia, también los hijos menores de 15 años de edad tienen que hacer lo mismo, y de esta manera se descuida la casa y los estudios, truncando el desarrollo intelectual de los adolescentes.

La labor del Psicólogo Organizacional en esta etapa es estudiar las conductas de los trabajadores e investigar que es lo que impulsa a un trabajador a

ser más productivo y de esta manera evitar las conductas que lleven al trabajador a un decremento en su capacidad productiva. Así también proporcionar un ambiente de trabajo agradable y seguro, desarrollando estrategias de intervención para lograr estos objetivos.

Bajo la premisa sistémica se menciona que todo los subsistemas se influyen unos a otros; el medio organizacional y el trabajador no están exentos de esto, y puede provocar que el desempeño del trabajador disminuya. Es por este motivo que en la presente investigación se podrá observar la forma en que puede influir el cambio de alguno de los elementos del sistema familiar.

CAPÍTULO 3. LAS CONDUCTAS EN EL TRABAJO.

3.1 Motivos por los que trabaja la gente.

Los motivos por los cuales trabaja la gente pueden variar de una persona a otra, pero los que se pueden reconocer como básicos son la obtención de dinero, el desarrollo personal y profesional, la necesidad de realizar actividades fuera de la rutina, etc.

La única forma de reconocer dichos motivos es por medio de las entrevistas realizadas a los candidatos de un puesto vacante. A pesar de ello sabemos que el hombre por naturaleza se encuentra en constante cambio, de la misma forma los motivos para trabajar cambiarán en función de las expectativas del empleado y de su desarrollo individual y familiar.

Existen varias propuestas acerca de los motivos que impulsan a la gente a trabajar, por ejemplo McGregor (1960) dice que el hombre trabaja porque el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. Vivir es ser activo, y actuar y trabajar es una forma de actividad. El hombre tiene como motivo para emprender una acción la esperanza de que su acto lo llevará a un estado más satisfactorio que el presente (Vroom, 1964).

Aunque las metas particulares de cada individuo pueden ser muy diversas, el hecho es que cada uno trabaja por alcanzar los objetivos que cree (con razón o sin ella) que satisfarán sus necesidades de alimento y seguridad, de relación estrecha y firme, de posición relativa y de autorrealización.

Los estudios revelan que los empleados de todos los niveles de las organizaciones persiguen las mismas metas generales y comparten un consenso general sobre la importancia de diversas características del trabajo. En un estudio (Ronan, 1970) se pidió a una muestra de 1000 empleados de Supervisión

Gerencial, a 3,500 empleados asalariados (Ingenieros y Contadores) y a 6,000 empleados jornaleros (por hora), calificar en orden de importancia, diversas características de trabajo. Los tres grupos calificaron las características de forma similar. Para los tres grupos, las más importantes, fueron la satisfacción con el tipo de trabajo y con hacer un buen trabajo, trabajar en una empresa que proyecta para el futuro, seguridad en el trabajo y paga justa.

Muchas administraciones pensarían que el trabajador solo busca la remuneración monetaria que compensa su trabajo dentro de una organización, sin embargo estudios de clima laboral pueden arrojar resultados sobre la necesidad de los empleados por sentirse reconocidos dentro de la organización y poder desarrollarse en un futuro dentro de la misma.

Davis Newstrom (1999) dice que existen varias maneras de clasificar las necesidades. Las formas más simples pueden ser divididas en:

- 1) Necesidades físicas básicas, llamadas necesidades primarias. Las cuales incluyen alimentación, agua, sexo, sueño, aire y una temperatura razonablemente comfortable. Estas necesidades son producto de los requisitos básicos de la vida y son importantes para la supervivencia de la raza humana.
- 2) Necesidades sociales y psicológicas, llamadas necesidades secundarias. Son más vagas, ya que representan necesidades de la mente y el espíritu más que del cuerpo. Muchas de estas necesidades se desarrollan cuando la gente madura. Como ejemplo, las necesidades referentes a la autoestima, el sentido del deber, la competitividad, la autoafirmación y la entrega, posesión y recepción de afecto. Las necesidades secundarias son las que complican los esfuerzos motivacionales de los administradores. Casi todas las acciones que estos llevan a cabo afectan a las necesidades secundarias, por lo tanto, en la planeación administrativa se debe considerar el efecto de cualquier acción en las necesidades secundarias de los empleados.

Necesidades de todo tipo e intensidad se influyen entre sí al punto que la motivación del trabajador, en cierto momento, es una combinación de muchas fuerzas diferentes.

Hasta ahora no se ha investigado la relación que existe entre las diversas necesidades y las etapas del ciclo vital de las familias de los empleados, lo que nos lleva a suponer que las expectativas en el trabajo pueden tener un origen familiar que se relacione con las necesidades que van surgiendo por las características particulares de cada familia, por ejemplo el número de hijos, ingresos escolares de los hijos, vacaciones, etc.

Existe otra teoría acerca de las necesidades la cual menciona de acuerdo con A. H. Maslow, que las necesidades humanas no son de igual intensidad y surgen en una secuencia definida. En particular, una vez razonablemente satisfechas las necesidades primarias, una persona hace más énfasis en las necesidades secundarias. La jerarquía de necesidades de Maslow, se centra en cinco niveles (Melia, 1995).

Las necesidades de orden menor. Las necesidades del primer nivel implican la supervivencia básica e incluyen las necesidades fisiológicas de alimentación, agua, aire y sueño. El segundo nivel de necesidades que tienden a predominar se refiere a la seguridad física (como la prevención de un entorno laboral peligroso) y la seguridad económica, como la garantía de no ser despedido o la existencia de un confortable plan de retiro. Estos dos niveles de necesidades se les conoce como de orden menor.

Las necesidades de orden mayor, son los tres niveles de necesidades, el tercer nivel se refiere al amor, el sentido de pertenencia y el involucramiento social en el trabajo (amistades y compañeros compatibles); las necesidades del cuarto nivel incluyen las de estimación y estatus, así como las sanciones individuales de

valía y aptitud. La sensación de aptitud, que se deriva de la aprobación de los demás, concede estatus. La necesidad básica del quinto nivel es la autorrealización, lo que significa ser todo lo que se es capaz de ser, el pleno empleo de las propias habilidades y la ampliación máxima del talento. La autorrealización es reflejo del impulso hacia la competencia.

El modelo de jerarquía de necesidades de Maslow postula en esencia que los individuos poseen necesidades que desean satisfacer y que las necesidades gratificadas no son tan poderosamente motivadoras como las necesidades insatisfechas. Los empleados se sienten más motivados por lo que buscan en un momento dado que por la recepción de mayor cantidad de lo que ya tienen. Una necesidad plenamente satisfecha deja de ser un motivador potente.

La jerarquía de Maslow ha ejercido un impacto en los administradores contemporáneos, a quienes se les han ofrecido útiles ideas sobre como motivador a sus empleados. Como resultado de la amplia difusión de este modelo, los administradores de hoy deberían de hallarse en mejores condiciones para:

- ❖ Identificar y aceptar las necesidades de los empleados.
- ❖ Reconocer que las necesidades de un empleado puede diferir de otro.
- ❖ Ofrecer satisfacción a las necesidades particulares aún no resueltas.
- ❖ Percatarse de que ofrecer más de la misma retribución, pueden tener un impacto decreciente en la motivación.

Pero a pesar de sus beneficios, el modelo de Maslow padece de muchas limitaciones, a causa de lo cual ha sido duramente criticado, ya que desde de una perspectiva práctica, no es fácil ofrecer oportunidades de autorrealización a todos los empleados, además de que las investigaciones no han comprobado como única la presencia de los cinco niveles de necesidades ni han permitido establecer una progresión de cinco pasos de los niveles de necesidades inferior a superior (Newstrom, 1999).

Un modelo aún más fácil fue el elaborado por Frederick Herzberg, el cual llegó a la conclusión de que dos factores distintos influían en la motivación. Señala que ciertos factores laborales, como la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, provocan insatisfacción en los empleados. Estos potentes insatisfactores se llaman factores de higiene, o factores de mantenimiento. Otras condiciones de trabajo operan principalmente para fortalecer esta motivación, aunque es raro que su ausencia sea sumamente insatisfactoria. A estas condiciones se les conoce como factores de motivación, motivadores o satisfactores.

Factores de motivación como el logro y la responsabilidad se relacionan directamente, en gran medida, con el trabajo mismo, el desempeño de los empleados, el reconocimiento y desarrollo personales que estos experimentan. Los motivadores se relacionan por lo tanto con el contenido laboral.

Por el contrario los factores de mantenimiento se relacionan con el contexto, dado que tienen que ver con el entorno del trabajo. Lo que más motiva a los empleados es lo que hacen por sí mismos, cuando asumen responsabilidades u obtienen reconocimiento por su conducta, se sienten fuertemente motivados.

La deficiencia del modelo de Herzberg es que no es universalmente aplicable debido a que se basa y aplica preferentemente a empleados administrativos, profesionales y de alto nivel, así mismo parece restar importancia motivacional a la remuneración, el estatus y las relaciones con los demás, considerandos como factores de mantenimiento.

Entre los administradores existe una necesidad de explicar los motivos que impulsan a los empleados a trabajar y mantenerse en un empleo en función de la productividad y logros organizacional, dejando a un lado los factores que

directamente pudieran intervenir, como la familia, el tiempo libre, las recreaciones, etc.

Es indudable negar que algunas compañías mezclan los diferentes ámbitos del empleado en beneficio de la organización, ejemplo de ello son los diferentes programas de recreación que incluyen a personas significativas para el empleado (esposa, hijos, padres) y actividades recreativas, pero aún se cuenta con poca cultura sobre la importancia de los diferentes ámbitos del empleado.

Los factores motivaciones que se han descrito parecen tener una mínima relación con los entornos sociales en los que pueda estar un empleado, sumándole importancia a factores que intervienen en el desarrollo dentro de la organización y a los reconocimientos que pudiese tener dentro de la misma.

Restarle importancia a los factores sociales como son la familia, es ignorar que el empleado pasa la mitad del tiempo con la misma y que puede o no tener relación con su trabajo y/o aceptación del mismo. Difícilmente las organizaciones llevan a cabo reconocimientos o promociones con los empleados en donde tenga una trascendencia no solo a nivel organización sino también en el ámbito familiar.

3.2. Descripción de conductas dentro de la organización.

En el apartado anterior se describieron los factores motivacionales que impulsan al empleado a trabajar, de igual forma la escasez o deterioro de estos factores contribuirán a la presentación de otras conductas dentro de la organización que se pueden considerar como improductivas, ya que tiene como resultado la falta de productividad y/o desarrollo de la organización.

Keith (1985) menciona que uno de los síntomas más confiables del deterioro de las condiciones de una organización es la escasa satisfacción en el empleo. Sus formas más graves se manifiestan son los paros, reducciones del

ritmo trabajo, ausencias y excesiva rotación de personal. El desempeño deficiente, los problemas de disciplina y otras dificultades suelen ser también parte del malestar que experimentan los empleados.

La satisfacción en el empleo es la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de la persona con respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece. La satisfacción en el empleo simboliza las condiciones humanas generales. Este aspecto exige atención, diagnóstico y tratamiento, tal y como sucede con la salud. La naturaleza del medio ambiente exterior afecta los sentimientos que pueda tener la persona sobre el trabajo, puesto que este es una parte importante de la vida, la satisfacción en el empleo influye en la percepción que se obtiene en general de la existencia. El resultado es que la satisfacción brota de un conjunto complejo de circunstancias como sucede con la motivación.

La relación más exacta es que el buen desempeño genera una mayor satisfacción en el trabajo lo que a su vez, se convierte en una retroalimentación que influye en la actuación futura. Esta secuencia se conoce con el nombre de circuito de retroalimentación de desempeño-satisfacción. Cuando las personas se desenvuelven bien es probable que obtengan una mayor satisfacción de sus trabajos. Por otro lado si las recompensas se consideran inadecuadas para el nivel de desempeño ofrecido, casi siempre se genera un caso de insatisfacción, ya que el nivel de satisfacción de la persona se convierte en una retroalimentación que afecta el desempeño futuro. La satisfacción en el trabajo se relaciona con algunas de las variables más importantes del empleado (Newstrom, 1999).

Otra conducta común dentro de las organizaciones es como lo menciona Furnahm (1995) el ausentismo, considera que los empleados que sienten menos satisfacción tienden a faltar con mayor frecuencia. No es que necesariamente planeen ausentarse, sino que cuando se presenta alguna razón para hacerlo, el empleado insatisfecho encuentra fácil aceptar dicha razón. La satisfacción en el

empleo parece no tener una influencia tan decisiva en el ausentismo como la tiene en la rotación de personal.

A esto también se le conoce como absentismo y se considera como la no-asistencia de los empleados al trabajo cuando se espera que acudan a él. Las diferentes formas en las que se ha calculado al absentismo han hecho muy difícil la comparación entre las compañías nacionales e imposible en las internacionales, además tiene algo de tabú en las organizaciones por siguientes razones:

1. Puedes ser demasiado embarazoso para las organizaciones tratar una cuestión internamente, ya que para una compañía aceptar que tiene problemas de absentismo es quizás permitir que se les perciba como una mala selección de personal.
2. Los directivos pueden tratar el absentismo como un algo inevitable, que tiene que ser asumido. Aunque se piense hacer algo para solucionarlo existe muy poca información actualizada sobre las causas y los controles de las ausencias que esté disponible en un formato que pueda ser directamente utilizado por la dirección.

Ligado al absentismo existe el problema de la capacidad de las personas para acudir al puesto de trabajo ya sea por **responsabilidades familiares**, problemas de transporte, enfermedades y accidentes, las cuales desempeñan un importante papel en el número de absentismo y por ende en el nivel de producción en las organizaciones.

Aunque existen modelos de absentismo estos no consideran las diferencias individuales o las razones subjetivamente percibidas de la falta de asistencia (Hendrix y Spencer, 1989). Parece que los estudios se han centrado en cuestiones como el compromiso organizacional más que en factores de personalidad (Farell y Petersen, 1984) o en características demográficas como la edad y la duración del servicio.

Smuler (1980) encontró que la frecuencia de todas las ausencias (hasta un año) por empleado esta muy influida por la antigüedad en el puesto, la tarea, la organización del grupo del trabajo, la delegación de responsabilidades, el estilo de liderazgo, las condiciones de trabajo (ruido, calor, sobrecarga laboral), el turno de trabajo, los beneficios por enfermedad y las medidas de control; mientras que la duración media de todas las ausencias esta influida por la edad, las condiciones físicas de trabajo, el grado de orientación personal y medica proporcionada por los departamentos sanitarios y de personal en la organización, los beneficios por enfermedad y la organización de los servicios de salud nacionales.

Otro factor importante de considerar es la edad, ya que a medida que aumenta la edad de los trabajadores estos tienden a mostrarse ligeramente más satisfechos en sus empleos, se considera que estos empleados tienen menos expectativas y mejor adaptación en su situación de trabajo debido a la experiencia adquirida en él. Por otro lado los trabajadores más jóvenes tienden a sentirse menos satisfechos porque abrigan grandes expectativas y porque no están tan bien adaptados, además de la existencia de otras causas adicionales.

El nivel ocupacional de las personas dentro de la organización tiene una gran importancia ya que tienen ocupaciones de más alto nivel y tienden a sentirse más satisfechas con sus empleos, por lo general reciben mejor pago disfrutan de mejores condiciones de trabajo y aprovechan en forma más plena sus capacidades. El resultado es que los gerentes y los profesionales se encuentran usualmente más satisfechos que los trabajadores calificados. Los que laboran en niveles ocupacionales altos se encuentran considerablemente más complacidos que los trabajadores no calificados.

Y a pesar de ser considerado un factor poco importante, con frecuencia el tamaño de la organización se relaciona de forma inversa con la satisfacción en el trabajo. A medida que la organización aumenta de tamaño la satisfacción en el

trabajo tiende a declinar moderadamente a menos que se apliquen acciones correctivas para contrarrestar dicha tendencia, sin esta acción correctiva, las grandes organizaciones tienden a anular a las personas y a interrumpir procesos de apoyo tales como la comunicación, la coordinación y la participación. El ambiente de trabajo pierde también elementos que son importantes para la satisfacción de muchas personas. La tendencia de la relación entre el tamaño de la compañía y la satisfacción del empleo se contrarresta aplicando acciones correctivas tendientes a conservar la actitud humanista que tenía la empresa cuando era más pequeña.

La definición conceptual de las conductas que se esperan dentro de la organización, son diferentes para cada tipo de organización, debido al giro de la empresa, expectativas de desarrollo, permanencia en el mercado, etc.

Hablar de conductas esperadas dentro de las organizaciones es involucrarse a sus normas, políticas, reglamentos, acuerdos etc. (implícitas o no) que llegan a establecer con los empleados y que son de conocimientos de los mismos.

Las conductas más claras son el ausentismo (absentismo), rotación, faltas (justificadas, injustificadas), incapacidades, reportes, incidencias, etc.

Existen tres vertientes que consideramos importantes mencionar:

- 1.- Por una parte la definición de las conductas esperadas dentro de una organización tendrá variaciones que dependerán de la misma.
- 2.- Por otra parte los factores que influyan en que se presenten dichas conductas dentro de la organización serán por los factores motivacionales que fueron mencionados con anterioridad.
- 3.- Nosotros consideramos que también existen factores, fuera de la organización que influyen en que se presenten estas conductas en los empleados, la cual suponemos que tienen origen familiar.

3.3. Derechos y Obligaciones de los trabajadores según la Ley Federal de Trabajo.

Las condiciones laborales que establece cada organización sobre los derechos y obligaciones tanto de los empleados como los patrones se basa en la Ley Federal del Trabajo 82 a Edición, de esta forma no se puede exigir cumplir con normas diferentes a las que establece la ley y en el caso de las conductas improductivas a que acuerdos pueden llegar patrón-empleado.

Un ejemplo de ellos es el apartado de condiciones de trabajo el cual indica que:

Artículo 58. La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Artículo 59. El trabajador y patrón fijarán la duración de la jornada de trabajo, sin que se pueda exceder de los máximos legales.

Artículo 60. Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas.

Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas.

Jornada mixta es la que comprende periodos de tiempo de las jornadas diurnas y nocturnas, siempre que el periodo nocturno sea menor de tres horas y media.

Las obligaciones de los trabajadores son:

Artículo 134.

I. Cumplir con las disposiciones de las normas de trabajo que le sean aplicables.

IV. Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.

V. Dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo

Artículo 135. Queda prohibido a los trabajadores:

II. Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso del patrón.

3.4. Descripción de las condiciones laborales de Xactico

A continuación describimos las condiciones laborales más importantes de las compañías en donde se llevó a cabo la presente investigación.

Una de las empresas de donde se tomo la muestra para realizar el proyecto esta ubicada en Av. Estado de México #3, Col. Cristóbal Higuera, Atizapán de Zaragoza, Edo. Mex, de nombre PLASTICOS W. Esta empresa cuenta con dos plantas:

- **Xactico:** Es una industria de más de 20 años en el mercado, que se dedica a la fabricación de producto desechable como la cuchara, tenedor, cuchillo, popotes y platos, la cual cuenta con una plantilla compuesta principalmente de hombres, con 1000 trabajadores sindicalizados y 300 Empleados (incluyendo a 20 mujeres del área administrativa).

Los turnos que se manejan dentro de la empresa son 5 principalmente:

TURNO	HORARIO	DESCANSO
Primero	6:00 a 13:30 hrs.	Lunes
Segundo	13:30 a 22:00 hrs.	Martes y Miércoles
Tercero	22:00 a 6:00 hrs.	Jueves y Viernes
Cuarto	Lunes = Primero Martes y Mierc. = Segundo Jueves y Viernes = Tercero	Sábado y Domingo
Mixto	Lunes a Viernes 8:00 a 18:00 Hrs. Sábado de 8:00 a 14:00 hrs.	Domingo

Su criterio de **puntualidad** es estricto, ya que no cuenta con ningún tipo de tolerancia, si algún trabajador llega un minuto después de su hora de entrada preestablecida por la empresa, no se le permite el ingreso al área de trabajo y se le considera como falta.

Cuando el trabajador incurre en **una falta** a la semana se **le quitan los premios** que la empresa otorga, y si acumula **tres faltas** o más en un mes se da de **baja automáticamente**.

No cuenta con hora de comida para los trabajadores sindicalizados y empleados que estén laborando en un turno de ocho horas. No se les permite meter nada de alimento al área de trabajo, si se les sorprende comiendo o con algún tipo de alimento que no sea agua, se les levanta *un reporte* y si acumulan **más de tres reportes**, se hacen acreedores a una **suspensión** que va de un día a siete días, según la gravedad de lo ocurrido.

La empresa cuenta con **premios de producción** que otorga según la cantidad de producto que se empaque durante su turno, y la limpieza que mantenga en el área de trabajo. El premio se otorga **semanalmente** y varía de acuerdo a la máquina y producto que se este manejando. Hay ocasiones en que los trabajadores pueden sacar desde \$1.00 (un peso 00/100 M.N.) hasta \$400 (Cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) de premio de producción, sólo en las ocasiones en que el trabajador no empaca como debe de ser o llega a faltar, no se le otorga este premio.

Xito: Es una Planta de cinco años de antigüedad compuesta sólo de mujeres, aquí se fabrican cucharas, Kid's de cubiertos para aerolíneas internacionales, domos transparentes de varios tamaños, en los cuales se guardan los pasteles, hamburguesas, comida china, etc. Cuenta con una plantilla de 50 trabajadoras sindicalizadas y 50 empleados (incluyendo 10 ingenieros de mantenimiento).

En esta planta se trabajan los siguientes turnos:

TURNO	HORARIO	DESCANSO
Primero	6:00 a 14:00 hrs.	Lunes ó Martes
Segundo	14:00 a 22:00 hrs.	Miércoles ó Jueves
Tercero	22:00 a 6:00 hrs.	Viernes ó Sábado
Cuarto	Lunes y Martes = Primero Mierc. Y jueves = Segundo Viernes y sábado = Tercero	Domingo
Mixto	Lunes a Viernes 8:00 a 18:00 Hrs. Sábado de 8:00 a 14:00 hrs.	Domingo

La empresa otorga media hora de comida a todo el personal sindicalizado y una hora para los trabajadores del turno Mixto. Las reglas de disciplina son iguales a las que se tienen en la empresa de Xactico.

3.5. Descripción de las condiciones laborales de Grupo Atención

Grupo Atención es un conglomerado de empresas mexicanas ubicada en Av. Observatorio No.444 Col. 16 de Septiembre, para fines del presente estudio se tomara la muestra de dos empresas de este grupo.

Atención Corporativa de México (ACO) tiene una antigüedad de 15 años en el mercado su principal giro es la comercialización de equipo y suministros para oficina, los productos que manejan son: Copiadoras, faxes, impresoras, scanners, además del servicio y mantenimiento de los mismos. Para ello cuenta con una plantilla de 223 empleados en las diferentes áreas, ventas, servicio, almacén, mensajería, etc.

Poder Comercial (Poder) inicia sus operaciones como una extensión de ACO, en 1997 se separo siendo una empresa independiente, su giro es la venta

de telefonía celular, formando parte de los distribuidores primarios de Telcel. Actualmente cuenta con una plantilla de 32 empleados.

Dentro de la compañía existe personal administrativo que labora de forma compartida es decir, realiza funciones tanto para Poder Comercial como para Atención Corporativa, con una platilla de 36 empleados, los principales departamentos son: Recursos Humanos, Administración, Contraloría y Mercadotecnia.

En todos los casos se maneja un solo **horario de labores**, el cual es de 8:50 a 18:20 de lunes a viernes, por la naturaleza de las funciones en algunos puestos son justificados los retardos o las no asistencias de los empleados ya que estos realizan actividades laborales fuera de las instalaciones de la empresa.

Una forma de controlar las faltas justificadas y/o retardos de los empleados es a través de los jefes inmediatos de dicho personal.

Existe la política de entradas, mencionando lo siguiente: la hora de entrada será señalada por el Gerente del área asignada, los empleados deberán iniciar sus labores a la hora señalada, después del siguiente minuto se considera Retardo Leve, después de los 15 minutos de retraso, el retardo se considera como Retardo Grave, se conviene que tres retardos quincenales equivalen a un día de descuento.

Las sanciones por faltas injustificadas al trabajador en un plazo de 30 días son:

- ❖ Por la primera falta de asistencia injustificada se hará acreedor a la suspensión de un día sin goce de sueldo.
- ❖ Por la segunda falta de asistencia injustificada se hará acreedor a la suspensión de dos sin goce de sueldo.
- ❖ Por la tercera falta de asistencia injustificada se hará acreedor a la suspensión de tres sin goce de sueldo.

- ❖ Por más de tres faltas injustificadas en el plazo de 30 días, la empresa podrá rescindir el contrato sin responsabilidad alguna.

Las faltas por razones de salud solamente se considerarán justificadas con la incapacidad extendida por parte del Seguro Social.

En la mayoría de los casos los empleados cuentan con 1 hora 15 minutos de horario de comida, salvo los casos en que los empleados no estén presentes en las instalaciones de la compañía.

Para el control del horario de entrada y salida los empleados cuentan con una credencial electrónica que registra automáticamente la hora de llegada, misma que al no ser presentada no se les permite el acceso a las instalaciones.

Este sistema registra en un reporte quincenal el total de días laborados por cada empleado, de esta forma es posible identificar cuando falta un empleado y con la entrevista del jefe inmediato saber si es una falta justificada o injustificada

METODOLOGÍA.

Delimitación y Planteamiento del Problema:

La Psicología Industrial permite detectar las necesidades de una organización para proporcionar soluciones de acuerdo a los problemas y posibilidades de la empresa.

Shultz (1988) define a la Psicología Industrial como la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la Psicología en el campo laboral. Por lo tanto, un Psicólogo Industrial observa el comportamiento de los trabajadores, y lo hace siguiendo los métodos más apegados a la ciencia: objetiva, imparcial y sistemática. También se ocupa de los aspectos intangibles del ser humano, como son las motivaciones, emociones, ideas y deseos de sí mismos, aunque estos no puedan ser observados como tal, lo que el Psicólogo debe hacer es evaluar sus efectos.

En la definición anterior se puede observar que la Psicología Organizacional tiene como objetivo incrementar la productividad en las empresas, sin dejar a un lado los aspectos que le rodean, como son sus sueños, inclinaciones objetivas y sobre todo, su familia.

La familia es un sistema interaccional en constante transformación, entendida como un sistema vivo, cuyos miembros interactúan regularmente en diversos grados de dependencia uno del otro. Cualquier acontecimiento que afecte un miembro, extiende sus efectos de influencia a los demás. Se puede considerar a la familia como un sistema abierto constituido por varias unidades ligadas entre sí y en intercambio con el exterior. De la misma manera se postula que todo grupo social es a su vez un sistema constituido por múltiples microsistemas en interacción dinámica (Andolfi, 1998; Bertalanffy, 1991 y Leveton, 1997).

Se puede considerar al trabajo como un subsistema en el que está envuelto el individuo, y que afecta o está en interacción con la familia, ya que como se

menciona anteriormente, cualquier suceso que afecte al trabajador, afectará directa o indirectamente al resto de la familia.

Por lo tanto la familia influye y se influye en la productividad del trabajador, ya que este no es un ser aislado, vive en un sistema en el que se afectan unos con otros. Existen pocas investigaciones en las que se ha analizado el tipo de relación que tiene el trabajador con la familia y la forma en que esta influirá en determinada conducta del trabajador.

Es por tanto que esta investigación se ha planteado como objetivo el describir la forma en que la familia influye en las conductas seguras e inseguras emitidas por el trabajador, planteando la siguiente pregunta de investigación: *¿Cómo influye la familia en las conductas emitidas por el trabajador en su área laboral?* Llegando al objetivo propuesto y describiendo que si existe una relación entre la familia y las conductas del empleado sería fácil determinar el éxito o fracaso de un empleado en su desarrollo laboral, así como la permanencia del mismo dentro de una organización.

Justificación:

El ser humano tiene la característica de formar parte de diferentes esferas ó ámbitos en el transcurso de su vida, los cuales determinaran los roles que se tengan que desempeñar para cada uno de ellos, los ámbitos más importantes de los que forma parte, son aquellos a los que dedica la mayor parte del tiempo, entre los cuales se encuentran el trabajo, la familia y el tiempo libre.

Super (1980; citado en: García, González y Peiro, 1998) definen la carrera de un individuo como “la combinación y secuencia de roles desempeñados por una persona durante el curso de su vida”. El peso de estos tres ámbitos en el individuo se relaciona directamente con factores personales o situaciones, que fueron determinados en el transcurso de su vida. También se considera que factores sociales determinan la importancia de dichas esferas.

En este sentido se considera que mientras en épocas anteriores la esfera laboral caminaba de forma paralela en importancia con otras esferas de la vida (religión, política, educación, etc.), a partir de la industrialización se revaloriza la esfera laboral entre las demás y comienza a sobresalir el trabajo como uno de los sectores más importantes de la vida (op. cit.).

Por otra parte, la integración de la mujer al trabajo, así como los trabajos en casa, subrayan que la esfera familiar adquiere un papel más importante en el desarrollo del individuo dentro de la industria, como lo menciona Arnold, Goldstain y Krasner (1991) entre los factores que contribuyen al bajo rendimiento de los trabajadores se encuentran los lazos familiares de los que distingue las crisis familiares, como separación de la familia afectivamente significativa, el aislamiento social y el predominio de la consideración familiar sobre las exigencias del trabajo. Se sabe que dichos factores influyen en el trabajador, pero no se ha investigado cual es la relación que conllevaba estos dos ámbitos.

Objetivo General:

Analizar la influencia familiar en el desempeño laboral de trabajadores de dos empresas diferentes.

Objetivos Específicos:

- 1.- Describir los factores familiares que influyen en las conductas seguras e inseguras del trabajador.

- 2.- Analizar como es la relación existente entre la familia y las conductas emitidas por el trabajador en su área laboral, comparando a empleados de dos diferentes empresas.

Definiciones Conceptuales:

Para efectos de esta investigación se entiende como conductas seguras aquellas que van dirigidas a la productividad (trabajadores productivos) como son los premios de puntualidad, premios de producción, puntualidad, asistencia, nivel de producción, etc., y las conductas inseguras (trabajadores no productivos) entendidas como aquellas en las que el empleado no cubre las expectativas de la empresa obteniendo retardos, suspensiones, castigos, incapacidades, incidencias, inasistencias, etc.

Tipo de Estudio:

La investigación que se realizó fue *Cuasiexperimental descriptiva*, ya que los grupos en donde se emitieron las conductas ya estaban formados con anterioridad, y sólo se describieron las situaciones y la forma en que se presentan las conductas, sin llegar a manipular las variables (Hernández, 1991).

Diseño de Investigación:

Se utilizó un diseño de investigación *transaccional correlacional/causal*, debido a que se realizó la investigación en un solo momento correlacionando las dos empresas y estableciendo relaciones causales (Hernández, et.al)

Hipótesis:

Cuando la familia del trabajador es funcional, las conductas que realiza en su área de trabajo lo llevarán a ser más productivo.

METODO:**Sujetos:**

Se trabajó con el personal que labora en las empresas “*Grupo Atención*” (Grupo A1 y A2) y en “*Xactico, S.A. de C.V.*” (Grupo B1 y B2). El tamaño de la muestra se definió por medio del método *probabilístico estratificada*, considerando el número de trabajadores que laboran dentro de las empresas antes mencionadas y tomando los siguientes criterios de inclusión, quedando 4 grupos de 10 trabajadores cada uno.

Los criterios de inclusión que se utilizaron fueron los siguientes:

- 1.- Personas que vivían en familia (con un rol de hijo, padre o abuelo).
- 2.- Con once meses de antigüedad.
- 3.- Presentaron conductas seguras e inseguras.
- 4.- Hombres y Mujeres entre los 18 y 40 años de edad.

Instrumentos:

La *Escala de Funcionamiento Familiar*, se utilizó para analizar la relación familiar del trabajador. Esta escala discrimina sensiblemente las familias funcionales de las disfuncionales a través de 9 áreas, las cuales son:

- *Autoridad*: Evalúa la eficacia de la autoridad dentro de la familia.
- *Orden*: Manejo de los límites y modos de control de la conducta.

- *Supervisión*: Evalúa la funcionalidad de la vigilancia de normas y comportamiento.
- *Afecto*: Evalúa cómo se presentan las muestras de sentimientos y emociones entre la familia.
- *Apoyo*: La forma en que la familia se proporciona soporte social dentro y fuera del grupo familiar.
- *Conducta Disruptiva*: Evalúa el manejo de conductas no aceptadas socialmente.
- *Comunicación*: Relación verbal o no verbal que se da dentro de la familia.
- *Afecto Negativo*: Funcionalidad de la presencia de sentimientos y emociones de malestar dentro de la familia.
- *Recursos*: Existencia de potencialidades instrumentales y afectivas, y a la capacidad de la familia para desarrollarlos y utilizarlos.

Definición de las Variables:

Variables Dependientes:

Conductas seguras emitidas por el trabajador.

- 1.- *Puntualidad*: Llegar a las instalaciones del lugar de trabajo a la hora indicada por su horario de labores preestablecido.
- 2.- *Asistencia*: El trabajador se presenta a laborar en los días que indica la empresa.
- 3.- *Premios de producción*: Pago extra de dinero ó premios (vales para despensa, cristales, etc.) que se otorga a los trabajadores que cumplen y/o sobrepasan el nivel de producción que la empresa les pide con anterioridad.
- 4.- *Nivel de Productividad*: Cantidad de producción que la empresa marca para que los trabajadores lo realicen dentro de su tiempo de trabajo.

Conductas inseguras emitidas por el trabajador.

- 1.- *Retardos*: Llegar a las instalaciones del lugar de trabajo después de la hora indicada por su horario de trabajo preestablecido.

2.- *Inasistencia*: El trabajador se ausenta del lugar de trabajo en los días que la empresa tiene establecidos como laborables de acuerdo a su horario y/o turno sin dar aviso a ningún miembro de la empresa ó sin justificación medica.

3.- *Suspensiones*: Retirar al trabajador de las instalaciones y no permitirle la entrada a laborar por un tiempo determinado (no más de ocho días).

4.- *Incidencias, reportes ó faltas administrativas*: Acta y/o queja que realizan los supervisores o cualquier otra persona de alguna categoría mayor del trabajador, por no realizar las labores indicadas de trabajo.

Procedimiento:

Se realizaron los siguientes pasos para poder llegar al objetivo planteado al inicio de esta investigación:

1.- Se entrevistó a los Gerentes de cada empresa para solicitar la autorización de la presente investigación.

2.- Se investigó las políticas internas cada empresa para clasificar las conductas seguras e inseguras.

3.- Se seleccionó la muestra a través del método probabilístico.

4.- Una vez obtenida la muestra, se solicitó la autorización a cada empleado para llevar a cabo el proyecto.

5.- Se realizó una visita domiciliaria a cada empleado y se aplicó la Escala de Funcionamiento Familiar a la mayor parte de la familia.

6.- Los grupos A1 y B1 se tomaron como grupos con conductas seguras y los grupos A2 y B2 con conductas inseguras.

Tipo de análisis:

Para comprobar si existe correlación entre los datos obtenidos se aplicó la prueba estadística "*r de Pearson*", así como la prueba *Chi cuadrada* para comprobar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

RESULTADOS.

La descripción de los resultados obtenidos se presenta en el siguiente orden:

Tipo de Familia:

En el grupo de Familias con conductas seguras de ambas empresas (A1 y B1) se encontró que el 35% de ellas son de tipo Primaria Nuclear y el 25% Primaria Semiextensa, lo que nos indica que la mayoría de estas familias viven aún en casa de sus padres, o al formar una nueva familia no se desprenden de la familia nuclear (ver Gráfica 1).

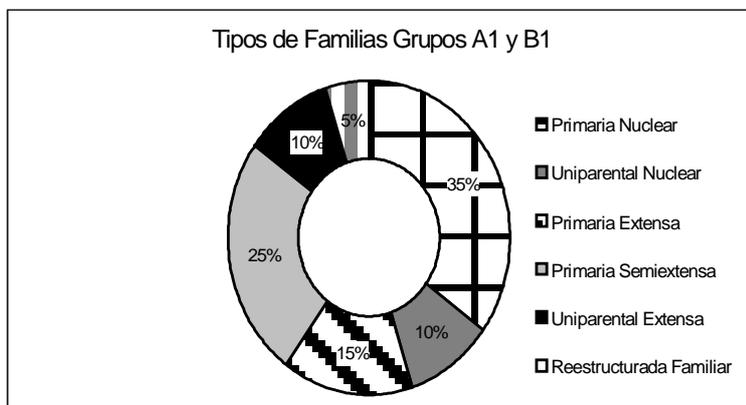


Gráfico 1. Tipos de Familias de los grupos **A1** y **B1**.

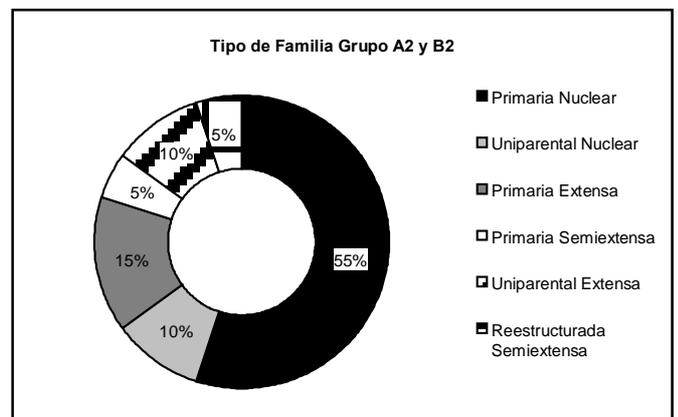


Gráfico 2. Tipo de Familia de los grupos **A2** y **B2**.

En las Familias de conductas inseguras (A2 y B2), encontramos que el 55% de ellas es Primaria Nuclear y el 15% es Primaria Extensa. Esto indica que, las familias de trabajadores con conductas inseguras al formar una nueva familia se desprenden más rápido de la familia de origen, mostrando una mayor independencia en el desarrollo de la misma (ver Gráfica 2).

Tiempo de Unión:

En la gráfica 3 se muestran el tiempo de unión de las familias de los grupos A1 y B1, en donde el 55% de ellas tiene de 1 a 10 años de formación, esto nos muestra que la mayoría de las familias de trabajadores con conductas seguras son personas jóvenes que empiezan a formar nuevos sistemas familiares. En la gráfica 4 se muestra el tiempo de unión de las familias del grupo A2 y B2, en donde se encuentra que el 35% de ellas tienen de 21 a 30 años, mostrando una población más grande en comparación con los grupos de conductas seguras.

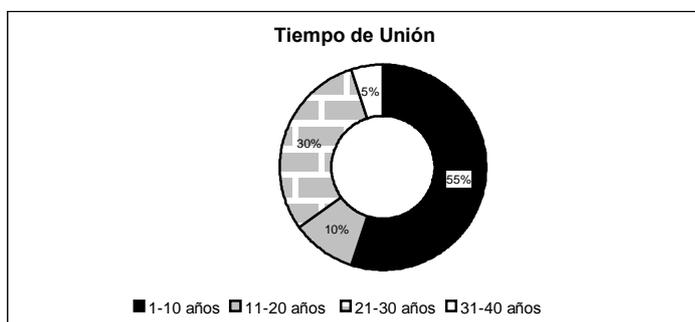


Gráfico 3. Tiempo de unión de las Familias A1 y B1.

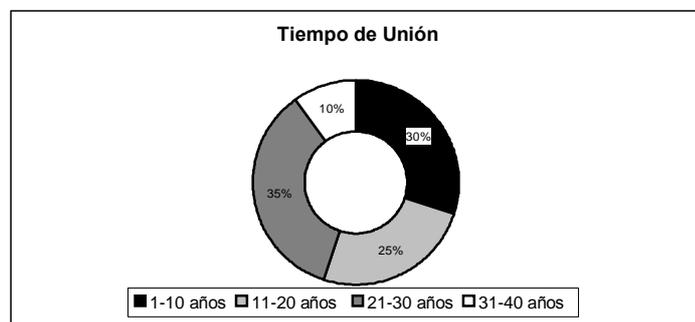


Gráfico 4. Tiempo de Unión de las Familias A2 y B2.

Ciclo Vital:

El 45% de las familias de los grupos A1 y B1, se encuentra en un ciclo Vital de Estabilización, indicando que están formando nuevas familias, se empiezan a adaptar como parejas, enfrentan su paternidad y el desarrollo de sus hijos. En la Gráfica 5 se muestran las etapas del ciclo Vital encontradas en los grupos A1 y B1. En comparación con las familias de los grupos anteriores el tiempo de unión de las familias de trabajadores con conductas inseguras es más alto. El 30% de las familias están en una etapa de estabilización, 20% en diferenciación-realización y 20% enfrentamiento a la vejez (ver Gráfica 6).

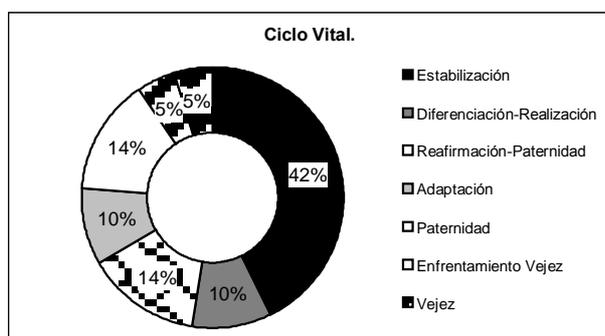


Gráfico 5. Ciclo vital en las Familias A1 y B1.

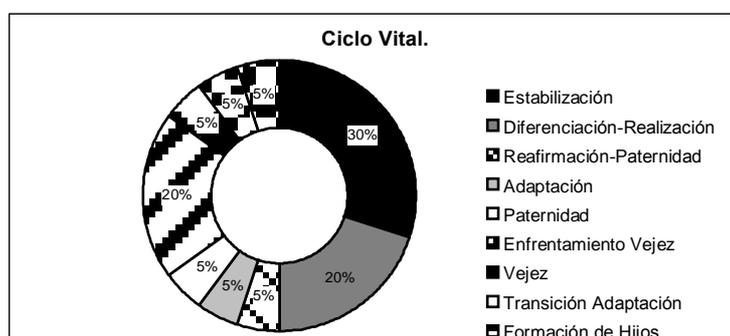


Gráfico 6. Ciclo Vital de las Familias A2 y B2.

En lo que se refiere a los grupos A2 y B2, encontramos que el 55% de las familias tienen de 5 a 9 integrantes y el 65% es de nivel socioeconómico media-baja. En comparación con las familias de los grupos A1 y B1, cuentan con un mayor número de integrantes, teniendo el mismo porcentaje en el nivel socioeconómico. En la siguiente tabla se puede observar con más detalle estas diferencias.

Grupos	A1 y B1	A2 y B2
Medio Bajo	65%	65%
Bajo	35%	35%
1-4 Integrantes	75%	45%
5-9 Integrantes	25%	55%

Como se puede observar en las gráficas anteriores, las familias de los trabajadores con conductas seguras se conforman de algunos integrantes de su familia nuclear y de los cónyuges ó hijos con un nuevo matrimonio, dichos resultados no fueron los esperados ya que la diferencia en las familias de los trabajadores con conductas inseguras se encontró que la mayoría viven solo con su familia nuclear.

Con respecto al nivel socioeconómico se encontró que la mayoría de las familias, tanto de trabajadores con conductas seguras como conductas inseguras, son de nivel Medio Bajo (tomando en cuenta que los ingresos mensuales que reciben en promedio son de \$4,000). Esto nos demuestra que existe poca relación

entre los ingresos y las conductas de los trabajadores. Algunas compañías tienen la creencia que se relaciona de manera significativa el sueldo con la responsabilidad y compromiso por parte de los trabajadores, sin embargo con los resultados aquí encontrados podemos mencionar que la motivación hacia el trabajo no solo centra su atención en el dinero.

Un dato significativo que encontramos, es que el número de integrantes de las familias que están en proceso de formación y de estabilización, es menor al de las familias que se están enfrentando a la Vejez, ya que las familias sufren una separación más temprana y con mayor frecuencia que en generaciones anteriores. Otro dato importante es que el desarrollo y participación de ambos padres en la economía familiar ha ido en incremento, esto es debido a la planeación y a los cambios del sistema familiar que han venido sufriendo en los últimos años las familias en nuestra sociedad.

Analizando los datos de la “Escala de Funcionamiento Familiar” encontramos que las familias tienen una funcionalidad similar, ya que no hubo muchas diferencias significativas en las familias estudiadas. El aspecto más disfuncional que presentaron ambos grupos es el Afecto Negativo (presencia de sentimientos y emociones de malestar) mientras que el más funcional fue el Apoyo (soporte social dentro y fuera del grupo familiar).

En el Grupo A1, encontramos que solo dos de las familias estudiadas muestran una disfuncionalidad en su desarrollo, y el resto de las familias son funcionales, el rango más alto de funcionalidad es el de Apoyo, lo cual indica que son familias unidas, ya que en los problemas ó situaciones que se podrían generar para desequilibrar el sistema lo pueden solucionar de manera efectiva. El rubro que indica más familias disfuncionales es Afecto Negativo, que es la presencia de resentimientos, peleas entre los miembros de la familia, problemas con la autoridad (en el trabajo o en la escuela), discusiones con algún miembro de la

sociedad ajeno a su sistema familiar, etc., las cuales pueden provocar un desequilibrio familiar.

En el Grupo B1, encontramos resultados similares al grupo anterior, ya que el rubro más alto fue el Apoyo, la diferencia la podemos ver en la Comunicación, ya que es el aspecto más disfuncional entre estas familias.

En el Grupo A2, los resultados arrojaron que existen 4 de 10 familias disfuncionales, en las cuales las áreas de la Comunicación, Supervisión y Control, son de los puntajes más bajos y más problemáticos. El rubro más alto lo obtiene el Apoyo existente entre los miembros de cada sistema familiar.

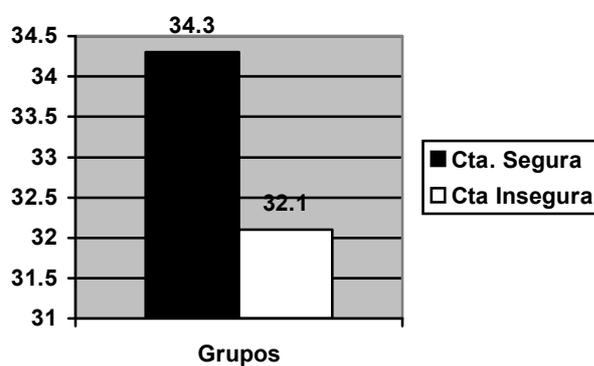
En el Grupo B2, encontramos a familias con un alto índice de disfuncionalidad principalmente en Comunicación, aspecto en el que se presenta el puntaje más bajo. En lo que se refiere al Apoyo, encontramos, al igual que en los grupos anteriores, el mayor puntaje de funcionalidad entre los integrantes de las familias. En los anexos 3,4,5 y 6 podemos ver con más detalle cada una de las tablas que muestran la funcionalidad de las familias estudiadas.

Al realizar la prueba estadística r de Pearson, para obtener la correlación de la funcionalidad de las familias de trabajadores con conductas seguras e inseguras encontramos una correlación de $r= 0.383$ y $\text{Chi} = .7961$, lo cual indica que no existe ningún tipo de correlación entre los grupos, apoyando la hipótesis que indica: “Si una familia es más funcional, el trabajador tenderá a ser más productivo en la organización”.

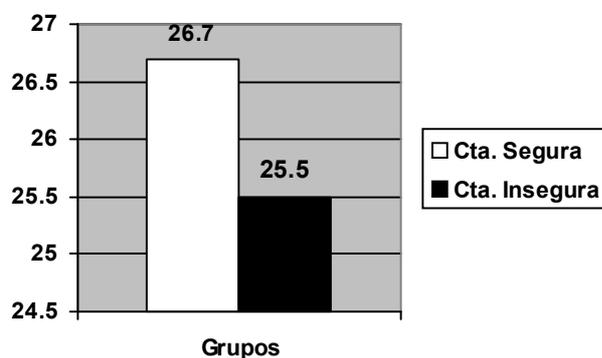
Al analizar cada uno de los rubros en los diferentes grupos, encontramos lo siguiente:

- 1. Autoridad:** El puntaje para considerar a la familia funcional en este rubro son 33 puntos. En los grupos de trabajadores con conductas seguras (A1 y B1)

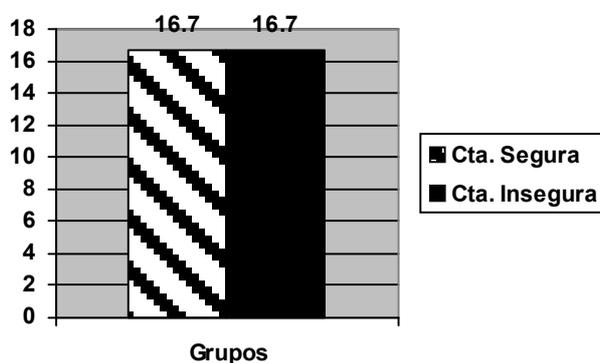
encontramos que la funcionalidad tuvo un promedio de 34.3 puntos, y las familias de los grupos con conductas Inseguras (A2 y B2) tuvo un puntaje de 32.1. En los grupos A1 y B1, encontramos que la Autoridad se centra principalmente en las personas de mayor edad o en los padres de familia, en cambio en las familias de los grupos A2 y B2 está centrada en la madre, persona que en la mayoría de los casos, se queda en casa a cargo de la educación y control de los hijos, llegando a ser en algunos casos más flexibles en permisos y castigos.



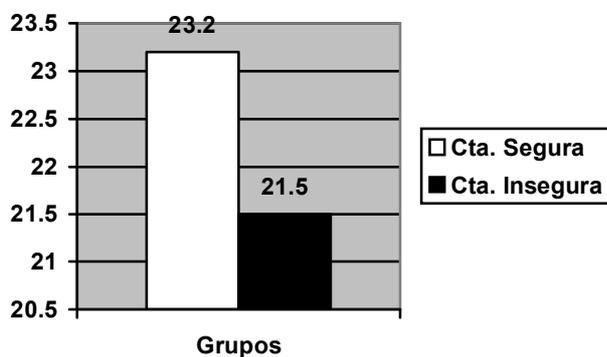
- 2. Control:** Al obtener 26 puntos se considera una familia funcional. Los grupos A1 y B1 tienen 26.7 puntos de funcionalidad y los grupos A2 y B2 tienen 25.5. En este aspecto no encontramos diferencia significativa, ya que en ambos grupos el Control que se tiene en los integrantes de las familias es similar, aún así las familias con conductas seguras son funcionales y las familias con conductas inseguras no obtienen el puntaje requerido.



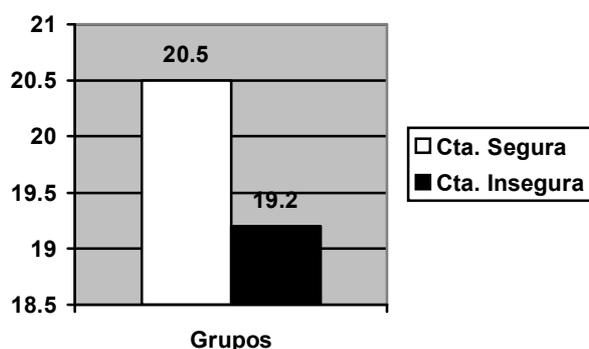
- 3. Supervisión:** Para poder considerar a una familia funcional es este rubro debe de obtener 15 puntos. Encontramos el mismo nivel de Supervisión en ambos grupos obteniendo 16.7, en donde desde las puntuaciones de la escala están en el parámetro de funcionalidad, ya que si bien, en las familias de los grupos B2 y A2, siempre hay una persona con los hijos, existe una supervisión inadecuada, de esta forma, las normas y valores que rigen a la familia no son transmitidos con claridad. En el caso de los grupos A1 y B1, existen muchas familias en que los dos padres trabajan y dejan sin supervisión a los hijos por un período de tiempo muy largo, por este motivo la transmisión de los valores y reglas también es muy escasa.



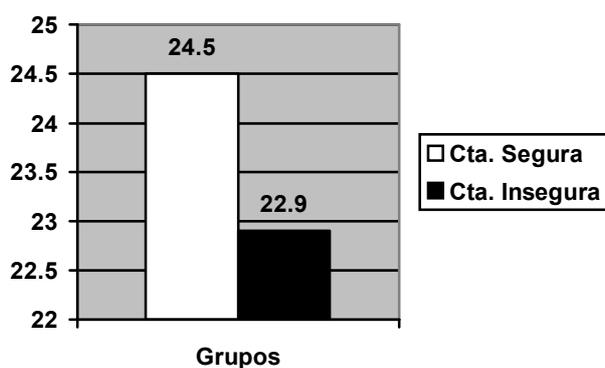
- 4. Afecto:** El puntaje para poder considerar a una familia funcional es de 22. Los grupos A1 y B1 obtuvieron un puntaje de 23.2, mientras que los grupos A2 y B2 el puntaje fue de 21.5. Esto indica que aunque existe muy poca supervisión en ambos grupos, con lo que se refiere al Afecto es funcional en los grupos de familias con conductas seguras.



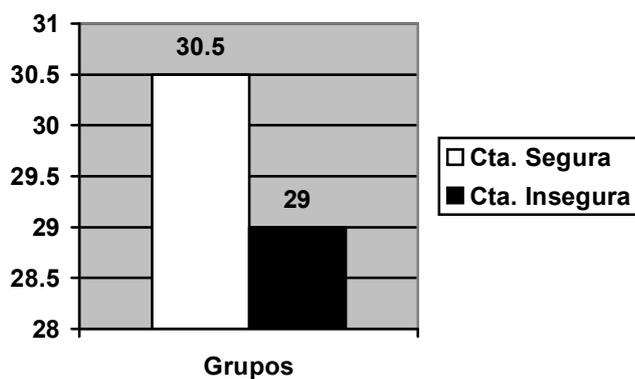
- 5. Apoyo:** Las familias deberían de tener 16 puntos para ser consideradas como funcionales. Las familias de los trabajadores con conductas seguras obtuvieron 20.5 puntos y las familias con conductas inseguras tuvieron 19.2 puntos. Este es uno de los aspectos con mayor porcentaje de funcionalidad, ya que en los grupos estudiados existe un gran apoyo en los problemas o dificultades que puedan presentar los miembros de las familias.



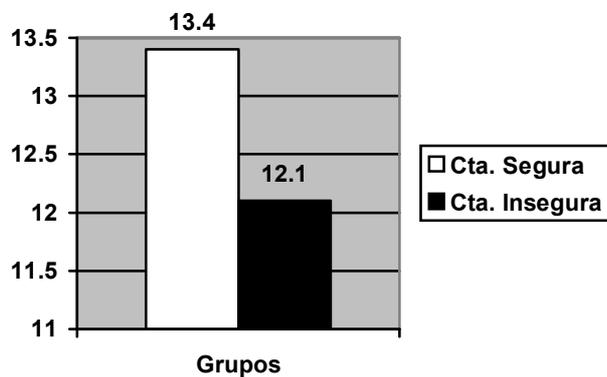
- 6. Conducta Disruptiva:** 24 puntos son los necesarios para considerarse funcional. Los grupos A1 y B1 obtuvieron 24.5 y los grupos A2 y B2 22.9 puntos. En este rubro ambos grupos saben muy bien como manejarse en situaciones problemáticas. Aunque los grupos A2 y B2 no tienen el puntaje para ser funcionales en este aspecto se consideran aceptables.



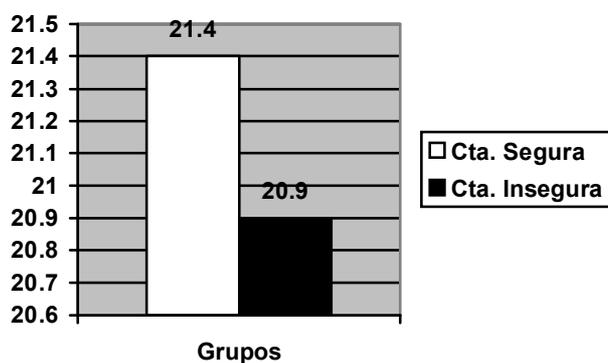
- 7. Comunicación:** El puntaje mínimo que se debe de obtener en este aspecto es de 31. En los grupos A1 y B1 se obtuvieron 30.5 y en los grupos A2 y B2 tuvieron 29 puntos. Este aspecto es uno de los más bajos de funcionalidad, ya que en ambos grupos la Comunicación que se muestra en la mayoría de las familias es de baja calidad y cantidad, principalmente por el poco tiempo que pasan juntos cada uno de los miembros.



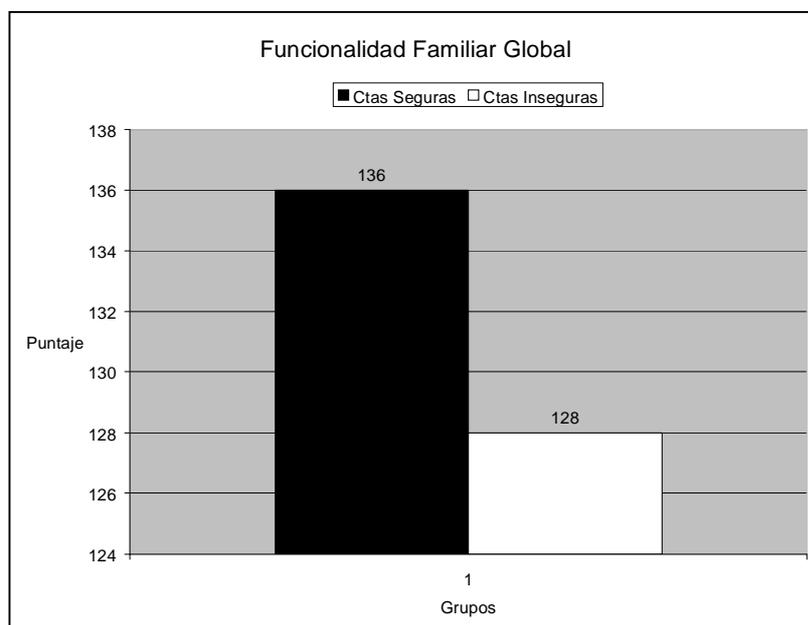
- 8. Afecto Negativo:** El puntaje mínimo que se debe de obtener es de 14. En este rubro encontramos que la funcionalidad de las familias con conductas seguras tienen 13.4 y las familias con conductas inseguras 12.1 puntos. La funcionalidad de estas familias es poca, ya que existen constantemente dificultades y desacuerdos en problemas relacionados con la educación de los hijos, principalmente, y no se cuenta con la comunicación necesaria para resolverlos.



9. Recursos: El puntaje mínimo es de 21 puntos para poder considerarse como familia funcional. La mayoría de las familias de los grupos A2 y B2 tienen problemas con este rubro, obteniendo 20.9 puntos, ya que los recursos con los que cuentan para la demostración de afecto y de supervisión son pocas, sin embargo en las familias de los grupos A1 y B1 se obtuvieron 21.4, llegando a ser funcional, debido a que la demostración de afecto entre los miembros es un poco mayor, sin llegar a ser significativo.



Como se puede observar en las gráficas anteriores la diferencia de funcionalidad que hay entre una familia y otra es mínima, sin embargo las familias de los trabajadores con conductas seguras en la mayoría de los rangos evaluados son funcionales. En la siguiente gráfica se puede observar la funcionalidad global de ambas familias, tomando en cuenta que para poder considerar a una familia funcional se deben de tener más de 132 puntos.



Con estos resultados podemos decir que la hipótesis que se planteó al inicio de esta investigación: “los trabajadores con familias funcionales son más productivos que los trabajadores de familias poco funcionales”, se ha cumplido, aunque no sea con una diferencia significativa como se esperaba, ya que encontramos casos en los que las familias eran funcionales y los trabajadores eran poco productivos para la empresa.

CONCLUSIONES.

El ser humano por naturaleza tiene que vivir en familia, ya que no es un ser solitario como otras especies, por tal motivo nuestro objetivo de investigación fue la relación de la familia y la productividad del trabajador en la industria.

Bass (1972) definió a la psicología de las organizaciones como la ciencia que se ocupa de los productos y procesos de negocios y de las acciones recíprocas que ocurren entre los hombres, el dinero y los materiales, a través del estudio de factores como la evasión del trabajo, que la industria presenta bajo formas de apatía, fantasía, renuncia, ausencias, retardos, entre otros, tomando estos factores como un todo y al individuo como un ser aislado.

Desde la perspectiva de nuestro estudio consideramos, a través de la teoría sistémica, al empleado como un ser que forma parte de un sistema y que cualquier alteración que tenga en alguno de sus subsistemas (familia, trabajo, escuela, etc.) podría generar conductas inseguras.

En esta investigación las condiciones de trabajo de cada uno de empleados fueron diferentes, ya que el personal que labora en Xactico es obrero, y el de Grupo Atención es Administrativo, teniendo grandes diferencias en su cultura laboral, sus actividades y en el tipo de personas que en ellas trabajan. En algunos casos encontramos familias con bajos recursos económicos en donde viven al día, es decir, con lo que van obteniendo del trabajo de ambos líderes de familia, hasta personas que tenían un nivel económico mucho más estable y desahogado.

Un dato importante que encontramos es que la productividad de los trabajadores tiene una relación mínima en el desarrollo que lleva con su familia, ya que algunas personas con conductas seguras tienen familias desunidas, con pocos valores y baja comunicación, y los grupos con conductas inseguras muestran familias unidas y estables, con pocos problemas de delincuencia,

alcoholismo o desintegración. Cabe señalar que las familias más funcionales estuvieron en el grupo de empleados con conductas seguras.

Las familias de nueva creación tienen la tendencia a desarrollarse con menos integrantes (menor número de hijos) en comparación con las familias antiguas, buscando así la independencia de la familia nuclear, esta característica fue encontrada principalmente en las familias con conductas inseguras, lo que hace suponer que este tipo de familia (nuclear) crea condiciones menos favorables para la funcionalidad de la familia, debido a que no existen apoyos externos para el cuidado y supervisión de los hijos.

En las familias de más de diez años de creación, observamos que su desarrollo ha sido con más de cuatro hijos y ha mostrado mayor dificultad en desprenderse del seno familiar (familia de origen), ya que en la mayoría de los casos viven en casa de los padres ó tienen a sus hijos viviendo con ellos, debido a que en los sistemas familiares anteriores se establecía como principal desarrollo del individuo a la familia nuclear y muy pocas veces los hijos salían de su sistema inicial.

En la actualidad el ritmo de trabajo y la búsqueda de una mejor calidad de vida a llevado a que ambos líderes de familia trabajen y estén más tiempo fuera del casa, dejando el cuidado de los hijos en otras personas, perdiendo de esta manera los límites y autoridad dentro de la casa, trayendo como consecuencia que los sistemas familiares estén cambiando y los valores de cada familia se pierdan, así como la comunicación entre los miembros se vuelva menos efectiva que antes.

La escala aplicada, estudia principalmente la funcionalidad que las familias han desarrollado en el tiempo de formación. Se encontró en ambos grupos que el factor donde muestran mayor disfuncionalidad es el de Comunicación. Esto lleva a un mayor descontrol y separación entre los miembros del sistema ya que la transmisión de valores, reglas y límites este a cargo de miembros diferentes a los

padres y/o ajenas a la familia, debido a que estos salen a trabajar por largos períodos de tiempo, no existe la transmisión de las creencias valores que se tienen acerca de la responsabilidad y compromiso hacia el trabajo, lo cual no garantiza que sus hijos sean responsables en el ámbito laboral, por la falta de comunicación y transmisión de valores.

Otro de los factores poco funcional es el Afecto Negativo, principalmente en las familias de trabajadores con conductas inseguras, ya que se presentan con mayor frecuencia problemas entre cada uno de los miembros, llevando con esto a que la comunicación sea menos eficaz entre los miembros de este sistema familiar, generando que el desarrollo laboral del empleado sea menor.

Encontramos que la diferencia entre la funcionalidad de las familias no es muy significativa, pero las familias de los trabajadores con conductas seguras, muestran una mayor funcionalidad en todos los factores que estudia la escala aplicada. El 60% de las familias de estos grupos viven con su familia nuclear o son parte una pareja recién formada sin hijos, consideramos que por este motivo se presenta un menor grado de problemas familiares, debido a que siempre hay una persona que esta al pendiente de su familia y es poco probable que su sistema familiar se desequilibre de forma significativa, siendo de esta manera, más fácil su adaptación en otros subsistemas, logrando con esto un mejor desempeño laboral. En cambio las familias con conductas inseguras, el 75% viven solo con su familia nuclear, es decir la responsabilidad de los hijos y la transmisión de valores corre a cargo de un solo padre de familia ó de personas ajenas al sistema, con esto provoca que los trabajadores tengan un desequilibrio más significativo afectando otros subsistemas, como es el ámbito laboral.

Aunque en ambos grupos se puede observar que existe un alto grado de funcionalidad en cuanto a la Autoridad no quiere decir que las reglas son muy estables, ya que si bien existe una persona bien establecida como autoridad, en la mayoría de los casos este rol es tomado por una persona ajena a la familia, esto

provoca que no se establezcan y se sigan de forma adecuada, generando que los padres tengan que ausentarse de su área laboral, para arreglar los problemas que podrían surgir en su sistema familiar.

La teoría sistémica define a un individuo como un todo que forma parte de varios microsistemas, y al perder el equilibrio alguno de ellos su conducta se modifica, al realizar esta investigación comprobamos que si el empleado tiene una familia disfuncional entonces tiende a realizar conductas inseguras, ya que su sistema familiar esta modificándose y genera distracciones o ausencias en su lugar de trabajo.

En la prueba estadística ANOVA, aplicada para comprobar la influencia que tiene la familia en la productividad del trabajador, encontramos un valor de Interacción de $F_c = -9.46$ y $F_t = 4.11$, con lo que se puede decir que nuestra hipótesis planteada al inicio de este proyecto, donde establecíamos que cuando un empleado tiene una familia funcional será más productivo en su ambiente laboral, se ha cumplido, aunque la interacción que tiene la familia con la productividad del trabajador es mínima, por lo que no puede considerarse como significativa. Al realizar esta investigación concluimos que la poca interacción que encontramos entre las familias y la productividad, es debido a la diferencia de nivel laboral y profesional de la muestra obtenida, ya que por el giro de las empresas, las edades, el nivel socioeconómico y educativo fueron diferentes. Recomendamos que para futuras investigaciones se utilice una muestra más homogénea, para poder corroborar estos datos, así como la utilización de otro tipo de medición para poder confirmar los datos que se obtienen de la escala aquí utilizada.

Durante la investigación teórica realizada para este proyecto, se encontraron pocas investigaciones acerca de la relación "Familia-Productividad", y al ser un tema que día con día se va incrementado, debido a que la Psicología Organizacional esta teniendo cada vez más importancia dentro de las empresas, y

la teoría sistémica esta teniendo cada vez más auge entre la comunidad de profesionistas, es importante desarrollar algunas investigaciones posteriores para poder determinar si realmente el apoyo que reciben por parte de las familias lleva a las personas a ser más productivas o demostrar conductas seguras en su trabajo, para poder tener más estabilidad laboral, y con esto bajar los índices de rotación y ausentismo. También es importante investigar si el género y edad de las personas tiene alguna influencia en este aspecto, ya que creemos que el índice de permisos y ausencias son en mayor parte, de las mujeres, las cuales han venido desarrollando un doble rol dentro de la sociedad, el de trabajadora y madre.

Un aspecto que se tiene que considerar es que el ciclo vital en el que se encuentra la familia es un factor que afecta la productividad del trabajador, ya que si un empleado se encuentra en un ciclo de diferenciación y realización, creemos que puede llegar a ser más productivo debido a que presenta mayor responsabilidad y compromiso en su trabajo, ya que los gastos que pueden generar sus hijos en etapa escolar son mayores y los cuidados y atenciones que van requiriendo son menores, permitiendo mayor tiempo de concentración en su trabajo.

Una de las etapas que consideramos que generan mayores conductas inseguras en una organización, es la paternidad y/o búsqueda de pareja. En la paternidad el trabajador puede llegar tarde o ausentarse por los cuidados que sus hijos pequeños les exigen, y si la ubicación de su lugar de trabajo no les permite pasar mucho tiempo con sus hijos, podrá generar mayores niveles de rotación.

De acuerdo a la experiencia en el “ámbito laboral”, hemos encontrado que existen diferentes profesiones (Administradores, Contadores, Pedagogos, etc.) que intervienen en el área de Recursos Humanos, diversificando la función de dicha área, dificultando el desarrollo y crecimiento tanto del empleado como de la compañía. Creemos que la visión hacia el empleado es diferente, debido a su formación profesional, y por consecuencia los aspectos fundamentales del

desarrollo del individuo no se consideran y se le da prioridad a la productividad, generando “mayores ganancias” de las empresas.

Nosotros, sin embargo, consideramos que ambos aspectos son fundamentales, no solo para mantenerse en el mercado, sino además para crecer económica y profesionalmente, y buscar el desarrollo paralelo entre los empleados y la compañía.

Es de suma importancia que el Psicólogo Organizacional no olvide su objeto de estudio dentro de las organizaciones: el individuo, y lo empiece a considerar como un ser que forma parte de varios microsistemas y que depende de ellos para poder crear y desarrollar conductas que lo lleven a tener mayor desarrollo personal y profesional.

Una propuesta que realizamos es que el Psicólogo Organizacional que se encuentra dentro del área de Recursos Humanos debe diseñar y desarrollar programas integrales para los empleados es decir tendrá que desarrollar programas en donde pueda involucrar a la familia del trabajador para una mejor convivencia y poder disminuir costos en cuanto a la rotación de personal, faltas, incapacidad, etc., sin olvidar el objetivo y crecimiento de la empresa u organización para la cual labora, aumentando con esto, las ganancias de la compañía. Estos programas que tiene que desarrollar el Psicólogo lo podrá hacer a través de su formación académica y/o manteniéndose en constante capacitación.

BLIBLIOGRAFIA.

Agnés, M., y Barrére M. (1998). **La división familiar del trabajo**, México: Trillas

Aguilar. (1995). **Domina la Selección: Comunicación y relación de pareja**, De Árbol: México.

Andolfi, (1998). **Terapia Familiar**, Paidó: Buenos Aires.

Arnold P. Goldstein. y Leonard, Krasner. (1991) "Aplicaciones Industriales" **La psicología aplicada moderna**. México: Pirámide.

Barragán, (1996) "Interacciones entre desarrollo individual y desarrollo familiar", Revista Mexicana de Psiquiatría Infantil, I.

Bertalanffy, (1991) **La Teoría General de los Sistemas**, Trillas: México.

Bass, M. B. (1972). "Nacimiento de la Psicología Industrial", **Psicología de las Organizaciones**, México: Interamericana.

Caparrós, A. (1976). **Historia de la Psicología**. Barcelona: Círculo Editor Universo.

Chateau, J. (1979). **Las grandes psicologías modernas**. Barcelona: Herder.

Craig, R. I y Bittel, L. R. (1987). **Manual de entrenamiento y desarrollo de personal**, México: Diana

Dwyer, T., (1991). **Life and death at work: Industrial accidents as a case of socially produced error**, New York: Plenum Press.

- Ferrer, L. (1986). **Guía Práctica de Desarrollo Organizacional**. México: Trillas.
- González, (1995). **La Familia**, ENEPI/UNAM: México.
- Grados, J. A., Beutelspacher, O. y Castro, M. A. (1990) **Calificación de méritos: Evaluación de la conducta laboral**, México: Trillas.
- Gutierrez R. S. (2001) **Actitudes hacia el trabajo remunerado y el domestico en mujeres profesionistas, efectos en su autoconcepto, trabajo, desarrollo laboral y familiar**. México. "Tesis" Iztacala
- Haley, (1991) **Terapia no Convencional**, Amorrortu: Buenos Aires
- Hathaway, J., y Dingus, T. (1992) **Accident analysis and prevention**, 24(6).
- Heidbreder, E. (1982). **Psicologías del siglo XX**. Barcelona: Paidós.
- Henry. A, Selby. (1994) **La familia en el México urbano: Mecanismos de defensa frente a la crisis**. Consejo Nacional para la cultura y las artes. Dirección general.
- Hernández C. (2002) **Mujer, trabajo y familia**. México. Facultad de Psicología
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (1991). **Metodología de la Investigación**, México: McGraw-Hill.
- Herrera R. M (2001) **Los problemas de conducta en la familia Martínez Soriano**, México "Tesis" Escuela de Pedagogía
- Hurtado, J. M., y Oropeza, J. O. (1988) **Evaluación de puestos y salarios**, México: Ediciones DAC.

- Hugh, C. (1994). **Métodos de Investigación y Estadísticas en Psicología**. México: Manual Moderno.
- Ibañez. P.M. (1999) **Genero y familias en la inserción laboral**. Servicios de publicaciones. Universidad Oviedo.
- Juran, J. M. (1990) **Juran y la planificación para la salud**, Madrid: Díaz Santos
- Komaki, J., Heinzmann, A., y Lawson, L. (1982) **Journal of Applied Psychology, 67(3)**.
- Kertingel, F. (1975). **Investigación del Comportamiento**. México: Interamericana.
- Luthans (1979) **Modificación de la conducta organizacional**, México: Trillas.
- Manual de Titulación**, Carrera de Psicología, Facultad de Estudios Superiores Iztacala, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Marroquín, E. J. (1987) **Capacitación a trabajadores**, México: Gernika.
- Mackinnon, L.K. (1998) **Trust and Betrayal in the treat men of child abuse, Familias de la clase trabajadora**” New. York Guilford.
- Melia, J., Ricarte, J., y Arnedó, M. (1996) **Psicología, 17(2)**.
- Melia, J., Ricarte, J., y Arnedó, M. (1999) **Revista de Psicología Social Aplicada, 9(2)**
- Melia, J., Rodrigo, M., y Lucas, A. (1995) **Psicología del trabajo y de las organizaciones: Gestión de Recursos Humanos y Nuevas tecnologías**, Salamanca: Eudema.

Melia, J., Rodrigo, M., Lucas, A., y Sospedra, M. (1995) **Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: gestión de Recursos Humanos y Nuevas tecnologías**, Salamanca: Eudema.

Mercadillo , P. M.G. (1982) **Relación entre el trabajo, el hombre y la familia. El caso del estado de invalidez**. México "Tesis"

Murphy, G. (1971). **Introducción Histórica a la Psicología Contemporánea**. Buenos Aires: Piados.

Numally, J. (1987). **Teoría Psicométrica**. México: Trillas.

Rage, A. (1997) **Ciclo Vital de la Pareja y la Familia**, Plaza y Valdés/Universidad Iberoamericana.

Reyes, P. A. (1987) **Administración de empresas**, México: Limusa.

Ribes, E. y López, F. (1985). **Teoría de la Conducta**, México: Trillas.

Sánchez, B. G., y Arias, G. F., (1996) **Administración de recursos humanos** México: Trillas.

Schultz, D. (1988) "Nacimiento de la Psicología Industrial", **Psicología Industrial**, México: Interamericana.

Siliceo, A. (1986). **Capacitación y Desarrollo de Personal**, México: Limusa.

Smith (1997) **Psicología Industrial**. México: MacGraw Hill.

Smith, C. Y Wakeley, H. (1988). **Psicología de la conducta Industrial**, México: MacGraw Hill.

Summer, (1996) **Medición de Actitudes**, Trillas: México.

Tumadine, (1994) **El Mundo de la Pareja**. Planeta: México.

Vargas, J. y Velazco, M. (s/a) "Psicología Organizacional: consideraciones Generales, **Avances de la Psicología Interconductual**.

Watzlawick, B. (1995) **Teoría de la Comunicación Humana: Interacciones, patologías y Paradojas**, Herder: Barcelona.

ANEXOS.

Anexo 1. Características principales de las Familias del Grupo A1 y B1.

Empleados.	Tipo de Familia	Núm. De Integrantes	Tiempo de unión	Nivel Socioeconómico.	Ciclo Vital
1	Primaria Nuclear	4	25 años	Medio-Bajo	Estabilización
2	Uniparental Nuclear	3	25 años	Medio-Bajo	Estabilización
3	Primaria Extensa	4	28 años	Medio-Bajo	Estabilización
4	Primaria semiextensa	6	10 años	Medio-Bajo	Diferenciación-Realización
5	Uniparental Nuclear	5	23 años	Bajo	Estabilización
6	Primaria Nuclear	3	13 años	Medio-Bajo	Reafirmación-Paternidad
7	Primaria Nuclear	2	1 año 10 meses	Medio-Bajo	Adaptación
8	Primaria Extensa	4	3 años	Medio-Bajo	Paternidad
9	Uniparental-Extensa	4	6 años	Bajo	Diferenciación-Realización
10	Primaria Semiextensa	4	8 años	Medio-Bajo	Reafirmación-Paternidad
11	Primaria Nuclear	3	3 años	Bajo	Paternidad
12	Uniparental Extensa	4	35 años	Medio-Bajo	Vejez
13	Reestructura da Familiar	2	2 años	Medio-Bajo	Adaptación
14	Primaria Nuclear	6	20 años	Medio-Bajo	Estabilización
15	Primaria Semiextensa	7	28 años	Medio-Bajo	Estabilización
16	Primaria Semiextensa	4	29 años	Bajo	Estabilización
17	Primaria Nuclear	3	6 años	Bajo	Paternidad
18	Primaria Nuclear	3	30 años	Bajo	Enfrentamiento Vejez
19	Primaria Extensa	4	28 años	Medio-Bajo	Estabilización
20	Primaria Semiextensa	5	28 años	Bajo	Estabilización

Anexo 2. Características Principales de las familias de los Grupos A2 y B2.

Empleados	Tipo de Familia	Núm. De Integrantes	Tiempo de unión	Nivel Socioeconómico.	Ciclo Vital
1	Primaria Nuclear	5	22 años	Medio-Bajo	Estabilización
2	Primaria Nuclear	4	30 años	Medio-Bajo	Enfrentamiento Vejez
3	Primaria Nuclear	5	30 años	Medio-Bajo	Enfrentamiento Vejez
4	Uniparental Extensa	6	30 años	Medio-Bajo	Enfrentamiento Vejez
5	Primaria Nuclear	3	3 años	Medio-Bajo	Transición y Adaptación
6	Primaria Extensa	6	6 años	Medio-Bajo	Reafirmación-Paternidad
7	Primaria Nuclear	5	29 años	Medio-Bajo	Estabilización
8	Uniparental Extensa	5	14 años	Bajo	Diferenciación Realización
9	Primaria Extensa	7	39 años	Medio-Bajo	Enfrentamiento Vejez
10	Reestructurada Semiextensa	5	25 años	Medio-Bajo	Diferenciación y Realización
11	Primaria Nuclear	4	15 años	Medio-Bajo	Estabilización
12	Primaria Semiextensa	3	5 años	Medio-Bajo	Adaptación
13	Primaria Extensa	6	28 años	Medio-Bajo	Estabilización
14	Primaria Nuclear	4	16 años	Bajo	Diferenciación Realización
15	Primaria Nuclear	4	25 años	Medio-Bajo	Estabilización
16	Uniparental Nuclear	6	39 años	Bajo	Vejez
17	Uniparental Nuclear	4	19 años	Bajo	Estabilización
18	Primaria Nuclear	4	8 años	Bajo	Formación de Hijos
19	Primaria Nuclear	6	10 años	Bajo	Diferenciación Realización
20	Primaria Nuclear	4	6 años	Bajo	Paternidad

Anexo 3. Funcionalidad de las familias del Grupo A1.

Empleados	Función	Autoridad	Control	Supervisión	Afecto	Apoyo	Conducta Disruptiva	Comunicación	Afecto Negativo	Recursos	Global.
1	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
2	F	F	F	F	F	F	D	F	F	D	F
3	D	D	F	F	F	F	F	F	D	D	D
4	F	F	F	F	F	F	F	D	D	F	F
5	F	D	F	D	F	F	F	D	D	F	F
6	F	F	F	F	F	F	F	D	D	F	F
7	F	F	F	F	F	F	D	F	F	F	F
8	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
9	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
10	D	F	D	D	D	F	D	D	D	F	D

Anexo 4. Funcionalidad de las familias del Grupo B1

Empleados	Función	Autoridad	Control	Supervisión	Afecto	Apoyo	Conducta Disruptiva	Comunicación	Afecto Negativo	Recursos	Global.
1	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
2	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
3	F	D	F	F	F	F	F	D	F	F	F
4	D	D	F	D	F	F	D	D	D	D	D
5	F	D	F	D	F	F	D	D	D	D	D
6	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
7	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
8	F	F	F	F	F	F	D	D	F	F	F
9	D	F	F	D	F	F	D	D	D	F	F
10	F	D	F	F	F	F	D	D	F	F	F

Anexo 5. Funcionalidad de las familias del Grupo A2.

Empleados	Función	Autoridad	Control	Supervisión	Afecto	Apoyo	Conducta Disruptiva	Comunicación	Afecto Negativo	Recursos	Global.
1	D	D	D	F	D	F	D	D	D	D	D
2	F	F	F	F	F	F	F	D	F	F	F
3	F	D	D	D	F	F	F	D	D	F	F
4	F	D	D	F	F	F	F	F	F	F	F
5	F	F	F	D	F	F	F	F	D	F	F
6	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
7	F	F	D	F	F	F	F	D	D	F	F
8	D	D	D	D	F	F	D	D	D	D	D
9	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
10	D	D	D	D	D	F	D	D	D	D	D

Anexo 6. Funcionalidad de las familias del Grupo B2.

Empleados	Función	Autoridad	Control	Supervisión	Afecto	Apoyo	Conducta Disruptiva	Comunicación	Afecto Negativo	Recursos	Global.
1	F	D	D	F	F	F	F	D	D	D	D
2	D	D	F	F	D	D	D	D	F	D	D
3	F	F	F	F	F	F	D	D	F	F	F
4	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
5	F	D	D	F	D	F	F	F	F	F	F
6	D	D	F	F	D	F	D	D	D	F	D
7	D	D	F	F	D	F	D	D	D	F	D
8	F	D	D	F	D	F	F	D	D	D	F
9	F	F	F	F	F	F	F	F	D	F	F
10	F	F	F	F	D	F	F	F	F	F	F

Anexo 7. Puntaje de la Funcionalidad General de los Grupos A1 y B1.

Empleados	Función	Autoridad	Control	Supervisión	Afecto	Apoyo	Conducta Disruptiva	Comunicación	Afecto Negativo	Recursos	Global.
1	36	28	17	24	24	27	24	15	23	146	
2	34	29	17	26	21	23	32	14	19	142	
3	32	24	16	23	21	25	33	12	18	131	
4	36	28	20	24	20	27	28	11	24	135	
5	37	24	15	21	22	26	28	12	23	132	
6	36	26	15	25	21	26	30	11	22	135	
7	33	28	17	27	18	21	31	15	21	139	
8	37	30	17	27	23	27	36	16	24	153	
9	33	30	16	22	19	26	33	15	23	142	
10	30	26	13	16	19	21	24	10	21	112	
11	36	29	17	24	23	27	34	15	22	143	
12	34	30	18	27	24	27	33	15	23	141	
13	33	25	17	22	20	26	29	14	22	133	
14	30	20	18	21	19	20	21	12	17	120	
15	33	20	15	19	17	23	30	12	18	139	
16	35	28	15	25	20	24	34	14	22	143	
17	37	29	17	25	22	26	32	15	23	128	
18	35	28	18	24	21	23	30	14	22	134	
19	30	28	18	18	20	23	29	12	21	130	
20	39	25	18	24	16	22	29	15	21	137	

Anexo 9. Puntaje de la Funcionalidad General de los Grupos A2 y B2.

Empleados	Función	Autoridad	Control	Supervisión	Afecto	Apoyo	Conducta Disruptiva	Comunicación	Afecto Negativo	Recursos	Global.
1	27	23	18	19	17	17	26	26	11	19	116
2	35	26	20	23	18	26	30	30	14	22	140
3	33	23	14	23	22	24	29	29	13	21	140
4	36	22	20	25	20	24	33	33	15	21	134
5	38	29	13	23	22	26	33	33	11	22	139
6	38	28	17	25	22	25	31	31	14	22	141
7	34	27	14	23	21	26	30	30	11	25	132
8	28	22	13	22	19	19	22	22	9	17	107
9	27	21	14	22	15	20	23	23	10	17	110
10	22	23	10	19	17	18	23	23	11	16	98
11	35	19	19	22	19	25	30	30	12	20	130
12	26	28	16	18	15	20	29	29	15	20	123
13	33	27	19	23	20	22	28	28	14	21	134
14	35	27	19	24	21	25	33	33	15	23	144
15	37	25	18	21	18	26	32	32	14	23	136
16	30	34	19	16	17	19	27	27	12	21	119
17	27	26	16	19	17	20	26	26	10	21	114
18	33	25	19	21	23	26	30	30	13	21	134
19	33	27	17	22	19	24	32	32	13	22	134
20	35	29	19	21	23	27	34	34	16	24	134

Anexo 10. Tabla ANOVA.

Origen Valoración	gl	Sc	Mc	Fc	Ft	Ho.
Familia	1	3654.1	3654	84.58	4.11	Se Rechaza
Productividad	1	608.3	608.3	14.08	4.11	Se Rechaza
Interacción	1	-408.9	-408.9	-9.46	4.11	Se Rechaza
Residuo	36	1553.5	43.2			
Total	39	5407.1	78621.8			