



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Psicología

"EFECTO QUE TIENE UN PROGRAMA DE REMEDIACION
SOBRE CONDUCTAS DE RESPONSABILIDAD"

T E S I S

Para obtener el Título de
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P r e s e n t a

ANGELES MALINALLI GOMEZ BEST.



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.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Psicología

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Z5053.08
UNAM. 131
1984

M-20326

Apr. 12 11

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

I N D I C E

INTRODUCCION..... 1

CAPITULO I

ANTECEDENTES:

BREVE RESEÑA HISTORICA..... 10

DEFINICION DE CONCEPTOS:

-Responsabilidad..... 15

-Autocontrol..... 23

-Análisis Experimental de la Conducta... 29

-Condicionamiento Operante..... 39

-Programas..... 43

-Programas de Razón..... 45

-Programas de Intervalo..... 47

-Pichas, Puntos y Bonos..... 50

INVESTIGACIONES RELACIONADAS..... 53

CAPITULO II

METODOLOGIA:

OBJETIVO..... 63

VARIABLES..... 63

SUJETOS..... 63

ESCENARIO..... 64

MATERIALES..... 64

DISEÑO EXPERIMENTAL..... 64

PROCEDIMIENTO..... 65

RESULTADOS..... 75

CAPITULO III

CONCLUSIONES.....	94
ANEXOS.....	98
VOCABULARIO.....	114
BIBLIOGRAFIA.....	115

A mis Padres

A mis Hermanos

A mi Escuela y Maestros

A mis Familiares y Amigos

I N T R O D U C C I O N

INTRODUCCION

En todas las empresas se tiene la necesidad de incrementar y optimizar las Relaciones Humanas, por lo que se ha tenido el interés de entrenar a los trabajadores para que sean capaces de presentar repertorios sociales que les permitan obtener un ambiente de trabajo agradable y reforzante para la producción o trabajo.

Este trabajo trata básicamente sobre Relaciones Humanas, las cuales implican una interacción entre individuos, por ésto considero necesario, en primer lugar definir el concepto de hombre.

Este concepto ha cambiado de acuerdo a diferentes disciplinas e ideas: económicas, políticas, etc.; haciendo un análisis de todas éstas se obtuvo la definición que usaré en éste trabajo, que es: "el hombre es un organismo biológico que acciona y reacciona en su medio ambiente de forma particular".¹⁶

Al decir que es un organismo que acciona y reacciona en el medio ambiente nos estamos refiriendo a que podemos comunicar la naturaleza de los cambios, si establecemos un sistema objetivo para registrar estas manifestaciones. No se tomará a la acción y a la reacción en forma desligada sino como una totalidad, a la que denominamos interacciones de los sujetos en su medio ambiente, ya que si las dividimos nos conduciría a una serie de observaciones carentes de coherencia y veracidad.

Reaccionar, será la acción del organismo como resultado de un cambio en el medio ambiente que puede ser registrado y observado.

Y accionar, será toda manifestación del individuo que puede ser medida y observada objetivamente.

La acción del individuo está estrechamente relacionada con su historia conductual, a la vez es moldeada por las acciones y reacciones de los eventos presentes en su momento de emisión.

Cuando este episodio o fragmento de análisis está determinado por el escenario del trabajo, le llamaremos Interacción Humana en el trabajo.¹⁶ Debemos reconocer que un evento humano no puede desvincularse de manera alguna de su contexto medio ambiental.

Para analizar las variables de adquisición de repertorios sociales complejos (tardíos) debemos primero afirmar que el sujeto fué entrenado en edades tempranas en un contexto socio-cultural para emitir conductas sociales básicas (cotidianas), conductas que han sido mantenidas por programas intermitentes de reforzamiento, aumentando la probabilidad de emitir las en presencia de los objeto-estímulo presentes.

En segundo lugar debemos discriminar cuál es la característica y función de la respuesta social y temprana en un nuevo -

contexto de referencia e identificar los valores entendidos en ese escenario. Y luego, se procederá a evaluar la utilidad de los repertorios básicos.

Los patrones sociales se aprenden de un sujeto con mayor repertorio social, éste actúa como modelo en el contexto en que se presenta, entonces, el sujeto de menor repertorio, imita al modelo, el cual actúa como estímulo discriminativo que facilita la ocurrencia de la conducta social, que al ser seguida de consecuencias positivas arregladas en un procedimiento de aproximaciones sucesivas, el sujeto adquiere las respuestas sociales responsables e indispensables para las Interacciones Humanas.¹⁶

Si queremos establecer el inicio y final de un repertorio social, debemos de observarlo en un contexto específico, indicando con precisión la función de interacción que cumple.

Si el comportamiento social que nos interesa es exhibido en ciertas condiciones de trabajo, debemos identificar las variables organizacionales y su función en las Interacciones Humanas ya que éstas se encuentran influidas por, y los contextos están influidos por las interacciones.¹⁶

Las variables organizacionales, desde el punto de vista formal, son la estructura y la función que le son asignados a ca-

da uno de los hombres en el contexto de trabajo.¹⁶

La organización es la manera particular y convenida en que los individuos que la integran, interactúan para la ejecución de un producto o servicio que les facilite alcanzar sus objetivos individuales, (metas a corto y largo plazo). De esto se dice, que la organización es la resultante de los convenios establecidos por los sujetos que la integran.¹⁶

En el desarrollo de un trabajo, se está interactuando constantemente con los objeto-estímulo, directa o indirectamente.

Se dice que es directo, cuando los sujetos y los objetos -- que afectan nuestra conducta, (ya sea administrando estímulos positivos o eliminándolos), están física y contingentemente -- presentes en el mismo escenario donde dicho comportamiento -- será emitido o se está emitiendo. Skinner, llama a ésta conducta, controlada por contingencias.

La indirecta es cuando se está emitiendo un comportamiento cuyo reforzamiento se encuentra demorado o cuando el comportamiento, se mantiene por arreglo de contingencias auto-impuestas; y es la controlada por reglas.

Los sujetos que tienen una Interacción Humana Directa, requieren supervisión estrecha y arreglos de contingencias a corto plazo.¹⁶

Los sujetos de Interacción Humana Indirecta, se controlan - por reglas, o sea que el convenio se hace sobre reglas, de no ser así, su comportamiento puede resultar incoherente con las actividades de trabajos planeadas.

Una conducta de Interacción Humana Indirecta, es la Responsabilidad, la cual está definida por Jiménez O. (1980), en su trabajo de Interacción Humana, como:

"Cada ocasión que el sujeto presente el resultado prescrito de acuerdo al convenio".

Este comportamiento se medirá por medio de registros de interacción. (productos permanentes, frecuencia, anecdótico, intervalo, etc.)

Es evidente que ésta conducta permite alcanzar el fin, que es mantener el objeto del convenio, (la organización).

También, resulta evidente que los sujetos deben emitir en el escenario de trabajo los comportamientos estipulados; de no ser así; una de las maneras de lograrlo es capacitarlo; pero - si ya los emite, debe estipularse el manejo de contingencias - reforzantes que mantengan tal comportamiento. ¹⁶

Para resolver los problemas de Interacción Humana, se utilizan técnicas de modificación de conducta, con el fin de establecer repertorios deseables en los sujetos.

El Modelo de Interacción Humana, de Jiménez O.¹⁶, presenta una alternativa al respecto.

El modelo está basado principalmente en la técnica de Autocontrol, utilizando contratos conductuales; se proporciona retroalimentación acerca de la ejecución normal del trabajador, en base a ésto, se hacen los contratos, y durante el modelo se van formalizando los eventos o conductas que se deben cumplir para alcanzar un objetivo deseable dentro del trabajo.

La conducta del sujeto en el presente, es considerada como un principio debido a que no se tiene control sobre la historia conductual del sujeto.

Dentro del ambiente de trabajo, se define a un grupo como a un conjunto de individuos que interactúan entre sí para el logro de sus metas⁵; entendiendo interacción como el intercambio de reforzadores que existe entre ellos. Haciendo hincapié en que cada individuo tiene una meta propia, y que la empresa tiene también la suya, diferente a la de cada individuo; pero la suma de las metas individuales no constituye una meta común, en el trabajo debe tomarse la de la empresa, y deben analizarse las metas individuales y "arreglar" las condiciones para -- que se den las interacciones deseables.¹⁶

Las interacciones mas importantes, son las que se dan entre

jefes y subordinados y las que se dan entre subordinados.

El Modelo de Jiménez (1980),. está basado en el sistema de administración por resultados, en los principios de autocontrol y en el Análisis Experimental de la Conducta.

Se proponen cuatro pasos generales para identificar las conductas deseables de cada sujeto en el logro de sus metas y en el establecimiento de un convenio organizacional.

I PASO DE ENTRADA

A. Determinar el objetivo general de los accionistas, dueños o representantes con respecto a un producto o servicio, donde indi que con claridad la política para lograrlo, y los resultados a corto y largo plazo.

B. Objetivos generales operativos en las direcciones, gerencias, departamentos y/o secciones con las mismas características del punto anterior.

II PASO DE ADQUISICION

1. Presentación de los objetivos a los empleados.
2. Presentación de las políticas de operación que les afectan en sus puestos, departamentos o sección.
3. Discusión de los objetivos operativos y políticas con cada uno de los responsables de hacerlo realidad.
4. Reestructuración de los objetivos operativos y políticas.

5. Elaboración de los procedimientos de ejecución del producto o servicio correspondientes a cada unidad operativa.
6. Discusión sobre procedimientos de ejecución con todos y cada uno de los responsables.
7. Reestructuración de los procedimientos de ejecución.
8. Elaboración de instrumentos de control para evaluación del cumplimiento de los procedimientos objetivos.
9. Conformidad con los sistemas de evaluación.
10. Diseñar programas para la entrega de consecuencias, de conformidad con los empleados.

III PASO DE EJECUCION

- a. Identificar en cada empleado el repertorio conductual indispensable para la ejecución de sus funciones.
- b. Enseñar las conductas ausentes.

IV PASO DE EVALUACION

1. Observar la ejecución inicial para verificar la pertenencia de los repertorios.
2. Evaluar el logro de los objetivos y el respeto a los procedimientos.
3. Corregir el sistema modificando el convenio de acuerdo a los pasos señalados para la adquisición.
4. Aplicar los pasos acordados para la administración de las consecuencias.

Este trabajo, está enfocado a que el sujeto que no pueda -- llegar al logro del convenio preestablecido, (contrato de trabajo) con la empresa, sea ayudado a cumplirlo por medio de un programa de tipo conductual.

Cuando un sujeto ya ha aceptado el convenio, implica que -- tiene "voluntad"; pero si no logra cumplirlo, éste nos habla -- de que aunque tenga "voluntad" no tiene las conductas precurren -- tes para lograrlo. Entonces, el procedimiento será generarle -- una regla o contingencia, que le permita llegar a cumplirlo.

Como ya se dijo antes, la Responsabilidad es una conducta -- de Interacción Humana Indirecta, por lo que ésta es controlada -- por reglas, que es en donde se trabajará, cuando el sujeto no -- logre el objetivo.

C A P I T U L O

I

A N T E C E D E N T E S

BREVE RESEÑA HISTÓRICA

BREVE RESEÑA HISTORICA

En la ética filosófica y en la teología moral clásicas, la responsabilidad ha sido siempre de índole legal o vinculada a la ley, significando imputabilidad y culpabilidad, es decir, - ha sido la determinación y atribución de la culpa ante un "foro de conciencia", en el que exige del sujeto, una respuesta a la ley y no una respuesta a la necesidad del prójimo.¹⁹

-La Responsabilidad en el Derecho Primitivo.

En las ideas primitivas de responsabilidad se omitía la imputabilidad moral y se consideraba únicamente la imputabilidad física, atribuyendo la responsabilidad por el resultado, no -- por la culpabilidad. Se le consideró el hecho material como de decisivo, y es así por lo que a través de la historia, cuando un ser reacciona contra una causa exterior que le perjudica, procede como si la considerara responsable del daño causado.³³

V. Hippel³³, dice que en el periodo jurídico privado del de recho primitivo (venganza de sangre), no se conoce aún ninguna exigencia de culpabilidad; lo decisivo para el ofendido, era - el resultado en sí (la llamada responsabilidad po resultado).

Para Florián³⁵, la responsabilidad es el "estado subjetivo del individuo, resultante del concurso de requisitos de la imputabilidad en concreto, sin que ninguna de las causas previs-

tas en la ley excluyan ya sus efectos"; así pues, "la responsabilidad es la realización de los supuestos de la imputabilidad en un caso concreto."

-La Responsabilidad en la Escuela Clásica.

Mas tarde, viene la tendencia a individualizar la responsabilidad; penetró en la mayoría de los países y al considerarse la culpa como presupuesto para aplicarse la pena de acuerdo -- con las doctrinas morales de cada país, se pensó que el autor del delito para ser castigado, debía tener intención, libertad de conciencia y voluntad de realizarlo. Así es como nació la doctrina del libre albedrío, (capacidad para elegir con absoluta libertad de indiferencia, el bien o el mal en cada una de sus acciones, naturalmente está obligado a sufrir o gozar de las consecuencias de su elección), clave de la responsabilidad durante largos años, y en la que se fundó el derecho de castigar.³³

Según Saleilles²⁵ (clásico), "todo hombre ante un hecho idéntico está en una situación igual para elegir entre dos partidos, hacer o no hacer, lo único que hace variar la responsabilidad, no es el grado de libertad, sino la gravedad del acto que se ejecuta."

-La Responsabilidad en la Escuela Positivista.

La escuela positivista no considera al delito como producto del libre albedrío, sino como producto de factores físicos, antropológicos y sociales e introduce el método de la experimentación y la observación. Rechaza el criterio metafísico de la responsabilidad moral y lo sustituye por la responsabilidad social, por medio del cuál, se castiga a todo aquel que comete un acto prohibido por la ley; diciendo que la voluntad humana está sometida por completo a influencias del orden físico y social que la determinan; el hombre es responsable e imputable por el hecho de vivir en la sociedad.³³

Ferri⁹, niega la posibilidad moral, pues la conciencia que tenemos de ser libres, es pura ilusión que se origina por el desconocimiento de la deliberación que precede a la voluntad. Y afirma "de los actos que ejecuta un hombre, solo otro hombre u otros hombres pueden exigirle, ya por sí mismos o ya por la sociedad".

Los críticos metafísicos, objetarán diciendo que es absurdo hablar de responsabilidad social, porque la responsabilidad no puede ser sino individual.

-La Escuela Crítica o Terza Scuola.

Hace transacciones entre la escuela clásica y la positiva adoptando una postura ecléctica (Italia: representantes Carne-

vale y Alimena). Escuela que admite la negación del libre albedrío de los positivistas, pero acepta de la dirección tradicional, el principio de la responsabilidad moral; pero no considera al delito como un acto de un ser dotado de libertad, sino como un hecho resultante de diferentes fuerzas antisociales y basa la imputabilidad en la teoría de la intimidabilidad.

Aristóteles²⁷, dice que hay dos condiciones fundamentales para afirmar que un sujeto es responsable:

- a) Que el sujeto no ignore las circunstancias ni las consecuencias de su acción; o sea, que su conducta tenga un carácter -- "consciente".
- b) Que la causa de sus actos esté en él mismo (o causa interior), y no en otro agente (o causa exterior) que le obligue a actuar en cierta forma, pasando por encima de su voluntad; o sea, que su conducta sea libre. Esto es que solo el conocimiento, por un lado, y la libertad, por otro; permiten hablar legítimamente de responsabilidad.

Aristóteles²⁷, decía que la ignorancia de las circunstancias naturaleza o consecuencias de los actos humanos, permite eximir al individuo de su responsabilidad personal, pero esa exención solo estará justificada, a su vez, cuando el individuo no sea responsable de su propia ignorancia; es decir, cuando se -

encuentre en la imposibilidad subjetiva (por razones personales) u objetiva (por razones históricas y sociales) de ser consciente de su propio acto.

La segunda condición, para que pueda hacerse responsable a una persona de un acto suyo, es que la causa de éste se halle en él mismo y no provenga del exterior, es decir, de algo o alguien que le obligue -contra su voluntad- a realizar dicho acto.

En la actualidad el fundamento de la responsabilidad se basa, en la voluntad consciente del individuo que haya ejecutado el acto responsable, se considera que la acción u omisión sea voluntaria, es decir, con capacidad de querer espontáneamente, sin coacción ni violencia física o moral, además de la inteligencia o conciencia de los actos realizados.³³

En la ética teológica moderna, se concibió la responsabilidad como respuesta; por lo que el hombre responsable, es aquel capaz de responder en el encuentro y diálogo con los demás.⁴ -

Ahora, se pasará a la descripción del concepto de responsabilidad, por las diferentes áreas de estudio que la abordan.

DEFINICION DE CONCEPTOS

RESPONSABILIDAD

El que el trabajador participe voluntariamente es muy importante si se quiere que acepte plena responsabilidad de sus acciones. El acto voluntario, es reflexivo e intencionalmente ejecutado, por lo que implica una deliberación.

Ahora veremos diferentes puntos de vista de las disciplinas que nos hablan sobre la Responsabilidad:

Para la Moral¹⁶, la responsabilidad es responder de sus actos ante una autoridad, es ser considerado como autor de actos buenos o malos; es ser responsable ante su conciencia, tiene en sí mismo el sentimiento de que tal acción depende de su voluntad y que al realizarla, merece goce o remordimiento.

La responsabilidad social¹⁶, por el contrario, es la responsabilidad ante la sociedad, ante la ley: la ley determina las condiciones por las cuales un individuo será considerado el verdadero autor de ciertos actos.

Esas dos especies de responsabilidad presentan caracteres bastante diferentes; la responsabilidad legal no concierne más que a los actos expresamente determinados como reprobables en la ley; concierne sobre todo, a los actos ya materialmente ejecutados y, sin desdeñar por completo la intención, pero no la

aprecia siempre como lo exigiría la moral. La responsabilidad Moral, por el contrario, se extiende a todos los actos y presta mayor intención a las intenciones.

Para el derecho civil la responsabilidad es la capacidad de una persona de determinar sus actos mediante el uso de su propia voluntad y razón, de modo que puedan atribuirsele; es posible a partir de los siete años (uso de razón).²⁶

En Etica la responsabilidad y la obligación van íntimamente ligadas. La palabra Responsabilidad viene del verbo latino respondere que significa "obligarse a", empeñarse.²⁶

Esto significa que la responsabilidad indica la disposición de quien conoce la causa de una acción y sus consecuencias. Esto implica necesariamente conciencia y libertad.

Para que haya responsabilidad se necesita:

- A) Un sujeto consciente y libre de actuar o no actuar.
- B) Una Norma Moral
- C) Un Acto
- D) Las consecuencias del acto.

En general, se es responsable moralmente, solo de los actos cuya naturaleza se conoce, y cuyas consecuencias se pueden prever y de los que se tiene libertad.

La obligación se refiere esencialmente, a la estructura de

la Naturaleza Humana y a la función práctica de la razón, y -- que la razón tenga la idea del bien o del mal.

La obligación no se puede fundar en la sociedad, sino en lo mas íntimo del ser del hombre, como una exigencia de superación.

Hospers,⁶ llegó a la conclusión de que si un acto se realiza a consecuencia de una coacción, la persona no será responsable de él. "Un individuo es responsable de sus actos porque lo hace voluntariamente y con pleno conocimiento de sus consecuencias."

Para la Administración, por definición, responsabilidad es la obligación de ejecutar funciones o trabajo (un grupo de tareas que se asignan a un individuo) y obtener los resultados -deseados.¹¹

A su vez, las funciones emanan de objetivos; no podemos decidir que trabajo debe ejecutarse si no sabemos que se quiere lograr.

Los tres factores -obligación, funciones y objetivos- deben integrarse lo mas estrechamente posible si se aspira a contar con una organización eficiente. Cuando esos factores estan fundamentados en un modelo, una norma de función; se logrará el -equilibrio que se desea para desarrollar un trabajo.

La fuente que asigna responsabilidades es un superior en la empresa; cuando un superior asigna responsabilidades en un su-

bordinado se crea entre ambos una relación basada en la obligación.

Por el hecho de delegar, el que delega no puede eximirse de ninguna parte de la responsabilidad original; la delegación permite solo encomendar a otro hacer el trabajo. Responsabilidad es pues una serie de obligaciones establecidas entre dos niveles orgánicos contiguos.

El concepto de delegación crea un riesgo para el jefe, por cuanto, en última instancia seguirá siendo responsable del éxito o fracaso de una operación. A raíz de esto, algunos jefes han intentado reducir el riesgo prescindiendo del poder de delegación y ejecutando ellos mismos las tareas, lo que en ciertos casos podría interpretarse como admisión de fracaso gerencial.¹¹

División de la Responsabilidad:

La carga total del trabajo debe dividirse entre el personal disponible, para lo cual se crean cargos individuales, o unidades de responsabilidad, mediante la selección y el agrupamiento de función en asignaciones individuales.

Se buscará a una persona con los conocimientos específicos y las aptitudes necesarias para desenvolverse en el cargo. El mismo principio, se usará para la creación de secciones, departa-

tamentos y divisiones. Los cargos con objetivos y requisitos similares se agrupan para formar una sección, debiendo contarse con un jefe seccional, con formación necesaria para supervisar debidamente éstas funciones.¹¹

Existe superposición de responsabilidad cuando se asigna a dos o mas personas responsables por una misma función, lo que suele suceder cuando se duplica involuntariamente el trabajo en distintas partes de la organización. Resulta una laguna de responsabilidad cuando no se han previsto todos los requisitos para el efectivo cumplimiento de las metas; hay una función a cumplir pero no ha sido asignada a cargo alguno, con lo que -- puede ocurrir que la función no se cumpla.

"De la autoridad emana la responsabilidad, su subdivisión debe realizarse con el mismo criterio, o sea que el concepto de la "paridad de responsabilidad y autoridad". Esta pauta indica que una delegación de autoridad debe conllevar una correlativa fuerza de responsabilidad para emitir su cumplimiento".¹¹

"Tener autoridad significa tener la capacidad de dar las instrucciones que otros deben seguir"²⁸

Funciones, personal y factores físicos, son elementos que se deben imbrincar en relaciones formales para asegurar que la ejecución contribuya a los objetivos del sistema previsto. Las

principales relaciones formales son la responsabilidad y la autoridad.

En la teoría clásica se han desarrollado pautas que indican la manera de especificar estas relaciones, entre las que se -- destacan las pautas de similitud funcional, paridad de responsabilidad y autoridad, dar de sí a un solo superior y unidad - de mando. Con la expansión de la empresa, la tendencia apunta hacia una mayor descentralización de la autoridad y la responsabilidad, así como a una mas precisa documentación de estas - relaciones.¹¹

"La responsabilidad tiene dos fases la primera de ellas es la obligación de desarrollar al máximo la tarea que le ha sido asignada a un individuo. La segunda fase, es la obligación de cada individuo, de responder a un puesto de mayor autoridad, - los éxitos obtenidos en el desarrollo de las tareas que le han sido asignadas. La responsabilidad hacia los superiores, es el problema fundamental al momento de asignar tareas. A todo individuo que se le asigna una tarea o una serie de tareas, se le debe hacer ver que su obligación, no consiste en limitarse al cumplimiento de sus tareas, sino también, se le hará responsable de los resultados que obtenga."²⁸

Si a un individuo se le hace responsable de los resultados

que obtenga, al momento de cumplir con su tarea, también se le debe conceder la oportunidad de tomar decisiones dentro de los límites de la responsabilidad que le ha sido asignada. Si se priva al individuo de éste derecho, jamás se le podrá hacer responsable del desempeño de su labor. Esto significa que se le debe asignar autoridad, para signar cualquier responsabilidad de un nivel a otro dentro de la organización.²⁸

"El derecho de tomar decisiones es un factor fundamental si se pretende asumir una responsabilidad".²⁸

Y por último, veremos la responsabilidad desde el punto de vista Clínico; "para el cual la responsabilidad no tiene linderos, ni grados definibles. Supone que los modos de reacción, están controlados tanto por factores conscientes como inconscientes, y que éstos últimos tienen un papel muy importante; supone también que la conducta es una expresión de la personalidad, como un todo y está determinada por una multiplicidad de factores complejos, incluyendo el efecto inconsciente de las primeras experiencias, las presiones posteriores y las necesidades emocionales. La clínica va mas allá del acto mismo y valora la personalidad total.

Reconoce el papel del intelecto, pero dá a las emociones y al inconsciente un mayor peso, en el balance de las fuerzas --

que rigen las acciones del organismo".²¹

En éste trabajo se partirá, de que un hombre no puede ser responsable de una conducta, si no ha aceptado voluntariamente ser responsable de ella, y de la cual tiene conocimiento de -- sus consecuencias. Por ésto en este trabajo, se utiliza la definición que nos dá Jiménez O. (1980), sobre responsabilidad, la cual es; "cada ocasión que el sujeto presente el resultado prescrito de acuerdo al convenio". Y el comportamiento se medirá por medio de los registros de interacción.

La definición que se utiliza, se relaciona con las defini-- ciones dadas por otras disciplinas; puesto que implica: volun-- tad, razón y libertad. También, el que se responda ante la so-- ciedad (organización), y ante sí mismo por lo que presupone -- una obligación, la cual conlleva a un grado de autoridad para tomar decisiones; lo que a su vez llevará a el logro del obje-- tivo. Y la persona responsable tendrá conocimiento de las con-- secuencias de su respuesta.

AUTOCONTROL

El autocontrol es una variante del condicionamiento operante, el cual sabemos que es cuando una respuesta está intercalada entre antecedentes y consecuentes. Cuando ocurre una señal antecedente, la respuesta es emitida, y una consecuencia positiva o negativa ocurre; como consecuencia de ésto la respuesta es fortalecida o debilitada y la señal antecedente se convierte en informativa y precede las consecuencias de la respuesta. Las consecuencias pueden entonces preceder a otras respuestas y estímulos neutros. (Bandura, 1969).

La aproximación conductual del autocontrol enfatiza la relación entre las conductas de una persona y su medio ambiente. (Kelly, 1955; Thoresen y Mahoney, 1974).

El autocontrol ha sido definido por diferentes autores de la siguiente forma:

El autocontrol representa un continuo dinámico en el cual, la persona altera el medio externo, así como su propio medio interno, para producir cambios significativos. Existen grados de autocontrol: algunas veces el ambiente externo arreglado -- por otros, ejerce un control considerable sobre nuestras acciones; otras veces, es el individuo quien influye en lo que hace

a través de sugerencias automanejadas y consecueneciadas. ---
(Thoresen y Mahoney, 1974).

Las consecuencias positivas y negativas generan dos tipos -
de respuestas, la respuesta controlante o que controla y que -
afecta las variables de manera que cambia la probabilidad de -
la respuesta controlada. El individuo se controla a sí mismo,
tan precisamente como el puede controlar la conducta de cual--
quier otro: a través de la manipulación de variables de las --
cuales la conducta es una función (Skinner, 1953).

Características del autocontrol:

- 1) Existen dos o mas respuestas alternativas.
- 2) Las consecuencias de cada alternativa estan generalmente en conflicto.
- 3) Las acciones del autocontrol, son generalmente inducidas y/
o mantenidas por consecuencias externas a largo plazo. (Thore-
sen y Mahoney, 1974).

Otras características que incluyen otros autores son:

- 4) El mismo individuo determina su propia meta o resultado que debe ser alcanzado.
- 5) Las estrategias de autocontrol deben ser arregladas concien-
zudamente para reducir la frecuencia de conducta inaceptables.

Aún mas, el autocontrol como patrón de conducta se debe di-

rectamente a variables controladoras externas (Premack, 1971; Thoresen y Mahoney, 1974).

El autocontrol es un proceso a través del cual el individuo se convierte en el agente principal al guiar, dirigir y regular aquellas formas de su propia conducta que eventualmente podrían llevar a consecuencias positivas deseadas. Es una habilidad aprendida por contactos sociales, y las respuestas autocontroladas efectivas se construyen gradualmente por una experimentación incrementada con un medio ambiente complejo (Goldfried y Merbaum, 1973).

El autocontrol es un concepto definido funcionalmente, esto es, que está determinado por sus consecuencias; debe ser referido a una respuesta específica o clase de respuestas. El autocontrol es aprendido o adquirido a través de la experiencia, ya sea por ensayo y error o por algún aprendizaje mas sistemático.

Las ventajas de las estrategias de autocontrol, se basan en su bajo costo y maniabilidad, así como el hecho de poder ser implementadas en situaciones naturales. (Jeffrey, 1974).

Bandura y Perloff delinearon un sistema conceptual para el análisis del autocontrol cuyos componentes son:

a) Auto-imposición.- el individuo puede examinar su propia con

ducta y decidir si ha ejecutado o no una conducta específica o clase de conductas.

b) Auto-registro.- el individuo puede registrar objetivamente la frecuencia de la ejecución de una conducta o clase de conductas dadas.

c) Auto-determinación de reforzamiento.-, el individuo puede determinar de todos los reforzadores disponibles, la naturaleza y cantidad del reforzamiento que deberá recibir contingentemente sobre la ejecución de una conducta o clase de conductas dadas.

d) Auto-administración del reforzamiento.- el individuo se entrega su propio reforzamiento (que puede o no ser auto-determinado), contingentemente sobre la ejecución de una conducta o clase de conductas dadas.

Algunos autores incluyen otro llamado auto-evaluación, el que consiste en que solamente si se cumple con la auto-imposición, puede administrarse el reforzamiento (McFall, 1970; Thomas, Abrams y Johnson, 1971; Kanfer, Bradley y Marson, 1962; -- Kanfer y Duerfeldt, 1967).

Un punto importante en los procesos de autocontrol, es que el ambiente externo debe de alguna manera proveer reforzamiento diferencial para la conducta que está siendo cambiada. De

otro modo, los efectos de auto-observación tendrán un efecto a corto plazo.

En sí todas éstas definiciones, tienen elementos en común, que son los que se usarán para lograr una definición con la cual se estará trabajando en ésta investigación.

El autocontrol; es una conducta voluntaria guiada hacia un fin o meta específica, determinada por el propio sujeto, para lograr un cambio controlado por las consecuencias de su decisión (estas consecuencias pueden ser tanto positivas como negativas, esto es, si se cumple o no con las metas preestablecidas).

Este autocontrol, es aprendido por medio de contactos sociales y por la experiencia del propio sujeto. Los intentos de autocontrol, implican un decremento o aumento de una o mas respuestas.

Una forma de autocontrol, es el Contrato Conductual, el cual será utilizado en éste trabajo, para la conducta de puntualidad; por lo cual se hace necesario definirlo.

"Es un compromiso que se establece entre dos o mas personas, en el cual una de ellas se compromete a emitir conductas preestablecidas por ella misma o por las demás personas, existiendo consecuencias positivas ante la emisión de dichas conductas."³⁷

Es un convenio, que especifica las responsabilidades de las partes interesadas, encaminadas a cumplir un objetivo común, - es éste, se especifican las contingencias.

Con respecto a el Contrato Conductual, Grosco Rosado³⁷, en su tesis llega a la conclusión de que para realizar un sistema de contrato conductual se necesita el consentimiento de los -- participantes, así como un objetivo común para el grupo.

"Cuando el arreglo de consecuencias toma forma de un contrato, el contrato debe ser: a) claro, b) justo, y c) honesto.

a) claro: se refiere a que se debe acordar con el sujeto, en - un lenguaje claro, y especificando con detalle las consecuen--cias y las conductas a cumplir.

b) justo: un contrato para ser justo, debe proporcionar conse--cuencias en cantidad adecuada al requisito conductual. Obvia--mente no puede establecerse, en métodos intuitivos. La injusti--cia en forma de consecuencias desproporcionadamente grandes, - no es dañina, salvo por el derroche de consecuencias y por las expectativas no realistas que podría engendrar, temporalmente.

c) honesto: es el que se realiza según los términos estipula--dos los cual entraña, generalmente, una especificación implíci--ta o explícita del momento en que se tendrá la consecuencia."³⁰

ANÁLISIS EXPERIMENTAL DE LA CONDUCTA

"La probabilidad de que una porción dada de conducta ocurra en un momento determinado es un dato natural de una ciencia de la conducta. El análisis experimental trata esa probabilidad en términos de la frecuencia o la tasa de respuestas. De la misma manera que la probabilidad, la tasa de respuestas sería un concepto sin significado si no fuera posible especificar la topografía de la respuesta de tal modo que puedan contarse los casos diferentes de una operante. En la práctica, las respuestas así definidas muestran gran uniformidad conforme el organismo se mueve en un marco de referencia limitado por su propia anatomía y por el ambiente inmediato. - Por lo común los cambios en la tasa se registran y se inspeccionan en registros acumulativos, aunque también se usan las distribuciones de tiempos entre respuestas y los análisis de las tasas, por medio de computadoras. La tasa de respuestas es la dimensión básica, no solamente porque las respuestas se cuentan con exactitud, - sino también porque la tasa tiene gran importancia y por ello constituye lo que viene a ser el interés central de la ciencia de la conducta."

La tarea del análisis experimental es describir todas las variables de las cuales es función la probabilidad de la respuesta.

El estímulo es, por supuesto, una variable independiente importante. El análisis experimental describe a los estímulos con el lenguaje de la física. En ocasiones parece que estímulos distintos tienen el mismo efecto y que el mismo estímulo tiene efectos diferentes en diversas condiciones. En los campos clásicos de la motivación y la emoción se encuentran otras variables. El analista experimental no manipula estados internos como tales. No maneja el hambre, sino la ingestión de alimento; no el miedo como pulsión adquirida, sino los estímulos aversivos; otra, toma como variable la edad del organismo, no una etapa de maduración, etc.⁶

Las llamadas contingencias del reforzamiento son una característica de las variables independientes que se estudian en el análisis experimental. Conocemos una cuantas contingencias como el condicionamiento, la extinción y la demora del reforzamiento. También son conocidas contingencias un tanto mas complejas, como las que causan la discriminación del estímulo y la diferenciación de la respuesta. Además de los programas de reforzamiento ordinarios, ahora se sabe que el reforzamiento puede ser contingente sobre la tasa de respuestas. Los enunciados formales de las contingencias, como las instrucciones, tienen sus efectos, y si se les detalla lo suficiente, pueden proporcionar reglas que funcionan como estímulos previos para controlar la conducta; de ésta manera se produce una

similitud entre la conducta de seguimiento de una regla y la conducta que se produce gracias a una exposición prolongada a las propias contingencias, sin embargo, los dos casos deben distinguirse claramente.⁶

"Los procesos conductuales que se estudian en el análisis experimental consisten generalmente en cambios de probabilidad; (o de tasas de respuestas) que son función de las variables manipuladas.

Las relaciones que hay entre variables dependientes e independientes rara vez se exploran de acuerdo con un "diseño experimental" previo, la hipótesis nula se encuentra a sí misma en la clase nula. Las investigaciones que no están diseñadas para probar hipótesis, fisiológicas, mentalistas o conceptuales, pueden parecer -- enigmáticas a quienes confunden la estadística con el método experimental, aunque parecen perfectamente razonables a los físicos, químicos, y la mayor parte de los biólogos.

La práctica común es construir un espacio experimental en el que los estímulos, las respuestas y los reforzamientos están interrelacionados en un conjunto de contingencias. Las contingencias dependen en parte de la conducta que el organismo trae al experimento.

Se hace hincapié en el control experimental de las variables, en vez de hacer una evaluación posterior de su supuesta importancia -- mediante análisis estadísticos."⁶

"En la mayoría de las ocasiones, el número de organismos estudiados es mucho mas pequeño que en los diseños estadísticos pero casi siempre la cantidad del tiempo en que se observa cualquier organismo es mucho mayor."41

"Con frecuencia se dice que es imposible distinguir entre los -- hechos significativos y los no significativos sin una hipótesis o sin una teoría, pero el análisis experimental de la conducta no lo confirma. Este ha progresado contruyendo sobre su pasado."41

"Las formulaciones y las técnicas mejoradas han llevado a obtener datos reproducibles de mayor precisión y de una gama mucho -- mas amplia. El análisis experimental de la conducta prescinde de -- teorías para dedicarse mas bien a hacer averiguaciones!"6

La aplicación de los principios conductuales no es de ninguna # manera un fenómeno nuevo: pero parece que la aplicación de los -- principios conductuales analíticos sí lo es. La aplicación de los principios conductuales analíticos constituye un proceso en el que ciertos principios tentativos de la conducta se aprovechan para el mejoramiento de conductas específicas, lo que implica la valuación simultánea de los cambios notados tratando de describir si se deben verdaderamente al proceso de aplicación; y si éste último se com-- prueba, es necesario dilucidar como siguiente paso que partes de -- ese proceso fueron las afectadas. En pocas palabras, la aplicación

de los principios conductuales analíticos es un procedimiento de investigación para estudiar la conducta destinada a realizar descubrimientos: lleva implícitos su autoexamen y su autoevaluación, lo que, además, constituye una característica exclusiva. Todas las investigaciones conductuales son, pues, experimentales.

Un análisis experimental aplicado debe mostrar la importancia de la conducta cambiada, así como sus características cuantitativas, señalar las manipulaciones experimentales que permiten precisar con claridad lo que causó el cambio, hacer la descripción tecnológica exacta de todos los procedimientos que contribuyeron a su producción, comprobar la efectividad de los procedimientos que produjeron las modificaciones, reputadas como valiosas, y asegurar la generalidad de éste cambio.⁶

- Tecnología del manejo de Contingencias.

El manejo de contingencias implica saber que acontecimientos -- son contingentes sobre determinada conducta, para así estar en --- posibilidad de manejarlos. Claro está que el manejo de contingen-- cias consiste solo en tomar en serio (literalmente) esa gran ley - de la vida que dice: cuando acontecimientos reforzantes son contin-- gentes sobre una conducta dada, aumenta la fuerza de la conducta; - cuando no sucede así, la conducta pierde fuerza. Solo hay dos co-

sas que un buen administrador de contingencias debe saber y hacer: a) reforzar la conducta que quiere, y b) reconocer y reforzar las conductas que se aproximan a la conducta deseada.⁶

-Principios de la Conducta.

Estos principios básicos de la conducta, se enuncian como relaciones entre los cambios ambientales y los cambios en la conducta:⁶

1.-Fortalecimiento de la operante o reforzamiento.

En cualquier situación particular, hay cambios medioambientales o estímulos que aumentan la probabilidad de ocurrencia, de alguna de las conductas que precedieron al cambio. Por ello, estas variaciones medioambientales se denominan reforzadores, y la relación entre una operación reforzante y el aumento que resulta en la conducta, se denomina condicionamiento positivo.

2.-Debilitamiento operante o castigo.

En cualquier situación particular, hay cambios medioambientales que hacen disminuir la probabilidad de ocurrencia, de alguna de las conductas que precedieron al cambio; éstos se denominan castigos.

3.-Extinción.

Los efectos fortalecedores de los reforzadores y los efectos debilitantes de los castigos, son generalmente temporales;

es decir, cuando la probabilidad de alguna conducta, ha sido aumentada por una consecuencia reforzante y la conducta se presenta, pero no es seguida por la consecuencia, la probabilidad de presentación de la conducta, disminuye. Esta disminución de la conducta, como una función de su ocurrencia sin la consecuencia entrega de un reforzador, se ha denominado extinción operante.

Los efectos que tienen el reforzador y el castigo, sobre la probabilidad de la conducta, se ven en su valor máximo cuando las condiciones estimulativas del ambiente, se asemejan mas a las que estuvieron presentes durante la operación del reforzamiento o del castigo.

Sobre esta relación se funda el fenómeno de generalización de estímulos, así como la efectividad del estímulo especial, que controla la conducta que se produce en el curso del aprendizaje de discriminación.

La falta de consecuencias para la conducta, o sea la operación de extinción, también se superpone a las condiciones estimulativas del ambiente, y los efectos futuros de la extinción van a depender de manera similar, de la semejanza que tengan las condiciones estimulativas futuras, con las que existían en el momento de la operación de extinción anterior.

4.-Reforzamiento y castigo condicionados.

Las condiciones estimulativas del ambiente, que existían inmediatamente antes de la ocurrencia de una operación de reforzamiento o de castigo, llegan a ser capaces de funcionar como reforzadores o como castigos por sí mismos. Es decir, cualquier cambio de las condiciones estimulativas que no esté relacionado directamente con la operación de reforzamiento o de castigo, llegará a funcionar con el tiempo y por sí mismo, en virtud de haberse visto apareado con el reforzamiento o el castigo, como uno de éstos. Estos cambios de estímulos con esa clase de propiedades, se denominan reforzadores condicionados y castigos condicionados.

Todos los principios anteriores, entrañan factores que pueden variar cuantitativamente de modos muy diversos. A la fecha se tiene un conocimiento muy amplio de estas relaciones cuantitativas. Por ejemplo, mientras mayor sea la intensidad del castigo, mayor será el efecto debilitador; y en dirección contraria, mientras mayor sea la demora en el castigo, menor será el efecto debilitador.

Hay cuatro casos que deben tenerse en cuenta al estipular la dirección del efecto. Una operación ambiental que aumenta la efectividad de un reforzador, incrementa la probabilidad de

la conducta que ese reforzador ha fortalecido. Una operación que aumenta la efectividad de un castigo, disminuye la probabilidad de la conducta que ese castigo ha debilitado. Una operación que disminuye la efectividad de un reforzador, baja la probabilidad de la conducta que ha sido fortalecida por ese reforzador. Una operación que disminuye la efectividad de un castigo, eleva la probabilidad de la conducta que ese castigo ha debilitado.

Estos principios y conceptos generales, que se refieren a la relación que existe entre la conducta de un organismo y sus consecuencias. El manejo de las consecuencias en los ambientes aplicados requiere de éstos conocimientos.⁶

A continuación se describirán, el condicionamiento respondiente, en forma breve; y el condicionamiento operante, que es el que interesa a éste estudio.

CONDICIONAMIENTO RESPONDIENTE

Conducta respondiente (refleja). A las respuestas de la primera clase, se les dá el nombre de respondientes, para enfatizar el hecho de que son respuestas a una estimulación precedente. Existe una relación casi invariable entre estímulo y respondiente. Cuantas veces se presente el estímulo, la respondiente lo sigue a no ser que el organismo esté físicamente im-

posibilitado de efectuar la respuesta, o que esté demasiado fatigado, los sistemas sean inmaduros o esten dañados. La conducta respondiente es mencionada como conducta involuntaria.³

Ciertos fenómenos del medio social, estan vinculados a determinadas actividades humanas de índole muscular y glandular, relacionándose con ellas en forma relativamente invariable. -- Por ejemplo, una luz proyectada sobre el ojo produce una contracción de la pupila. A ésta clase de fenómenos físicos se les llama estímulos, y a las actividades glandulares y musculares que les siguen se les da el nombre de respuestas.³¹

Ciertas relaciones estímulo-respuesta o, lo que es lo mismo determinados reflejos, están presentes desde el nacimiento y, en los humanos, gran número de ellos se relacionan con las actividades protectoras frente a condiciones externas nocivas.

"Podemos resumir los principios básicos de este análisis en la fórmula general del condicionamiento respondiente: Un estímulo que inicialmente no tiene poder para evocar una respondiente puede llegar a tenerlo, si se asocia consistentemente con un estímulo que posea el poder necesario para provocar la respondiente."³¹

No ahondaremos sobre éste tipo de condicionamiento, pues no se manejará en éste trabajo.

CONDICIONAMIENTO OPERANTE

Mientras que para los reflejos, al igual que para los reflejos condicionados, el fenómeno que tiene la mayor importancia crítica viene a ser el estímulo que precede a la respuesta, para gran parte de la conducta no-reflaja, los fenómenos críticos resultan ser las consecuencias ambientales de la conducta. Puede decirse que dicha conducta "opera" sobre el ambiente, en contraste con la conducta que, por ser producida por un estímulo reproductor que se -- presenta con anticipación, tiene mas bien un carácter "respondiente".³¹

Conviene agrupar los distintos fenómenos estimulativos que se -- presentan como consecuencia de los actos, en tres clases principales, de acuerdo con sus efectos sobre la conducta operante:³¹

-Reforzadores Positivos. A éstos fenómenos estimulativos se les define en base a la observación de que la conducta que les precede adquiere una mayor posibilidad de acaecimiento, si en lo futuro -- vuelven a presentarse condiciones similares. Tales fenómenos reciben a menudo el nombre de recompensas y son descritos como placenteros. Algunos de estos reforzadores positivos, por ejemplo, la comida, el agua y el contacto sexual, tienen un significado biológico para el organismo, otros, como las alabanzas, el afecto, los --

grados académicos, el dinero, son de significado adquirido.

-Reforzadores Negativos o estímulos aversivos. Se definen a par tir de las observaciones de que la conducta que precede a la el minación de éstos ocurre en el futuro, con más probabilidad, cuando se reúnen otra vez condiciones similares. Se concibe a los estí mulos aversivos, comunes y corrientes, como dolorosos o displacenteros: el frío extremo o el calor exagerado.

Otro tipo de estímulos aversivos adquieren esa propiedad por -- sucesivas experiencias que se tienen en el curso de la vida. For-- man parte de éste grupo la reprobación social, las críticas, los -- regaños y las amenazas.

Se designa con el nombre de reforzamiento positivo a la opera-- ción de presentar un reforzador positivo en forma contingente con una respuesta.

La acción de suprimir un estímulo aversivo, que es contingente con una respuesta, se denomina reforzamiento negativo.

Estas dos operaciones reciben la denominación de condicionamien to operante y ambas aumentan la futura frecuencia de la respuesta que las precedió.

-Falta de consecuencias y estímulos neutrales. En caso de que -- las respuestas continuen recibiendo reforzamiento positivo o refor-- zamiento negativo, puede afirmarse que seguirán ocurriendo tales --

respuestas. Cesarán, sin embargo, si ninguna consecuencia les sigue, o si estímulos neutrales les suceden. Al procedimiento de permitir que la conducta tenga lugar sin que reciba reforzamiento, se le llama extinción operante. En éste método se deja que el estímulo condicionado aparezca, sin aparearlo con un estímulo incondicionado.

-Reforzadores Condicionados.³¹ Solo pequeña parte de las consecuencias importantes de la conducta humana pueden considerarse como reforzadores incondicionados, con un papel que sea factible atribuir a características biológicas. Otras consecuencias: los reforzadores condicionados, adquieren sus propiedades reforzantes en función de la experiencia. Parece que un fenómeno llega a convertirse en reforzador condicionado, simplemente porque se le apareó alguna vez a otro reforzador. Sin embargo, buen número de los reforzadores condicionados, que juegan un papel importante en los asuntos humanos, funcionan mas bien como estímulos, bajo cuya presencia se refuerza la conducta subsecuente.

En términos de sentido común, muchos de los reforzadores condicionados no son otra cosa que medios para alcanzar fines.

Estos fines pueden ser o reforzadores incondicionados, u otra clase de reforzadores condicionados.

Los reforzadores que, como el dinero, la aprobación social, la

manipulación del ambiente físico, el efecto y otros mas han adquirido la propiedad mencionada a lo último, reciben el nombre de reforzadores condicionados. En éste estudio se utilizan --- éste tipo de reforzadores; en forma de bonos, los cuales serán descritos mas adelante.

"Cuando utilizamos hábilmente, los procedimientos de reforzamiento y de extinción, podemos alcanzar un tipo de control - de estímulos muy preciso, y cualquier cambio que se haga de -- las circunstancias del todo estimulativo, que estaban presentes en el momento en el que tuvo lugar el reforzamiento, reducirá la tendencia a responder, cualquiera que sea el cambio; y, entre mayor sea la alteración de las condiciones estimulativas, mayor será la reducción en la respuesta."³¹

Después, de haber descrito el condicionamiento operante, - se verá la manera de trabajar con él, y ésto es por medio de - "Programas", los cuales serán descritos a continuación.

PROGRAMAS

Un programa de reforzamiento es la especificación formal entre respuestas y reforzadores; prescribe la iniciación o terminación de estímulos discriminativos y estímulos reforzantes en una relación de contingencia con respecto a una respuesta específica.¹⁵

Si cada vez que se presenta una respuesta, se le da un reforzamiento, la conducta seguirá apareciendo hasta que otras variables comiencen a ejercer sobre ella un control destinto.

Por otra parte, si el reforzamiento es discontinuado y no se otorga ante la aparición de una determinada conducta, las respuestas dejarán de manifestarse.

Entre los dos extremos, de reforzamiento continuo, por un lado, cuando todas las respuestas son reforzadas, y de extinción por otro, cuando se deja de dar el reforzamiento, existen múltiples situaciones en las que las respuestas son solo ocasionalmente reforzadas. Se podría suponer que ese reforzamiento intermitente produce efectos de un grado intermedio entre los resultados del reforzamiento continuo y los de la extinción; sin embargo, no es éste el caso: la situación es mucho mas compleja.

En la actualidad, un programa de reforzamiento intermitente es una forma de disponer las contingencias de reforzamiento, tomando

en cuanto el tiempo y el número de respuestas, por separado o simultáneamente. Y la complejidad, resulta de que estas contingencias temporales y numéricas pueden ser dispuestas, de mu---chos y distintos modos, en interrelación con los ambientes naturales o los de laboratorio; asimismo, el problema se acentúa por la extremada sensibilidad que la conducta de los organis--mos ofrece ante tal variedad de condiciones.⁶

Ahora describiré los programas de Razón y los de Intervalo, que son los que interesan en éste trabajo, pues serán usados - para tratar de mejorar las conductas de responsabilidad (cantidad y calidad), dentro de un escenario de trabajo.

PROGRAMAS DE RAZON

Se llama programa de razón, al programa en que el reforzamiento se basa en el número de respuestas que han sido emitidas.

Este tipo de programa especifica la razón de respuestas a reforzamiento, o el número de respuestas por reforzamiento. En un programa de razón fija (RF), éste número es constante de un reforzamiento al siguiente. Por ejemplo, en un programa de razón fija 5, se refuerza exactamente la quinta respuesta. En un programa de razón variable (RV), el número de respuestas por reforzamiento cambia entre un reforzamiento a otro.

Después que por cierto tiempo, se ha sometido a un sujeto a un programa de razón fija, la ejecución típica consiste en una pausa luego de cada reforzamiento, seguida por una alta tasa de respuestas, que se mantiene hasta el siguiente reforzamiento.

Asimismo, un programa de razón variable produce generalmente una tasa alta de respuestas, pero la pausa posterior al reforzamiento o se elimina o se reduce notablemente.⁶

Felton y Lyon (1966), demuestran la relación entre la pausa que sigue al reforzamiento y el valor de la razón fija. Tam---

bién hacen notar que, una vez que el sujeto comienza a responder luego de una pausa, sigue respondiendo a una tasa relativamente constante. Este hallazgo ratifica la estabilidad de la tasa de respuestas en razón fija.⁶

La característica principal de éstos programas radica en -- que el reforzamiento se proporciona con mayor frecuencia si el individuo trabaja mas rápidamente. La conducta que cumple con este requerimiento tiene lugar a tasas sumamente elevadas. --- Otra característica adicional de los programas de ese tipo es que toleran grandes cantidades de trabajo, las cuales son la condición necesaria para que cada reforzamiento se reproduzca; sin embargo, es necesario que el organismo se aproxime en forma gradual a dichos requerimientos, necesitándose primero, que quede sometido a exigencias menores, pues, de otra manera, podría producirse una extinción prematura de su conducta. Un tercer rasgo consiste en que un reforzamiento de tasa simple no tiene propiedades autocorrectivas. La reducción temporal de la tendencia a responder no hace otra cosa que retardar la entrega del último reforzamiento, es fácil que se desarrollen, círculos viciosos, en donde una disminución en las respuestas produce un aminoramiento en la gratificación que se recibe y, por tanto, mayor mengua en las respuestas que se darán después.³¹

PROGRAMAS DE INTERVALO

En un programa de intervalo, una respuesta se refuerza cuando ha transcurrido cierto periodo especificado de tiempo, y se empieza a contar desde algún acontecimiento determinado (por lo común el último reforzamiento). En el programa de intervalo fijo (IF), este periodo es constante de intervalo a intervalo. --

Por ejemplo, en un programa de intervalo fijo de 30 segundos todas las respuestas que ocurran durante esos 30 segundos, no tienen efecto; pero sí lo tendrá la primera respuesta que ocurra una vez concluidos los 30 segundos, que será reforzada. ---

Este reforzamiento a cualquier otro acontecimiento posterior sirve de punto de partida del siguiente intervalo de 30 seg.

Después de exponer un organismo a un programa de intervalo fijo, lo típico es que aquél responda con lentitud luego del reforzamiento y que, seguidamente y de manera gradual, se incremente su tasa de respuesta conforme se acerca el final del intervalo. Este patrón de respuestas, tal como aparece en un registro acumulativo, recibe el nombre de festón. Cuando dicha exposición se prolonga, el patrón de respuestas cambia algunas veces a una pausa después del reforzamiento, seguida de una tasa mas bien constante que persiste hasta el siguiente reforza--

miento. Cuanto mas tiempo del intervalo transcurra, mas breve es la demora del reforzamiento, y por consiguiente, mayor la tasa a la cual se mantiene incidentalmente el responder.⁶

En los programas de intervalo variable, el tiempo varía de un intervalo a otro. En un programa de intervalo variable, de 20 segundos, por ejemplo, el tiempo promedio desde el inicio de un intervalo hasta el momento en que se hace disponible el reforzamiento es de 20 seg. pero a lo largo de los intervalos sucesivos las duraciones de éstos pueden variar desde 1 o 2 -- segundos hasta varias veces el valor promedio de 20 seg.

Cuando un programa de intervalo variable se basa en una selección adecuada de los intervalos y de su secuencia, los organismos responden característicamente a una tasa mas bien constante y sin mostrar pausas apreciables después del reforzamiento. A veces se agregan dos características al diseño de este tipo: En primer lugar, los intervalos se seleccionan de manera que el reforzamiento tenga mas o menos la misma probabilidad de ocurrir en cualquier momento a partir del último reforzamiento.

En segundo lugar, los intervalos se ordenan de manera que un intervalo de cierta duración no se vea seguido consistentemente por un intervalo de otra duración particular.

Un programa de intervalo variable con estas características no permite que el organismo discrimine basado en el paso del tiempo o de la secuencia de los intervalos o períodos entre los cuales el reforzamiento es mas o menos probable.

El caracter temporal de los programas de intervalo tiene otra consecuencia. En los programas de razón, el reforzamiento se hace mas frecuente cuando se incrementa la tasa de respuestas.

En los programas de respuesta espaciada, el reforzamiento se hace menos frecuente cuando se incrementa la tasa de respuestas. En los programas de intervalo, sin embargo, como el reforzamiento se programa de acuerdo con el tiempo en lugar de programarse en función del número de respuestas, los cambios pronunciados en la tasa de respuestas producen solo pequeños cambios en la tasa de reforzamiento. El que la tasa de reforzamiento no varíe con los cambios sustanciales de la tasa de la respuesta no implica, sin embargo, que los programas de intervalo no abarquen al reforzamiento diferencial de tiempos entre respuestas o al espaciamiento temporal de las respuestas.⁶

En el procedimiento se explicará la forma como serán utilizados estos programas.

FICHAS, PUNTOS O CREDITOS Y BONOS.

Wolfe y Cowles (1937), usaron un estímulo condicionado tangible, para establecer un puente durante el retardo entre la respuesta y el reforzador. Encontraron que las fichas servían para mantener la conducta, a pesar del largo retardo de las consecuencias. Además, encontraron que las fichas eran casi -- tan eficaces como el reforzamiento inmediato.

Como reforzadores condicionados las fichas tienen ciertas características valiosas: a) El número de fichas puede estar relacionado con la cantidad de reforzamiento. b) las fichas son fácilmente manejables y quedan en posesión del sujeto. c) no hay tope en el número de fichas que el sujeto pueda obtener. d) se pueden insertar en aparatos. e) las fichas son durables y -- pueden estar presentes durante el retardo. f) las características físicas se pueden estandarizar. g) se pueden hacer de material indestructible y h) pueden ser infalsificables.²

Otro método de implementar el reforzamiento condicionado es cierto registro escrito como los puntos o créditos. Estos tienen la ventaja de ser mas duraderos, que la aprobación social que sería otro método. En consecuencia, el método está disponible para el registro de la cantidad de reforzadores condiciona

dos dado a un individuo y el número gastado. Los puntos son estándar, tienen una dimensión cuantitativa simple, y no son fáciles de alterar o destruir dado que el registro de los puntos o créditos pueden preservarse. Su desventaja es que son intangibles, y por lo tanto no están en posesión del sujeto durante el intervalo de retardo. También los limita para intercambiarlos.

Los bonos son tarjetas que especifican cuanto vale cada uno por sí mismo, tienen las mismas funciones que los anteriores, van en relación con la cantidad de reforzamiento, son fácilmente manejables y los puede tener el sujeto, son interfamiables, infalsificables, y se puede manejar un gran número de bonos, durante la implementación del programa.²

Ventajas de los reforzadores condicionados: a) establece el puente entre la respuesta deseada y la entrega, proporciona el reforzamiento y así mantiene la respuesta fortalecida.

b) permite que la respuesta pueda ser reforzada en cualquier momento, mientras que el reforzamiento primario está comúnmente restringido a cierto tiempo y lugar; permite reforzar secuencias de respuestas sin la interrupción debida a la entrega del reforzador.²

Todo esto nos lleva a una regla del reforzamiento condiciona

do:

"Proporcióñese un evento estimulador distinguible y tangible a fin de establecer un puente para cualquier retardo entre la resuesta deseada y la entrega del reforzador." ²

I N V E S T I G A C I O N E S R E L A C I O N A D A S

INVESTIGACIONES RELACIONADAS

Una investigación que tiene relación con la que presento; - es el estudio de autocontrol de Orozco,³⁷ el cual incluye conductas de Responsabilidad, de parte de los empleados para lograr llegar al objetivo.

El objetivo de ésta investigación era lograr la integración de los jefes de departamento, como equipo de trabajo para el logro de los objetivos de la Dirección General de Personal de una institución Pública. Este objetivo trata de probar la efectividad del uso del contrato conductual como procedimiento sistemático estándar para aplicarlo a resolver los problemas de grupos en la organización.

Los sujetos fueron nueve personas de la Dirección General de Personal.

El diseño fué A B C . En donde:

La línea base (LB): en ésta se entrevistó al subdirector para tomar las conductas que según el intervendrán para las malas relaciones interpersonales entre los jefes de departamento y se registraron la asistencia y los retardos, (reg. anecdótico), aparte de las que dió el subdirector: 3 veces al día por 15 minutos 8 días.

Fase B: Primero se explicó el tema de Principios de Análisis Conductual Aplicado. En la segunda sesión, se explicó, el tema de Relaciones Humanas. Y se les pidió que escribieran --- tres conductas de trabajo o personales que les molestaran de los otros compañeros.

En la tercera sesión se hicieron definiciones operacionales y hojas de registro, que ellos llenarían con las conductas de sus compañeros. En la cuarta sesión, se mostraron las incongruencias entre sus registros y la opinión acerca de sus compañeros. En la quinta sesión no hubo registros, se procedió a establecer las consecuencias.

Resultados.

Los resultados que se obtuvieron fueron de sacar las conductas no deseables que son: 1) presentación de problemas mas que de soluciones, 2) lentitud en el trabajo, 3) No se cuenta con el para un trabajo y 4) faltas. Las cuales después las englobaron en la conducta de Irresponsabilidad.

Conclusiones:

El objetivo se cumplió, pero al querer poner el contrato conductual hubo problemas: no seguían instrucciones, no asistían, no llevaron a cabo los registros, no participaban activamente en las sesiones, (falta de cooperación). Lo cual nos -

lleva a que para introducir un contrato conductual se necesita el consentimiento de los participantes y el establecimiento de un objetivo común para el grupo.

En la industria también Jiménez O.A. (1974)¹⁷, llevó a cabo un trabajo, en el cual se pretendió modificar en cinco sujetos de nivel gerencial, un grupo de conductas deseables, mediante un procedimiento de contrato conductual, en una empresa mexicana.

El objetivo era lograr que los sujetos verbalizaran y definieran las conductas incompatibles y compatibles con los objetivos organizacionales, para establecer un convenio entre los miembros del grupo que garantice el feed-back sobre las actuaciones defectuosas o aquellas deseables.

El procedimiento se dividió en ocho sesiones de dos horas - cada una, dos veces por semana; éstas sesiones se agruparon en tres fases:

A) Constó de cuatro sesiones de definición. Primeramente se les explicaron los procesos de adquisición y mantenimiento de la conducta humana y como podría ser definida una conducta operacionalmente; se les pidió que definieran operacionalmente -- las conductas que habían designado, y se les pidió que las en-

listaran en orden de importancia.

B) Constó de dos sesiones. Primero se procedió a que cada uno de los sujetos, expusiera cuales eran las conductas que le molestaban de cada uno de los otros participantes. Se les entregó una hoja de registro de intervalo, diario, donde quedaron especificadas las conductas acordadas y las registraron. En la segunda sesión se recogieron los registros y se dió feed-back público sobre el comportamiento individual.

C) Constó de dos sesiones; en la sesión séptima se recogieron los registros y se procedió a redactar un convenio que garantizara la emisión de conductas deseables e impidiera las indeseables. En la octava se instruyó a los participantes sobre un procedimiento para revisar las conductas que fueron emitidas de acuerdo a sus registros, y se les dejó en libertad para que las discutieran. Dos observadores realizaron un registro de intervalos de conductas indeseables, para el logro de una discusión fluida, en la sesión de revisión de contrato, dándoles feed-back con los resultados obtenidos. Se les entregó el convenio redactado el cual fué formado por todos.

Los resultados fueron los siguientes: Abatimiento de las conductas indeseables y aumento de las deseables.

Otro estudio relacionado con el trabajo es el de Martin --- Thiessen, ³⁶ en el que el objetivo era: que en una empresa se entregaran a tiempo los pedidos y el aumento de la productividad.

El estudio se llevó a cabo en un almacén de telas cuyo funcionamiento no era el deseado, debido a que no se entregaban a tiempo los pedidos y se recibían muchas quejas de ésta sección.

Para determinar si la causa de ello residía en el personal, se hizo un registro de conductas para poder determinar la actividad existente del personal del almacén. Se procedió a delimitar las áreas de trabajo, la técnica de registro y las conductas de personal que se iban a registrar como activas.

Fase A. (Línea base), en éste periodo de observación se obtuvo:

1o. La actividad promedio en todas las áreas del almacén fué - de 52% lo que quiere decir que la mitad del personal estaba inactivo.

2o. La actividad promedio varió significativamente de una área a otra.

3o. La actividad promedio varió también según las horas del día, decrecentando notablemente a medio día, y en las horas cercanas a la salida.

4o. Entre mayor número de personas presentes, menor número de personas activas y viseversa.

50. Hubo una cantidad muy grande de fluctuaciones en el número de personas presentes y activas en cada intervalo, lo cual indica que las personas entran y salen de las áreas constantemente.

-Fase B. Periodo Experimental.

Después del análisis de datos se introdujeron las siguientes variables experimentales, aplicando una a la vez.

1a. Formación de equipos de trabajo menores a cinco personas.

2a. Reforzamiento de tipo social: el gerente de ventas bajaba dos veces a la semana a hablar con el personal.

3a. Cambio de las condiciones de limpieza.

4a. Introducción de un descanso de 15 minutos de las 11:00 a 11:30.

5a. Cambio de las condiciones de frío.

Las variables se presentaron con 4 días de diferencia, y se registró durante los 4 días después de la introducción.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

1.-La producción aumentó en un 30% (52-83%).

2.-Las fluctuaciones de personas presentes de un intervalo al siguiente decrementaron.

Las variables de mayor influencia fueron: Primero el reforzamiento social (11.2), y segundo la formación de equipos (9.8).

Una de las investigaciones que tiene relación con mi investigación es el Plan Scanlon²⁹ el cual se basa en los principios de las metas comunes, de las interacciones de apoyo y de la --responsabilidad, los cuales se derivan de la teoría de Maslow, y sirven como guías generales para problemas humanos en situaciones de trabajo. El Plan Scanlon es un ejemplo de la aplicación de éstos principios.

La esencia de la idea de Scanlon fué la creación de metas comunes mas vigorosas entre la compañía y los trabajadores.

El Plan Scanlon intenta aumentar las responsabilidades del trabajador, haciendo que las decisiones se tomen con la participación de los empleados. Los comités departamentales, com---puestos por la gerencia y el sindicato, se reúnen de ordinario cuando menos una vez al mes para discutir medios de aumentar --la productividad; en un nivel superior, un comité selectivo --sindical-gerencial se ocupa de las sugerencias que no han sido vistas a nivel de los comités de producción.

Se expone que la mecánica como el espíritu del plan liberan al trabajador, permitiéndole trabajar a toda su capacidad en --su propio trabajo.

También lo alientan a aceptar responsabilidades mas allá de las suyas propias.

La esencia del Plan Scanlon fué la creación de metas comunes mas vigorosas entre la compañía y los trabajadores, a éste plan se le incluye "un memorando" de entendimiento" entre la -- compañía y su sindicato, el cual establece un plan de incentivos para toda la planta, destinado a que todos los funcionarios y empleados de la compañía, inclusive, el presidente se beneficien de su creciente cooperación y esfuerzos que se reflejarán en una mayor productividad. En éste plan se les dá a los empleados una bonificación mensual de productividad la cual se basa en el costo promedio de salario. El cual establece una -- norma de productividad. El aumento de las interacciones de apoyo reducen las fricciones entre los trabajadores, pues todos -- se ven trabajando hacia las mismas metas.

Este plan es un programa de cambio organizacional y tiene # dos características:

- a) Es un programa de incentivo que paga una bonificación con -- base en mejoras en la productividad.
- b) Exige formar un comité de un supervisor y subordinados en -- cada unidad de la compañía y un comité central de la alta ge-- rencia y de representantes electos provenientes de los emplea-- dos inferiores. El propósito de los comités es hallar y resol-- ver problemas que impidan aumentar la productividad.

Los comités procuran valerse de un principio de las interacciones de apoyo y del de Responsabilidad, alentando a superiores y subordinados a trabajar unidos en problemas comunes.

Los límites de la aplicación del Plan Scanlon, no están --- bien claros. Ni siquiera son del todo ciertos los logros obtenidos por las compañías que usan el plan. De entre las que lo usan, solo unas cuantas han medido con exactitud los cambios --- resultantes de su adopción, pero ninguna ha comparado los logros obtenidos por el plan con los logros con planes alternos.

De las investigaciones anteriores; tomaré algunas de las experiencias obtenidas en ellas:

De el trabajo de Orozco:³⁷ la conclusión que se obtuvo fué, + la de que al introducir un contrato conductual, se necesita el consentimiento de los participantes y el establecimiento de un objetivo común para el grupo.

De el trabajo de Jiménez O.A.:¹⁷ nos confirma lo efectivos -- que son los contratos conductuales para el abatimiento de conductas indeseables y el aumento de las deseables.

El estudio de Thiessen nos muestra la efectividad de los re³⁶forzadores sociales, para aumentar la productividad.

El Plan Scanlon²⁹ que no tiene resultados confiables solament

te se menciona en mi trabajo, por ser un intento para aumentar la responsabilidad; en donde ésta es manejada como el que los empleados participen tomando decisiones dentro de su trabajo.

C A P I T U L O

II

M E T O D O L O G I A

METODOLOGIA

OBJETIVO

Observar el efecto que tiene un programa de remediación de tipo conductual sobre las conductas de Responsabilidad que no fueron logradas por el trabajador, en el paso de ejecución del modelo de Interacciones Humanas, después de haber sido previamente convenidas en el contrato de trabajo.

VARIABLES

- Conductas de Responsabilidad: Cantidad, Calidad y Puntualidad
- feed-back
- Programas de Remediación de tipo conductual.
- Reforzador: una prenda para cada una de las empleadas.
- Tarjetas: bonos con diferentes colores para cada una de las empleadas.

SUJETOS

Tres costureras. Dos con experiencia y una aprendiz; de nivel socioeconómico bajo.

Sujeto 1. Sexo femenino, edad 19 años, soltera, aprendiz de costurera.

Sujeto 2. Sexo femenino, edad 36 años, casada, consturera con

experiencia.

ESCENARIO

Este trabajo se llevó a cabo en la sección de costura de la fábrica Processcal (Publicidad en Playeras y Artículos Publicitarios). Ubicado en Flomeros No 68 Local 9. México 15200 D.F.

El espacio es de aprox. 15x5 mts. en donde se encuentran siete máquinas de coser de diferentes marcas. Una mesa de 10x2 mts. para cortar tela. Una mesa para etiquetar y doblar los productos, cuenta con dos baños.

El trabajo se realiza con música en español, todo el día.

MATERIALES

- Hojas de registro (productos permanentes)
- Gráficas
- Tarjetas de puntos (bonos) de colores: blancas, rosas y amarillas; un color para cada una de las empleadas.
- Prendas; camisetas de la misma fábrica.
- Reloj
- Máquinas de coser: Singer; Unión Special Mark IV, Brother.

DISEÑO EXPERIMENTAL

Es un diseño funcional A B C, en donde la fase A será la línea base, la cual fué tomada durante 15 días; y mediante la -- cual se verá que cambios hubo al implementar los programas de remediación, ésto en base a una comparación con la fase B.

La fase B, es en sí la aplicación del Modelo de Jiménez O. A. de Interacción Humana¹⁶, en donde se aplicaron los progra--mas para la remediación de la falta de conductas responsables.

Y la fase C, es la fase de seguimiento, en la cual observo si los programas tuvieron efectos permanentes después de la a--plicación de sus consecuencias.

PROCEDIMIENTO

Las conductas previas para echar a andar la investigación -- fueron: hablar con el dueño de la pequeña fábrica, para ver si permitía realizar la tesis, con la ayuda de sus empleados; se le explicó en que consistía y aceptó, dando la sección de costura, en donde había cuatro costureras, de las cuales una de -- ellas renunció durante la línea base, por lo que solo se traba--jó con tres. Después se elaboraron las hojas de registro, para las tres conductas tomadas para hacer la investigación, éstas fueron convenidas con el dueño. (Anexo 1).

Estas conductas son: Cantidad, Calidad y Puntualidad.

Teniendo éstas hojas de registro, y habiendo operacionalizado cada una de las conductas, se entrenó a la secretaria de la empresa para que registrara las conductas, durante la línea base (15 días). La operacionalización de las conductas es la siguiente:

CANTIDAD= Número de camisetas hechas por día, por la sujeto.

CALIDAD= Número de camisetas rechazadas por día, a la sujeto.

PUNTUALIDAD= Hora en la que el trabajador se presenta a laborar.

Habiendo terminado estos pasos se procedió a obtener los registros y graficarlos, para luego empezar la fase B, que es poner en práctica el modelo de Interacción Humana de Jiménez --- (1980), en donde seguiremos los pasos:

1) Paso de Entrada.

A) Determinar el Objetivo General, política para lograrlo y -- los resultados esperados a corto y largo plazo; Objetivo: Hacer publicidad en Playeras y Artículos Publicitarios con la mejor calidad y precio.

Para lograrlo se compran materiales de la mejor calidad, se tienen las máquinas y aparatos en buen estado, y a los empleados se les mantiene en las mejores condiciones que el lugar -- permite. El resultado que se espera a corto plazo es entregar

los pedidos a tiempo, con la mejor calidad. Y a largo plazo, - poder ampliar la fábrica e incrementar los recursos materiales y humanos.

B) Objetivo Operativo, política para lograrlo, y metas.

Objetivo: Hacer el mayor número de playeras con la mejor ca lidad posible. Para lograr ésto se compran materiales de la me jor calidad (telas, hilos, etc.), se tienen las máquinas de co ser en buen estado, y a las empleadas se les mantiene en las - mejores condiciones. Con las mismas metas del punto anterior.

2) Paso de Adquisición.

Se les presentaron a las empleadas los objetivos y políti-- cas antes descritos, y estuvieron de acuerdo con todo, no hubo cambios. Esto también sucedió, con el procedimiento de elabora-- ción de una prenda.

El procedimiento de elaboración de una prenda, es el si--- guiente: 1o cerrado de hombros. 2o, 3o y 4o, -máquina overlock- cerrar costados, y las mangas; y unir las mangas a la prenda.- 5o encintadora. Y 6o Dobladillo.

La forma de evaluar su trabajo, también fué aceptada. Es un poco difícil evaluar cada prenda, por lo que fueron tomadas, - cuando cada una de las empleadas hacía la 2a, 3a y 4a costuras, luego se cambiaban de máquina y hacían las otras costuras, que

ya no se tomaron en cuenta, pues eran sobre las mismas prendas.

Esto se registró para la conducta de Cantidad; y para la -- conducta de Calidad se tomó hasta la 6a costura, ésto es, cuando una prenda no esté bien, se va a restar al registro de cantidad y se puntuará en el de calidad.

Después de haber establecido ésto, se procedió a diseñar -- los programas para la entrega de consecuencias; con la ayuda -- del asesor y la conformidad de las empleadas. Los programas -- fueron hechos de acuerdo a los resultados obtenidos de la línea base, de los cuales se distinguió fácilmente la sujeto --- irresponsable (Sujeto 1, aprendiz); aunque se haya comprometido a realizar el trabajo, no pudo cumplir. Por ésta razón los programas que se realizan, son diferentes para cada una de las empleadas, pues cada una tiene necesidades diferentes, de acuerdo a su ejecución laboral.

Para llevar a cabo los programas, se usaron bonos los cuales tienen su base en la economía de fichas, los bonos son tarjetas de diferentes colores, (blanco, amarillo y rosa), una para cada una de las sujetos. Estas tarjetas tienen la siguiente frase: "buen trabajo" 1 bono. (Anexo 2).

Cada sujeto debe reunir un número determinado de bonos por los cuales tendrán derecho a una prenda (camiseta), de la mis-

ma fábrica. Cada una de ellas deberá reunir diferente cantidad de bonos según lo requiera el programa.

Aparte, se elaboraron hojas de registro para las conductas de responsabilidad (cantidad, calidad y puntualidad), para las otras fases. (Anexo 1).

Para la conducta de Puntualidad, solamente se usó un convenio conductual, en el que se dejó que las sujetos convenieran si deseaban llegar puntualmente a laborar; la sujeto número 1 y la sujeto número 3, quedaron en que llegarían puntualmente, pero la sujeto número 2, dió explicaciones, principalmente de distancia entre el trabajo y su casa, por las cuales no podía comprometerse a llegar diariamente temprano al trabajo. Por lo que ella quedó fuera de éste convenio. Para ésta conducta el reforzamiento que se usó fué de tipo social: llegaste puntualmente "muy bien".

Las conductas de Cantidad y Calidad, fueron tomadas para la realización de los programas, en éstos programas estaban incluidas las tres sujetos.

Cuando se acordaron las consecuencias con el gerentes, éste prometió las prendas para las sujetos, que lograran reunir los bonos necesarios. Y para la sujeto 1, prometió aumento de sueldo aparte de la prenda.

Los programas son los siguientes:

SUJETO 1

-Puntualidad: Se tomará el convenio conductual para su registro.

-Cantidad y Calidad: Se realizaron dos programas: uno de Razón Fija (CRF), y otro de Razón Fija (RF₁₃₈), éstos programas operan simultáneamente, pero son independientes entre sí.

A ésta sujeto se le dieron las tarjetas amarillas.

Para el primer programa (CRF), se tomó la cantidad mayor de prendas que hace la mejor trabajadora (172), al día; ésto va a dar 344, que será el número de bonos con los que deberá obtener la prenda, estos bonos son acumulables, ésto quiere decir que la sujeto puede hacer x número de prendas al día, por las cuales se le dá un bono por cada prenda, y pudo guardar las de otros días, hasta juntar las 344.

Por cada prenda que hizo bien, en base al criterio de calidad se le otorgó un bono.

El segundo programa (RF₁₃₈), fué el que la sujeto hiciera durante tres días consecutivos 138 prendas, que es el criterio mínimo de prendas hechas por las otras trabajadoras, éste criterio puede ser ^brevasado. Con un criterio de calidad de 3 pie-

zas máximo de rechazo, que es el que tienen otras trabajadoras como máximo.

En base a éste programa se le subiría el sueldo.

Estos dos programas operan simultáneamente pero son independientes para obtener las consecuencias.

La empleada en éste caso debe estar enterada de como opera el programa, y de cuando se le otorgarán las consecuencias.

Al finalizar el programa, se hizo una pequeña entrevista de satisfacción social. (Anexo 3).

SUJETO 2

-Puntualidad: Con ésta sujeto no se logró hacer el convenio para ésta conducta.

-Cantidad y Calidad: Se realizó un programa simple de Intervalo Variable ($VI_{44'06''}$).

A ésta sujeto se le dieron las tarjetas blancas.

En éste caso la empleada no es informada de la forma en que operaba el programa. Y consistía en que, la respuesta es reforzada, si es emitida después del tiempo variable. El valor del programa será el promedio de los intervalos y fué de 44.06 minutos. El procedimiento, fué dividir la jornada de trabajo en 10 intervalos de tiempo, (diferentes para cada día), y por -

cada intervalo recibió un bono, ésto quiere decir que al finalizar la jornada recibió 10 bonos, que en una semana sumaron 50 bonos, los cuales cambió por una camiseta.

TABLA DE INTERVALOS:

-El horario de los alimentos es de 13:00 a 14:00 hrs.)

	V	L	M	M	J	V	V	L	M	M	J	V
1	9:55	9:05	9:30	9:50	9:55	9:35	55	05	30	50	55	35
2	10:35	9:30	10:00	10:20	10:40	10:20	40	30	30	30	45	45
3	11:00	9:50	10:20	11:30	11:10	11:30	20	20	50	70	30	70
4	11:30	10:20	11:25	12:50	11:40	12:25	30	30	65	80	30	55
5	12:20	11:00	12:05	14:20	12:20	14:15	50	40	40	30	40	50
6	12:50	12:30	14:10	15:10	12:50	15:40	30	30	65	50	30	85
7	14:20	14:15	15:00	15:55	14:20	16:20	30	45	50	45	30	40
8	15:35	16:05	16:15	16:30	15:35	16:50	75	50	15	35	75	30
9	17:00	17:50	17:05	16:55	16:15	17:20	80	100	50	25	40	30
10	17:50	18:00	17:20	17:20	17:50	18:00	<u>50</u>	<u>10</u>	<u>15</u>	<u>25</u>	<u>95</u>	<u>40</u>
							$\bar{x} =$ 46	36	41	44	47	48

$\leq \bar{x} = 262 \text{ min.}$

$\bar{x} = 43.66 \text{ min.} = 44.06 \text{ min.}$

$\bar{x} = 44.06 \text{ min.}$

SUJETO 3

-Puntualidad: Se tomó el convenio conductual que se acordó después de la línea base, como fase B.

-Cantidad y Calidad: Se realizó un programa Simple de Razón Fija (FR₅₀).

A ésta sujeto se le dieron las tarjetas rosas.

En éste programa a la empleada, por cincuenta prendas que realizaba se le otorgaba un bono, cumpliendo con el criterio de calidad; cuando acumuló 20 bonos, pudo cambiarlos por una prenda.

Esta empleada tampoco tiene conocimiento de como opera el programa. Solamente se le dijo que al acumular 20 bonos se le daría una prenda.

Como ya se había mencionado, el dueño nos había otorgado para las empleadas una prenda para cuando cumplieran con el número de bonos requeridos; aparte, para la sujeto 1, prometió un aumento de sueldo. Pero a la hora en que la sujeto 1, iba acercándose a lograr el aumento, el Sr. me dijo que tenía muchos gastos y que la revisión de nómina la hacía cada medio año, -- por lo tanto no podía dar para la sujeto 1, el aumento que había prometido. Por lo que se tuvo que cortar el segundo progra

ma (RF₁₃₈) de ésta sujeto; y solo siguió funcionando el primer programa (CRF).

3) Paso de Ejecución.

A la sujeto número 1, se le dió entrenamiento, sobre el procedimiento de costura de las camisetas, siguiendo el orden que se dió anteriormente, para la realización de una prenda. Esto se dió desde la línea base, siguiendo el entrenamiento durante toda la investigación.

4) Paso de Evaluación.

Se aplicaron las consecuencias preestablecidas y acordadas (de los programas), entre las empleadas y el patrón.

Los objetivos de la empresa se cumplieron, ésto quiere decir que se entregaron los pedidos a tiempo y con la mejor calidad.

La fase C, se llevó a cabo después de que las empleadas, lograron alcanzar sus consecuencias, ésta fase que es de segui-
miento duró cinco días.

RESULTADOS

Los resultados se representan en gráficas indicando los datos obtenidos de los registros de las conductas.

Y para cada conducta se indica la fase A (línea base), la fase B (aplicación de los programas) y la fase C (seguimiento).

Estos resultados expresados así nos darán idea de como ha sido la actuación de las sujetos antes y después de las consecuencias, con lo cual se verá que tanto afectó el programa en cada una de las sujetos.

Los resultados están dados en la comparación de la ejecución que tuvieron las empleadas, en cada una de las fases.

La fase B, se compara con la fase A, para saber que tanto funcionó o no el programa elegido para cada empleada.

La fase C, se compara con la fase B, para ver que tanto sigue perdurando el efecto del programa, sobre la sujeto en su ambiente natural.

Y la fase C, con la fase A, para observar si hay algún cambio en la ejecución normal de las sujetos, esto quiere decir --sin la aplicación del programa--.

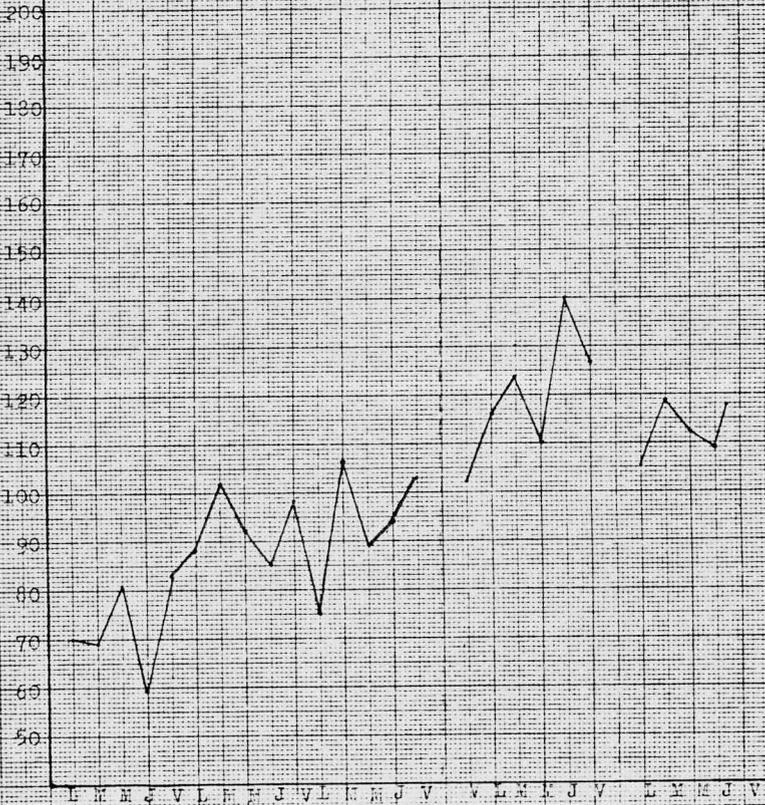
S U J E T O 1
(A P R E N D I Z)

SUBITO 1

FASE A

FASE B

FASE C



CANTIDAD

CANTIDAD:

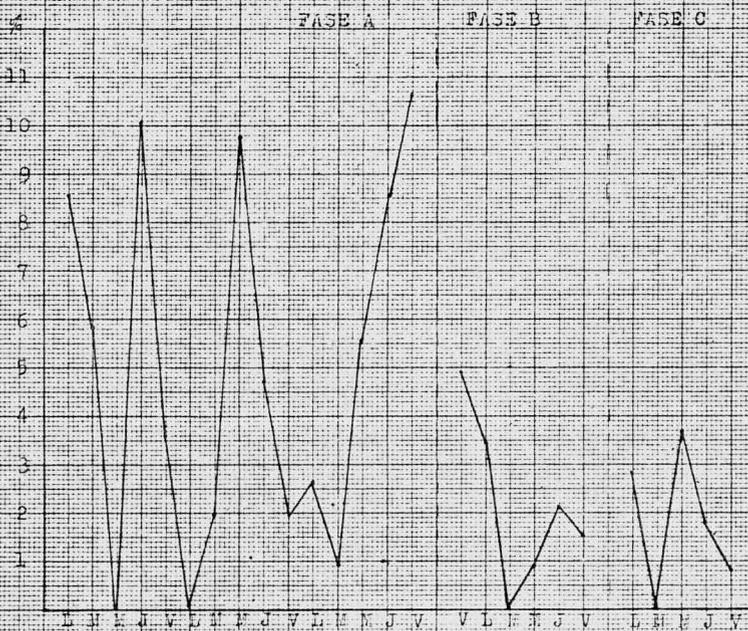
En la sujeto 1, durante la línea base (Fase A), se nota un incremento en su ejecución, pero con lentitud, ésto se puede -- atribuir a la práctica que va teniendo la sujeto, y la capacitación que se le está dando; por lo que se observa una media de - 86.26 prendas hechas por día.

En la fase B (Implementación del programa), se elevó bastante su ejecución y su media es de 119.83 prendas hechas por día, por lo que tuvo un aumento de 38.91% en comparación con su ejecución normal.

En la fase C, (seguimiento) se tiene un descenso en la conducta, teniendo una media de 112.6 prendas hechas por día, éste descenso se lo atribuyo a que se le dijo que no se le iba a poder dar el aumento prometido, para cuando cumpliera con el número de prendas acordadas; pero en comparación con la fase A tiene un incremento de 30.53%. La comparación de la fase B y la fase C, nos dá muy poca diferencia, que es de 8.38%.

Por lo que se puede apreciar en las gráficas y por los resultados obtenidos; el programa de Razón Fija (CRF), si contribuyó a que ésta sujeto aumentara la conducta de Cantidad.

SUBITO 1



CALIDAD

CALIDAD:

Esta sujeto presenta en su fase A, un promedio de 4.99% de prendas rechazadas en su ejecución normal.

En la fase B se obtuvo un 2.15% de prendas rechazadas lo que es un 43.08% menos de lo que se tenía en la fase A, por lo que se observa es una disminución de errores bastante aceptable.

En la fase C, se obtuvo un promedio de prendas rechazadas de 1.818%, lo cual nos indica que la sujeto disminuyó sus errores en un 36.27%, en comparación a la línea base.

Y en comparación a la fase B disminuyó en un 6.81%.

SINERO 1

FASE A

FASE B

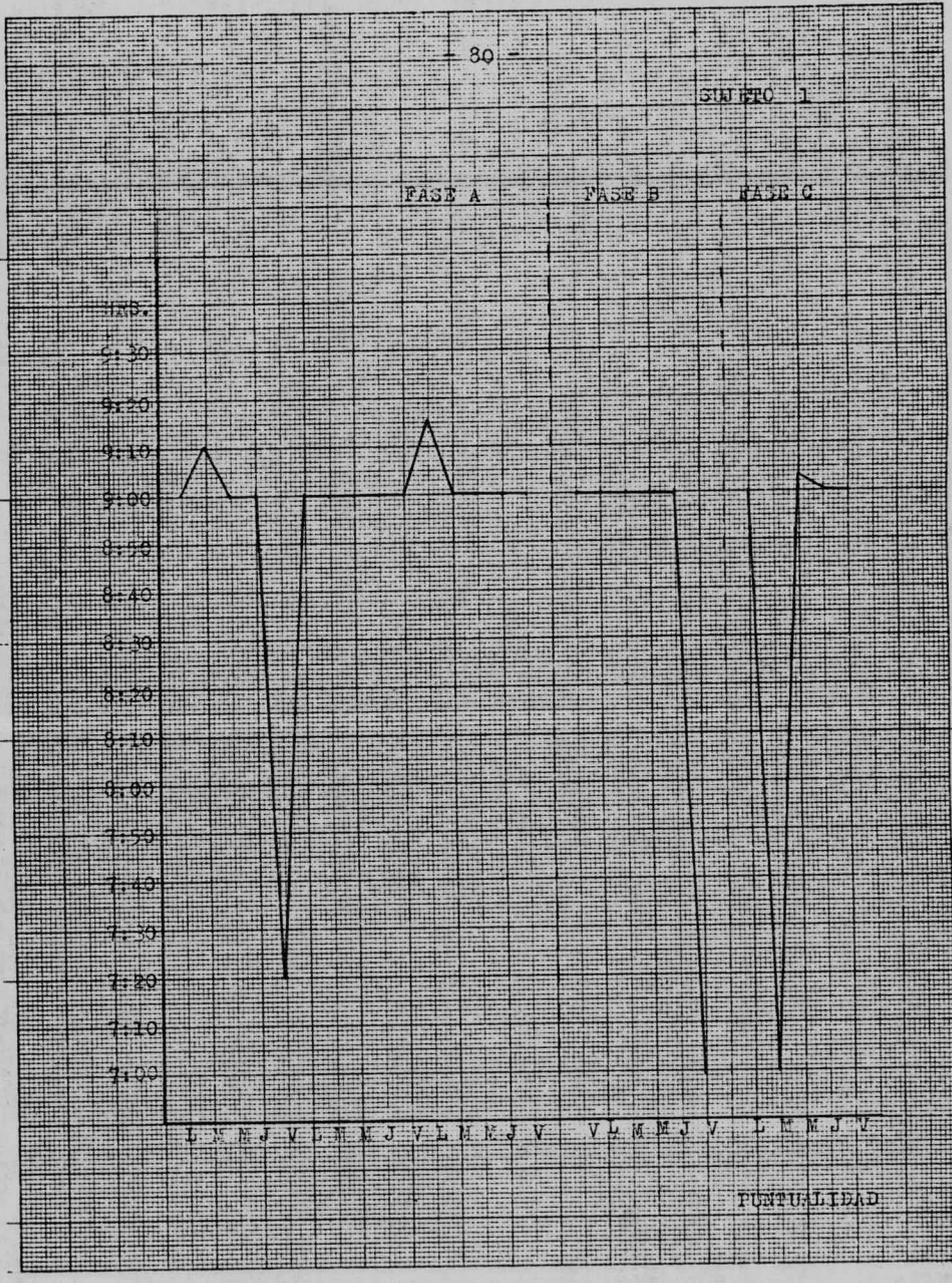
FASE C

HAB.

9:30
9:20
9:10
9:00
8:50
8:40
8:30
8:20
8:10
8:00
7:50
7:40
7:30
7:20
7:10
7:00

L M N J V L M N J V L M N J V L M N J V

PUNTALEA



PUNTUALIDAD:

En la fase A, ésta sujeto tiene un 20% de días de retraso y tres minutos tarde de promedio en esos días.

En la fase B, no tuvo ningún retraso, lo cual me indica que el convenio con ésta sujeto sí dió resultado.

En la fase C, tampoco tuvo retardos, por lo que la conducta de no retardos se mantuvo.

El resultado que se obtiene es que de 20% de días de retraso y de tres minutos tarde, se disminuyó a 0% y por lo tanto cero minutos de retardo.

S U J E T O

2

BUJETO 2

FASE A

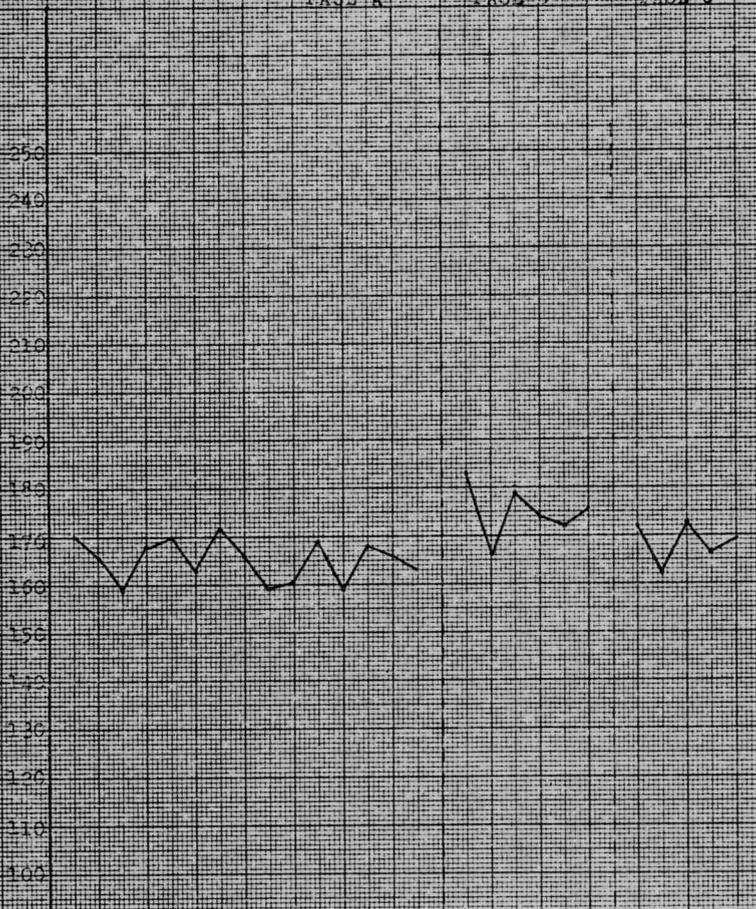
FASE B

FASE C

250
240
230
220
210
200
190
185
180
175
170
160
150
140
130
120
110
100

V L M J V L M J V L M J V L M J V

CANTIDAD



CANTIDAD:

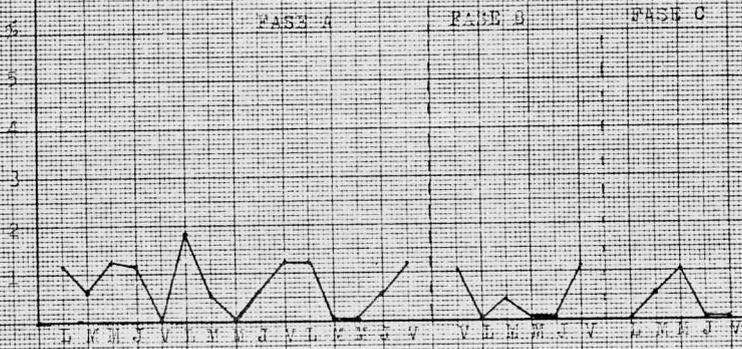
En la sujeto 2, durante la línea base, se nota un promedio de 165.2 prendas hechas por día.

En la fase B, (implementación del programa), su media es de 175 prendas hechas por día, por lo que tuvo un aumento de 1.05% lo cual nos indica que hubo un pequeño aumento, en comparación a su ejecución normal.

En la fase C, tiene un promedio de prendas hechas por día de 168.4. Esta fase en comparación a la fase A, tiene un aumento de 1.19%, y a comparación con la fase B disminuyó un .14%.

En ésta sujeto el programa Simple de Intervalo Variable, tuvo un incremento durante y después del programa, pero fué menor que en el programa de Razón Fija utilizado para la sujeto 1.

SUJETO 2



CALIDAD

CALIDAD:

Esta sujeto presenta en su fase A un promedio de .806% de --
prendas rechazadas en su ejecución normal.

En la fase B, se obtuvo un .463% de prendas rechazadas, lo -
que es un 42.56% menos de lo que se tenía en la fase A, por lo
que se considera una disminución de errores bastante considera-
ble.

En la fase C, se obtuvo un promedio de prendas rechazadas de
.47%, lo cual nos indica que la sujeto disminuyó sus errores -
en un 41.68% en comparación con la línea base. Y en compara---
ción con la fase B aumentó en una pequeña proporción de .88%.

El programa tuvo mejor funcionamiento para la conducta de ca
lidad que de cantidad.

QUILTO 2

FASE A

FASE B

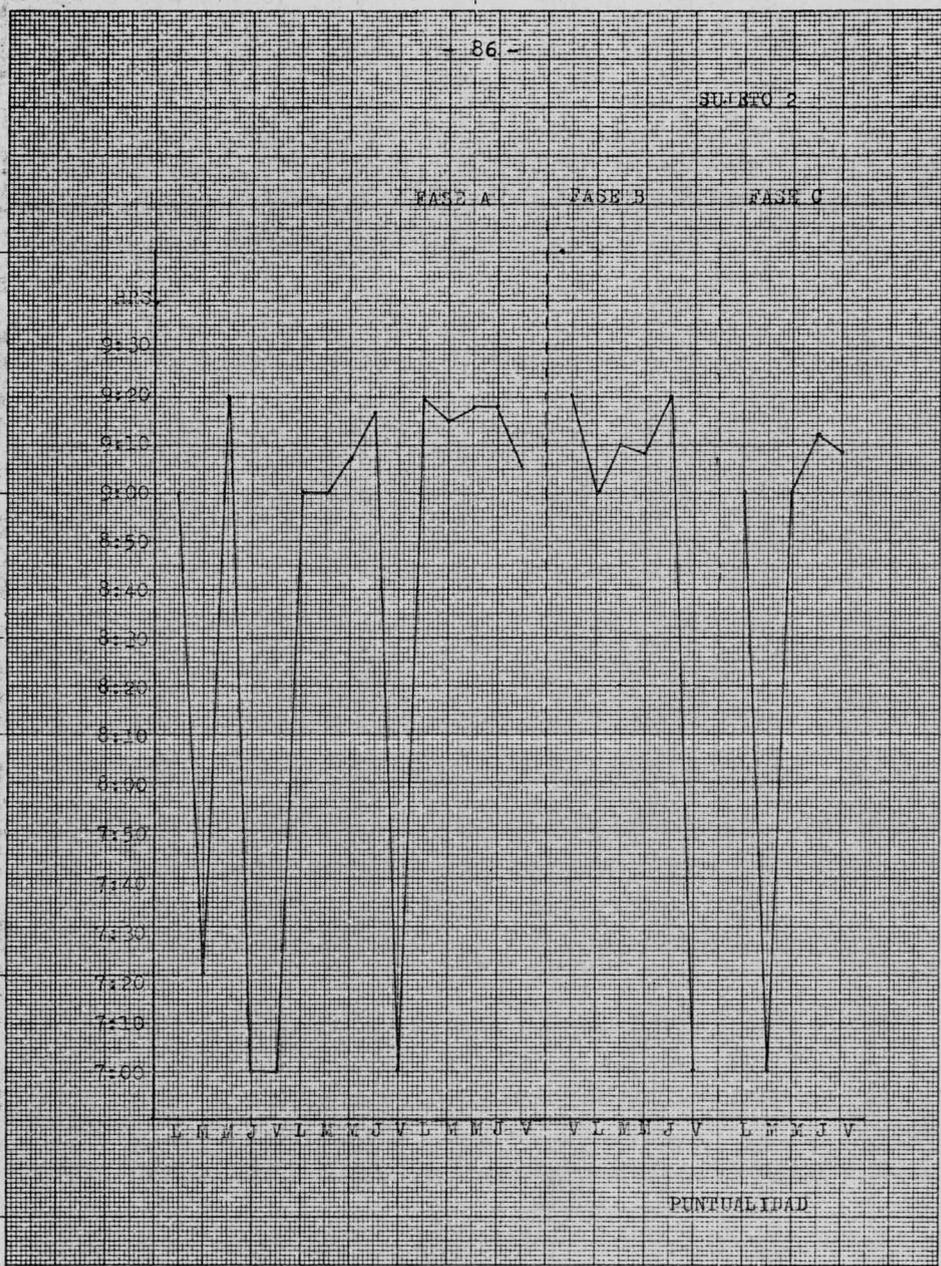
FASE C

RPS

9:30
9:20
9:10
9:00
8:50
8:40
8:30
8:20
8:10
8:00
7:50
7:40
7:30
7:20
7:10
7:00

L M J V L L K J V L M M J V V L M M J V L M J V

PUNTUALIDAD



PUNTUALIDAD:

En la fase A ésta sujeto tiene un 60% de retrasos en promedio, durante los 15 días; y un promedio de 9.33 minutos de retraso, durante éste mismo tiempo.

En la fase B, tiene un 66.66% de retardos en seis días y un promedio de 9.66 min. de retardo.

En la fase C, tiene un 40% de retardos en una semana y un promedio de 4 minutos de retardo.

La diferencia entre la fase A y la B, en cuanto al porcentaje de días de retraso es de 6.66%, lo cual nos indica que aumentó el número de días que llegó tarde durante la fase B, y en cuanto a los minutos tarde, también aumentó, 33 segundos en promedio.

La comparación de la fase C y la fase A, nos dice que disminuyó un 20% de días de retraso y disminuyó también, 5.33 minutos de su promedio, en la fase A. La diferencia entre la fase C y la B es de 26.66% de días de retraso; ésto nos indica que disminuyó en la fase C, el número de días de retraso. En cuanto a los minutos tuvo una diferencia de 5.66 minutos, lo cual nos indica también, que disminuyó en la fase C.

Como se recordará ésta sujeto, no acetó el convenio de puntualidad, por lo que solo se describen los resultados.

S U J E T O

3

GRUPO 3

FASE A

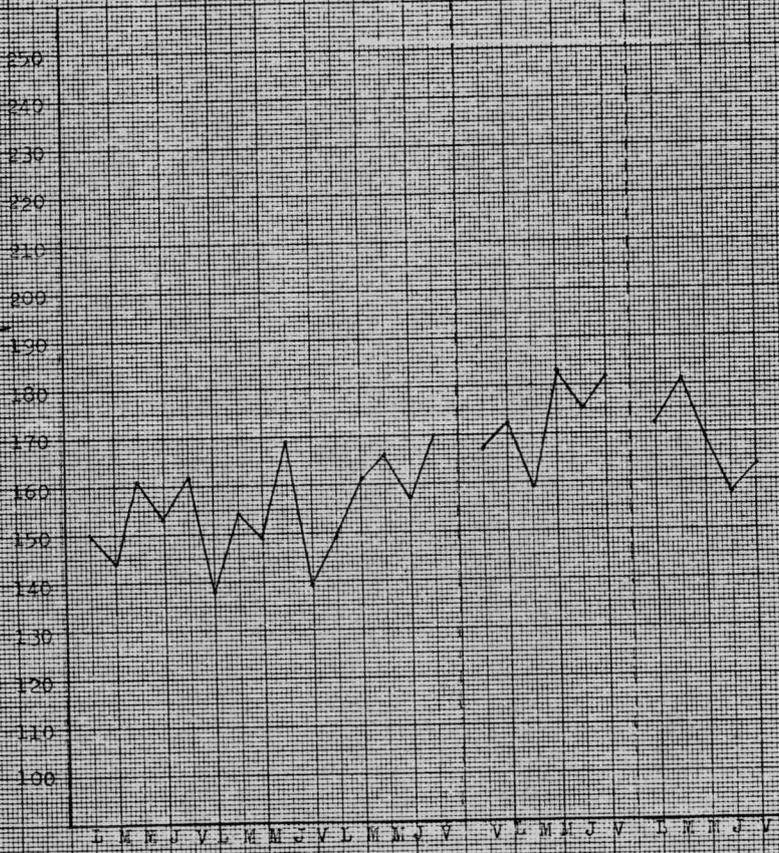
FASE B

FASE C

250
240
230
220
210
200
190
180
170
160
150
140
130
120
110
100

D M F J V L M M S V L M M J V V L M J J V B M M J V

CANTIDAD



CANTIDAD:

En la sujeto 3, durante la línea base, se obtuvo un promedio de 154.8 prendas hechas por día.

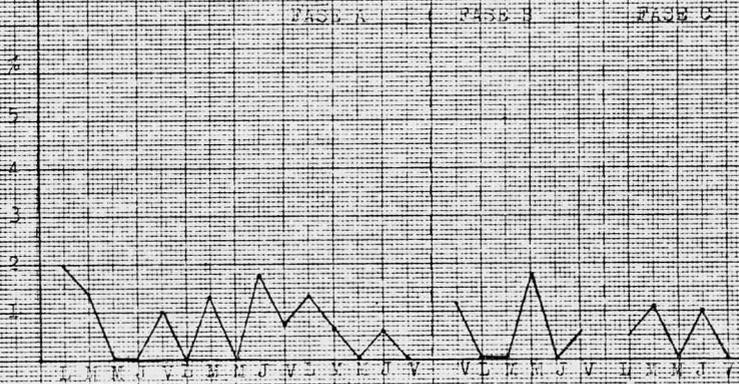
En la fase B, (Implementación de Programa), su media es de 173 prendas hechas por día, por lo que tuvo un aumento de 11.75 %, lo cual indica que el programa Simple de Razón Fija tiene mejores efectos, que el programa de Intervalo Variable, de la sujeto número dos.

En la fase C, se tiene un promedio de 168.6 prendas hechas por día. En comparación con la fase A tiene un incremento de -- 10.89%.

Y en comparación con la fase B disminuyó en un .86%.

- 90 -

SUMMO 3



CALCULADO

CALIDAD:

Esta sujeto, obtiene en su fase A, un promedio de .691% de prendas rechazadas en su ejecución normal.

En la fase B se obtuvo, un .564%, lo que es un 18.38% menos de lo que se tenía en la fase A, por lo que los errores disminuyeron notablemente.

En la fase C se obtuvo un promedio de prendas rechazadas de .462%, lo cual nos indica que la sujeto disminuyó sus errores en un 33.14% en comparación con la línea base.

Y en comparación con la fase B aumentó un 14.76%.

SUMARIO 3

FASE A

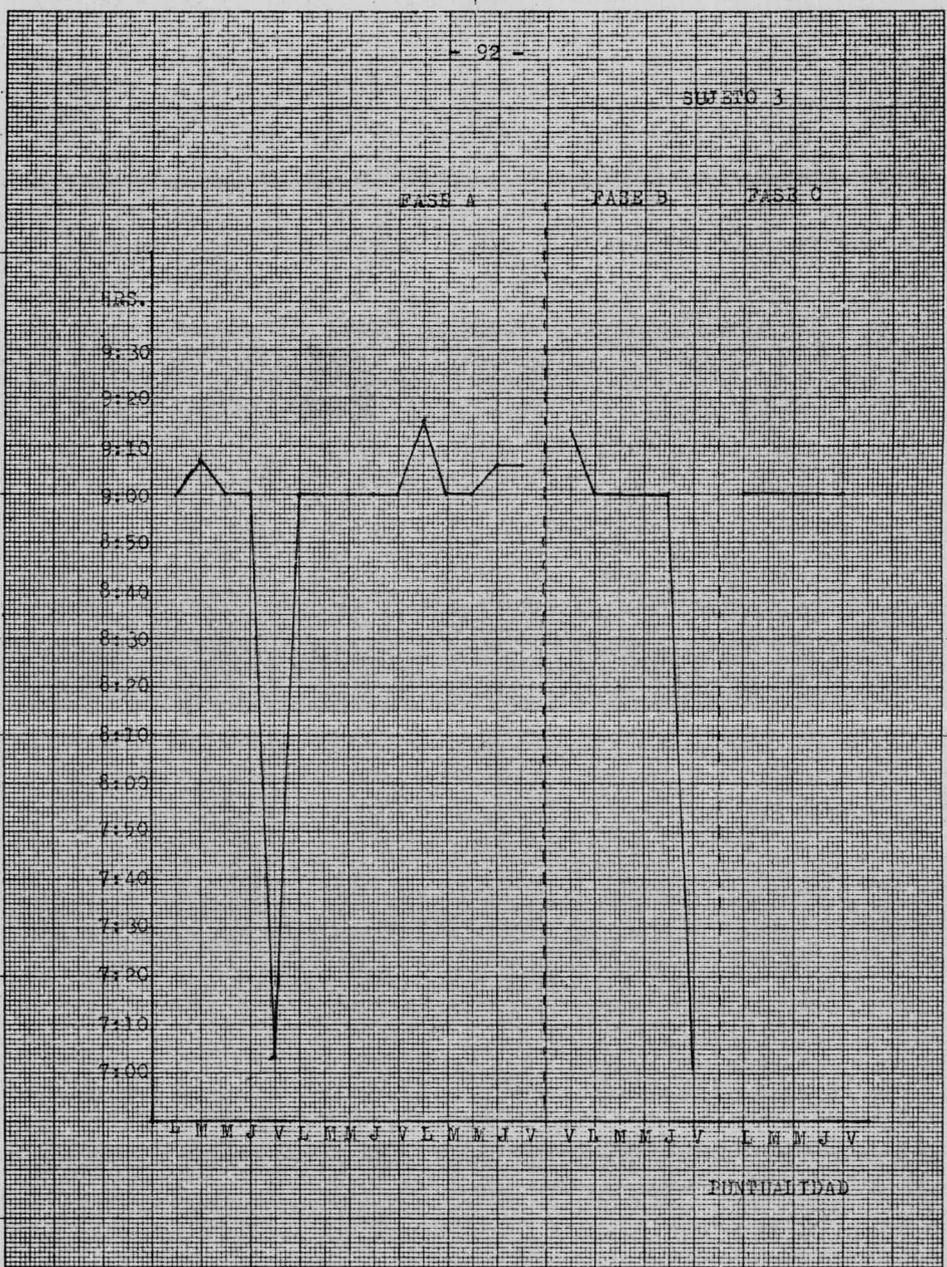
FASE B

FASE C

9:30
9:20
9:10
9:00
8:50
8:40
8:30
8:20
8:10
8:00
7:50
7:40
7:30
7:20
7:10
7:00

D W M J V L M J V L M M J V V L M M J V L M M J V

PUNTUALIDAD



PUNTUALIDAD:

En la fase A , ésta sujeto tiene un 33.33% de días de retraso y un promedio de 2.46 minutos de retardo.

En la fase B tiene un 16.66% de días de retraso y un promedio de 2.16 minutos de retardo.

En la fase C tiene 0 días de retraso.

La diferencia entre la fase A y la fase B en cuanto al número de días de retraso es de 16.67%, lo cual nos indica que en la fase B disminuyó en número de días de retraso, y el número de minutos también, aunque es poca la diferencia, 3 segundos.

Comparando la fase B y la C notamos que disminuyó a 0, en la fase C el número de días de retraso es de cero y por lo tanto el número de minutos también es cero.

C O N C L U S I O N E S

CONCLUSIONES

El propósito de éste estudio fué el de observar si en una empresa es factible influir sobre conductas de responsabilidad mediante programas de tipo conductual. Las conductas que implican responsabilidad, tomadas en éste estudio son las de Cantidad, Calidad y Puntualidad.

Cada una de las empleadas tiene diferente respuesta a las conductas tomadas; por lo que se elaboró un programa conductual para cada una de ellas. De éstos programas se obtuvo - que el CRF, fué el mas efectivo en cuanto a la conducta de - cantidad, pues la sujeto 1, aumentó considerablemente sus respuestas ésto es en un 38.91%. En segundo lugar quedó el programa de tipo RF₅₀, de la sujeto número 3, con un aumento de 11.75%. Y en el tercer lugar quedó el programa de IV de la - sujeto número 2 con un aumento de 1.05%.

En cuanto a la conducta de Calidad, el programa de CRF tuvo mejor efecto pues disminuyeron en un 43.08% los errores.

En segundo lugar, el programa de IV, con un 42.56% de disminución de errores. Y en tercer lugar está el FR₅₀ con un - 18.38% de disminución de errores.

En cuanto a Puntualidad las sujetos 1 y 3, que aceptaron -

el convenio tuvieron, una disminución de retardos; la sujeto 1, a cero; y la sujeto 3, a un 16.66% de días de retardo y 3 minutos en promedio.

Como se puede observar la sujeto 1, fué la que respondió -- mejor al programa.

Esto me dice que el programa que resultó mas efectivo fué -- el CRF. El convenio conductual, también resultó muy efectivo -- para las dos sujetos.

Para la conducta de Cantidad en éste estudio fué mejor el -- programa de Razón Fija de la sujeto 1 y 3.

Para la conducta de Calidad es mas efectivo el programa de Intervalo Variable, de la sujeto dos; puedo suponer que se debe a que ésta sujeto no está presionada por la conducta de can tidad de prendas, para poder lograr el reforzamiento.

Y el convenio conductual es efectivo para lograr que la -- conducta de puntualidad mejore,

Este estudio nos lleva a dar a los estudiosos de la conduc- ta humana dentro de la empresa, soluciones a problemas de res- ponsabilidad (Cantidad, Calidad y Puntualidad). Por métodos de tipo conductual.

Como veíamos al principio la responsabilidad "se basa en la voluntad consciente del individuo que haya ejecutado el acto --

responsable, se considera que la acción u omisión sea voluntaria, esto es, sin coacción ni violencia física o moral".

Conductualmente hablando definimos a la responsabilidad como "cada ocasión que el sujeto presente el resultado prescrito de acuerdo al convenio"¹⁶. En cuanto a ésto podemos decir que las sujetos aumentaron su responsabilidad; pués al aumentar -- las conductas de cantidad, calidad y puntualidad; en mi estudio, aumentó la responsabilidad.

Sugerencia para futuras investigaciones.

En ésta tesis, se pretende encontrar una forma de ayudar a resolver un problema muy común, la falta de Responsabilidad, - en un ambiente laboral, por parte de los trabajadores; pero éste trabajo es un comienzo, por lo que se encuentran algunas limitaciones, como es la dificultad que se tuvo para registrar a las trabajadoras, ya que el producto hay que revisarlo en dos partes (Cantidad y Calidad), para cada una de las sujetos, y - dar los reforzadores.

Otra limitación, fué la de que los reforzadores no fueron - muestrados, ya que la empresa no podía ofrecer otros; también no se pudo continuar con un programa, pues el dueño retiró el ofrecimiento de, aumento de sueldo para la sujeto uno, y éste

aumento era parte de los reforzadores.

La participación de las sujetos, fué bastante buena aunque al principio mostraron cierta resistencia, la sujeto dos no participó, en el convenio conductual, para llegar puntualmente, por las razones antes descritas.

Por otro lado, esta empresa no tenía estándares de producción, por lo que la Línea Base, fué el estándar da producción tomado como base para realizar los programas.

Se describen éstas dificultades encontradas en éste trabajo para que en futuras investigaciones, puedan ser tomadas en --- cuenta y ser controladas, en lo mas posible.

A N E X O S

Cantidad: Número de camisetas hechas por día.

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día.

Nombre: _____ Sujeto: _____ Fase: _____

FECHA						TOTAL
CANTIDAD						
CALIDAD						

FECHA						TOTAL
CANTIDAD						
CALIDAD						

FECHA						TOTAL
CANTIDAD						
CALIDAD						

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presente a laborar.

Nombre: _____ Sujeto: _____ Fase: _____

FECHA						
PUNTUALIDAD						

FECHA						
PUNTUALIDAD						

FECHA						
PUNTUALIDAD						

BUE N Trabajo
1 Bono

SUJETO 1.

BUE N Trabajo
1 Bono

SUJETO 2.

BUE N Trabajo
1 Bono

SUJETO 3.

ENTREVISTA DE SATISFACCION SOCIAL

Esta entrevista, está enfocada a indagar los sentimientos -- que despertó la investigación, en la empleada.

I ¿Como te sentiste durante el trabajo que hicimos?

-R: Igual que siempre.

II ¿Crees que hubiera sido igual que Manuel te diera las tarjetas? (Manuel= es el sueño y supervisor de todos los empleados).

-R: No, porque tu estabas aquí todo el día y Manuel no.

III ¿Que opinas de lo que hicimos?

-R: Me parece bien, porque así podemos mejorar mas.

IV ¿Crees que te ayudé para que pudieras hacer mas y mejor las camisetas?

-R: Si, creo que las hacemos mejor. Y me gustaron las tarjetas.

ANEXOS
DE
RESULTADOS

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x}=86,26$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x}=4.99\%$

Nombre: M.V.G. Sujeto: 1 Fase: A

FECHA	L 19/XII/83	M 20/XII/83	M 21/XII/83	J 22/XII/83	V 23/XII/83	TOTAL
CANTIDAD	70	69	81	59	83	362
CALIDAD	6 8.57%	4 5.79%	0 0%	6 10.16%	3 3.6%	19 28.12%

FECHA	L 26/XII/83	M 27/XII/83	M 28/XII/83	J 29/XII/83	V 30/XII/83	TOTAL
CANTIDAD	88	102	92	85	98	465
CALIDAD	0 0%	2 1.96%	9 9.78%	4 4.7%	2 2.04%	17 18.48%

FECHA	L 2/I/84	M 3/I/84	M 4/I/84	J 5/I/84	V 6/I/84	TOTAL
CANTIDAD	75	106	89	94	103	467
CALIDAD	2 2.6%	1 .94%	5 5.61%	8 8.51%	11 10.67%	27 28.33%

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presente a laborar.

Nombre: M.V.G. Sujeto: 1 Fase: A

FECHA	L	M	M	J	V	
	19/XII/83	20/XII/83	21/XII/83	22/XII/83	23/XII/83	
PUNTUALIDAD	9:00 A.M.	9:10	9:00	9:00	7:20	40%

FECHA	L	M	M	J	V	
	26/XII/83	27/XII/83	28/XII/83	29/XII/83	30/XII/83	
PUNTUALIDAD	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	0%

FECHA	L	M	M	J	V	
	2/I/84	3/I/84	4/I/84	5/I/84	6/I/84	
PUNTUALIDAD	9:15	9:00	9:00	9:00	9:00	20%

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x}=119.83$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x}=2.15\%$

Nombre: M.V.G. Sujeto: 1

FASE: B

	V	L	M	M	J	V
FECHA	27/I/84	30/I/84	31/I/84	1/II/84	2/II/84	3/II/84
CANTIDAD	102	116	124	110	140	127
CALIDAD	5 4.9%	4 3.44%	0 0%	1 .90%	3 2.14%	2 1.57%

TOTALES: Cantidad 719 Calidad 12.95%

Cantidad; Número de camisetas hechas por día. $\bar{x}=112.6$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x}=1.818\%$

FASE: C

	L	M	M	J	V	
FECHA	6/II/84	7/II/84	8/II/84	9/II/84	10/II/84	TOTAL
CANTIDAD	105	119	112	109	118	563
CALIDAD	3 2.85%	0 0%	4 3.57%	2 1.83%	1 .84%	10 9.09%

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presente a laborar.

Nombre: M.V.G. Sujeto: 1

FASE: B

FECHA	V	L	M	M	J	V
	27/I/84	30/I/84	31/I/84	1/II/84	2/II/84	3/II/84
PUNTUALIDAD	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	7:00

FASE: C

FECHA	L	M	M	J	V
	6/II/84	7/II/84	8/II/84	9/II/84	10/II/84
PUNTUALIDAD	9:00	7:00	9:00	9:00	9:00

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x}=165.2$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x}=.806\%$

Nombre: R.H.L. Sujeto: 2 Fase: A

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	19/XII/83	20/XII/83	21/XII/83	22/XII/83	23/XII/83	
CANTIDAD	170	166	159	168	170	833
CALIDAD	2 1.17%	1 .6	2 1.25%	2 1.19%	0 0%	7 4.21%

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	26/XII/83	27/XII/83	28/XII/83	29/XII/83	30/XII/83	
CANTIDAD	163	172	166	159	160	820
CALIDAD	3 1.84%	1 .58%	0 0%	1 .628%	2 1.25%	7 4.29%

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	2/I/84	3/I/84	4/I/84	5/I/84	6/I/84	
CANTIDAD	169	159	168	166	163	825
CALIDAD	3 1.77%	0 0%	0 0%	1 .602%	2 1.22%	6 3.59%

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presenta a laborar.

Nombre: R.H.L. Sujeto: 2 Fase: A

	L	M	M	J	V	
FECHA	19/XII/83	20/XII/83	21/XII/83	22/XII/83	23/XII/83	
PUNTUALIDAD	9:00	7:20	9:20	7:00	7:00	40%

	L	M	M	J	V	
FECHA	26/XII/83	27/XII/83	28/XII/83	29/XII/83	30/XII/83	
PUNTUALIDAD	9:00	9:00	9:07	9:17	7:00	40%

	L	M	M	J	V	
FECHA	2/I/84	3/I/84	4/I/84	5/I/84	6/I/84	
PUNTUALIDAD	9:20	9:15	9:18	9:18	9:05	100%

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x} = 175$.

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x} = .463\%$

Nombre: R.H.L. Sujeto: 2

FASE: B

FECHA	V	L	M	M	J	V
	27/I/84	30/I/84	31/I/84	1/II/84	2/II/84	3/II/84
CANTIDAD	183	166	179	174	172	176
CALIDAD	2 1.09%	0 0%	1 .558%	0 0%	0 0%	2 1.13%

TOTALES: Cantidad: 1050 Calidad: 2.778%

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x} = 168.4$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x} = .47\%$

FASE: C

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	6/II/84	7/II/84	8/II/84	9/II/84	10/II/84	
CANTIDAD	172	162	173	166	169	842
CALIDAD	0 0%	1 .61%	2 1.15%	0 0%	1 .591%	4 2.35%

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presenta a laborar.

Nombre: R.H.L. Sujeto: 2

FASE: B

	V	L	M	M	J	V
FECHA	27/I/84	30/I/84	31/I/84	1/II/84	2/II/84	3/II/84
PUNTUALIDAD	9:20	9:00	9:10	9:08	9:20	7:00

FASE: C

	L	M	M	J	V	
FECHA	6/II/84	7/II/84	8/II/84	9/II/84	10/II/84	
PUNTUALIDAD	9:00	7:00	9:00	9:12	9:08	

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x}=154.8$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x}=.691\%$

Nombre: G.H.T. Sujeto: 3 Fase: A

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL :
	19/XII/83	20/XII/83	21/XII/83	22/XII/83	23/XII/83	
CANTIDAD	150	144	161	153	162	770
CALIDAD	3 2%	2 1.38%	0 0%	0 0%	1 .617%	6 3.99%

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	26/XII/83	27/XII/83	28/XII/83	29/XII/83	30/XII/83	
CANTIDAD	138	154	149	169	139	749
CALIDAD	0 0%	2 1.29%	0 0%	3 1.77%	1 .719%	6 3.78%

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	2/I/84	3/I/84	4/I/84	5/I/84	6/I/84	
CANTIDAD	149	161	166	157	170	803
CALIDAD	2 1.34%	1 .621%	0 0%	1 .636%	0 0%	4 2.597%

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presente a laborar.

Nombre: G.H.T. Sujeto: 3 Fase: A

FECHA	L	M	M	J	V	
	19/XII/83	20/XII/83	21/XII/83	22/XII/83	23/XII/83	
PUNTUALIDAD	9:00	9:07	9:00	9:00	7:03	40%

FECHA	L	M	M	J	V	
	26/XII/83	27/XII/83	28/XII/83	29/XII/83	30/XII/83	
PUNTUALIDAD	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	0%

FECHA	L	M	M	J	V	
	2/I/84	3/I/84	4/I/84	5/I/84	6/I/84	
PUNTUALIDAD	9:15	9:00	9:00	9:06	9:6	60%

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x} = 173$.

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x} = .564\%$

Nombre: G.H.T. Sujeto: 3

FASE: B

FECHA	V	L	M	M	J	V
	27/I/84	30/I/84	31/I/84	1/II/84	2/II/84	3/II/84
CANTIDAD	167	172	159	183	175	182
CALIDAD	2 1.197%	0 0%	0 0%	3 1.639%	0 0%	1 .549%

TOTALES: Cantidad: 1038 Calidad: 3.385%

Cantidad: Número de camisetas hechas por día. $\bar{x} = 168.6$

Calidad : Número de camisetas rechazadas por día. $\bar{x} = .462\%$

FASE: C

FECHA	L	M	M	J	V	TOTAL
	6/II/84	7/II/84	8/II/84	9/II/84	10/II/84	
CANTIDAD	172	181	169	158	163	843
CALIDAD	1 .58%	2 1.1%	0 0%	1 .63%	0 0%	4 2.31%

Puntualidad: Hora en la que el trabajador se presente a laborar.

Nombre: G.H.T. Sujeto: 3

FASE: B

	V	L	M	M	J	V
FECHA	27/I/84	30/II/84	31/II/84	1/II/84	2/II/84	3/II/84
PUNTUALIDAD	9:13	9:00	9:00	9:00	9:00	7:00

FASE: C

	L	M	M	J	V
FECHA	6/II/84	7/II/84	8/II/84	9/II/84	10/II/84
PUNTUALIDAD	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00

VOCABULARIO

Conducta. Totalidad de las formas de reacción del organismo. -
Parte observable de estas formas de reacción.

Estímulo. Evento observable (físico, químico, biológico o social) que es coordinado con cambios en la conducta.

Línea Base. Índice de la fuerza de una respuesta operante , antes de que se realice la manipulación.

Reforzamiento. Fortalecimiento o debilitamiento de una respuesta por la ocurrencia de eventos estimulantes , que acompañan a otro estímulo (estímulos condicionados e incondicionados en las respondientes) o que sigue la propia conducta del organismo (estímulos consecuentes en las operantes.)

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

Sujeto. Hombre, organismo biológico que acciona y reacciona -- en un medio ambiente, de forma particular.

BIBLIOGRAFIA

- 1 -Arias Galicia.- Administración de Recursos Humanos.- Ed. - Trillas.- México, 1981.
- 2 -Ayllon y Azrin.- Economía de Fichas.- Ed. Trillas.- México, 1979.
- 3 -Bijou y Baer.- Psicología del Desarrollo Infantil.- Vol. I y II.- Ed. Trillas.- México, 1979.
- 4 -Brunner, Heinrich.- Historia del Derecho Germánico.- Ed. - Labor.- Barcelona, 1936.
- 5 -Cartwright, D. Zander, A.- Dinámica de Grupos.- Investigación y teoría.- Ed. Trillas.- México, 1970.
- 6 -Catania, Charles.- Investigación Contemporánea en Conducta Operante.- Ed. Trillas.- México, 1980.
- 7 -Douglas McGregor.- El Aspecto Humano de las Empresas.- Ed Diana.- México, 1978.
- 8 -Douglas McGregor.- Mando y Motivación.- Ed. Diana.- México 1969.
- 9 -Ferri, Enrico.- Sociologie Criminelle.- Paris, 1905.
- 10-Ferri, Enrico.- Los nuevos horizontes del derecho y del --

procedimiento renal .- Madrid, 1887.

11-Flippo, Edwin B. Munsinger, Gary.- Dirección de Empresas.-
El Ateneo BCE.- Buenos Aires, 1982.

12-Florian, Eugenio.- Derecho Penal "Teoría psicológica de la
difamación.- México, 1902.

13-Hospers, John.- La Conducta Humana.- Ed. Tecnos SA.- Ed. -
Madrid, 1964.

14-Jacques, Elliot.- Measurement of responsibility.- London --
Heinemann, 1972.

15-Jiménez, O.A.- El Análisis Experimental de la Conducta.- -
Ed. Trillas.- México, 1976.

16-Jiménez, O.A.- Interacción Humana.- México, 1980.- en pren-
sa.

17-Jiménez, O.A.-La Modificación de Conducta en la alta Geren
cia.- México, 1974.

18-Jiménez, O.A.-Formación de Equipos de Trabajo.- México, --
1981.

-Joseph, Fletcher.- Responsabilidad Moral. La ética de situa-
ción en acción.- Libros del Nopal.- Ed. Ariel.- México, 1973

20-Kerlinger, N. Fred.- Investigación del Comportamiento.- 2a

edición.- Ed. Interamericana.- México, 1975.

21-Kolb.-Psiquiatría Clínica Moderna.- La prensa médica mexicana.- Ed. Fournier.- México, 1977.

22-Koontz/O'Donnell.- Curso de Administración Moderna.- Ed. - McGraw Hill.- México, 1981.

23-McConkey, Dale.- Administración por resultados.- Ed. Diana México, 1981.

24-Reyes. Ponce.- Administración de Personal.- la. parte.- Ed Limusa.- México, 1982.

25-Saleilles, Raymundo.-Individualización de la Pena.- 1900.

26-Sanabria, José R.- Etica.- Ed. Porrúa.- México, 1974.

27-Sánchez, V.A.- Etica.- Ed. Grijalbo.- México, 1983.

28-Scanlan, K. Burt.- Principios de la Dirección y Conducta - Organizada.-Ed. Limusa.-México,1978.

29-Smith Wakeley.- Psicología de la Conducta Industrial.- Ed. McGraw Hill.- México, 1980.

30-Thoresen y Mahoney.- Behaviral self-control.- New York, -- 1974.

31-Ulrich/Mabry.- Control de la Conducta Humana.-Ed. Trillas.- Vol. I y II.- México, 1979.

TESIS CONSULTADAS.

- 32-Benítez Padilla, Jorge.- El concepto de obligación.- Tesis profesional.- Fac. de Derecho.- México, 1960.
- 33-Bosque Ballesteros, Jesús M.-Consideraciones sobre algunas excluyentes de responsabilidad.-Tesis Prof.- Fac. de Derecho.- México, 1960.
- 34-Goyder, George.- El Porvenir de la Empresa Privada.- Un estudio sobre Responsabilidad.- Tesis Prof.- Fac. de Administración.- México, 1957.
- 35-Ibarra Martínez, Elvira.- Importancia del repertorio social sobre las relaciones interpersonales dentro del escenario laboral.- Tesis Prof.- Fac. de Psicología.- México, 1978.
- 36-Martin Thiessen, Flor de Ma.- Aumento de la productividad del personal en una empresa.- Tesis Prof.- Fac. de Psicología.- México, 1974.
- 37-Orozco Vázquez.- Una experiencia de autocontrol en el ambiente laboral.- Tesis Prof.- Fac. de Psicología.- México, 1977.
- 38-Pereyra Flota, Wilma.- Las bases psicológicas y Psiquiátricas de la responsabilidad penal.- Tesis Prof.- Fac. de Derecho.- México, 1958.

- 39-Pérez Solórzano, Roberto.- Análisis Experimental de la ---
aplicación de la Economía de Fichas.- Tesis Prof.-Fac. de
Psicología.-México, 1978.
- 40-Rosado, C.T.- Una experiencia de Autocontrol.-Tesis Prof.-
Fac. de Psicología.- México, 1977.
- 41-Ribes Iñesta, E.- Técnicas de Modificación de Conducta.- Ed.
Trillas.- México, 1982.