



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA  
UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

# *UNIDAD IZTAPALAPA*

TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“Ambiente social familiar y la motivación del trabajador  
dentro de la organización”**

**PRESENTAN:**

**ESCOBAR GALVAN ROBERTO**

**99219766**

**PANTOJA GALLARDO LEOPOLDO**

**99220234**

**ASESORA:**

**ALMA PATRICIA ADUNA MONDRAGÓN**

**MÉXICO D.F. OCTUBRE DEL 2003**

---

---

**"No importa cuánto se viva sino cómo se vive,  
si se vive bien y se muere joven, se puede haber  
contribuido más que una persona hasta los ochenta  
años preocupada sólo de sí misma."**

**Martin L. King**

---

# INDICE

---

RESUMEN.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
<b>CAPITULO I. FAMILIA.</b>	
HISTORIA NATURAL DE LA FAMILIA.....	8
EL INTERES POR LA FAMILIA.....	10
CONCEPTO DE FAMILIA.....	11
ESTRUCTURA SOCIAL.....	13
LA FAMILIA COMO INSTITUCIÓN.....	15
LA FAMILIA COMO PROBLEMA SOCIAL.....	17
LA POLÍTICA FAMILIAR COMO PROBLEMA.....	18
TIPOS DE FAMILIA.....	20
FAMILIA TRADICIONAL Y FAMILIA MODERNA.....	22
LA FAMILIA Y EL DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD.....	24
CONCLUSIÓN.....	26
<b>CAPITULO II. MOTIVACIÓN.</b>	
LA MOTIVACIÓN A TRAVES DE LA HISTORIA.....	27
- <i>HEDONISMO CONTRA IDEALISMO</i>	
- <i>CONCEPTOS DE MOTIVACIÓN EN EL CRISTIANISMO PRIMITIVO</i>	
- <i>EL RENACIMIENTO INTRODUJO CAMBIOS</i>	
- <i>CONCEPTOS DE MOTIVACIÓN ANTERIORES AL PRESENTE SIGLO</i>	
CONCEPTO.....	30
MODELO BASICO DE MOTIVACIÓN.....	31
ALGUNAS DEFINICIONES DE MOTIVACIÓN.....	31
CONCEPTOS IMPLICITOS EN LA MOTIVACIÓN.....	33

TIPOS DE MOTIVACIÓN.....	34
UNA TEORIA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA.....	36
-NECESIDADES FISIOLÓGICAS	
-NECESIDADES DE SEGURIDAD	
-NECESIDADES DE AMOR	
-NECESIDAD DE ESTIMA	
-NECESIDAD DE AUTORREALIZACION	
JERARQUIA DE LAS NECESIDADES.....	41
TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN.....	42
-EXPLICACION HOMEOSTATICA DE LA MOTIVACIÓN	
-TEORIA DE LA REDUCCIÓN DEL IMPULSO	
-TEORIA DE LA MOTIVACIÓN POR EMOCIONES	
-TEORIA PSICOANALITICA DE LA MOTIVACION	
-TEORIAS DEL INCENTIVO	
-TEORIAS COGNOSCITIVAS	
-TEORIA DE LA DISONANCIA COGNOSCITIVA	
-TEORIAS DE ESPERANZA-VALOR	
-TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS	
-TEORIAS FISIOLÓGICAS	
-TEORIAS HUMANISTAS	
RECOMPENSAS, CASTIGOS E INCENTIVOS.....	50
RECOMPENSAS INTRÍNSECAS.....	52
EL CICLO MOTIVACIONAL.....	52
APRENDIZAJE DE LA MOTIVACIÓN.....	54
MOTIVACIÓN REGULADA Y AUTOREGULADA.....	55
MOTIVOS.....	56
MOTIVACIONES SOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA HISTORICA Y SOCIAL.....	57
CONCLUSIÓN.....	61
<b>CAPITULO III. DESEMPEÑO LABORAL</b>	
CONCEPTO.....	62
FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	65
SISTEMA NORMALIZADO DE CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.....	67

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO.....	68
1. IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	
2. NORMALIZACION	
3. FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS	
4. CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	
NORMAS DE DESEMPEÑO LABORAL.....	70
EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD.....	71
CONCEPTO DE PRODUCTIVIDAD.....	71
CRITERIOS DE DESEMPEÑO.....	73
DESEMPEÑO LABORAL Y COMPETITIVIDAD.....	73
EXCELENCIA INDIVIDUAL.....	75
PERFIL DEL HOMBRE EXCELENTE.....	76
CONCLUSIÓN.....	77
METODOLOGÍA.....	79
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	86
RESULTADOS: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	86
CONCLUSIONES.....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	105
ANEXO 1.....	107

## RESUMEN

---

La presente investigación se encuentra fundamentada en la influencia que tiene el ambiente social familiar y la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bonditel S.A. Tomando en cuenta que una persona que se desenvuelve en un ambiente familiar estable, es a su vez una persona motivada y esto tiene una fuerte repercusión para su desempeño en el trabajo.

Consideramos conveniente agregar que la investigación fue llevada a cabo en la pequeña empresa, denominada “Bonditel”, la cual cuenta con 15 empleados, los cuales fueron objeto de nuestro estudio. El estudio se realizó con la firme convicción de encontrar aquellos factores que hasta cierto punto influyen en la baja participación de los trabajadores, es decir, aquellas causas que provocan el bajo nivel de desempeño en sus actividades laborales.

El instrumento de medición utilizado nos proporcionó datos importantes, los cuales al ser revisados y analizados nos conducen a resaltar que una pequeña ruptura familiar, trae como consecuencia que la persona tenga poca autoestima y sobre todo su desenvolvimiento laboral se manifiesta en forma limitada.

Estamos convencidos que la investigación fue llevada por el camino correcto y por lo tanto los resultados obtenidos fueron los esperados, por ello, sugerimos que al revisar este trabajo tomen en cuenta que la familia y la motivación son dos grandes factores que si se encuentran en total equilibrio, permiten que las personas tengan un mejor desarrollo dentro de su vida diaria.

Además es necesario aceptar que vivimos en un mundo cada vez más complejo y que trabajamos en un mundo de gente, por lo que es importante y fundamental alcanzar una comprensión más completa de nosotros mismos, de lo que hasta cierto punto nos motiva y sobre todo de cómo podremos estar mas motivados.

## JUSTIFICACIÓN.

---

Por medio de esta investigación se busca comprobar el grado de influencia que tiene el ambiente social familiar y la motivación en el desempeño de los trabajadores dentro de la organización, se considera que un trabajador con baja motivación es poco productivo.

Lo que se desea encontrar en la investigación son aquellos factores que impiden un mejor desarrollo laboral, con la finalidad de corregirlos, para formar un personal calificado y eficiente, esto es, la empresa “Bonditel” necesita de trabajadores identificados totalmente con sus intereses.

Generalmente se considera que la motivación de un trabajador depende en gran medida de que su ambiente familiar no tenga ningún tipo de alteración, esto es, los problemas familiares provocan que una persona no se desempeñe adecuadamente.

En definitiva, se cree que las alteraciones o desviaciones familiares repercuten inevitablemente en el desenvolvimiento de una persona en sus actividades laborales, es decir, su motivación es limitada y como consecuencia tiene poca iniciativa y participación en la empresa donde labora.

Sin duda, el contar con un grupo de trabajo de baja motivación o autoestima no permite que se alcancen los niveles productivos deseados por la Organización, esto es, dentro del ámbito profesional, una motivación o autoestima positiva facilita una mayor percepción de la realidad y una mejor comunicación interpersonal, así como también ayuda a tolerar el estrés, la incertidumbre y a vivir los procesos de cambio.

## INTRODUCCIÓN.

---

En esta investigación se pretende identificar la importancia que tiene la familia y la motivación en el desempeño laboral que muestra cada trabajador en particular. Sin duda, estos factores son trascendentales para que un trabajador tenga interés y deseo con respecto a su trabajo, esto es, tanto la organización como los empleados resultan beneficiados cuando estos dos factores se encuentran en completa estabilidad.

Para comenzar la investigación consideramos analizar como primer punto el tema de La Familia, ya que el entender él por qué es un elemento que determina en gran medida el desarrollo social de las personas en su aspecto particular. Se van a revisar los diferentes tipos de familia, su concepto en general, su estructura social, también se proporciona una breve explicación de las diferencias existentes entre lo que es una familia tradicional y una moderna. Es conveniente resaltar que la familia al ser la más antigua de las instituciones sociales tiene una fuerte repercusión en la formación y desarrollo de cada uno de sus integrantes.

Creemos que con los temas relacionados con la familia, se facilita la obtención de la información que requerimos para comprender todos aquellos factores que no permiten la creación de espacios para que un trabajador se desarrolle adecuadamente en sus actividades laborales diarias.

En el siguiente capítulo (cap. 2) se analizará el tema de la Motivación, el cual hasta cierto punto es de mayor trascendencia para el logro de los objetivos planteados en esta investigación, es decir, este tema es determinante para que las personas se sientan completamente satisfechas y autorrealizadas con todas aquellas actividades que realizan o que intentan realizar.

Es necesario resaltar que motivar a otras personas es la tarea administrativa más importante, ya que implica la habilidad para comunicar, desafiar, fomentar, involucrarse, delegar, desarrollar y entrenar, así como informar, resumir y ofrecer una recompensa justa.

Para el segundo capítulo analizaremos todos aquellos temas que nos permitan lograr un mayor entendimiento de lo que es realmente la motivación, para ello revisaremos la motivación a través de la historia, definiciones de diversos autores, la teoría de la motivación humana, diversas teorías, el ciclo motivacional, en general se pretende alcanzar un análisis exhaustivo y cuidadoso de este tema.

Para el tercer capítulo se estudiara lo que concierne a Desempeño Laboral, para este tema se empezara por definir su concepto desde diferentes percepciones, los factores que involucra, sus dimensiones. Es preciso recordar que el objeto de esta investigación es encontrar hasta que punto el desempeño laboral depende de factores como la motivación y el ambiente social familiar.

Para finalizar es necesario mencionar que vivimos en un mundo cada vez más complejo y tenemos lo más refinada tecnología a nuestro alcance. Sin embargo, el mundo real en donde todos trabajamos es, evidentemente, un mundo de gente. Por ello, hoy día se busca tener y formar trabajadores competentes y con grandes matices de motivación. Debemos tener presente que el ser competente es un proceso que dura toda la vida y que por lo tanto, el desarrollo personal es constante.

Después de concluida la presente investigación, esperamos que se hayan cumplido todas las expectativas generadas para su realización y que la empresa "Bonditel", que fue objeto de nuestro estudio haya resultado beneficiada con los resultados que arrojó la presente y que tenga presente que el éxito organizacional procede de su personal.

# CAPITULO I

## FAMILIA.

---

### HISTORIA NATURAL DE LA FAMILIA.

Todo induce a pensar que la familia es la más antigua de las instituciones sociales humanas, una institución que sobrevivirá, en una forma u otra, mientras exista nuestra especie.

Sin embargo siguen siendo oscuros tanto los orígenes de la familia como las etapas que han atravesado en el curso de su desarrollo hasta llegar a la actual multiplicidad de formas. Las instituciones sociales son uno de los artefactos humanos más perecederos, por ello no se tiene ningún testimonio directo sobre los tipos de organización familiar que existieron antes de los primeros documentos escritos.

La gran variedad de instituciones familiares encontradas entre los actuales pueblos primitivos demuestra que las posibilidades son muchas, pero nos da muy pocas claves para fijar con exactitud el proceso de su desarrollo. Como máximo se puede decir que existen algunas formas de familia totalmente inadecuadas para determinadas configuraciones ambiental-culturales. Todo lo que se dice sobre el origen y evolución de los tipos de familia se ha de considerar como una pura suposición. Algunas de estas suposiciones parecen más probables que otras, pero ninguna puede ser científicamente demostrada.

A causa, en parte, del interés casi psicopático de los europeos del siglo XIX por todo lo que se relacionaba con el sexo, la familia fue una de las primeras instituciones estudiadas por los científicos sociales. El pensamiento de estos científicos estaba dominado por la teoría de la evolución, recientemente

formulada, y por un etnocentrismo que colocaba a sus propias instituciones sociales en el centro mismo de todas las líneas de desarrollo. Se daba por supuesto que el tipo de familia predominante en Europa occidental y, especialmente, en la Inglaterra Victoriana, era la culminación definitiva del desarrollo de la institución. Partiendo de este dato, se podían disponer, sistematizar, las demás formas familiares en una forma evolutiva según la distancia que las separase de este ideal. El punto mas alejado era el de la promiscuidad sexual, le seguía el matrimonio en grupo, la poliandria, la poligamia, y, finalmente la monogamia.

Ante esta evidencia casi todos los científicos sociales han abandonado o la vieja teoría de la promiscuidad primitiva. Los hombres pueden diferir de los demás primates, pero no en este punto. Dejando de lado los aspectos antropofaguitos, esta teoría esta mas de acuerdo con los hábitos de nuestros parientes subhumanos más cercanos, los antropoides, que la teoría de la promiscuidad.

Por todo lo que sabemos de la teoría de la organización de las sociedades humanas que viven aún en los niveles inferiores del desarrollo económico y tecnológico, lo más prudente es suponer que incluso los primeros representantes de nuestra especie tenían relaciones sociales bastante permanentes. Es muy probable que la mayoría de estas uniones fuesen monogamias como en todas las sociedades de que tenemos testimonio directo.

El termino familia se aplica indiscriminadamente a dos unidades sociales básicamente diferentes en su composición y en sus posibilidades funcionales. La palabra puede designar o bien un grupo intimo y fuertemente organizado compuesto por los cónyuges y los descendientes, o bien un grupo difuso y poco organizado de parientes consanguíneos. Para evitar la confusión designaremos a estos dos tipos de agrupación con los nombres de *familia conyugal* y *familia consanguínea*, respectivamente, prácticamente todas las sociedades actuales

reconocen ambos tipos familiares y en muchos idiomas existe una distinción terminológica para designarlos.

Es indudable que el tipo conyugal de familia, como unidad funcional, fue el primero en la historia humana, el primero que se integro en las estructuras sociales. La relación consanguínea es, desde luego, tan antigua como la relación sexual y la reproducción, pero su reconocimiento y especialmente, su utilización como criterio para delimitar la pertenencia de grupos sociales organizados, funcionales, deben haber exigido un grado considerable de refinamiento de civilización. Incluso en los sistemas sociales actuales que atribuyen la máxima importancia a la familia consanguínea, esta unidad tiene un carácter hasta cierto punto artificial.

Nunca se delimita sobre una base completamente biológica, es decir, sobre la relación consanguínea únicamente. Siempre se cualifica la relación con respecto a una línea de descendencia particular o a ciertos de consanguinidad, o ambos a la vez. Dicho de otra manera, la familia consanguínea es una creación social artificial; en cambio la familia conyugal es una unidad biológica que difiere muy poco, en sus cualidades esenciales, de las unidades similares que podemos observar en un gran numero de especies mamíferas. Incluso como institución formal, en la familia conyugal existen una serie de pautas de comportamiento tan íntimamente relacionadas con las características fisiológicas y psicológicas de nuestra especie que resulta difícil ver como podría haber sobrevivido sin ella nuestra especie.

## **EL INTERÉS POR LA FAMILIA.**

La importancia de la familia se deriva de su vigencia y de su capacidad de transformación presente y futura. De esta manera lo atestiguan las modernas ciencias sociales que la estudian y lo comprueba la experiencia desde el origen de la existencia. Desde nuestra vivencia como niños y jóvenes dependientes de la

familia de nuestros padres hasta la de ser coautores de una familia en la que llegamos a ser procreadores y educadores de seres humanos.

La familia contemporánea sigue siendo una respuesta a las necesidades de subsistencia y de supervivencia; a las de reproducción y educación; a las de relación íntima y sexual; y a las de aspiración a la felicidad y realización como personas sociales que somos.

El tema de la familia es un tema abierto a miles de cuestiones vitales en las que todos estamos involucrados. Se tiene en el mucho que estudiar y mucho que realizar, tanto en la vida particular como en la vida social.

## **CONCEPTO DE FAMILIA**

La familia es un fenómeno histórico y debe ser considerada como un fenómeno social total. El resultado es que no puede hablarse teóricamente de la familia en general sino únicamente de tipos de familia tan numerosas como las religiones, las clases sociales y los subgrupos existentes en el interior de la sociedad global, dado el hecho de que en muchas sociedades un hombre puede tener varias esposas y muchos hijos, todos los cuales se consideran como miembros de una familia. En otras sociedades, una pareja vive con los familiares de la esposa. La pareja y los hijos se consideran, no como una familia distinta, sino como parte de un grupo mayor.

Entre los humanos hay familia porque hay matrimonio. El *matrimonio* es una relación estable de cohabitación sexual y domiciliar, entre un hombre y una mujer, la cual es reconocida por la sociedad como una institución domiciliar y educativa de la prole que pueda surgir. También se denomina matrimonio al rito mediante el cual mediante la mayoría de las culturas sancionan la formación de esta relación estable relativa.

El matrimonio tiene todas o algunas de las siguientes funciones:

- Establecimiento de una relación sexual; la satisfacción del erotismo.
- Domiciliaridad.
- División del trabajo.
- Transmisión de la herencia patrimonial, jurídica de status y de poder.
- Transmisión de derechos entre cónyuges.
- Creación de ligámenes nuevos interfamiliares.
- Reconocimiento publico de la relación.

El matrimonio adopta formas diversas. Dos son fundamentales: la monogamia en la que él cónyuge posee un solo esposo (a) en un momento dado y la poligamia en la que la pluralidad de esposos o esposas queda permitida la colectividad.

La familia se considera como la unidad social básica, como la institución fundamental. Como un grupo social fundamental, la participación en la vida familiar genera una intensidad de emociones, de satisfacciones sexuales y de exigencias con respecto a nuestros esfuerzos y lealtad y a las funciones en lo que se refiere a la educación y al cuidado del niño.

Ofrecer una definición sobre la familia es una tarea compleja debido a enormes variedades que encontramos y al amplio espectro de culturas existentes en el mundo. Familia es un grupo social de parentesco, en el que el acceso sexual esta permitido entre los miembros adultos, en el que la reproducción ocurre legítimamente, el grupo es responsable frente a la sociedad del cuidado y educación de los hijos y es, además, una unidad económica, por lo menos de consumo.

A partir de esta definición se derivan las principales funciones de la familia:

- La regulación del comportamiento sexual.
- La reproducción a fines de crear descendencia.
- La socialización de los hijos.

## **ESTRUCTURA SOCIAL.**

El estudio científico de las relaciones sociales de la vida cotidiana presenta dificultades peculiares. Vivimos inmersos en ellas y no siempre es fácil contemplarlas desde el exterior. En el ámbito social, estas consideraciones se aplican esencialmente a la familia, porque ningún otro aspecto de la vida social esta tan profundamente enraizado como este en estratos de sentimiento y de la motivación de que apenas tenemos conciencia en nuestra vida normal. El problema estriba mas en la perspectiva desde la que se enfocan los hechos que en la dificultad de identificarlos.

Para delimitar esta perspectiva, la ciencia social ha contado con la ayuda del sentimiento comparativo de la estructura y del funcionamiento de las diferentes sociedades. Vistos en estos términos, el sistema de parentesco y la familia norteamericanos contemporáneos, no constituyen un modo de vida natural sino, mas bien, un modo altamente excepcional de la organización de este tipo de relaciones.

La familia conyugal, compuesta por padres e hijos, tiene una importancia fundamental en todos los sistemas de parentesco. Lo característico de nuestro sistema es la ausencia de unidades importantes terminologicamente diferenciadas que escindan el ámbito de las familias conyugales incluyendo a algunos miembros y excluyendo a otros. En el lenguaje cotidiano, es significativo que solo contemos con la palabra familia, que se refiere generalmente<sup>1</sup> a la unidad conyugal, y

---

<sup>1</sup> La excepción más importante es su utilización en los círculos de la clase superior para denotar lo que Warner llama un linaje. Vease W. L. Warner y P. S. Lunt, *Social life of a Modern Community*.

parientes, que se refiere no a una unidad solitaria si no a todos los individuos que reúnen las condiciones de parentesco.

Se dice que nuestro sistema es conyugal porque se compone exclusivamente de familias conyugales relacionadas entre sí. El principio de la relación estructural de estas familias se basa en el hecho siguiente: a consecuencia del tabú de incesto, en el caso estructuralmente normal el ego es siempre miembro de dos familias conyugales y no-solo de una, las que Warner designa como familias de orientación, y familia de procreación, que funda al casarse. Además es el único miembro común de las dos familias.

La monogamia reflejada en la identidad terminológica del cónyuge de los padres y de otros parientes, identidad modificada únicamente por el adjetivo político para tomar en cuenta los segundos o posteriores matrimonios. La monogamia también se refleja en el hecho de que los términos padre y madre, marido y esposa solo pueden aplicarse a una persona al mismo tiempo.

En principio es posible distinguir fuera del círculo exterior una serie indefinida de capas de lo que hemos dado en llamar “cebolla”. Es significativo que nuestra terminología del parentesco deje de contar con términos específicos, es decir, que en lo fundamental solo se reconozcan dos elementos. El primero es la línea de descendencia designada con los términos familiares ascendientes y descendientes, mas el prefijo “bis”<sup>2</sup>. El segundo es la categoría indiscriminada de los primos en la cual entran todos los colaterales, sin mas añadidos que los calificativos hermano, carnales etc.

Esta estructura tipo cebolla de las familias conyugales vinculadas entre si difiere de la mayoría de los demás sistemas de parentesco porque la familia conyugal se caracteriza por la inhabitual simetría de sus relaciones con todas las unidades conyugales con las que esta vinculada por un miembro en común.

---

<sup>2</sup> Bisabuelo, Bis nieto.

Para comprender mas claramente las estructuras mas especificas, se debe de recurrir a otro tipo de consideraciones.

En primer lugar la familia conyugal aislada es importante porque constituye la unidad domestica normal. Esto significa que es la unidad de residencia, la unidad cuyos miembros aseguran en común la base de apoyo económico. La familia conyugal típica vive en un lugar separado del de los padres de los dos cónyuges y es económicamente independiente de ambos.

En segundo lugar, existen en Estados Unidos importantes sectores de la clase superior para los cuales el Status de elite se relaciona íntimamente con el Status de antigüedad, es decir, de continuidad de solidaridad familiar en una misma de descendencia principalmente patrilineal, por consiguiente entre estos dos elementos de elite familiar, la simetría de parentesco multilateral se rompe para inclinarse fuertemente hacia un sistema patrilineal con tendencia a la primogenitura.

## **LA FAMILIA COMO INSTITUCIÓN**

La familia es la institución universal. La única, aparte de la religión formalmente desarrollada en todas las sociedades. Los papeles vinculados a ella influyen a todos los miembros de la sociedad. Todos nacen en una familia y la mayoría crean una propia.

En nuestra sociedad solo una pequeña minoría queda sin contraer matrimonio y por tanto sin desempeñar los papeles correspondientes; Pero no escapa al de hijo o hija, ni quizá al de hermano o hermana. Los restantes papeles institucionales son más marginales, ya que una persona puede tener el papel

mínimo en cualquiera de estos terrenos. Ahora bien: de una u otra forma, las demandas familiares pesan virtualmente sobre todos.

La familia es también la mas multifuncional de todas las instituciones, aunque en nuestra sociedad muchas de sus actividades tradicionales hayan pasado parcialmente a otras. Todavía quedan sociedades en las que la familia continua ejerciendo las funciones educativas, religiosas protectoras, recreativas y productivas, como en la estadounidense las cumplían no hace mucho tiempo, hasta que la industrialización, urbanización, especialización y secularización crecientes fueron privándola de la mayoría de ellas.

El desplazamiento progresivo de funciones fuera del circulo familiar ha producido disgusto a muchos, porque el modelo tradicional de familia ha adquirido una cualidad ideal en los rumores de toda separación de ese ideal se considera una perdida de valores sagrados. La familia de otros tiempos, con su ambiente rural, sus muchos hijos, su carácter multifuncional y sus papeles patriarcales se convirtió en el patrón ideal de cómo debiera ser la familia y la actual familia urbana es, por todos conceptos totalmente distinta de este modelo, lo cual crea cierta intranquilidad en las personas que todavía basan sus valores en él.

No falta quien la acuse de incapacidad para la misión encomendada, de que no cumple con su deber, sea por negligencia deliberada o por torpeza moral. Pero, evidentemente, esas recriminaciones son absurdas, porque la familia no es una persona ni una cosa, sino una patrón cultural. Vive en el comportamiento de sus miembros, únicos responsables de sus actos. Además de esa transferencia de funciones no refleja tanto el fracaso de la familia como la capacidad de las demás instituciones para desempeñarlas mejor que ella.

La antigua familia numerosa solía proporcionarse a sí misma diversiones porque era el único patrón cultural organizado de que podía disponerse para ese

fin, pero hoy el cine del barrio o la televisión proporcionan una diversión mucho más perfecta, en cierto aspecto, que la que puede darse a sí misma la familia más genial.

No solo hay que considerar las instituciones como ejecutoras de ciertas funciones, sino también como realizadoras de ciertos valores. El concepto de función implica que las necesidades que satisface la institución son mas o menos continuas. El concepto de valor social implica que las posibilidades de satisfacer y fomentar esos valores carecen virtualmente de limites.

## **LA FAMILIA COMO PROBLEMA SOCIAL**

Nadie puede negar la presencia de un proceso acelerado de cambio social experimentado por nuestra sociedad. Parece haber, además, un consenso entre todos los científicos sociales para calificar a este proceso de cambio como altamente critico, tanto por lo que se refiere a las manifestaciones que acompañan a los cambios acelerados, como por lo que atañe a la situación que representa una sociedad en la que la pobreza y la miseria predominan en las grandes mayorías de la población, frente a una minoría que se beneficia de los avances del progreso alcanzado.

En esta perspectiva de desequilibrios agudos y de explotación del hombre por el hombre, el panorama del crecimiento acelerado de la población y la inadecuada distribución de la misma, inciden críticamente en la problemática social global.

La situación de México ha sido calificada frecuentemente como angustiosa, tanto por lo que se refiere a las condiciones de vida de la población mayoritaria como por la perspectiva que plantea el crecimiento acelerado de la población. Se calculaba en 1973 que con una tasa de crecimiento del 3.5 % anual, la población se venia duplicando cada veinte años. Se esperaba que el año 2000, México

tendría, a este ritmo, una población de 155 millones de habitantes. En esta situación, las condiciones de vida difícilmente podrían alcanzar una situación. Satisfactoria, mas aun si prevalece el sistema capitalista y la actual estructura de poder nacional e internacional.

Sobre la base de este racional, el gobierno mexicano dio un viraje diametral a su política demográfica, y en lugar de la secular postura poblacionista y de absorción centralista de la población del país, emitió una nueva legislación de población que sentó las bases. De la actual política demográfica. Esta se orienta en un sentido de regulación poblacional. En el año de 1973 se inicio y en 1974 se tenia ya montada toda una organización de programas coordinados por un Consejo Nacional de Población. Mas adelante, con el cambio de régimen sexenal, se ratifica y se apoya aun más esta política de control poblacional, mediante el desarrollo de renovados programas de diversa índole.

La aplicación de estos programas gubernamentales necesariamente han tenido que hacer referencia a la familia. Uno de los aspectos fundamentales lógicamente enfatizados ha sido el de la planificación familiar para la reducción de la fecundidad. La política demográfica planteada a un nivel macrosocial tiene necesariamente una correspondiente realización en el ámbito microsocail de la familia a la que se pretende cambiar en su sentido pro creativo. Pero este cambio plantea toda una problemática compleja que se sitúa, tanto al nivel de la estructura familiar en su conjunto, como al nivel del sentido cultural global a que responden las pautas familiares.

## **LA POLÍTICA FAMILIAR COMO PROBLEMA.**

Podemos afirmar, sin temor de estar equivocados, que la relación entre políticos y científicos es una relación difícil y, en muchos sentidos, problemática.

Querer llevar a cabo una política totalmente científica es prácticamente imposible, aun cuando en teoría podría parecer deseable.

La política tiene que obedecer a una dinámica de poder y factibilidad de realización que evidentemente no coincide con una visión científicamente verificada o verificable a partir de la investigación causal. A su vez, los ritmos del trabajo político son otros que los del científico; sus requerimientos son también diferentes.

Un buen científico es casi siempre un mal político y viceversa. Al menos que deje de ser y actuar como tal para adecuarse a la otra tarea.

Esto no quiere decir, sin embargo, que la política deba estar desprovista de toda implicación y base científica; todo lo contrario, significa que la interrelación entre una y otra no debe de confundirse sino de cuidarse en la reciproca conexión.

Hablamos en nuestro estudio de una perspectiva de investigación aplicada, y mencionamos la necesidad de una política familiar con la aportación de aquella, Esto significa que nos interesa plantear la problemática que ella implica.

Primeramente, lo que puede ocasionar que el Estado se aboque a este campo en forma específica. El sentido de este interés y lo que representa en la orientación del cambio familiar y social.

En segundo lugar, los supuestos en los que puede basarse una tal política familiar y la ideología involucrada en ello, pero dentro de varias alternativas.

En tercer lugar, los puntos estratégicos sobre los que se puede montar y basar la política; así como la especificación de posibles canales utilizables, líneas diversas. Unificadas, coordinadas o paralelas, de referencia. Puede hablarse, por ejemplo, de una política familiar sobre el eje de la política demográfica del país,

pero también sobre el de la política económica, de salud, de desarrollo cultural y educativo o de una acción social y cívica. Todas ellas tienen necesariamente mucho que aportar, pero ¿en qué medida, aspecto, sentido o énfasis? ¿Cuáles son los problemas operativos de cada una de ellas? ¿Hasta qué punto la política enfatizará un fenómeno de dependencia o de paternalismo que representa todo un problema en la dinámica del fenómeno familiar? ¿Hasta qué punto la operacionalización burocrática de la política puede obstaculizar en lugar de favorecer el proceso de cambio plural? ¿Qué puede proponerse, desde el plano científico a los políticos que avizoren una posible realización de política familiar coherente? ¿Cómo se podría adoptar una perspectiva revolucionaria en un planteo de política familiar en nuestro país? ¿Cuáles serían los elementos y los recursos humanos que habría que movilizar en un sentido o en otro, según las posibles alternativas esbozadas? ¿De qué manera, por ejemplo, una política de planificación familiar puede seguir el sentido de cambio de toda la estructura familiar pluralizada tipológicamente? ¿Cuáles pueden ser los aportes científicos en los procesos de evaluación social de las políticas implementadas?

He aquí, pues, un panorama amplio y de interés muy grande, susceptible de un análisis a profundidad, con el cual pensamos se justifica este primer aporte introductorio sobre el tema del fenómeno familiar mexicano.

## **TIPOS DE FAMILIA.**

1. - Familia-Pensión. Es fría, interesada e indiferente, cada miembro tiene su vida que no se comunica. Se mantienen las normas pero solo por las ventajas que implica no alterar la convivencia.

2. -Familia-Cuartel. Es ordenada, rigurosa y cumplidora, pero la exageración de las normas alentadas por el autoritarismo la rigidez no permite un desarrollo armónico de la personalidad.

Se ocultan los sentimientos por timidez y represión y no se logra la autonomía y las actitudes críticas. El "acuartelamiento" de los miembros produce excesiva docilidad y dependencia o reacciones tempestuosas y violentas en busca de la libertad de criterio y de la ruptura de las cadenas de la despersonalización del sometimiento

3. - Familia-Escuela. Preocupada, culto sistemático. La vida familiar es un lugar de aprendizaje semejante a la escuela.

Le da mucha importancia a los horarios, la planificación del tiempo, la responsabilidad, los valores morales. Las relaciones pueden ser naturales, espontáneas y suaves. La vida es una asignatura que estudia en casa, y se olvida con frecuencia que el hijo no es un alumno.

Reducirlo a mero sujeto de aprendizaje es empobrecer la educación. No toda la grandeza del ser humano está vinculada a la ciencia.

4. -Familia-museo. Formulista, histórica y nostálgica. El hogar es un arca de recuerdos. El pasado se hace presente en cada momento. Las relaciones están siempre marcadas y condicionadas por las evocaciones de las figuras familiares del pasado. Se promociona el honor y el orgullo de pertenecer a un pasado ilustre. La familia- museo se convierte en hogar cuando pone el orgullo de la raza al servicio de la persona.

5. -Familia- salón. Divertida y superficial. Cultiva las relaciones en horas de descanso y de fin de semana. La televisión, el video, la cadena musical, amortiguan el vacío o el aburrimiento de los distintos miembros de familia. La familia –salón se convierte en hogar que si sabe superar la escapatoria fácil de refugiarse en la adicción a la imagen y el sonido y encuentra en la convivencia activa y en el diálogo familiar una manera más profunda de centrarse en lo esencial.

6. -Familia –oficina. Inexpresiva, laboriosa y eficaz. Hay prisa para todo, hasta para comer. No queda tiempo para hablar, aconsejar, reírse, ayudar a los demás. Los padres convierten el hogar en oficina o lugar de trabajo, y aunque estén allí físicamente la mente está en la profesión. Se aprecia a las personas por lo que rinden. Las relaciones familiares tienen muchas semejanzas con las relaciones laborales. Se convertirá en hogar la familia-oficina, cuando se reduzca al mínimo los asuntos relacionados con el trabajo y se deje el tiempo necesario para la convivencia y el diálogo, sin prisas y con un mínimo de calma para vivir las relaciones familiares enriquecedoras.

7. - La familia nuclear: es la unidad familiar básica que se compone de esposo (padre), esposa (madre) e hijos. Estos últimos pueden ser la descendencia biológica de la pareja o miembros adoptados por la familia.

8. - La familia extensa: se compone de más de una unidad nuclear, se extiende más allá de dos generaciones y esta basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas, incluyendo a los padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás.

9. - La familia compuesta: descansa en el matrimonio plural. En la poligamia, un hombre y varias esposas, la forma de familia compuesta más frecuente y generalmente la más popular, el hombre desempeña el papel de esposo y padre en varias familias nucleares y las une por tanto en un grupo familiar más amplio.

## **CARACTERÍSTICAS Y DIFERENCIAS ENTRE LA FAMILIA TRADICIONAL Y LA FAMILIA MODERNA.**

### **Familia tradicional.**

1. El parentesco es el principio de organización de la sociedad.

2. La familia extendida es la unidad básica de residencia y de las funciones domésticas.
3. El hogar y el trabajo se fusionan; el hogar es el centro de producción.
4. Poca movilidad geográfica y social; los hijos heredan el status y el rol de los padres.
5. Altas tasas de fertilidad y de mortalidad, especialmente durante la infancia.
6. Las obligaciones con los parientes tienen prioridad por encima del logro individual.
7. Se da especial importancia al deber, la tradición, la sumisión del individuo a la autoridad y las necesidades de la familia.
8. Los hijos se consideran como individuos útiles económicos emocionalmente, aunque la subordinación y la dependencia a los padres puede continuar hasta que estos mueran.
9. Confusión de los límites entre el hogar y la comunidad principal; alto grado de sociabilidad comunal.

### **Familia moderna.**

1. El parentesco esta separado de las esferas socioeconómicas y política.
2. La familia nuclear es la unidad básica de residencia y de las funciones domésticas.
3. El hogar y el trabajo esta separados; el hogar es el centro consumo.
4. Alta movilidad social y geográfica; los hijos logran su propio sus propios roles y posiciones sociales.
5. Tasas de fertilidad bajas y controladas y tasas de mortalidad bajas, especialmente durante la infancia.
6. Las obligaciones con los parientes pierden importancia a favor del logro individual.
7. Los derechos individuales, la igualdad, la realización personal y la búsqueda de la felicidad tienen una marcada importancia.

8. Gran preocupación por el desarrollo de los hijos, la adaptación inmediata y el futuro potencial; después de llegar a la edad adulta, los hijos se separan de la autoridad paterna.

Línea bien marcada entre el hogar y el mundo exterior; el hogar se considera como un refugio privado; se da mayor importancia

## **LA FAMILIA Y EL DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD**

Existen factores sociales tempranos que tienen gran influencia en el niño que fue uno mismo y en la persona que somos. Además, uno mismo influyó en la familia. Los sentimientos que nuestros padres experimentaban y las acciones que realizaban estuvieron influidas por el sexo, el temperamento, la salud y el orden en que hemos nacido.

La clase de familia en que se creció, probablemente fue muy diferente de la que existió un siglo antes, y se espera que los cambios en la vida familiar sean mucho más profundos en el futuro. Es posible que los bebés de hoy solo tengan un hermano, sus madres trabajen fuera del hogar y sus padres se hallen más comprometidos en su vida que lo que estuvieron sus propios padres. En la actualidad, un infante tiene entre un 40 y un 50% de probabilidad de crecer con un solo padre, más a menudo con la madre, y quizás por causa del divorcio.

Estos cambios en la vida familiar están revolucionando la investigación acerca de la socialización (cómo aprenden los niños aquello que la cultura juzga adecuado). Las relaciones que se forman en la infancia determinan muchos de los patrones para la socialización temprana del niño. Anteriormente, las investigaciones solo tenían en cuenta las relaciones que los infantes establecían con la madre; Hoy se reconoce la importancia de las que establecen con el padre, los abuelos, los hermanos y otras personas que los cuidan.

Asimismo, se tiene en cuenta cómo opera el sistema familiar en su totalidad. ¿Cómo afectan las relaciones maritales el trato que cada esposo mantiene con el bebé? ¿Actúan de modo diferente los padres cuando ambos están con el bebé o cuando solo está uno de ellos? Preguntas como estas han producido respuestas interesantes. Por ejemplo, si ambos padres están presentes y conversan entre sí prestan menos atención a su hijo. La estrecha relación que se crea entre algunos esposos puede disminuir la posibilidad para estar más cerca de los hijos; en otros casos, la paternidad fortalece el matrimonio o introduce tensiones en este. Si se toma la familia como una unidad, puede verse la telaraña de relaciones que se tejen en su interior.

## CONCLUSIÓN.

---

Al revisar este capítulo se puede determinar la importancia que tiene La Familia en la vida de cada persona ya que determina en gran medida su desempeño o desarrollo personal en cualquier de los ámbitos donde se desenvuelva. El capítulo nos muestra un panorama extenso y completo de lo que es realmente La Familia, sus características principales, los diferentes tipos de familia, y todo ello nos da la pauta para entender en que tipo de familia se ubica nuestro grupo de trabajadores y sobre todo nos orienta a decidir cuales son los factores más trascendentes que llegan a afectar a una persona en particular.

Un ambiente familiar estable permite al trabajador desempeñarse adecuadamente dentro de su ambiente de trabajo, ya que hemos podido observar que las actitudes aprendidas dentro del núcleo familiar, se manifiestan ya sea de manera conciente o inconciente dentro de las relaciones laborales que son una parte determinante dentro del clima laboral, lo que conlleva de cierta forma a que los empleados se sientan motivados o no para realizar sus funciones particulares o de grupo dentro de la empresa.

Sin duda, los problemas o alteraciones familiares provocan que el trabajador muestre poco interés en las actividades que realiza cotidianamente, lo cual lleva a considerar que es una persona desmotivada que hasta cierto punto no tiene esa fortaleza para generar sus espacios de crecimiento personal, es decir, sus proyectos de vida siempre se verán afectados por la inestabilidad familiar en la que está envuelto.

Es conveniente resaltar que la familia es una respuesta a las necesidades de subsistencia y de supervivencia; a las de reproducción y educación; a las de relación íntima y sexual; y a las de aspiración a la felicidad y realización como personas sociales que somos. Es por esta importancia que tiene tanta influencia en los individuos para su mejor desempeño en el trabajo.

# CAPITULO II

## MOTIVACIÓN.

---

### LA MOTIVACION A TRAVES DE LA HISTORIA.

#### HEDONISMO CONTRA IDEALISMO.

Al remontarnos en el pasado, es costumbre dentro de nuestra cultura occidental referirnos a los escritos de los antiguos griegos, dando por supuesto que ellos iniciaron la historia organizada de las diversas tendencias ideológicas en cuestiones importantes. Los intelectuales griegos no trataron directamente de la motivación como un problema objeto de estudio, mas bien, tenemos que deducir sus conceptos de motivación partiendo de los valores de las subculturas de la civilización helénica. Troland (1928) contrapone la doctrina hedonista, introducida por Demócrito y desarrollada por Epicuro y sus discípulos, el enfoque idealista, propugnado por Sócrates, Platón, Aristóteles, los cínicos y los estoicos.

Para los epicuros “la filosofía era la búsqueda científica del “bienestar”, y las sensaciones inmediatas del placer y del dolor se consideraban como los únicos motivos para la acción”. Epicuro insistió en que “todos los placeres son igualmente buenos, pero no podemos buscarlos indiscriminadamente porque el bien supremo es el placer de la vida entera”. Para los idealistas griegos, la sabiduría y la virtud llegaron a ser metas por sí mismas: “Sócrates, según nos dice Platón, parece convencido de que solamente la virtud o la buena acción, pueden hacer feliz al hombre. Mas aún, el conocimiento de la naturaleza de la virtud es todo lo que se necesita para motivar al hombre hacia el bien”. Aristóteles, “parece estar de acuerdo con Platón y con Sócrates en que él conoce lo que es recto, no puede llevarlo a cabo, el conocimiento claro se posesiona firmemente de la voluntad.

El contraste entre un énfasis primario en los sentimientos (hedonismos) y un énfasis primario en los ideales, en la sabiduría, y en la virtud, se encuentra todavía sutilmente presente en nuestras especulaciones modernas con respecto al mejor método de educar. Muchos educadores defienden que lo principal es lograr que el niño, le guste la escuela y haga lo que a él le gusta hacer, y por implicación, no exigir que el niño haga las cosas que le disgustan o que no quiere hacer. Otros educadores insisten, casi con igual fervor, en que todos los niños capaces deben aprender ciertas ideas e ideales fundamentales, ya sea que el aprendizaje les guste o no les guste en ese momento.

Este segundo grupo, como Aristóteles, parece tener una persuasión latente de que una vez que los ideales y las ideas se aprenden, el niño será motivado para el bien. Obviamente, existen muchos otros valores y consideraciones que se tienen en cuenta en los debates acerca de los mejores métodos educativos, pero este ejemplo se cita para ilustrar la posibilidad de que las hipótesis antiguas de motivación pueden estar incrustadas dentro del pensamiento actual.

## **CONCEPTOS DE MOTIVACIÓN EN EL CRISTIANISMO PRIMITIVO.**

La filosofía griega había ya madurado antes de que el cristianismo hiciera su presencia. Aún cuando el cristianismo está basado en el nacimiento y la vida de Cristo, hay incrustadas dentro de la ética y etiología cristiana muchos presupuestos respecto a la naturaleza de la motivación del hombre, cuyo origen puede encontrarse en los acontecimientos que precedieron al cristianismo en la cultura del cercano oriente. La relación íntima del Nuevo Testamento con el Antiguo es la indicación más evidente de esta continuidad histórica.

Durante la Edad Media, a consecuencia del impacto de los escritos de San Agustín (c.500 A.D) y de Sto. Tomás de Aquino (c.1200 A.D), se concibió al

hombre como sin alma espiritual que coexiste con el cuerpo material. Por ese tiempo, no se creía que el alma y el cuerpo fueran entidades distintas excepto en el momento de la muerte, entonces el alma procedería a una vida posterior para recibir los premios o castigos a que se había hecho merecedora durante el período de la existencia mortal. Las descripciones de Dante (c. 1300 A.D) de los castigos minuciosos en las siete profundidades distintas del infierno indican en forma detallada hasta donde la “vida posterior” influyó en la forma de pensar sobre la motivación de aquel entonces. Obviamente, la religión moderna aún incorpora alguno de los presupuestos y distinciones hechas por San Agustín y Sto. Tomas de Aquino.

## **EL RENACIMIENTO INTRODUJO CAMBIOS.**

El surgimiento de la ciencia durante el Renacimiento caracterizó la lucha de ese período por librarse de los controles de la Iglesia y del Estado medievales. Fue precisamente durante este tiempo cuando Descartes (c.1500 A.C) hizo una distinción explícita de lo que antes era una distinción inherente entre el alma y el cuerpo. Esto lo hizo Descartes para poder atribuir las acciones del cuerpo a causas físicas y mecánicas, y dejar que el alma espiritual se gobernara por leyes espirituales. Esta separación parecía clara y lógicamente justificada en el contexto del siglo XVI. Después de Descartes, los anatomistas, fisiólogos y biólogos, podían llevar a cabo sus investigaciones sin tanto miedo de ser acusados por la Iglesia, ya que estaban estudiando solamente “la maquina corporal” y no se metían con el alma inmortal.

## **RESUMEN: CONCEPTOS DE LA MOTIVACIÓN ANTERIORES AL PRESENTE SIGLO.**

La preocupación de la motivación no era básica dentro de la cultura clásica griega. Sin embargo, hemos heredado las filosofías opuestas sobre la vida,

tipificadas por Epicuro (buscar placer y evitar dolor) y los idealistas griegos (hay que ser sabios y virtuosos). El desarrollo y predominio del cristianismo nos proporcionó los conceptos opuestos de alma y cuerpo. Siguiendo a Descartes, los empíricos ingleses gradualmente substituyeron la mente por el alma y proporcionaron el contexto en el que la psicología surgió como “el estudio de la mente”. La evolución Darwiniana cambió el énfasis de “¿qué es la mente?” o “¿para qué sirve la mente?” Con este viraje se añadió a la psicología el interés por la motivación, aunque al principio este interés se satisfizo formulando hipótesis sobre los poderes de la mente y en instinto.

## **CONCEPTO.**

***La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.***

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

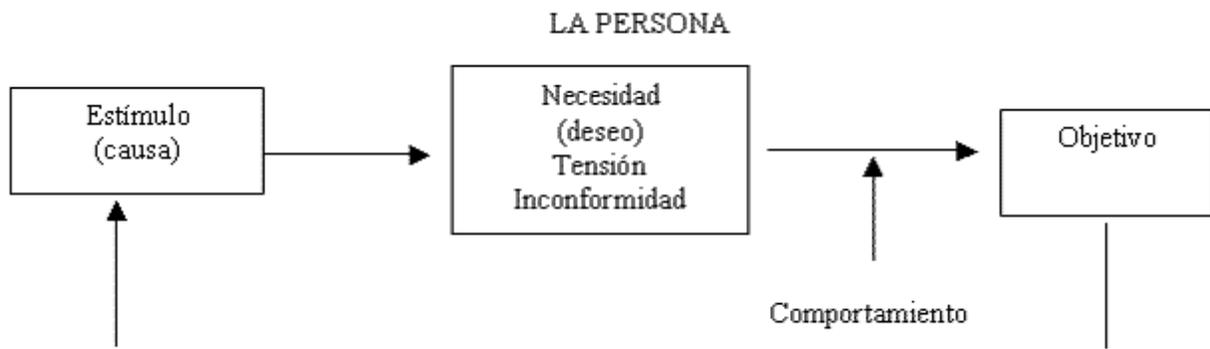
La motivación es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin y, por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo, o lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de

las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección. Etc..

La motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

## MODELO BÁSICO DE MOTIVACIÓN



## ALGUNAS DEFINICIONES DE MOTIVACION.

Sin duda, la gran interrogante es saber ¿Qué es motivación?, Dé inicio podemos contestar que es un campo de la investigación psicológica relacionado con ciertos tipos de fenómenos y eventos. Sin embargo, el citar algunas de las muchas definiciones que se han dado podría ser el mejor modo de contestar la pregunta, pues así se revelaría la amplitud del tema.

P. T. Young manifestó el tema en su libro, Motivation and Emotion (1961), en el que a la vez ofrece su propia definición del concepto:

El concepto de motivación es sumamente amplio, tan amplio, de hecho, que los psicólogos han intentado reducirlo. Los dos aspectos más importantes son el

energético y el de regulación y dirección. De modo general, la motivación podría definirse como una búsqueda de los determinantes (todos los determinantes) de la actividad humana y animal. Young considera a la motivación, más específicamente hablando, como el proceso para despertar la acción, sostener la actividad en progreso y regular el patrón de actividad.

Gardner Murphy (1947) considera que motivación es el “nombre general que se da a los actos de un organismo que estén, en parte, determinados por su propia naturaleza o por su estructura interna”.

N. R. F. Maier (1949) empleó el término motivación para “caracterizar el proceso que determina la expresión de la conducta e influye en su futura expresión por medio de consecuencias que la propia conducta ocasiona”.

En 1949, D. O. Hebb escribió que “... el problema principal al que se enfrenta el psicólogo cuando habla de la motivación, no es el de despertar la actividad, sino darle un patrón y dirigirla”. Mas adelante y en sus propios términos, escribió:

Entonces, el término motivación se refiere 1) a la existencia de una secuencia de fases organizadas, 2) a su dirección y contenido y 3) a su persistencia en una dirección dada o a su estabilidad de contenido. Esta definición quiere decir que “motivación” no es un proceso distintivo, sino una referencia, en otro contexto, al mismo proceso al que se refiere el discernimiento, también quiere decir que le animal adulto normal y despierto tiene alguna motivación.

Poco después, Hebb reexaminó el problema y, dando un excelente ejemplo de autocorrección basándose en la evidencia y en un análisis adicional y en pruebas mas recientes, dio un cambio y separo la clave y los aspectos de activación de los eventos sensoriales. Sólo los eventos constituyen conceptos motivacionales: “sin una base de activación, la clave de función no puede existir...”

activación... es sinónimo de un estado de impulsión general... la pulsión es un energizador, pero no un director..." (1955). Mas tarde, pulsión es "...algún proceso que da energía al movimiento, pero que... como el motor de un automóvil, no determina como será dicho movimiento (1958).

Atkinson (1958) también incorpora la vigilancia a la función de activación, pero la une estrechamente con la clave de funciones de las situaciones, así: "el término motivación se refiere a la activación de una tendencia a actuar para producir uno o más efectos. El término motivación subraya la fuerza final de la tendencia de la acción que la persona experimenta como un "yo quiero". El propósito particular del estado de motivación momentáneo se define por su situación". Y Maslow (1954) escribe: "una sólida teoría motivacional debería ...suponer que la motivación es constante, que nunca termina, fluctúa y que es compleja, y que casi es una característica universal de prácticamente cualquier situación del organismo. Brown (1961) considera una variable motivacional específica: "1) si tiende a facilitar o a vigorizar varias respuestas diferentes, 2) si, a continuación de una nueva respuesta, su terminación o retiro hace que se aprenda dicha respuesta, 3) si un aumento súbito en la fuerza de la variable hace que se abandonen las respuestas, y 4) si sus efectos sobre conducta no pueden atribuirse a otros procesos, como el aprendizaje, la sensación, las capacidades innatas y las circunstancias.

## **NECESIDAD DE UNA ESTRUCTURA MÁS AMPLIA.**

### **CONCEPTOS IMPLÍCITOS EN LA MOTIVACIÓN.**

¿Qué es motivación?. En esta forma, la palabra es un sustantivo, es decir, es el nombre de algo. ¿Pero es el nombre de un objeto, de una sustancia, o inclusive de una tendencia? Por desgracia no significa ninguna cosa específicamente. Woodworth hizo notar hace ya varios años que el uso de sustantivos en la Psicología es con frecuencia algo desorientador. Por ejemplo, si

observamos que una persona se está concentrando en un libro hasta el punto de no advertir que otras cosas están sucediendo en su derredor, decidimos entonces que se está prestando su atención al libro. Habiendo ahora traído a cuenta la atención, fácilmente podemos distraernos y especular sobre qué es la atención y podemos perder de vista el hecho de que solamente describe ciertas acciones que observamos. En el mismo sentido, motivación es un término que describe ciertas actividades.

Si se cambia la pregunta y ahora se pregunta “¿Qué es lo que está motivado?” Podemos estar de acuerdo de inmediato en que es el organismo individual lo que está motivado. Es la persona individual la que está motivada, si es que estamos hablando de humanos. Si el interés se extiende hasta incluir la motivación animal, y con frecuencia se extiende en este sentido, entonces nuestra preocupación versa ordinariamente sobre el animal individual. Es el organismo el que está motivado.

A manera de resumen, la motivación son los comportamientos activos, integrados y dirigidos, del organismo.

## **TIPOS DE MOTIVACIÓN.**

Existen dos tipos de motivación: motivación intrínseca y motivación extrínseca. La motivación es una energía que lógicamente debe emanar de alguna fuente. Si la fuente de esa energía llamada motivación es un elemento ambiental externo al sujeto que la presenta, se denomina motivación extrínseca; como es el caso de las conductas cuya "causa" es la consecución de un refuerzo o la evitación de un castigo. Si por el contrario, la fuente de la energía que impulsa a la acción proviene de factores internos como lo son: los intereses, valores, actitudes, expectativas, pensamientos entre otros; se denomina motivación intrínseca.

Deci y Ryan (1.985) definen motivación intrínseca como la tendencia natural de procurar los intereses personales y ejercer las capacidades, y al hacerlo, buscar y conquistar desafíos.

Woolfolk (1.997) afirma que cuando la motivación es intrínseca, no necesitamos premios o castigos que nos hagan trabajar porque la actividad es recompensante por sí misma.

La motivación extrínseca e intrínseca son sólo los lados opuestos de un continuo dentro del cual se mueven la gran mayoría de los seres humanos. Este continuo va desde la completa autodeterminación hasta la completa determinación ambiental; sin embargo, existe en entre estos dos extremos un punto medio o motivación intermedia que se evidencia en la capacidad del hombre como ente racional para decidir con libertad a qué fuentes de estimulación responder, sí a las fuentes de estimulación externas (como los requerimientos ambientales) o a las fuentes de estimulación internas (como las necesidades fisiológicas y / o sociales propias del sujeto).

Ciertamente, en la mayoría de los casos, las conductas humanas están determinadas tanto por factores internos como por factores externos. Al excluir alguna de estas variables es posible que se cometa el error de seccionar el poder explicativo de este importante proceso mediador llamado motivación. En el caso particular de la educación se pueden encontrar múltiples ejemplos de la utilidad de ambos tipos de motivaciones; así pues, sabemos que aún cuando un estudiante universitario se encuentre cursando la carrera de su preferencia (motivación intrínseca), a lo largo de la misma se tropezará con materias que no son de su total agrado y es posible que en ellas, este estudiante necesite algún tipo de incentivo externo (motivación extrínseca) que le ayude a mantener sus niveles de ejecución académica en pro de la consecución de una meta a largo plazo como lo es la obtención de su título universitario. En este caso, el estudiante no está siendo un ente pasivo de su medio, sino un ente activo que toma las decisiones que más se adecuan a sus necesidades.

Dentro de la motivación extrínseca se habla de tres conceptos básicos: de recompensa, de castigo y el incentivo.

## **UNA TEORIA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA.**

### **LAS NECESIDADES BÁSICAS.**

### **LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS.**

Las necesidades que suelen tomarse como punto de partida de la teoría de la motivación son los llamados impulsos fisiológicos. Dos recientes líneas de investigación nos han obligado a revisar nuestros conceptos habituales acerca de estas necesidades: Primero, el desarrollo de concepto de homeostasis y segundo, el descubrimiento de los apetitos (elecciones de preferencia entre alimentos) es una indicación bastante eficiente de verdaderas necesidades ó carencias en el organismo.

La homeostasis se refiere a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado constante y normal del torrente sanguíneo.

Aun no se ha demostrado que el deseo sexual, el sueño, la simple actividad y la conducta materna en los animales sean homeostáticos.

Los impulsos fisiológicos son relativamente independientes entre sí, de otras motivaciones y del organismo en total y, en muchos casos es posible demostrar una base somática localizada y subyacente del impulso.

En el ser humano al que algo le falta en la vida de manera extrema, lo más probable es que su principal motivación sean las necesidades fisiológicas y no otras. Quien carece de alimentos, seguridad, amor, y autoestima, quizá tenga un hambre de alimentos más fuerte que de ninguna otra cosa.

Todas las capacidades se ponen al servicio de la satisfacción del hambre, y la organización de esas capacidades queda determinada casi del todo por el propósito único de saciarlas. Los receptores y los efectores, la inteligencia, la memoria, los hábitos, todo puede definirse como instrumentos destinados a satisfacer el hambre.

Para nuestro hombre crónica y extremadamente hambriento, se puede definir la Utopía. En términos llanos, como lugar en que abunda el alimento. Tiende a pensar que si solo le garantizaran alimentos por el resto de su vida se sentiría perfectamente feliz y nunca desearía otra cosa. Entonces la vida misma tiende a quedar definida en términos de alimento. Y todo lo demás le parecerá carente de importancia. La libertad, el amor, el sentimiento de la comunidad, el respeto y la filosofía, todo será puesto del lado como trivialidades inútiles, ya que no sirven para llenar el estomago.

## **LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD.**

Si las necesidades fisiológicas quedan relativamente bien satisfechas entonces surge un nuevo conjunto de necesidades a las que podremos catalogar en forma aproximada como necesidades de seguridad.

También podemos decir de los receptores, de los efectores, del intelecto y de otras capacidades que son, básicamente, instrumentos entregados a la búsqueda de la seguridad. Y una vez más como en el hombre hambriento, vemos que la meta dominante es un poderoso determinante no sólo de su actual cosmovisión y su filosofía, sino también de su filosofía del futuro. Aún cuando los adultos sientan amenazada su seguridad no podremos verlo en la superficie, en cambio, los niños pequeños reaccionaran de manera total y como si se sintieran en peligro si se les asusta o se les deja caer súbitamente, se les atemoriza con

ruidos fuertes, con alguna luz deslumbrante o con cualquier otro estímulo sensorio poco usual, como mediante una ruda manipulación, falta de apoyo, falta de apoyo general en los brazos de la madre o un apoyo inadecuado.

El papel central de los padres y la organización de la familia normal son indiscutibles. Las riñas, las agresiones físicas la separación, el divorcio o la muerte en la familia pueden ser particularmente aterradores. También los estallidos de ira de los padres o las amenazas de castigo dirigidos al niño, como insultarlo, hablarle con rudeza, sacudirlo, tratarlo burlescamente o con castigo físico a veces producen un pánico o un temor tan totales en el niño, que debemos suponer que en ello hay más que el simple dolor físico. Aunque es cierto que en algunos niños el terror, también puede representar el temor a perder el amor de sus padres, así mismo puede surgir en niños totalmente rechazados, que parecen aferrarse a sus padres más por simple deseo de seguridad y protección que por una esperanza de amor.

A partir de estas observaciones y de otras similares podemos generalizar diciendo que el niño común en nuestra sociedad prefiere en general un mundo seguro, ordenado, predecible y organizado con el que pueda contar, en el cual no ocurran cosas inesperadas, incontrolables y peligrosas y en todo caso tiene padres todo poderosos que lo protegerán y le darán refugio contra todo peligro.

En nuestra cultura el adulto saludable, normal y afortunado ha logrado satisfacer en gran medida sus necesidades de seguridad. La sociedad buena, pacífica, donde todo transcurre normalmente, suele hacer que sus miembros se sientan bastante seguros ante animales feroces, temperaturas extremas, delincuentes, asaltos y asesinatos, tiranía, etc. Por tanto, en sentido muy real, ya no tienen necesidades de seguridad como motivadores activos, así como un hombre saciado ya no siente hambre, un hombre seguro ya no se siente en peligro.

Las necesidades de seguridad aparecen como movilizador activo y dominante de los recursos del organismo tan sólo en casos de urgencia como guerra, enfermedad, catástrofes naturales, oleadas de crímenes, desorganización social, neurosis, lesiones cerebrales o situaciones crónicamente malas.

En nuestra sociedad, algunos adultos neuróticos son, en muchos aspectos, como el niño que se siente inseguro en su afán de seguridad, tales individuos siempre se comportan como si fuera inminente una gran catástrofe, es decir, suelen responder como a una emergencia. Sus necesidades de seguridad a menudo encuentran su expresión explícita en la búsqueda de un protector o de una persona más fuerte de la que pueda depender.

Es por lo anterior que el adulto neurótico se comporta como si siempre tuviera miedo de recibir nalgadas o la desaprobación de su madre, ser abandonado por sus padres o de que le quiten el alimento.

## **NECESIDADES DE AMOR**

Si están bastante satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, entonces surgirán las necesidades de amor, afecto y pertenencia a un grupo, y todo el ciclo ya descrito se repetirá con este nuevo centro. Ahora la persona sentirá como nunca la ausencia de amigos, de una novia, de una esposa o de tener hijos. Sentirá hambre de tener relaciones afectuosas con personas en general, es decir, de llegar a tener un lugar en su grupo y se esforzará intensamente por alcanzar este objetivo. Deseará conseguir ese lugar más que nada en el mundo, y hasta podrá olvidar en un tiempo cuando tenía hambre, había desdeñado el amor. El amor y el afecto, así como su posible expresión en la sexualidad, suelen ser considerados con ambivalencia, y suelen estar protegidos con muchas restricciones e inhibiciones.

Prácticamente, todos los teóricos de la sicopatología han considerado que el descuido de la necesidad de amor es básico en el cuadro de la mala adaptación.

Algo debe subrayarse al llegar aquí es que amor no es sinónimo de sexo. El sexo se puede estudiar como necesidad puramente fisiológica. La conducta sexual ordinaria esta multideterminada, es decir, determinada no solo por las necesidades sexuales sino también por otras, entre ellas, sobre todo por las necesidades de amor y de afecto.

### **LA NECESIDAD DE ESTIMA.**

En nuestra sociedad todos sienten la necesidad ó el deseo de contar con un concepto de uno mismo estable y firmemente basado, de auto-respeto, autoestima y de la estima de los demás. Con autoestima firmemente basada queremos decir que se fundamenta en una capacidad real, un logro y el respeto de los demás.

Estas necesidades se pueden clasificar en dos conjuntos subsidiarios. Son, primero, el deseo de la fuerza, de éxito, de adecuación, de confianza frente al mundo y de independencia y libertad. En segundo lugar, tenemos el deseo de reputación ó prestigio (que definimos como respeto ó estima de otros), reconocimiento, atención, importancia ó apreciación.

La satisfacción de la necesidad de autoestima produce sentimientos de confianza, dignidad, fuerza, capacidad y adecuación de ser útil y necesario en este mundo. Pero el descuido de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad e impotencia.

### **LA NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN.**

Aun si se satisfacen todas estas necesidades podemos esperar que pronto se desarrolle un descontento e inquietud a menos que la persona este haciendo

aquello para lo que sirve. Un músico debe dedicarse a la música, un pintor debe pintar, un poeta debe escribir si no quiere acabar siendo infeliz. Lo que un hombre pueda hacer, debe serlo. A esta necesidad podemos llamarla de autorrealización.

Este termino se refiere al deseo de completarse, es decir, la tendencia a realizar lo que se era en potencia. Podemos describir esta tendencia como el deseo de volverse más y más lo que se es, de volverse todo lo que se es capaz de ser.

La forma específica que toman estas necesidades varía mucho de una persona a otra. En una puede adoptar la forma de ser una madre ideal, en otra puede ser la de expresarse en el atletismo y en otra más puede expresarse en pintar cuadros o inventar. No es necesariamente un impulso creador, aunque en quienes tengan capacidades de creación adoptara esta forma.

La clara manifestación de esta necesidad se basa en la anterior satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y de estimación.

## **JERARQUIA DE LAS NECESIDADES.**

Las necesidades superiores y las inferiores tienen propiedades diferentes, pero son iguales en tanto las unas como las otras deben incluirse en el repertorio de la naturaleza humana fundamental que nos es dada. No son diferentes ni opuestas a ella, forman parte de la naturaleza humana. Las consecuencias para las teorías psicológica y filosófica son revolucionarias. La mayoría de las civilizaciones, junto con sus teorías políticas, educativas, de religión, etc., se han basado precisamente en la contradicción de esta creencia.

En conjunto, han asumido que el animal biológico y los aspectos instintivos de la naturaleza humana están limitados estrictamente a las necesidades

fisiológicas de alimento, sexo, y cosas parecidas. Se suponía que los impulsos superiores de la verdad, el amor y la belleza eran, por naturaleza, intrínsecamente diferentes de estas necesidades animales. Además, se suponía que los intereses eran antagónicos, mutuamente excluyentes y en perpetuo conflicto unos contra otros por mantener la supremacía. Desde tal posición, toda cultura, con todos sus instrumentos, se ve que está de parte de lo superior y en contra de lo inferior. Por tanto, es necesariamente un agente de inhibición y de frustración, y en el mejor de los casos, es una necesidad desafortunada.

## **TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN.**

Para analizar las teorías de la motivación vamos a hacer una clasificación basándonos en los problemas que surgen en el tratamiento sistemático de la motivación y, también, en las formas en la que estos problemas han sido tratados por los especialistas. De esta manera podremos hablar de: teorías homeostáticas, teorías del incentivo, teorías cognitivas, teorías fisiológicas, teorías humanistas... Así pues vamos a tratar cada una de las corrientes por separado para ver si podemos encontrar datos fiables sobre la motivación.

## **EXPLICACIÓN HOMEOSTÁTICA DE LA MOTIVACIÓN.**

Este tipo de teorías explica las conductas que se originan por desequilibrios fisiológicos como pueden ser el hambre, la sed... Pero también sirven para explicar las conductas que originadas en desequilibrios psicológicos o mentales producidos por emociones o por enfermedades mentales que también suponen la reducción de una tensión que reequilibra el organismo.

La homeostasis es un mecanismo orgánico y psicológico de control destinado a mantener el equilibrio dentro de las condiciones fisiológicas internas del organismo y de la psiquis. Consiste en un proceso regulador de una serie de elementos que han de mantenerse dentro de unos límites determinados, pues de lo contrario peligraría la vida del organismo. Así conocemos que existe una serie

de elementos y funciones que han de estar perfectamente regulados y cuyo desequilibrio sería de consecuencias fatales para la vida; por ejemplo, la temperatura, la tensión arterial, cantidad de glucosa o de urea en la sangre... Estas y otras funciones están reguladas y controladas por los mecanismos homeostáticos, y cada vez que surge una alteración en uno de estos elementos y funciones, el organismo regula y equilibra la situación poniendo en marcha una serie de recursos aptos para ello. Entre los autores más representativos de esta corriente podemos señalar a Hull, a Freud y a Lewin entre otros.

## **TEORÍA DE LA REDUCCIÓN DEL IMPULSO.**

Impulso es tendencia a la actividad generada por una necesidad. Esa necesidad, que es el estado de desequilibrio o malestar interno, es a su vez provocada por una carencia, por una falta de algo, en el organismo vivo.

La raíz de la conducta motivada emerge, en esta clase de explicaciones, de algún tipo de desequilibrio que perturba la estabilidad o constancia del medio interior del sujeto. El desequilibrio interior puede estar provocado por un déficit de lo que el organismo precisa para su existencia. Tales carencias externas provocan estados internos de necesidad, aparentemente muy diversos, pero coincidentes en sus efectos perturbatorios. Ese desequilibrio provoca en el organismo una exigencia de reequilibración que no cesa hasta que la carencia, o incluso, el exceso, ha sido eliminado y substituido por otro. Averiguar cómo provoca el desequilibrio esa exigencia de reequilibración es lo que pretenden las teorías motivacionales basadas en la homeostasis.

Hull es, sin duda, el máximo representante de esta corriente. Basándose en las ideas de Thorndike sobre la motivación Hull elabora su teoría. La "satisfacción" de la que hablaba Thorndike fue reemplazada por "reducción de la necesidad", primeramente, y más tarde por el de "reducción del impulso". Según Hull:

"Cuando la acción de un organismo es un requisito para incrementar la probabilidad de supervivencia del individuo o de una especie en una determinada situación, se dice que está en un estado de necesidad. Dado que una necesidad, actual o potencial, usualmente precede y acompaña a la acción del organismo, suele decirse que la necesidad motiva o impulsa la actividad asociada. A causa de esta propiedad motivacional de las necesidades, éstas se consideran como productoras de impulsos -drives- animales primarios.

## **TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN POR EMOCIONES.**

Las emociones cumplen una función biológica preparando al individuo para su defensa a través de importantes cambios de la fisiología del organismo y desencadenando los comportamientos adecuados que sirven para restablecer el equilibrio del organismo. Cuando los estados emocionales son desagradables el organismo intenta reducirlos con un mecanismo más o menos equivalente al de la reducción del impulso. Por eso autores como Spence consideran a las emociones como factores motivantes.

## **TEORÍA PSICOANALÍTICA DE LA MOTIVACIÓN.**

Esta teoría está basada principalmente en los motivos inconscientes y sus derivaciones. Además, según la teoría psicoanalítica las tendencias primarias son el sexo y la agresión. El desenvolvimiento de la conducta sexual sigue un modelo evolutivo que supone diversas elecciones de objeto hasta que se logra un afecto sexual maduro. Las modernas interpretaciones psicoanalíticas encuentran un lugar más amplio para los procesos del ego que el que tenían antes.

El punto de partida de Freud, máximo representante y fundador del psicoanálisis, es claramente homeostático. La tarea básica del sistema nervioso

es preservar al organismo de una inundación estimular desequilibradora, y a la vez facilitar la consecución del placer y la evitación del dolor. Tanto las pulsiones (variables instintuales básicas que guían y movilizan la conducta del hombre) como el aparato que regula su acción, son conceptuadas en términos psíquicos, en el límite entre lo físico y lo mental. Desde el punto de vista de su origen, una pulsión es un proceso somático del que resulta una representación estimular en la vida mental del individuo.

La función de la pulsión es facilitar al organismo la satisfacción psíquica que se produce al anular la condición estimular somática negativa. Para ello cuenta con una capacidad energética capaz de orientarse hacia el objeto cuya consecución remueve o anula la condición estimular dolorosa, provocando así placer. Esta teoría evoluciona a lo largo de su vida.

El modelo de motivación adoptado por Freud es un modelo hedonístico de tensión-reducción que implica que la meta principal de todo individuo es la obtención del placer por medio de la reducción o extinción de la tensión que producen las necesidades corporales innatas. La interpretación que Freud hace de la motivación se conoce con el nombre de psicodinámica, puesto que da una explicación de los motivos humanos en términos de hipotéticos conflictos activos subyacentes. Pero el principal problema de esta teoría es la falta de datos empíricos que la apoyen. Aun así ha sido muy influyente dentro de la psicología en general y de este tema en particular.

## **TEORÍAS DEL INCENTIVO.**

La explicación de la motivación por incentivos se debe a autores como Young, Thorndike, Olds, Mc Clelland, Skinner, Ritcher.

Para empezar hay que reseñar que hay una relación profunda entre la Psicología de la afectividad y el concepto de incentivo que se da al existir una

conexión, más o menos total, entre los principios hedonistas y el tema de los incentivos.

Un incentivo es un elemento importante en el comportamiento motivado. Básicamente consiste en premiar y reforzar el motivo mediante una recompensa al mismo. El mono que ha realizado su numerito en el circo espera inmediatamente un terrón de azúcar, el camarero del bar espera la propina por un trabajo bien hecho, el niño que ha aprobado todas las asignaturas espera que su padre le compre la bicicleta que le prometió,... Todos éstos son incentivos y refuerzos de la conducta motivada. Los incentivos más importantes o comunes son el dinero, el reconocimiento social, la alabanza, el aplauso...

Un incentivo es un incitador a la acción, es un motivo visto desde fuera, es lo que vale para un sujeto, es lo que le atrae. Aunque la atracción puede estar fundada en operaciones distintas de la experiencia afectiva, no cabe duda que el placer y el dolor que experimentan los individuos en su interacción con las cosas forman una parte singularmente profunda de su conducta tanto apetitiva como evitativa. De la verdad indiscutible de que los organismos tienden en líneas generales a conseguir placer y evitar el dolor han partido las interpretaciones hedonistas del incentivo.

Pero estas teorías también explican como algunos motivos pueden llegar a oponerse a la satisfacción de las necesidades orgánicas básicas e incluso desencadenan comportamientos perjudiciales para el organismo. Este tipo de motivación por la búsqueda del placer explicaría, por ejemplo, el consumo de tabaco, el consumo de drogas...

Young es uno de los autores que más han documentado empíricamente la función motivadora de los incentivos, independientemente del valor homeostático para reducir una necesidad biológica o un impulso. Young nunca pretendió hacer de la teoría hedonista una alternativa del modelo homeostático, cuya base biológica le era patente. De todas formas sus estudios comprobaron el hecho de

que a los organismos pueden motivarles los deseos de placer, tanto como los de reponer energías perdidas o los de reducir un impulso molesto.

Otros autores como Mc Clelland o James Olds también realizan sus aportaciones a este campo. Para Mc Clelland: "un motivo es una asociación afectiva intensa, caracterizada por una reacción anticipatoria de una meta, sobre la base de la asociación previa de ciertos estímulos clave con reacciones afectivas de placer o dolor". Por otra parte Olds estudia los centros de placer y dolor del cerebro confirmando el gran poder motivacional de las experiencias afectivas que no tienen más función inmediata que el goce. Éste puede ir funcionar como un fin en sí mismo dissociado de toda utilidad homeostática o impulso-reductora.

## **TEORÍAS COGNOSCITIVAS.**

Las teorías cognoscitivas están, fundamentalmente, basadas en la forma en que el individuo percibe o se representa la situación que tiene ante sí. Las teorías cognoscitivas incluyen el nivel de aspiración (relacionado con la fijación de una meta individual), la disonancia (encargada de los impulsos al cambio asociados con las desarmonías que persisten frecuentemente después que se ha hecho una elección), y las teorías de esperanza-valor (que tratan de la realización de una decisión cuando son tenidos en cuenta las probabilidades y el coste o los riesgos).

Las teorías cognitivas de la motivación acentúan como determinantes de la conducta motivada, la percepción de la fuerza de las necesidades psicológicas, las expectativas sobre la consecución de una meta y el grado en el que se valora un resultado correcto.

Como autores más representativos de esta teoría podríamos citar a Festinger, Tolman, Weiner, Heider...

Entre las numerosas teorías que destacan el papel de los procesos cognoscitivos en la motivación, hay dos esencialmente señaladas: las que hacen

uso de esos constructos que venimos llamando expectativas; y las que postulan un modelo dinámico conocido como disonancia cognoscitiva.

## **TEORÍA DE LA DISONANCIA COGNOSCITIVA.**

Festinger describe ciertas clases de comprensiones desequilibradas como disonantes que suponen que el sujeto se encuentre en tensión para evitar dicha disonancia. La clase de desacuerdo o falta de armonía que preocupa principalmente a Festinger es la consiguiente a tomar una decisión. Bajo dichas circunstancias se origina frecuentemente una falta de armonía entre lo que una hace y lo que uno cree, y por tanto existe una presión para cambiar ya sea la propia conducta o la creencia.

Un concepto disonante de otro no es sino aquel, psicológicamente hablando, que para un sujeto resulta incompatible con otro, de tal forma que la aceptación de uno implica el rechazo del otro, o lo que es más frecuente le lleva a un intento de justificar una eventual "reconciliación" de ambos. Por ejemplo, si un fumador habitual lee algo de la relación entre fumar y el cáncer de pulmón, la acción habitual y la nueva información son disonantes. Si se decide a seguir fumando, la disonancia se reducirá no creyendo la información sobre dicha relación. Si se decide en cambio, por dejar de fumar, defenderá firmemente la información sobre la vinculación entre fumar y el cáncer de pulmón.

## **TEORÍAS DE ESPERANZA-VALOR.**

Hay varias teorías diferentes de importancia para la motivación que no siempre son consideradas como psicológicas. Entre ellas se encuentran cierto tipo de "teorías de decisión" que han tenido principalmente su origen en la economía. En sus términos más simples, estas teorías económicas suponen que el individuo

puede asignar valor o utilidad a posibles incentivos, y que hace su decisión de acuerdo con el riesgo supuesto. Está dispuesto a correr mayor riesgo por algo que valora más.

## **TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS.**

Esta teoría considera que hay una serie de determinantes mentales, a los que Tolman llama expectativas, que operarían como estructuras orientadoras de la acción. El sujeto anticipa, en cierto modo, los acontecimientos por procesos de pensamiento y la esperanza de alcanzar la meta es la que le mueve a la acción. La meta funcionaría, pues, como un incentivo.

## **TEORÍAS FISIOLÓGICAS.**

En la obra de Paulov no hay una doctrina emocional explícita, ni tampoco era fácil que la hubiera en que el sistema reticular activador aún estaba por descubrir de una manera efectiva. Sin embargo, hay dos aspectos en la obra de Paulov que manifiestan una relación bastante directa con el problema de la motivación. Uno de ellos es el relativo a la excitación, que es el concepto central de la doctrina pavloviana; otro, el que se refiere al estímulo incondicionado y a las condiciones en que debe administrarse para que ejerza su función de refuerzo. Aparte del uso de recompensas y castigos, Paulov señaló la importancia del reflejo de orientación para el condicionamiento, tema que llegaba hasta donde era posible en su tiempo el problema de la activación y de motivos como el de la curiosidad.

El descubrimiento por Moruzzi y Magoun, en 1949, del sistema reticular activador, fue decisivo para dar una base fisiológica tangible a las teorías de la motivación.

## **TEORÍAS HUMANISTAS.**

En el caso de las doctrinas humanísticas, más que de teorías científicas se trata de descripciones e interpretaciones de los motivos humanos, vinculadas de muy diferentes maneras a supuestos filosóficos, fenomenológicos, y existencialistas. El representante más destacado en este tipo de Psicología de la motivación es G.W. Allport (1937-1961), cuya detección del fenómeno de la autonomía funcional de los motivos superiores en el hombre, difícil de encajar en los modelos biológicos de la reducción del impulso o en la explicación hedonista, planteó a la Psicología positiva una pregunta que aún no ha sido respondida completamente.

Allport cree que las motivaciones adultas se desarrollan a partir de sistemas motivacionales antecedentes, pero mantienen una independencia o autonomía funcional respecto a los mismos. La ley de la autonomía funcional de los motivos deja por tanto bien sentado que una cosa es el origen histórico de los motivos y otro su valor actual. Al principio, puede no haber interés en realizar una tarea, pero la ley del placer funcional señala que el mero hecho de realizar la función produce placer y satisface al sujeto.

Maslow, otro representante de este grupo de teorías, organiza las motivaciones dentro de una escala jerárquica. Cuando una motivación esta satisfecha, ocupa el lugar que, en adelante será la encargada de controlar la conducta del sujeto.

## **RECOMPENSAS, CASTIGOS E INCENTIVOS.**

El estudio de la motivación extrínseca pasa por los conceptos principales de recompensas, castigo e incentivo. **Una recompensa** es un objeto ambiental que

se da después de una secuencia de conducta y que aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar. La aprobación, las nóminas y los premios son objetos ambientales atractivos que se dan después de decir “gracias”, trabajar una semana de 40 horas, o entrenar en un deporte. Además, la persona que recibe la aprobación, nómina o premio tendrá más probabilidades de repetir la conducta que la persona que no recibe tal objeto ambiental atractivo por sus buenos modales, trabajo o entrenamiento.

**Un castigo** es un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamiento y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar. La crítica, las condenas de cárcel y el ridículo público son objetos ambientales poco atractivos que se dan después de vestir de forma desaliñada, robar la propiedad ajena o adoptar actitudes antisociales. La persona que recibe la crítica, la condena de cárcel o es ridiculizada en público tiene menos probabilidades de repetir esas conductas que la persona que no recibe tan desagradable objeto ambiental. Por lo tanto, las recompensas y los castigos se dan después de secuencias de conducta y afectan las probabilidades de que se vuelvan a dar.

**Un incentivo** es un objeto ambiental que hace que un individuo realice o repela una secuencia de conducta. Los incentivos se dan antes de la conducta y producen expectativas de consecuencias atractivas o no atractivas. Las principales diferencias entre recompensas y castigos por un lado e incentivos por otro son: 1) el momento en que se dan y 2) la función del objeto ambiental. Los premios y los castigos se dan después de la conducta y aumentan o reducen las probabilidades de que vuelva a ocurrir mientras que los incentivos ocurren antes de la conducta y energizan su comienzo.

## RECOMPENSAS INTRÍNSECAS.

Se ha investigado mucho sobre los factores que subyacen en la motivación intrínseca y se han delimitado dos áreas complementarias: Primero, hay ciertas características de las actividades que las hacen intrínsecamente motivantes. Por su naturaleza hay actividades que son sencillamente más interesantes y placenteras que otras. Segundo, existen auto percepciones durante el acto de participación que facilitan la motivación intrínseca. Las personas que cuando realizan una tarea se auto perciben como competentes, auto determinantes y / o curiosas tienden a querer reengancharse en la misma actividad porque la competencia, la autodeterminación y la ilusión son experiencias inherentemente satisfactorias.

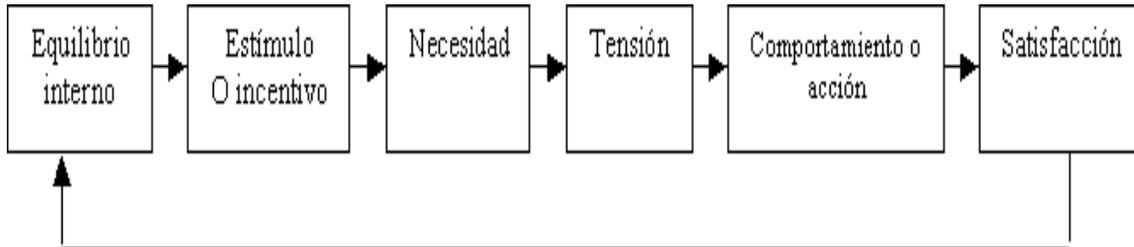
## EL CICLO MOTIVACIONAL

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- a) **Homeostasis.** Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) **Estímulo.** Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) **Necesidad.** Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- d) **Estado de tensión.** La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) **Comportamiento.** El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) **Satisfacción.** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es

básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

### **Etapas del ciclo motivacional, que implica la satisfacción de una necesidad**



El ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la conducta humana. Es indudable también que el organismo tiene una serie de necesidades que van a condicionar una parte del comportamiento humano.

El organismo al accionar la conducta, no siempre obtiene la satisfacción de la necesidad, ya que puede existir alguna barrera u obstáculo que impida lograrla, produciéndose de esta manera la denominada **frustración**, continuando el estado de tensión debido a la barrera que impide la satisfacción. La tensión existente o no liberada, al acumularse en el individuo lo mantiene en estado de desequilibrio. Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- a) Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).
- b) Agresividad (física, verbal, etc.)
- c) Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)

#### d) Alineación, apatía y desinterés

Lo que se encuentra con más frecuencia en la industria es que, cuando las rutas que conducen al objetivo de los trabajadores están bloqueadas, ellos normalmente “se rinden”. La moral decae, se reúnen con sus amigos para quejarse y, en algunos casos, toman venganza arrojando la herramienta (en ocasiones deliberadamente) contra la maquinaria, u optan por conductas impropias, como forma de reaccionar ante la frustración.

### **APRENDIZAJE DE LA MOTIVACIÓN.**

Algunas conductas son totalmente aprendidas; precisamente, la sociedad va moldeando en parte la personalidad. Nacemos con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico; pero, la cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades. Por ejemplo, en nuestra cultura es importante usar el cuchillo, el tenedor, las servilletas, hay que sentarse de cierta manera, etcétera para satisfacer la urgencia de alimento. De ninguna manera nos sentamos a comer con los dedos cuando vamos a un restaurante.

Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. Tal vez se les acepte e interiorice como deberes, responsabilidades o se las incorpore en el auto concepto propio; pero también se las puede rechazar. En cualquiera de tales casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración.

El mecanismo por el cual la sociedad moldea a las personas a comportarse de una determinada manera, se da de la siguiente manera:

- 1) El estímulo se activa.
- 2) La persona responde ante el estímulo.
- 3) La sociedad, por intermedio de un miembro con mayor jerarquía (padre, jefe, sacerdote, etc.), trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si éste es adecuado o no.
- 4) La recompensa (incentivo o premio) se otorga de ser positivo. Si se juzga inadecuado, proporciona una sanción (castigo).
- 5) La recompensa aumenta la probabilidad de que en el futuro, ante estímulos semejantes, se repita la respuesta prefijada. Cada vez que esto sucede ocurre un *refuerzo* y, por tanto, aumentan las probabilidades de la ocurrencia de la conducta deseada. Una vez instaurada esa conducta se dice que ha habido *aprendizaje*.
- 6) El castigo es menos efectivo; disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes.
- 7) El *aprendizaje consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta*. Este esquema no sólo es válido para enseñar normas sociales sino, además, cualquier tipo de materia. Una vez que se ha aprendido algo, esto pasa a formar parte de nuestro repertorio conductual.

## **MOTIVACIÓN REGULADA Y AUTO-REGULADA.**

Cuando una conducta está motivada por fuerzas intrínsecas, tales como fatiga, curiosidad, etc., se dice que esta autorregulada. Cuando le motivan fuerzas extrínsecas, como dinero, halagos, está regulada por el ambiente.

La motivación regulada por el ambiente es generalmente una consecuencia artificial y extrínseca de una conducta. En el caso de un trabajador de una línea de

productos de automóviles, por ejemplo, algunos motivadores extrínsecos podrían ser el dinero, los elogios, y un informe positivo del jefe. En definitiva, los aspectos del ambiente (agentes externos) aportan a la motivación para realizar o no realizar la conducta.

La motivación autorregulada generalmente surge de intereses, necesidades, y reacciones personales al propio comportamiento. Para el trabajador, las reacciones propias a su trabajo pueden incluir sentimientos de competencia o maestría. Si la evaluación de la competencia personal produce unos sentimientos tan positivos, éstos pueden convertirse en motivadores extrínsecos para seguir trabajando.

## **MOTIVOS.**

Un motivo es algo que nos impulsa a actuar, la necesidad de trabajar por el pago. El motivo se presenta siempre como un impulso, una tendencia, un deseo, una necesidad, etc. No todos los motivos tienen un mismo origen, ni son de la misma intensidad, ni tienden hacia las mismas cosas. Pero sin embargo, se puede decir que el campo de la motivación en el ámbito laboral abarca la totalidad del psiquismo humano comprendiendo una gama amplísima de móviles que incitan al hombre constantemente a actuar y superarse en el trabajo. Así, se pueden señalar móviles que van desde los impulsos elementales, como el hambre, el sueño, la necesidad de trabajo, hasta los más complicados y complejos como puede ser el impulso o deseo de ser ingeniero de telecomunicaciones, periodista, maestro.

En general, vemos que toda actividad está motivada por algo, y ese algo es lo que se ha llamado motivo. Motivo es, en términos generales, lo que nos impulsa a la acción, a la actividad. Esta actividad motivada es como un circuito cerrado en el que se pueden distinguir tres momentos principales: motivo, conducta motivada por el ambiente laboral y disminución o satisfacción de la necesidad.

Los seres humanos tienen muchos motivos al mismo tiempo. A veces, se puede tener un motivo bastante fuerte y varios motivos no tan fuertes. El motivo más fuerte es el que tendrá la mayor influencia sobre la conducta. Aunque los motivos más subordinados no afectan la conducta de forma inmediata, poseemos toda una gama de motivos subordinados que pueden en un momento dado entrar en la corriente de la conducta.

El repertorio de motivos humanos se ha llegado a organizar basándose en modelos jerárquicos. Así algunos motivos cumplen funciones básicas y de supervivencia mientras que otros tienen funciones superiores orientadas hacia el crecimiento. A modo de ejemplo, tenemos la clásica jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943), la cual incluye necesidades fisiológicas, de seguridad, pertenencia, valoración y actualización. La jerarquía de Maslow es positiva en el sentido de que constituye una integración teórica de necesidades que de otro modo no estarían relacionadas.

## **MOTIVACIONES SOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA HISTORICA Y SOCIAL.**

Las influencias sociales guían y limitan las motivaciones del individuo en las situaciones sucesivas de un ciclo diario de actividad dentro de un ambiente familiar. En la experiencia práctica se conocen y se utilizan muchos de estos conceptos para predecir con éxito los comportamientos inmediatos de otros, inclusive de nosotros mismos. Es difícil obtener una información detallada como ésta acerca de nuestros amigos recientes o de extraños, y es también difícil identificar las relaciones sociales de trasfondo que estén de por medio en las nuevas o desconocidas situaciones sociales en las que entramos de cuando en cuando.

Sin embargo, cuando cambiamos a un punto de vista social, nos exponemos a olvidarnos de que los grupos y las sociedades están integradas por diversos individuos, y por consiguiente, nos exponemos a incluirlas a todas en alguna “teoría simple y soberana”

Las teorías “simples y soberanas” en este campo de motivación no son nada nuevo, han sido una parte del pensamiento social desde los albores de la historia escrita. Murphy (1954) resume algunas de éstas en el Handbook of Social Psychology. Empieza con un análisis de las doctrinas de Sócrates y Epicuro que han sobrevivido a través de muchas copias que se han hecho a lo largo de más de 2000 años. Se dice que estos personajes están de acuerdo en que toda la vida consiste en buscar el placer y evitar el dolor, con Epicuro acentuando el “placer de la vida entera”.

Mucho después Maquiavelo propuso (en el Príncipe) que a las personas se las puede controlar mediante el uso apropiado del amor y del temor, siendo el temor más confiable que el amor. John Locke, y más tarde Jeremy Bentham, combinaron el asociacionismo y el hedonismo para proponer una fórmula de placeres y de dolores dirigidos hacia el lograr “el mayor bien para el mayor número de personas”.

Con las nuevas intuiciones de Darwin, la naturaleza innata e impulsiva del hombre se convierte en el foco de los esfuerzos explicativos, y en concepto de instintos proporciona una respuesta general muy sencilla.

En definitiva, las motivaciones sociales no operan independientemente de los otros factores que limitan y dirigen la actividad humana. El componente físico y fisiológico del organismo humano normalmente no permite una gran variedad de patrones responsivos de adaptación al casi infinito número de ambientes que existen sobre la superficie de la tierra. Cada organismo humano es un sistema de

larga duración y de energía abundante que ésta activo en un mundo de regularidades cíclicas. El sistema humano se adapta a estas regularidades mediante patrones aprendidos de respuestas que son en parte habituales y en parte anticipatorios de las necesidades que se presentan predeciblemente en función de estos cambios cíclicos.

Cuando los seres humanos comunicativos y cooperadores por naturaleza, viven juntos en medios geográficos específicos y durante largos períodos de tiempo, elaboran sistemas entrelazados de hábitos y de expectativas, a medida que las actividades de trabajo productivo de muchos miembros de la comunidad dejan de ser inmediatamente pertinentes a las necesidades fisiológicas de sus vidas individuales. No obstante, mediante el intercambio de servicios y de productos, las necesidades esenciales de todos los miembros de la comunidad continúan satisfaciéndose adecuadamente.

Como cada individuo depende completamente de su familia cuando nace en dicha comunidad, y continua siendo dependiente casi totalmente durante los siguientes seis a doce años de vida, prácticamente todos sus aprendizajes juveniles se obtienen de los contextos sociales y con tutelaje social. Se le enseña a hacer ciertas cosas dentro de ciertos ambientes de comportamiento, y se le recuerda repetidas veces que no debe hacer otras cosas.

Se les enseña que debe esperar ciertos servicios de parte de las personas que ocupan ciertos puestos y a buscar otros servicios de otras personas que están en otras posiciones especializadas. De esta manera el joven elabora poco a poco un conocimiento práctico sobre cómo vivir dentro de la estructura social de su comunidad y un conocimiento igualmente práctico de las expectativas por vivir dentro de esa misma estructura.

El individuo que va madurando aprende a distinguirse a sí mismo como un ego distinto de los demás dentro de la familia y poco a poco elabora un concepto

de sí mismo como un miembro participante, con una posición y un papel dentro de la estructura familiar. El crecimiento de la conceptualización de sí mismo con respecto a otros continua desarrollándose al ir logrando una posición y un papel en la comunidad.

El individuo humano, al igual que toda la vida mamífera, dedica una parte considerable de su día a los actos biológicos de comer, beber y descansar, sin embargo, queda una parte considerable del día que ordinariamente se emplea en actividades motivadas, dirigidas y limitadas por su función y papel dentro de la vida social y económica de su familia y de su comunidad.

Cuando el individuo y su familia viven en un medio apiñado de la ciudad, es mucho más difícil identificar las muchas influencias sociales de los contextos de comportamiento mucho más numerosos. Así mismo, es más difícil seguir las tendencias o las direcciones del desarrollo de un individuo.

## CONCLUSIÓN.

---

Después de haber analizado este primer capítulo, encontramos que sin duda la Motivación es un elemento importante que le permite a las personas buscar mejores oportunidades de superación. Los temas antes analizados nos proporcionan elementos que nos permiten concluir que motivación es todo aquello que mueve o induce a las personas a actuar de cierta forma para alcanzar un objetivo.

La motivación es un factor que tiene gran trascendencia para que aumente o disminuya el desempeño laboral de cada trabajador, es decir, permite que las personas logren superar sus retos y obstáculos a fin de alcanzar sus metas.

Los empleados al estar motivados buscan dominar su trabajo, desarrollar habilidades para la solución de problemas y se esfuerzan por ser innovadores. Lo más importante es que se benefician de sus experiencias. En general tienden a desempeñar un buen trabajo debido a la satisfacción interna que experimentan al hacerlo y la estima que obtienen de los demás.

Un trabajador motivado busca desarrollarse y crecer en todos los aspectos, esto es, esta en constante búsqueda de avanzar por la pendiente del éxito. Un trabajador que busca un mejor nivel de vida y que está orientado al logro de sus metas, se esfuerza más dentro en su trabajo, pero sin olvidar que esto sucede cuando perciben que recibirán reconocimiento personal por sus esfuerzos, cuando solamente hay un riesgo moderado de fracasar, y cuando reciben retroalimentación específica sobre su desempeño anterior.

En definitiva, cada persona tiende a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como un producto del medio cultural en que vive, y estos impulsos afectan la manera en que los individuos ven su trabajo y manejan sus vidas.

## CAPITULO. III

### DESEMPEÑO LABORAL.

.....

#### CONCEPTO

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a desempeño laboral. Un concepto generalmente aceptado lo establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. El desempeño laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Algunas definiciones de competencia laboral:

"La capacidad individual para emprender actividades que requieran una planificación, ejecución y control autónomos" (Federación Alemana de Empresarios de Ingeniería).

"La capacidad de usar el conocimiento y las destrezas relacionadas con productos y procesos y por consiguiente actuar eficazmente para alcanzar un objetivo" (Hayes).

"La posesión y desarrollo de destrezas, conocimientos y actitudes a las tareas o combinaciones de tareas conforme a los niveles exigidos en condiciones operativas". (Prescott).

CONOCER (México): Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y

actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo.

INEM(España): "las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. "Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber-hacer".

El concepto de desempeño engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

POLFORM/OIT: El desempeño laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Cabe mencionar que la OIT ha definido este concepto como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. En este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo.

Provincia de Quebec: El desempeño laboral es el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea.

Consejo Federal de Cultura y Educación(Argentina): Un conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional

AUSTRALIA : El desempeño se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. Este, ha sido llamado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente.

ALEMANIA: Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

National Council for Vocational Qualifications (NCVQ): En el sistema inglés, más que encontrar una definición de desempeño laboral, el concepto se encuentra latente en la estructura del sistema normalizado. La competencia laboral se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia (logros laborales que un trabajador es capaz de conseguir), criterios de desempeño (definiciones acerca de la calidad), el campo de aplicación y los conocimientos requeridos.

En este sistema se han definido cinco sistemas de competencia o desempeño que permiten diferenciar el grado de autonomía, la variabilidad, la responsabilidad por recursos, la aplicación de conocimientos básicos, la amplitud

y alcance de las habilidades y destrezas, la supervisión del trabajo de otros y la transferibilidad de un ámbito de trabajo a otro.

Es importante resaltar que uno de los factores que permiten un mejor desempeño laboral es precisamente la Capacitación, esto es, falta de conocimiento de la experiencia laboral. Frente a las barreras de entrada, el trabajador recurre a mecanismos informales o aprovecha los espacios que le brinda el centro de trabajo para adquirir los conocimientos que los capaciten para un mejor desempeño.

La escasa información limitada sobre el mercado laboral. Invariablemente, cuando un individuo llega a una empresa a solicitar empleo, no le piden los diplomas que acrediten su formación. Sin embargo, en los niveles operativos la mayoría de las veces si se les pide el certificado de secundaria, para asegurar que el aspirante cuente con el nivel educativo general que le permita desempeñar una ocupación con relativa eficiencia.

## **FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

Los factores que intervienen en el desarrollo de las competencias laborales y que modifican la estructura de la empresa de acuerdo a Roberto G. Wilde, Anselmo García P: y Andrés Hernández I. -asesores externos de OIT-, son:

- Un medio ambiente económico, político, social y tecnológico en el cual actúa y se desarrolla la empresa.
- El ascenso y difusión de nuevas técnicas y estrategias de producción que transformen las rutinas, hábitos y principios de la organización del trabajo humano.
- Las nuevas formas que el trabajo humano directo e indirecto asume concretamente en la producción.

Asimismo los asesores externos de OIT, nos señalan la implicación de los factores de competencia laboral en una doble orientación:

- Como política nacional.
- A nivel empresa.

En la primera orientación, los factores significan transformar, en el mediano y el largo plazo, el sistema educativo nacional para dotar a la fuerza de trabajo con los conocimientos y prácticas productivas comprometidas con las bases sobre las cuales se impulsa la competitividad en las empresas modernas.

A nivel empresa, significa hacer inventarios sobre los conocimientos y niveles de desempeño que mejor apoyarían un crecimiento sostenido de la productividad y la calidad. Se trata que a través de las competencias no se capacite en función del puesto, sino de la evolución de las características de los procesos que la empresa quiere tener en planta.

Por ello, surgen en el horizonte empresarial y de servicios de todo tipo, retos que deben afrontar estos actores en cuanto a modificaciones en la organización del trabajo, como por ejemplo: descentralización y formación de grupos de trabajo con autonomía; nuevos sistemas de remuneración; nuevas formas de adquisición de destrezas, habilidades y formación de competencia laboral, que se articulen con las innovaciones tecnológicas y de organización de la producción; así mismo la seguridad en el empleo y oportunidad de desarrollo dentro de la empresa.

Es así, que el enfrentamiento a estos retos tendrá que impactar o influir en la adopción de estrategias de productividad y calidad, que se orienten a prácticas de gestión que desarrollen al recurso humano, promoviendo procesos de mejora continua, que, como menciona Masaaki Imai en su libro de Kaizen, no debe pasar un sólo día sin que haya ocurrido, al menos, una mejora, por pequeña o impactante que ésta pudiera ser.

A manera de afrontar los procesos de cambio en todo el entorno económico y social, en nuestro país surge en 1992 el Acuerdo para la Elevación de la Productividad y la Calidad, producto de un consenso entre sectores y gobierno federal acerca del papel crucial de la productividad y la calidad para acrecentar el potencial creativo de la población, abrir nuevas posibilidades a las empresas en un entorno cada vez más competitivo y sentar las bases materiales para la consecución de niveles más altos de vida.

## **SISTEMA NORMALIZADO DE CERTIFICACION DE DESEMPEÑO LABORAL.**

El Sistema Normalizado de Certificación de Desempeño Laboral fue propuesto con las siguientes características:

- Enfocado en la demanda; basado en resultados e integrado por los mismos usuarios.
- Que posibilite en el mediano plazo una mayor coordinación institucional, entre centros de trabajo y oferta de capacitación.
- Que provea al mercado información veraz y oportuna sobre lo que los individuos saben hacer en el ámbito de trabajo y oriente la toma de decisiones de los agentes económicos.
- Que permita contar con programas flexibles, de mayor calidad y pertinentes con las necesidades de la población y de la planta productiva.
- A sí el desarrollo de competencia laboral que amplíe las oportunidades de superación y progreso personal y profesional de los trabajadores.

## **DIMENSIONES DE DESEMPEÑO.**

Al referirse a desempeño laboral es conveniente distinguir entre una de cuatro dimensiones que pueden diferenciarse y significar aplicaciones prácticas del concepto de competencia. Se trata de la Identificación de competencias, la Normalización de competencias, la Formación basada en competencias y la Certificación de competencias.

### **1. -IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:**

Es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, La cobertura de la identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio y mucho más conveniente de área ocupacional o ámbito de trabajo.

### **2. -NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS:**

Usualmente, cuando se organizan sistemas normalizados, se desarrolla un procedimiento de estandarización ligado a una figura institucional, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierta en una norma. Este procedimiento creado y formalizado institucionalmente, normaliza las competencias y las convierte en un estándar al nivel en que se haya acordado.

### **3. -FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS:**

Los programas de formación se orienten a generar competencias mediante la base de las normas. De este modo, la formación por competencias enfrenta también el reto de permitir una mayor facilidad de ingreso-reingreso haciendo realidad el ideal de la formación continua.

#### **4. -CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:**

Alude al reconocimiento formal acerca de la competencia demostrada de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada. La emisión de un certificado implica la realización previa de un proceso de evaluación de competencias.

El certificado, en un sistema normalizado, no es un diploma que acredita estudios realizados; es una constancia de una competencia demostrada; se basa obviamente en el estándar definido. Esto otorga mucha más transparencia a los sistemas normalizados de certificación ya que permite a los trabajadores saber lo que se espera de ellos, a los empresarios saber qué competencias están requiriendo en su empresa y a las entidades capacitadoras. El certificado es una garantía de calidad sobre lo que el trabajador es capaz de hacer y sobre las competencias que posee para ello.

Las empresas han empezado a reconocer que su principal fuente de diferenciación y competitividad es su gente, es por ello, que se recogen cada día más experiencias de organizaciones empresariales que orientan sus esfuerzos competitivos a fortalecer su activo humano.

El generar ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje continuo son estrategias que se soportan en claros procesos de capacitación para el desarrollo de competencias laborales.

Finalmente, aunque no existen aún evidencias abundantes, algunas empresas en los países con sistemas de competencia laboral han logrado conectar sus políticas de remuneración e incentivo con modelos de gestión de recursos humanos basados en competencia laboral.

## **NORMAS DE DESEMPEÑO LABORAL.**

Con la expresión estandarizada de una descripción de competencias laborales identificadas previamente. Es importante considerar la norma en su acepción de estándar, de patrón de comparación, más que de instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento. La norma está conformada por los conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva. En este sentido, es un instrumento que permite la identificación de la competencia laboral requerida en una cierta función productiva.

Las normas de competencia laboral se convierten en un facilitador poderoso en la creación de un lenguaje común entre los diferentes actores en los procesos de formación y capacitación en la empresa.

La norma define un desempeño competente contra el cual es factible comparar el desempeño observado de un trabajador y detectar las áreas de competencia en las que necesita mejorar para ser considerado competente. Es una clara referencia para juzgar la posesión o no de la competencia laboral.

Un estándar de desempeño puede brindar un criterio fundamental en la selección del personal para un aspecto variado de ocupaciones en la empresa más que para un puesto de trabajo. Es fundamental en la elaboración de los currículos de formación, al establecer los elementos de competencia y las evidencias y criterios de desempeño que pueden convertirse en orientadores para la especificación de objetivos de los módulos de formación y objetivos de aprendizaje en cada uno de los módulos definidos. Los empresarios sabrán que esperar de un programa de formación basado en una norma de competencia. Los trabajadores sabrán cual será el contenido formativo a partir de la norma.

## **EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD.**

Para que una organización transite hacia una mayor productividad, necesita integrar a todos los elementos que en su quehacer cotidiano, hacen posible la premisa del "ser mejor" y como consecuencia el "hacer mejor", con ello, vislumbrará un futuro digno que la coloque en una posición competitiva.

Dicha posición debe incluir: mejor servicio, calidad y menores costos, para lograr una producción eficiente y supervivencia en su entorno al ser capaz de adaptarse a él.

Complementando a lo anterior cabe mencionar que: "... subirse al tren de la productividad significa actualmente desdeñar la coerción administrativa y revalorizar la creatividad y el ingenio: los mitos del conductismo desaparecen ya del entorno laboral, en suma: la clave de la productividad la da hoy en día el humanismo".

Para lograr lo anterior, se han planteado infinidad de maneras de actuar propuestas por diferentes corrientes administrativas, técnicas y humanísticas en diversas épocas y circunstancias, las más de las veces enfatizando el papel de la capacitación y el adiestramiento.

En los inicios de la última década de este siglo, se han desarrollado conceptos que inciden en la capacitación y el mercado laboral, a los que se les ha denominado formación o educación basada en competencias.

## **CONCEPTO DE PRODUCTIVIDAD.**

Existen diferentes definiciones en torno a este concepto ya que se ha transformado con el tiempo, sin embargo, en términos, en términos generales, la productividad es un indicador que tan bien se están usando los recursos de una Economía en la producción de bienes y servicios. Así pues, una definición común

de la productividad es la que se refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos – humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Levitan 1984).

En períodos pasados se pensaba que la productividad dependía de los factores trabajo y capital, sin embargo, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afectan su comportamiento. Entre ellos se destacan las inversiones, la razón capital-trabajo, la investigación y desarrollo científico tecnológico, la utilización de la capacidad instalada, las leyes y normas gubernamentales, las características de la maquinaria y equipo, los costos de los energéticos, la calidad de los recursos humanos, los sindicatos, etc.

Cabe señalar que –en términos generales- existen dos formas de medición de la productividad: por un lado están las mediciones parciales que relacionan la producción con un insumo (trabajo, o capital), y por el otro, están las mediciones multifactoriales que relacionan la producción con un índice ponderado de los diferentes insumos utilizados.

La productividad del trabajo, es una relación entre producción y el personal ocupado y refleja que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo. Además, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de la productividad. La productividad total de los factores, en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos.

## **CRITERIOS DE DESEMPEÑO.**

Una vez definidos los elementos de competencia estos deben precisarse en términos de: la calidad con que deben lograrse; las evidencias de que fueron obtenidos; el campo de aplicación; y los conocimientos requeridos.

Al definir los criterios de desempeño se alude al resultado esperado con el elemento de competencia y a un enunciado evaluativo de la calidad que ese resultado debe presentar. Se puede afirmar que los criterios de desempeño son una descripción de los requisitos de calidad para el resultado obtenido en el desempeño laboral; permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en el elemento de competencia.

Los criterios deben referirse en lo posible a los aspectos esenciales de la competencia. Deben por tanto, expresar las características de los resultados, altamente relacionadas y significativas con el logro descrito en el elemento de competencia. Son la base para que un evaluador juzgue si un trabajador es o aún no, competente; de este modo sustentan la elaboración del material de evaluación. Permiten precisar acerca de lo que se hizo y la calidad con que fue realizado. Se redactan manteniendo la forma de referirse a un resultado y un enunciado evaluativo sobre ese resultado.

## **DESEMPEÑO LABORAL Y COMPETITIVIDAD.**

El movimiento hacia la adopción del enfoque de competencia laboral se ha relacionado con los cambios que, en diferentes ámbitos, se registran actualmente a nivel global. En particular Mertens asoció las competencias con la estrategia para generar ventajas competitivas, la estrategia de productividad y la gestión de recursos humanos.

Para ese autor es indudable que el surgimiento del enfoque de competencia está relacionado con las transformaciones productivas ocurridas a

partir de la década de los ochentas. La mayor exposición a la competencia mundial y la presión por el mejoramiento de la calidad y la reducción de costos fueron estrategias que rápidamente se difundieron desde el Japón hacia el occidente.

Rápidamente las empresas han entendido la necesidad de prevalecer en el mercado generando ventajas competitivas; para Mertens el problema puede sintetizarse en la siguiente interrogante: ¿cómo pueden diferenciarse las empresas en un mercado tendiente a globalizarse y que facilita la difusión rápida y masiva de mejores prácticas organizativas e innovaciones tecnológicas?

Se ha documentado cómo las estrategias empresariales hacia la competitividad terminaron generando elementos de diferenciación a partir de su estructura organizacional y de la incorporación de elementos que antes sólo hacían parte de su entorno. Terminaron así construyendo redes de colaboración entre la función productiva y otros agentes clave como los proveedores, consultores, contratistas, clientes, trabajadores, etc. Se crearon verdaderas estructuras virtuales en las que, lo importante no eran los activos físicos y financieros sino otros intangibles muy valiosos como el conocimiento, la formación, la capacidad de innovación, el manejo del mercado, los sistemas de motivación, etc.

Uno de los componentes clave en esta arquitectura naciente es el factor humano. La contribución que efectúan las personas y colaboradores de la organización a favor de los objetivos de la empresa. Así, se concluye que el surgimiento del enfoque de competencia laboral está relacionado plenamente con la estrategia de competitividad, dada la necesidad de la empresa por diferenciarse en el mercado a partir del desarrollo de sus recursos humanos.

## **EXCELENCIA INDIVIDUAL.**

Es indudable que la excelencia de las organizaciones es resultado de la excelencia de los individuos que las conforman. Lograr cambios en el desempeño laboral de cada persona conlleva a que sea una persona excelente, tomando en cuenta, que la excelencia es “la calidad o cualidad superior que hace digna de su aprecio y estimación en su género a un ser o a un objeto” o “realizar bien las cosas en toda la extensión de la palabra, lograr lo mejor de cada acción”, esto es, el hombre de excelencia es aquel que posee y desarrolla las características inherentes a la naturaleza humana, aquel que logra “ser” (no existir solamente), tener conciencia del mundo, ser un hombre espiritual más que biológico, aquel que tiene la capacidad para transformar y mejorar al mundo, y que se diferencia de los animales al no subordinar su vida a los instintos.

Es fundamental tener en cuenta que el primer paso para lograr un mejor desempeño en el trabajo y como consecuencia lograr la excelencia en las organizaciones es el cambio, y éste debe empezar por cada uno de los miembros de la organización, pero antes que nada por uno mismo. Una interrogante que inmediatamente surge es ¿qué se puede hacer para lograr el cambio hacia la excelencia?. El primer paso es analizar cuidadosamente nuestros valores, mediante la respuesta a preguntas como las siguientes:

- ¿Soy o simplemente existo?
- ¿Soy capaz de producir y generar ideas?
- ¿Deseo cumplir mi misión como ser humano?
- ¿Tengo conciencia de la finalidad de mi vida?
- ¿Poseo la fortaleza suficiente para suprimir mis instintos o impulsos y sublimarlos?
- ¿Conozco mis virtudes y mis debilidades?
- ¿Adónde quiero llegar?

- ¿Qué tipo de hombre soy?
- ¿Encuentro en mi trabajo un significado para mi vida?

Con este análisis, estaremos en la posibilidad de iniciar la búsqueda de la excelencia individual, mediante el ejercicio de una serie de valores que conforman el perfil del hombre excelente, para después propugnar por la excelencia de las organizaciones a las que pertenezcamos.

### **PERFIL DEL HOMBRE EXCELENTE.**

Ser un hombre, en el sentido integro de la palabra, es ser excelente. La concepción de la excelencia surge desde la época de la Grecia clásica. Platón, demuestra que el bien de un ser cualquiera es la cualidad, la virtud o excelencia que lo hace apto para cumplir su función o actividad propia, en el caso del hombre, la función que le es propia es la actividad o ejercicio del alma y de la razón. Para Aristóteles el bien para cada ser, es la perfección de su actividad y la virtud del hombre es precisamente la disposición para comportarse en forma racional.

El hombre de excelencia es, pues, aquel que se complace en el ejercicio de acciones virtuosas a las que la vida racional lo dispone.

## CONCLUSIÓN.

---

En este último capítulo nos damos cuenta que para alcanzar un nivel óptimo de desempeño laboral es necesario contar con los dos elementos anteriores, es decir, tanto la motivación como el ambiente social familiar forman un trabajador plenamente competente, innovador y entusiasta, además de ser una persona con deseos de salir adelante en todos los obstáculos que se le presenten.

El contar con trabajadores con alto índice de desempeño laboral genera sin lugar a dudas un incremento considerable en la rentabilidad de la empresa, es por ello que en la presente investigación se analizo a todos los trabajadores para saber en que problemas se veían envueltos, esto con la finalidad de eliminarlos y formar trabajadores capacitados y dispuestos a enfrentar el trabajo sin barreras ni prejuicios provenientes de su ambiente social familiar.

Entonces se concluye que el mejor desempeño laboral se logra cuando los trabajadores tienen esa capacidad de realizar las actividades de manera exitosa y eficiente. Y sobre todo no olvidando que no es una probabilidad de éxito en la realización del trabajo, si no mas bien es una capacidad efectiva, real y demostrada.

Tomando en cuenta el ambiente familiar y por consiguiente la motivación, podemos definir el término como un conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas o como la construcción social de aprendizajes significativos los cuales permiten llevar a cabo un papel, una actividad o una tarea, así como también desempeñar un puesto de trabajo.

Después de haber revisado los tres capítulos consideramos que la investigación se encuentra con fundamentos suficientes para demostrar la influencia que tienen los factores de la familia y la motivación para que los trabajadores alcancen los niveles apropiados de desempeño requeridos por la empresa Bonditel S.A.

A continuación se revisaran los resultados obtenidos por nuestro instrumento de medición.

## MÉTODO

---

Esta investigación inició por una gran inquietud y preocupación acerca de la influencia del ambiente social familiar en la motivación del trabajador en el ámbito laboral y la gran relación que ésta tiene con el rendimiento en el trabajo, es por ello que en un intento por demostrar la relación de estas tres variables y por demostrar que una adecuada relación familiar afecta positivamente el rendimiento en el trabajador dentro de una organización.

## METODOLOGÍA.

---

- **TITULO.**

“Ambiente social familiar y la motivación del trabajador dentro de la organización”

- **PROBLEMA.**

*PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.*

¿DE QUE MANERA INFLUYE EL AMBIENTE SOCIAL FAMILIAR Y LA MOTIVACION EN LOS MIEMBROS DE UNA EMPRESA CON RESPECTO A SU DESEMPEÑO LABORAL?

- **OBJETIVOS.**

-Conocer hasta que punto influye el ambiente familiar en el desempeño del trabajador.

-Identificar los factores que provocan la poca motivación del trabajador en sus actividades laborales.

-Conocer las razones por las cuales el trabajador muestra poco interés y baja productividad en la empresa.

- **PREGUNTAS.**

¿El ambiente social familiar tiene repercusión en la motivación del trabajador para desempeñarse adecuadamente en la organización?

¿La motivación es un factor importante para que los miembros de una empresa se desempeñen adecuadamente en sus actividades laborales?

¿El contar con un ambiente social familiar estable, provoca que el trabajador aumente su capacidad productiva?

- **JUSTIFICACIÓN.**

Generalmente se considera que la motivación de un trabajador depende en gran medida de que su ambiente familiar no tenga ningún tipo de alteración, esto es, los problemas familiares provocan que una persona no se desempeñe adecuadamente. En definitiva, se cree que las alteraciones o desviaciones familiares repercuten inevitablemente en el desempeño de un individuo en la empresa donde labora, es decir, su motivación es limitada y como consecuencia se muestra poca iniciativa para realizar sus actividades laborales.

- **HIPÓTESIS.**

*El contar con un ambiente social familiar adecuado repercute favorablemente, en el desempeño mostrado por el trabajador en la organización.*

**Ha:** El ambiente social familiar y la motivación **tienen influencia** en el desempeño laboral del trabajador dentro de la organización.

**Ho:** El ambiente social familiar y la motivación **no tienen influencia** en el desempeño laboral del trabajador dentro de la organización.

## **VARIABLE DEPENDIENTE.**

- **Desempeño laboral.**

- **Definición conceptual.** Es el conjunto de actividades que realiza un trabajador dentro de su ambiente de trabajo.
- **Definición operacional.** Cuestionario aplicado a los miembros de una organización.

## **VARIABLES INDEPENDIENTES.**

- **Ambiente social familiar.**

- **Definición conceptual.-** Es el fruto de la suma de las aportaciones personales y comportamientos de cada miembro de la familia, traducidas en algo que proporciona emoción.

- **Definición operacional.-** Se aplicara un cuestionario para identificar las relaciones intra familiares.

- **MOTIVACIÓN.**

- **Definición conceptual.-** La motivación es la causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada.

- **Definición operacional.-** Se piensa medir a través de cuestionarios con preguntas acerca del al salario percibido, la satisfacción personal del trabajador, su grado de participación en la toma de decisiones para el logro de los objetivos de la organización.

- **SUJETOS.**

Se pretende realizar el estudio, contando con una población de 15 personas del sexo masculino, las cuales conforman el total de personal de la organización.

- **ESCENARIO.**

Para el desarrollo del trabajo se cuenta con la participación del personal de la empresa denominada **BONDITEL, S.A.** la cual es una micro industria relacionada con el ámbito textil. Es decir, el escenario donde se llevaran a cabo las indagaciones sobre el comportamiento de los trabajadores será en el interior de sus instalaciones.

- **DISEÑO O TIPO DE ESTUDIO.**

El diseño del estudio a realizar es descriptivo, ya que se consideran analizar detalladamente las repercusiones que tiene el no contar con un ambiente familiar estable y con una debida motivación.

- **PROCEDIMIENTO.**

Se considera acudir a la organización durante un período de 3 semanas, dentro de las cuales se buscara observar el comportamiento de los trabajadores en sus actividades diarias. Posteriormente se pretende realizar una platica con los empleados con el fin de informarles acerca de la investigación que se pretende llevar a cabo. Finalmente se aplicara un cuestionario para la recolección de los datos que requiere nuestra investigación.

- **MATERIALES E INSTRUMENTOS.**

Se utilizara un cuestionario estructurado con preguntas dicotómicas, que son cuestionarios que utilizan preguntas cerradas con solamente dos opciones, SÍ / NO. Dado que los cuestionarios con preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas, es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta ( dos opciones, si ó no ) y ellos deben circunscribirse a ellas<sup>3</sup>.

Es importante mencionar que se decidió el uso de preguntas cerradas, ya que son fáciles de codificar y preparar para su análisis, así mismo este tipo de preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los respondientes. Ya que estos no tienen que escribir o verbalizar sus pensamientos simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta.

Se les pidió a los trabajadores que contestaran el cuestionario con la mayor sinceridad posible, ya que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Es necesario considerar que el cuestionario ha sido realizado para tomar en cuenta cada uno de los aspectos en los que influyen el ambiente social familiar y a su vez los indicadores que afectan a la misma (participación, independencia, la religión, el aspecto cultural entre otros aspectos).

Para intentar explicar estos aspectos, nos fue necesario realizar el cuestionario por bloques, es decir, se incluyeron preguntas que midieran cada uno de estos indicadores.

---

<sup>3</sup> METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, Roberto Hernández Sampieri, Cap.9

Para llevar a cabo la observación de los indicadores que influyen en el ambiente social familiar ( familia ) consideramos las preguntas de la 1 a la 48, a continuación presentamos los indicadores a observar así como su respectivo número en el instrumento de medición:

Cohesión	( 1,13,19,24,27,37 )
Expresividad	( 2,8,38 )
Conflicto	( 3,14,28,33,39 )
Independencia	( 4,9,15,29,34,40,44 )
Orientación a metas	( 5,10,16,20,25,30,35,41,45)
Orientación cultural-intelectual	( 17,21 )
Orientación acción-recreación	( 11,18,31 )
Énfasis moral religioso	( 46)
Organización	( 6,22,26,32,36,42,47 )
Control	( 7,12,23,43,48 )

En lo que respecta al desempeño laboral tomamos en cuenta de la pregunta 49 a la 59

Desempeño laboral	(49-59)
-------------------	---------

En las paginas siguientes se anexará un cuestionario sin contestar para que usted pueda observar el instrumento de medición. Dicho cuestionario será aplicado a los trabajadores de Bonditel para la obtención de la información necesaria.

## ANALISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Posteriormente a la aplicación del instrumento de medición, se procederá a realizar un análisis de los datos obtenidos, mismo que se realizará a partir de un tratamiento estadístico que constará en la obtención de las medidas de tendencia central y de la variabilidad (moda, mediana, media y desviación estándar), con las cuales podremos realizar una adecuada y precisa interpretación de los resultados.

A su vez será necesario presentar los datos a través de una distribución de frecuencias, siendo las gráficas barras la forma de presentar la distribución de frecuencias que aplicaremos en esta investigación.

Las medidas de tendencia central son valores en una distribución y las medidas de la variabilidad son intervalos, designan distancias o un número de unidades en la escala de medición.

Las medidas de tendencia central:

Moda: es la categoría o puntuación que ocurre con mayor frecuencia.

Mediana: es el valor que divide a la distribución por la mitad.

Media: es la medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución.

Las medidas de la variabilidad:

Desviación estándar: es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media.

## **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

---

Véase anexo 1.

## **RESULTADOS: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

---

En la interpretación de los datos es necesario considerar que el cuestionario ha sido realizado para tomar en cuenta cada uno de los aspectos en los que influye el ambiente social familiar y a su vez los indicadores que afectan a la misma.

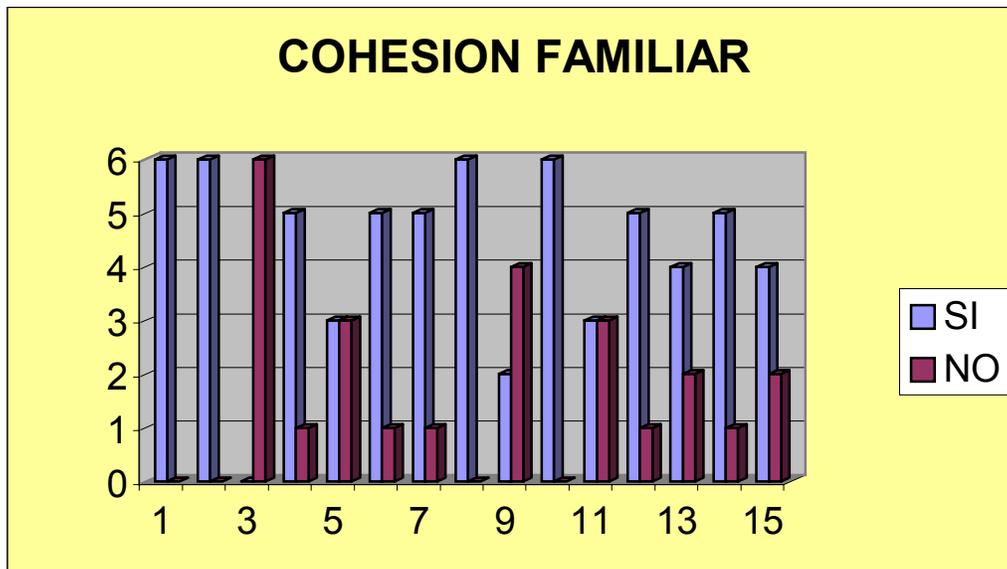
Los indicadores que analizamos son:

- Cohesión
- Expresividad
- Conflicto
- Independencia
- Orientación a metas
- Orientación cultural-intelectual
- Orientación acción-recreación
- Énfasis moral religioso

- Organización
- Control

A continuación se explicaran las gráficas realizadas a partir de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los cuestionarios, los cuales se dividieron en dos grupos: Operativos y Administrativos; el análisis se efectuará por grupo, a su vez se interpretaran cada uno de los bloques que estructuran el cuestionario.

### GRADO DE COHESIÓN.



La escala del 1 al 6 muestra el numero de reactivos que tienen información sobre el grado de cohesión familiar, y la escala del 1 al 15 son el numero de elementos entrevistados.

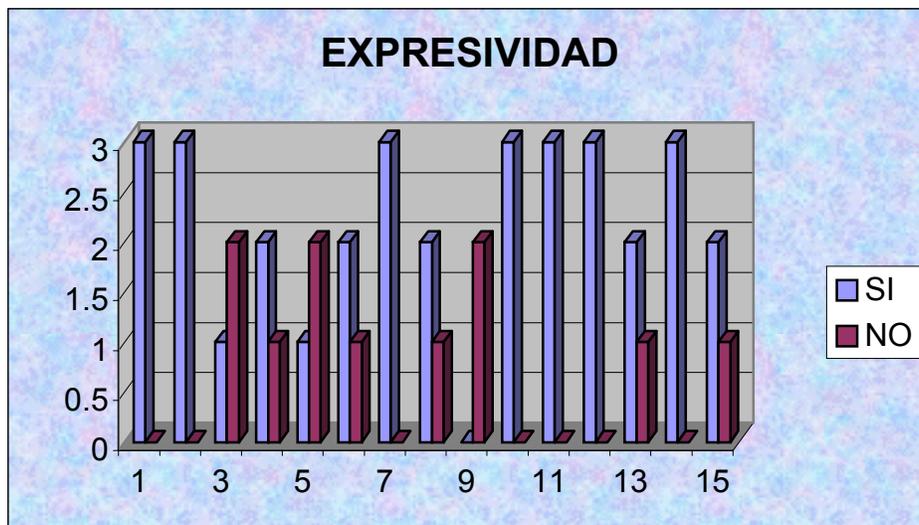
De forma general se puede observar en la grafica que la mayoría de los trabajadores están sobre la media en lo que respecta

a la cohesión familiar, es decir se puede entender que dentro de sus familias existe la unión.

Es importante mencionar que los sujetos No.3 y 9 (evitando decir nombres), difieren de la mayoría de sus compañeros, ya que ellos muestran un nulo y bajo grado de cohesión familiar.

De esta grafica en este momento seria apresurado el sacar conclusiones, pero se debe de tener una mayor atención con dichos sujetos para determinar que es lo que paso en sus casos ya que como se observa en la grafica se trata de casos especiales en los que no se tiene cohesión familiar.

#### **GRADO DE EXPRESIVIDAD.**



En esta tabla se describe la tendencia de respuesta de los trabajadores en relación con el grado de expresividad dentro de su familia, para nosotros es importante el análisis de la misma ya que en ella se puede observar que se trata de elementos que dentro de su

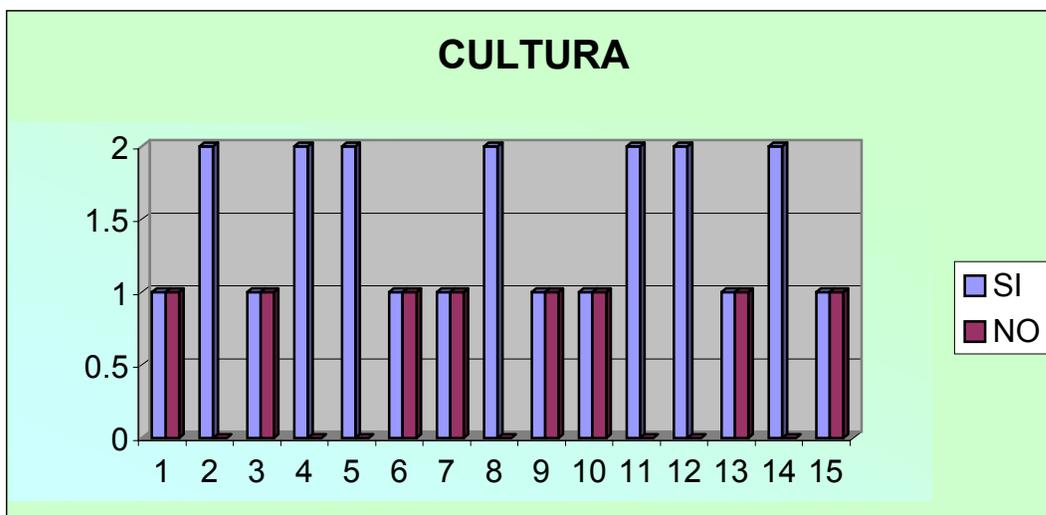
hogar si puede expresarse.

Al observar los resultados nuevamente se tiene una variación en relación con la media del grupo por parte del sujeto tres y el sujeto 9, ambos tienen una tendencia a poca expresividad dentro de su hogar.

Esto puede estar relacionado a que en la familia se discuten poco los temas relacionados con el hogar y esto a su vez se da por:

- Falta de comunicación.
- No contar con el tiempo y lugar propicio.
- No le dan importancia.

## GRADO DE CULTURA.



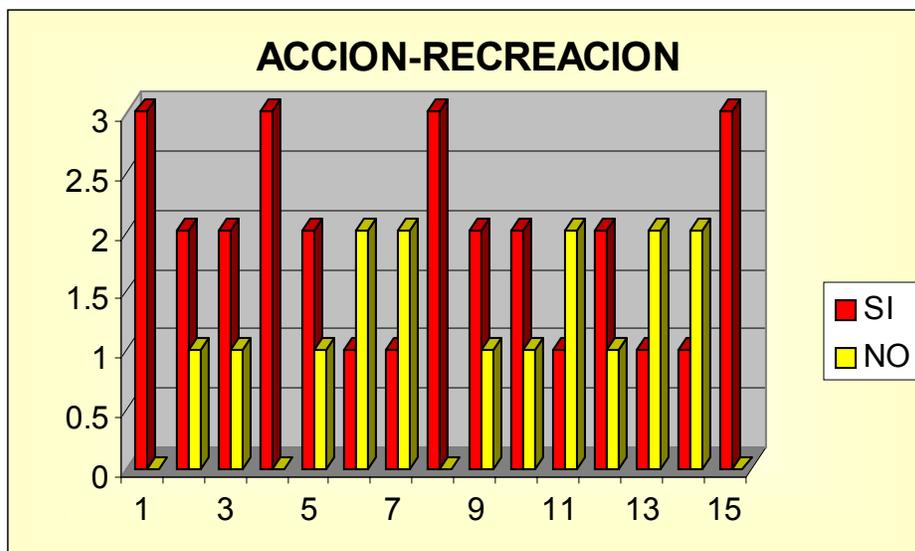
Este aspecto se encuentra relacionado con las actividades que se realizan dentro de la familia con carácter cultural, es decir, si se presentan al teatro, museos, cine, exposiciones de arte, etc.

Consideramos que por tratarse de familias de clase media las respuestas se encuentra entre la media es decir el 73% de las respuestas marcan una tendencia hacia las actividades de tipo cultural y el 27 % marcan lo contrario.

Ocho de los casos se encuentran justamente en la media, es decir, de los dos reactivos que se les realizaron en relación con el aspecto cultural una respuesta fue positiva y la otra fue negativa.

Este aspecto se considera de importancia ya que consideramos que cuando se trata de personas con mayor nivel cultural serán personas que tienen mayores aspiraciones y que de alguna manera su rendimiento en la organización será óptimo con la intención de crecer laboralmente.

#### ACCION-RECREACION FAMILIAR.



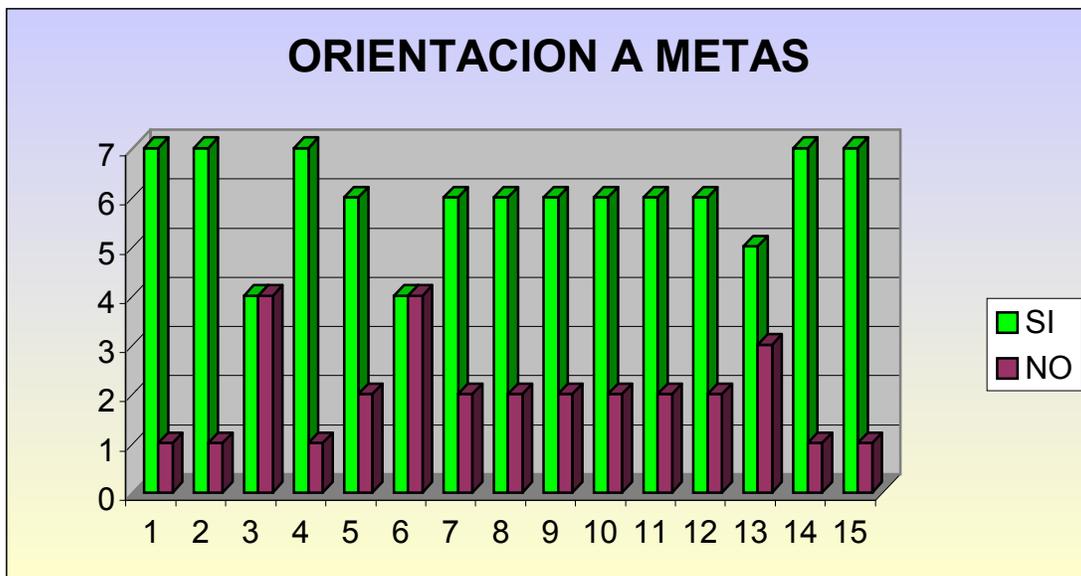
Esto se refiere a la participación en actividades sociales y recreativas por parte de los miembros de la familia, lo cual, al relacionarlo con el desempeño laboral, es de suma importancia.

Principalmente en el aspecto en que las personas que asisten a este tipo de actividades son personas con capacidad de relacionarse con sus compañeros de trabajo.

Cuando dentro de una organización por pequeña o grande que esta sea, el funcionamiento de las relaciones personales es de vital importancia para el rendimiento de la misma. En este caso observamos que la mayoría de los sujetos se encuentran por encima de la media, en lo que se refiere a la participación en actividades de carácter social y de recreación.

Esto tiene como consecuencia que dentro de la organización se de un ambiente de armonía y compañerismo para beneficio de la empresa.

### ORIENTACIÓN METAS.

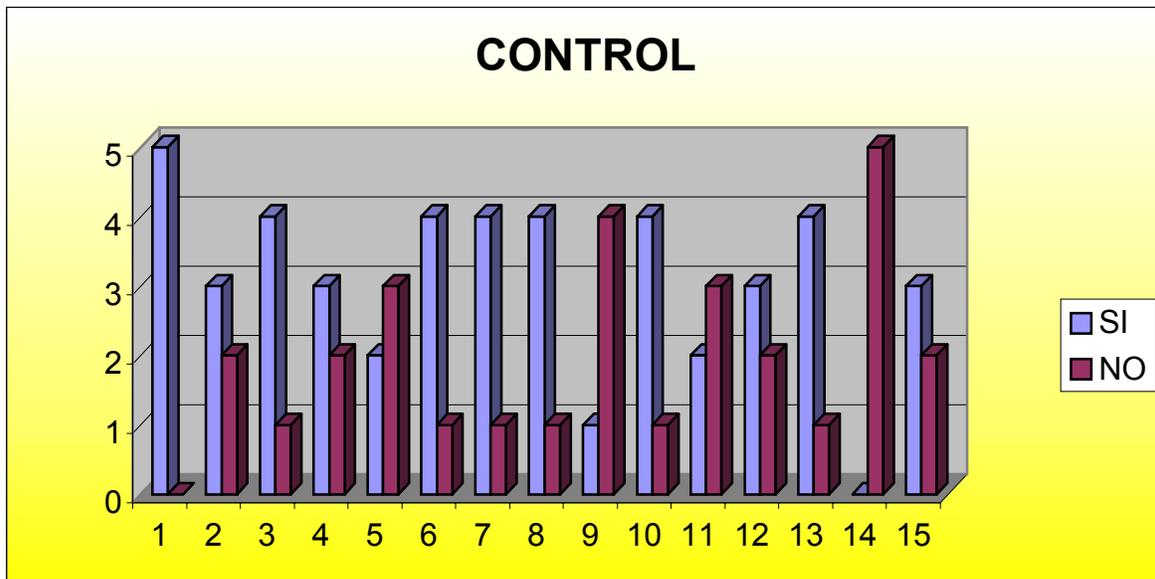


En esta sección se puede observar que la mayoría de los individuos entrevistados se encuentran por arriba de la media, en sus respuestas en lo que se refiere a la orientación a metas en su familia.

Con esto se tiene que son familias que buscan el superarse razón por la cual buscan dar un mejor rendimiento los miembros de la familia para lograr sus objetivos familiares y comunes.

Esto es importante ya que para efecto de nuestro estudio pretendemos dar una relación entre el ambiente familiar con el desempeño laboral, y tomando en consideración esto tenemos que si se trata de una familia que busca superarse tendremos que los miembros tendrán un mejor desempeño laboral, es decir se encuentran motivados en su hogar para su rendimiento laboral.

### CONTROL.



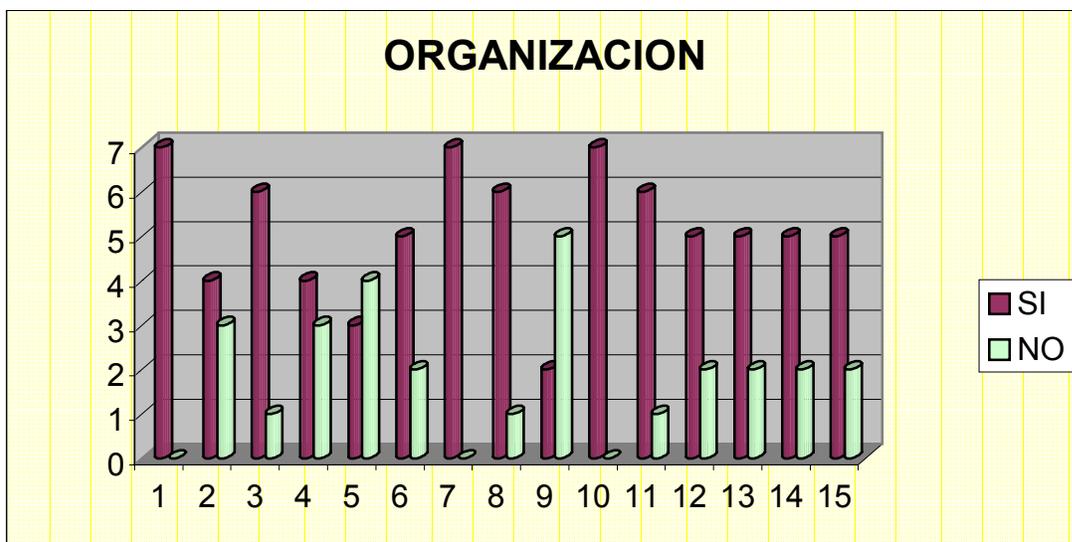
Esta escala es importante destacar que nos señala que tanto cada uno de los miembros de la familia esta ligado al uso de reglas y procedimientos en la vida familiar.

En el análisis del grafico se observa a primera vista que la mayoría de los

individuos se encuentran por encima de la media, es decir que si se someten a las medidas de control que se presentan dentro de su hogar.

Esto por otra parte nos indica que son sujetos que en un ambiente laboral son adaptables a las reglas y procedimientos que se tengan en la organización.

## ORGANIZACIÓN

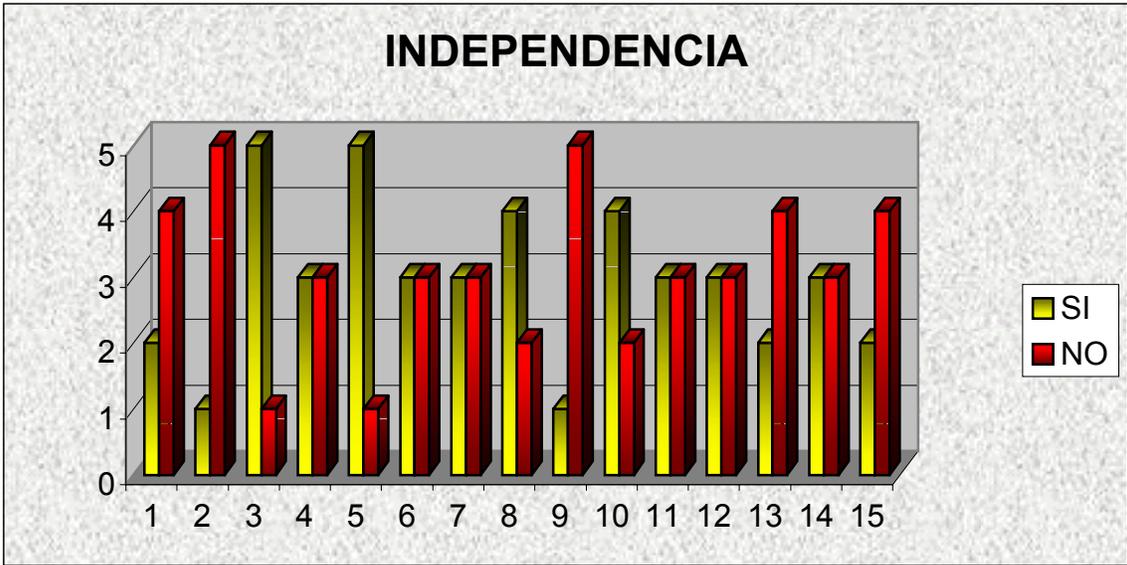


Dada la importancia que tiene la organización en una familia como hábito interno es importante el análisis de esta escala, debido a que en esta escala se tiene el grado de importancia de una organización y estructura clara en planeación de actividades familiares y en la toma de responsabilidades.

En la gráfica se tiene una clara supremacía en las respuestas positivas en relación con el control familiar, esto determina que la mayoría de los sujetos entrevistados están a favor de una organización familiar, como base para el desarrollo de sus actividades, ya que de una buena organización se determinará satisfactoriamente como se cubrirán y determinarán las actividades a realizar.

Tenemos considerado que el buen desarrollo de actividades de organización en un ambiente familiar es la base para el futuro desarrollo de actividades de organización en una empresa productiva para determinar la manera más eficiente y eficaz de realizar las actividades.

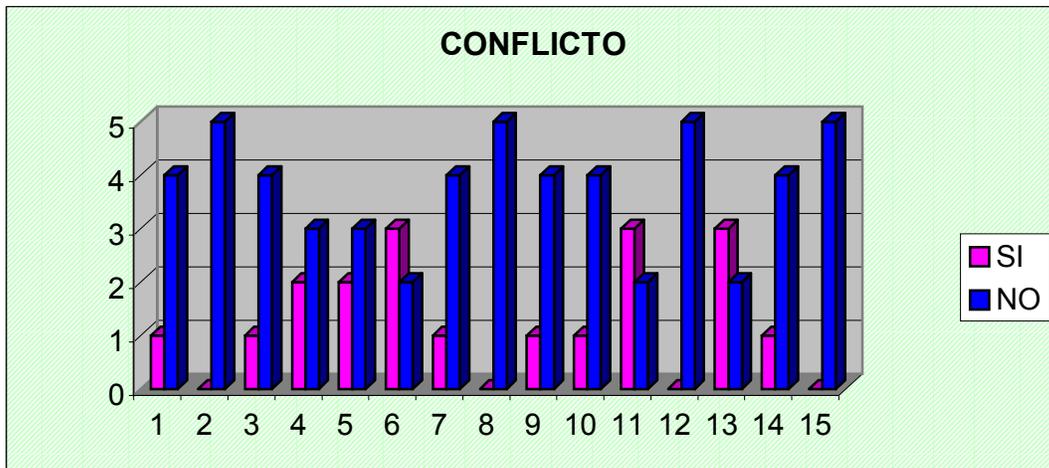
**INDEPENDENCIA.**



De acuerdo a la importancia que se tiene con la cantidad en que cada miembro de la familia es afirmativo, autosuficiente y toma sus propias decisiones, es decir que se trata de sujetos con autonomía personal para la realización de actividades.

La realización de actividades en forma individual es relevante ya que el llevarlo al ámbito laboral esto marca que dichas personas no solo se limitan a obedecer a sus superiores, y que cuando sea necesario, tienen la capacidad de decidir.

## CONFLICTO

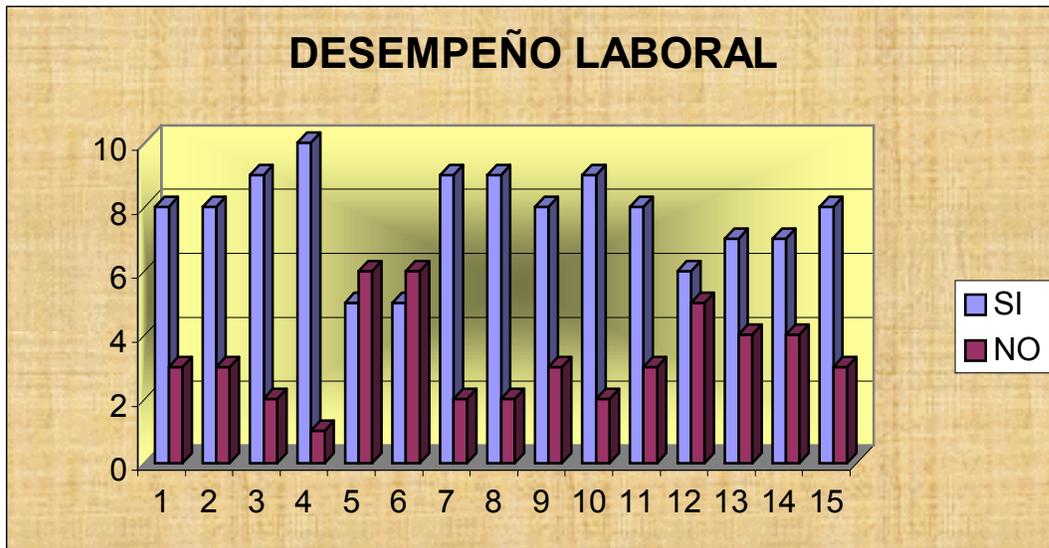


Esta escala muestra la cantidad de angustia, agresión y conflicto expresada ante los miembros de la familia, esta escala es contraria las anteriores ya que en ellas la obtención de respuestas negativas es más favorable ya que la respuesta negativa muestra mayor disposición a la solución de conflictos dentro del hogar.

Por otra parte en la interpretación de resultados de la encuesta se tiene que la mayoría de los sujetos están dispuestos a la solución de conflictos de una manera positiva, es decir, la solución mediante el dialogo y el intercambio de puntos de vista. Esta forma de solucionar viene desde el hogar ya que en su hogar es como resuelven la variedad de alternativas.

En este caso por tratarse de una empresa pequeña (microempresa) el buen funcionamiento de los medios de comunicación entre el personal que en ella labora es importante para el funcionamiento adecuado, y si dentro de estas líneas de comunicación existe una que se dirija a la solución de problemas internos el funcionamiento será óptimo.

## DESEMPEÑO LABORAL.



El desempeño laboral dentro de esta organización es adecuado, como se observa en la grafica, ya que la mayoría de los trabajadores presentan un buen rendimiento y se consideran parte de la organización.

Cuando un trabajador se considera parte de la organización, este se encuentra identificado con la misma a través de las actividades que en ella se realicen y tendrá una mayor disposición a dar un extra en la realización de sus actividades.

El plus otorgado a la empresa por parte de sus miembros esta considerado como un plus que parte de la influencia de la motivación intrínseca que tienen los trabajadores por el buen funcionamiento de las relaciones dentro de su ambiente social laboral, es decir no es del todo necesario el otorgamiento de incentivos económicos para que ellos participen en el desarrollo de sus actividades.

Si bien al inicio de este análisis nos encontramos con el sujeto 3 que marcaba respuestas negativas en el grado de cohesión familiar, esto podría marcar una contradicción con lo citado anteriormente, pero es importante mencionar que si no existe un alto grado de cohesión podría ser debido a que la familia se encuentra con fines determinados que los llevaran al crecimiento de ellos de manera individual y al final esto traerá como consecuencia el crecimiento familiar.

## CONCLUSIONES

---

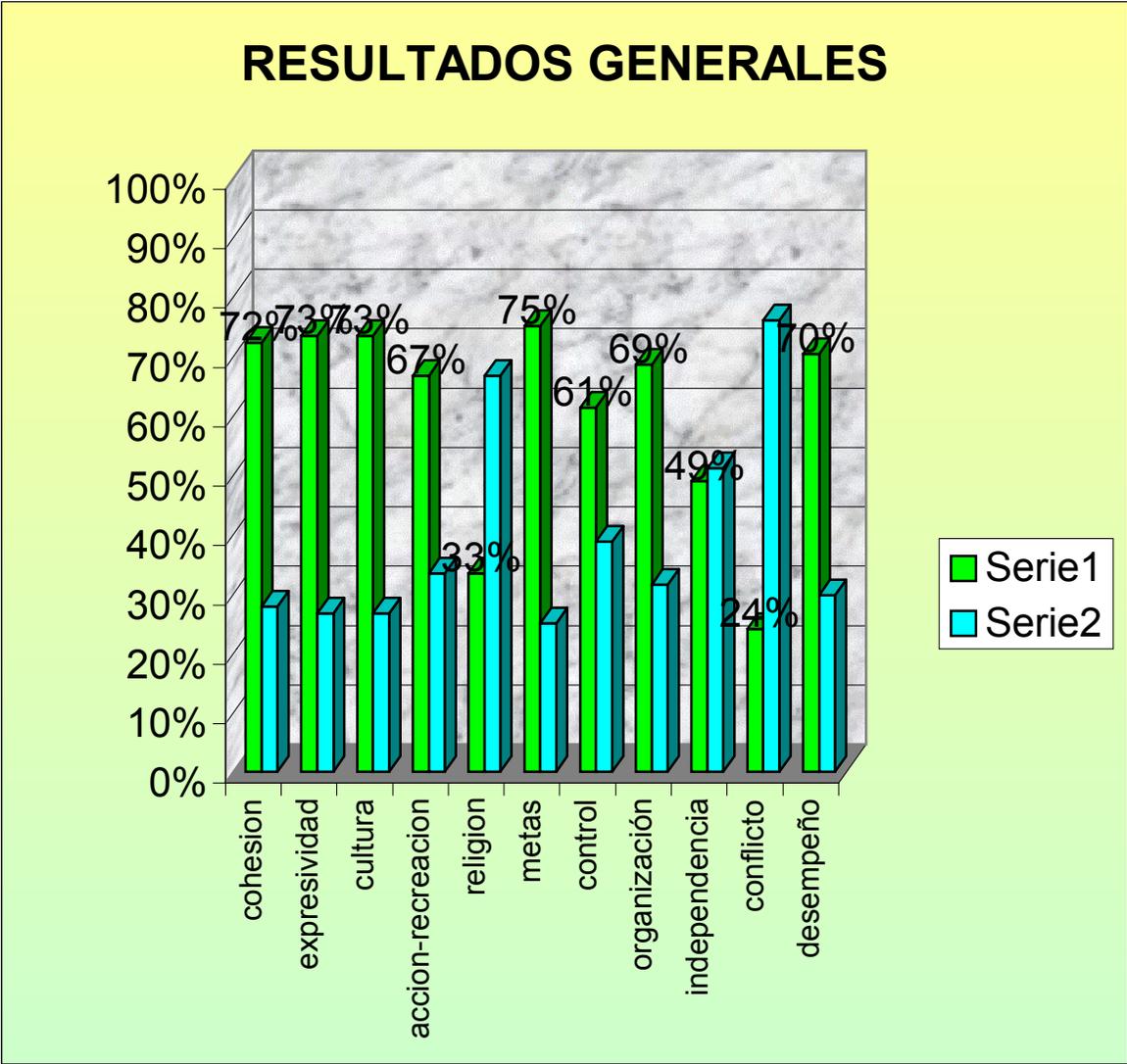
El ambiente en el que operan las organizaciones es cada vez más turbulento dentro de esta era de competitividad comercial mundial, nacional y regional. Pero la paradoja es que esa competencia es parte de una mezcla rápidamente cambiante de competitividad e interdependencias. Las alianzas, los consorcios, las fusiones y las adquisiciones son muy comunes.

La tecnología de la producción y las comunicaciones están cambiando en una proporción exponencial. Además, la desubicación de las personas debido a los problemas en el ambiente social familiar, influye directamente sobre la motivación del trabajador en el desempeño laboral.

Es por ello que a lo largo de nuestra investigación hemos confirmado la gran importancia que tiene el ambiente social familiar y la motivación con el grado de productividad o desempeño laboral, sino también en el desarrollo personal y superación día a día con el desarrollo de metas y el cumplimiento de objetivos que marcaran la superación personal por parte del trabajador.

A pesar de que en los resultados arrojados por la investigación puede haber casos en los que las preguntas tienen medias bajas, y aun cuando hemos tratado de explicar las causas de esas respuestas, éstas no son la mayoría es por ello que si podemos generalizar y decir que la influencia del ambiente social familiar esta relacionada con la motivación (intrínseca) que presente un trabajador en el desarrollo de sus actividades.

Es prudente explicar los datos generales del personal de la empresa (Bonditel, S.A. ) que participo en la muestra, para que sobre la base de ellos podamos explicar los resultados obtenidos y además le sea posible al lector entender el porque para que un trabajador se sienta contento en lo que realiza debe de venir de un ambiente social familiar adecuado en el cual se le permita crecer de manera individual y de forma independiente.



“Bonditel” es una empresa que necesita de un trabajo minucioso y detallado y que en ocasiones se deben de tomar decisiones de manera individual sobre el

desarrollo de la producción, cuando dentro de esta organización se encuentran individuos que muestran carácter y que tienen personalidad esto será posible, pero si dichos individuos no fueran así, sería necesario el desarrollo de planes de trabajo detallados para la indicación de funciones y actividades para cada uno de los trabajadores.

El personal tiene una buena percepción salarial (de 3 a 4 salarios mínimos). Consideramos dos causas como las más importantes para determinar el por qué los empleados no han buscado otro trabajo:

1. La difícil situación económica por la que atraviesa el país ocasionando una falta de empleos generalizada.
2. A lo anterior es muy importante sumarle el hecho de que en la empresa se cuenta con un ambiente organizacional estable y confortable en donde se tiene principalmente un estilo de liderazgo democrático participativo y la existencia de un ambiente social familiar estable que da al trabajador una motivación interna que le permite desarrollarse adecuadamente en sus actividades

Esto es de suma importancia si tomamos en cuenta que actualmente las organizaciones exitosas son organizaciones que derivan su fuerza en el personal con el que cuentan y en que también se sientan ellos dentro de sus actividades que realizan, es decir que se sientan identificados con los objetivos y metas de la empresa.

La importancia del ambiente social familiar en la motivación del trabajador para las empresas u otro tipo de organización es evidente. Su mérito descansa en:

1. *Un incremento de la productividad.* Una satisfacción laboral adecuada, usualmente da como resultado una mejora, tanto en la calidad como en la cantidad de la producción. Esto lo podemos observar en las graficas que muestra el desempeño laboral que es adecuado en la organización. Ya que en ella se muestra que el 70 % es la medida en que los trabajadores se sienten identificados con la organización.
2. *Desarrolla una alta moral.* La posesión de las capacidades necesarias en el individuo ayuda a que éste se encuentre con la satisfacción de las necesidades humanas de seguridad y autosatisfacción.

Esto se muestra cuando dentro de la familia se tiene la libertad de elegir el lugar donde han de desarrollarse, así como, se les permite expresar lo que piensan y lo que sienten, lo cual da como resultado personas con capacidad de elección y con seguridad en los actos que realizan.

3. *Reduce la necesidad de supervisión.* El empleado motivado es una persona que puede desarrollar su labor con una supervisión mínima. Esto se debe a que el trabajador se considera parte de la organización y realizara las actividades de la manera correcta con el afán de no afectar a su empresa.

Si bien de acuerdo a lo anterior hemos determinado que si es un factor de importancia el ambiente social familiar en la motivación del trabajador en su desempeño laboral, y que si un trabajador se encuentra motivado intrínsecamente en su familia, esta motivación sé

vera reflejada en la productividad del mismo dentro de la organización.

También se concluye que la familia es la institución más importante dentro de la vida de cualquier individuo, ya que proporciona todos los elementos que se necesitan para triunfar en todos los obstáculos que se presentan a lo largo de la vida.

Los problemas o rupturas que se generan dentro del seno familiar no siempre son los causantes del bajo desempeño laboral de las personas, ya que la inestabilidad que presenta el trabajador en su hogar, no es la misma en el trabajo, esto debido a que cada miembro de la familia tiene la firme convicción de alcanzar todas sus metas u objetivos en forma individual.

Sin duda, la estabilidad familiar proporciona una mayor motivación en las personas, y esto a su vez permite que se desenvuelvan adecuadamente en todas aquellas actividades que desarrollen dentro de su ambiente laboral. No olvidando que la motivación es todo aquello que mueve o induce a las personas para que alcancen sus objetivos.

Después de los resultados obtenidos, estamos en la posición de afirmar que los trabajadores objeto de nuestro estudio tienen un desempeño laboral aceptable, lo que se deduce que los problemas familiares no son la causa que su motivación sea limitada y mucho menos que su desempeño laboral sea deficiente.

La motivación no siempre depende de incentivos o de reconocimientos por parte de la organización, esto es, la motivación proviene de cada persona en particular de querer sobresalir, de ser alguien importante en su trabajo, en su vida o en los diferentes ámbitos sociales en que se desenvuelve.

En nuestro estudio, se concluye que los trabajadores tienen una alta motivación, y esto se observa en el desempeño laboral que efectúan en la empresa, ya que cuando las personas sienten que forman parte de un proyecto, su nivel de motivación es mucho mayor.

Por lo tanto nuestra hipótesis:

***Ha:*** El ambiente social familiar y la motivación **tienen influencia** en el desempeño laboral del trabajador dentro de la organización.

Ha sido comprobada y se acepta, ya que el estudio realizado muestra que un factor motivante en el trabajador es el ambiente social familiar en el que se desarrolle.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

---

**- Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares.**

**Autor: Jaime Bernstein.**

**Ediciones Horme S.A.**

**Editorial Paídos.**

**- Una familia de la Elite Mexicana (parentesco, clase y cultura 1820-1980).**

**Autores: Larissa Adler Lomnitz, Marisol Perez Lizaur.**

**Alianza Editorial.**

**- Historia de la Familia**

**Compiladora: Pilar Gonzalbo.**

**Antologías Universitarias.**

**- El fenómeno familiar en México.**

**Autor: Luis Leñero otero.**

**Instituto Mexicano de Estudios Sociales.**

**- La familia.**

**Autor: Luis Leñero Otero.**

**Instituto Mexicano de Estudios Sociales.**

**- Psicología de la Motivación. Teoría e Investigación.**

**Autores: C.N Coter, M.H Appley**

**Editorial Trillas.**

**México 1975.**

**- Teorías de la Motivación.**

**Autor: K.B. Madsen.**

**Editorial Paídos.**

**Buenos Aires.**

**- Motivación y personalidad.**

**Autor: Abraham H. Maslow.**

**Ediciones Díaz de Santos S.A**

**- La Competencia Laboral.**

**Instituto Panamericano de Capacitación.**

**Pagina Web.**

**- Conceptos de Certificación de la Competencia Laboral.**

**Pagina Web**

**- Metodología de la Investigación.**

**Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P.**

**Tercera Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana. México, 2003.**

# ANEXO 1

## Cuestionario

---

Estamos trabajando en un estudio que nos permitirá elaborar una tesina acerca de la influencia del ambiente social familiar en la motivación del trabajador en el desempeño laboral.

Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Muchas Gracias por su cooperación.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_  
Estado civil \_\_\_\_\_

**Por favor resuélvelo marcando con una “X” la respuesta que consideres más conveniente.**

01. ¿En su familia realmente se ayudan unos a otros?

Si                      No

02. ¿Acostumbran hablarse de lo que sienten?

Si                      No

03. ¿Se pelean mucho entre ustedes?

Si                      No

04. ¿Cada quien hace sus cosas sin recibir de nadie?

Si                      No

05. ¿Creen ustedes que ser el mejor en cualquier cosa que hagan es importante?

Si                      No

06. ¿Preparan con mucho cuidado las actividades de su casa?  
Si No
07. ¿Se dan ordenes entre ustedes?  
Si No
08. ¿Pueden ustedes hablar libremente de lo que pasa en su familia?  
Si No
09. ¿Los dejan ser libres en lo que hacen y en lo que piensan en su familia?  
Si No
10. ¿Para su familia es muy importante salir adelante en la vida?  
Si No
11. ¿Frecuentemente van amigos a visitarlos a su casa?  
Si No
12. ¿En su familia, hay mucha disciplina?  
Si No
13. ¿Se esfuerzan mucho en los quehaceres de la casa?  
Si No
14. ¿Algunas veces llegan a estar tan enojados que se arrojan cosas entre ustedes?  
Si No
15. ¿En su familia, cada quien decide lo que hace?  
Si No
16. ¿Creen ustedes que la gente vale por el dinero que tiene?  
Si No
17. ¿Es muy importante en su familia aprender cosas nuevas y diferentes?  
Si No
18. ¿Alguno de ustedes está en equipos de fútbol, béisbol, etc.?  
Si No
19. ¿Se sienten muy unidos en su familia?  
Si No

20. ¿Creen ustedes que se debe luchar por ser el mejor en cualquier cosa que hagan?

Si No

21. ¿Están ustedes interesados en actividades culturales?

Si No

22. ¿En su familia, son puntuales?

Si No

23. ¿Las cosas en casa se hacen como se debe?

Si No

24. ¿Son ustedes acomodados en las cosas que se necesitan en la casa?

Si No

25. ¿Ustedes siempre tratan de hacer las cosas un poco mejor en cada ocasión?

Si No

26. ¿En su familia, las personas son firmes en sus decisiones?

Si No

27. ¿Realmente se apoyan unos a otros?

Si No

28. ¿Se golpean entre ustedes alguna vez?

Si No

29. ¿En su familia, cada quien resuelve sus propios problemas?

Si No

30. ¿Se preocupan por mejorar el trabajo o por sacar mejores calificaciones en la escuela?

Si No

31. ¿Aparte de sus obligaciones tienen actividades de diversión?

Si No

32. ¿Tratan de tener ustedes la casa limpia?

Si No

33. ¿Si hay desacuerdos entre ustedes, terminan discutiendo y peleándose?  
Si No
34. ¿Entre ustedes se ayudan para defenderse de los demás?  
Si No
35. ¿En su familia, trabajan duro para mejorar y salir adelante?  
Si No
36. ¿Cada uno de ustedes sabe bien cuáles son sus obligaciones?  
Si No
37. ¿Verdaderamente se llevan bien entre ustedes?  
Si No
38. ¿Puede decirse cualquier cosa entre ustedes?  
Si No
39. ¿Tratan ustedes de sobresalir sobre las demás personas de su casa?  
Si No
40. ¿Cuándo algún miembro de la familia hace lo que quiere, lastima los sentimientos de los demás?  
Si No
41. ¿En su familia, primero es el trabajo y luego la diversión?  
Si No
42. ¿El dinero lo manejan muy cuidadosamente en su familia?  
Si No
43. ¿La disciplina en su casa es muy estricta?  
Si No
44. ¿En su familia, se permite que cada quien diga lo que piensa?  
Si No
45. ¿A ustedes les gusta estarse comparando con los demás?  
Si No

46. ¿En su familia, creen que cuando alguien comete un pecado, será castigado?

Si No

47. ¿Los platos se lavan rápidamente después de comer?

Si No

48. ¿En su familia, se respetan las cosas que no están permitidas?

Si No

49. ¿Existe la comunicación interna en la organización sobre la producción de la empresa?

Si No

50. ¿Consideras que tu participación dentro del proceso productivo es la adecuada?

Si No

51. ¿Cumples adecuadamente las funciones encomendadas en tu trabajo?

Si No

52. ¿La calidad de la producción en la organización se ve afectada por tu desempeño?

Si No

53. ¿Consideradas que tu productividad es la adecuada en la organización?

Si No

54. ¿Realizas tus actividades de trabajo con gusto y dedicación?

Si No

55. ¿Aceptas con responsabilidad las tareas encomendadas dentro de la organización?

Si No

56. ¿Te pones de acuerdo con tus compañeros para realizar la producción de la manera más fácil, es decir, trabajan en equipo?

Si No

57. ¿Se te permite realizar alguna actividad adicional en tu trabajo?

Si No

58. ¿Si aumentas tu esfuerzo en la organización aumentas la calidad de la producción?

Si

No

59. ¿Consideras que tu trabajo es importante dentro de la organización?

Si

No

POR TU PARTICIPACION

GRACIAS