



UNIVERSIDAD  
"DON VASCO, A. C."

**UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.**

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**“La inestabilidad que presenta el personal operativo en su relación  
de pareja y su repercusión en la productividad de la empresa  
Embotelladora Santa Fe Uruapan”**

**TESIS PROFESIONAL**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTA:

**Silvina Janette Martínez Ramírez**

ASESORA:

**Lic. Adriana Santoyo Martínez**



URUAPAN, MICHOACÁN, 31 DE OCTUBRE DEL 2012.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

# AGRADECIMIENTOS

## A DIOS

Porque gracias a él tuve la fortaleza, sabiduría, salud y perseverancia necesaria para concluir mis estudios; sin importar la situación por la que me encontraba, él siempre me ha demostrado su presencia para darme la fe y esperanza que necesito.

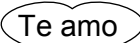
## A MIS PADRES

A las dos personas más hermosas que me dieron la vida: *Librado y Leticia*; por ser el principal sustento en todo el transcurso de mi vida, por creer siempre en mí y brindarme su apoyo incondicional, pero sobre todo por estar en mi vida en todo momento. Gracias por todo, los amo.

## A MIS HERMANAS

*Jazmín, Nancy y Jessica* por confiar en su hermana mayor y demostrarme su cariño y apoyo cuando más lo he necesitado.

## AL AMOR DE MI VIDA

*Alex*, por ser mi otra mitad, por demostrarme que el amor verdadero está sustentado por el apoyo incondicional, respeto y amor. Por nunca dejarme sola en esos momentos de angustia y dolor. Pero sobre todo por tu gran motivación para salir adelante en todos los aspectos. Gracias por todo corazón.  Te amo

## A MI ASESORA

*L.T.S. Adriana Santoyo Martínez*; por transmitirme sus conocimientos pero sobre todo por su perseverancia. Gracias por darme su apoyo y confianza.

## A MIS MAESTROS

Por su dedicación y enseñanzas ante todo. Pero sobre todo por su amistad.

## A MIS AMIGAS

*Bere, Candy, Isabel, Pao, Lili y Sandy* por compartir juntas tantas vivencias y experiencias tan increíbles. Pero sobre todo a mi “*Generación de luz*”, que siempre estuvieron a mi lado.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I RELACION DE PAREJA

1.1 Definición de relación de pareja.....	11
1.2 Etapas del desarrollo de la pareja.....	12
1.3 Factores que favorecen la estabilidad de relación de la pareja.....	15
1.4 Factores que inestabilizan la relación de pareja.....	17
1.5 Proceso de ruptura de la pareja.....	24
1.6 Marco jurídico en torno a la disolución conyugal.....	25

### CAPÍTULO II FAMILIA

2.1 Definición de familia.....	46
2.2 Estructura de la familia mexicana actual.....	47
2.3 Funciones de la familia.....	51
2.4 Ciclo vital de la familia.....	53
2.5 Holones familiares.....	59
2.6 Dinámica familiar.....	61
2.7 Crisis familiares.....	64

### CAPÍTULO III FACTOR HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESA

3.1 Empresa.....	73
3.1.1 Definición de empresa.....	73
3.1.2 Clasificación o tipos de empresa.....	74
3.1.3 Elementos y recursos de la empresa.....	79
3.2 Productividad.....	83
3.2.1 Definición de productividad.....	83
3.2.2 Tipos de productividad.....	84
3.2.3 Factores que favorecen la productividad.....	85
3.2.4 Factores que afectan la productividad.....	89

3.3 Factor humano.....	93
3.3.1 Definición de Recursos Humanos.....	93
3.3.2 Características de los Recursos Humanos.....	94
3.3.3 Importancia del factor humano en la empresa.....	96
3.4 Desempeño laboral.....	100
3.4.1 Definición de desempeño laboral.....	100
3.4.2 Factores del desempeño laboral.....	101

#### **CAPÍTULO IV EMBOTELLADORA SANTA FE URUAPAN S.A. DE C.V.**

4.1 Características generales de la institución.....	105
4.2 Antecedentes generales.....	107
4.3 Objetivos, misión, visión y valores.....	107
4.4 Políticas.....	109
4.5 Filosofía empresarial.....	109
4.6 Estructura organizativa.....	110
4.6.1 Organigrama.....	114
4.7 Reglamento interno de trabajo.....	115
4.8 Proceso de purificación del agua.....	117

#### **CAPÍTULO V TRABAJO SOCIAL EN EL AREA DE EMPRESA**

5.1 Perfil de Trabajo Social Empresarial.....	121
5.1.1 Definición.....	121
5.1.2 Objetivos de Trabajo Social Empresarial.....	122
5.1.3 Antecedentes.....	123
5.1.4 Funciones y actividades.....	125
5.1.5 Conocimientos, capacidades y habilidades.....	133
5.2 Metodología.....	137
5.2.1 Niveles de intervención.....	137

#### **CAPÍTULO VI INVESTIGACION DE CAMPO**

6.1 Definición del universo.....	142
----------------------------------	-----

6.2 Elaboración del instrumento.....	143
6.3 Recopilación de datos.....	144
6.4 Presentación de resultados.....	144
6.5 Análisis de la información.....	194

**CONCLUSIONES**

**PROPUESTA**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen diversos puntos de vista sobre las definiciones de la relación de pareja, ya que estas son muy diversas y complejas; esto debido a la influencia cultural, sexual, ideológica, económica y sobre todo a los diversos cambios de roles de la mujer y el hombre, aunque puede decirse que la relación de pareja está motivada por el deseo libre de convivir con otra persona y compartir compañía, ayuda y placer.

Sin embargo, se puede definir que una relación de pareja es “Una historia, un proceso, un devenir, la obra en común de dos libertades; y como tal, es campo y reto de creatividad” (Rodríguez; 1991:43). No obstante cabe mencionar, que la formación de las parejas se clasifica en diferentes tipos de uniones, en nuestro país es caracterizado por la iglesia y el Estado.

Una vez que se conforma una relación de pareja, se logra procrear una familia, la cual, es considerada como el conjunto de personas unidas por lazos de parentesco, como la unidad básica de organización social, cuyas funciones y roles son proporcionar a sus miembros protección, compañía, seguridad, socialización y principalmente, ser fuente de efecto y apoyo emocional. Existen diversas funciones y/o actividades que se desarrollan dentro del núcleo familiar, como es la función económica, educativa, socializadora y reproductiva; las cuales son esenciales para lograr constituir una familia sólida. Por lo cual, es importante que la pareja asuma sus responsabilidades para que la familia logre el gran sustento tanto emocional como social.

Sin embargo, en la sociedad se plasma un proceso de constante cambio y afecta significativamente la situación de la pareja y por lo tanto a la familia, entendiéndose a esta como “Un grupo con un tiempo y espacio compartido, donde cada sujeto tiene su propia representación interna de lo que constituye el escenario familiar, donde la tarea del grupo es la reproducción social de la vida según funciones y roles” (De Jong; 2001:27).

La familia recibe fuertes impactos que afectan su estabilidad y seguridad, lo cual, determinan también la adopción a nuevos contextos dentro de estas situaciones pueden considerarse factores que se reflejan en la inestabilidad de pareja, como es la insatisfacción a las necesidades sociales básicas (nutrición, salud, vivienda, trabajo, educación, recreación, seguridad social, etc.), la infidelidad, ruptura del diálogo interno, peleas, los problemas con los hijos, la falta de solidaridad, problemas de identidad, celos, entre otros aspectos.

Además de la situación actual por la que está pasando la familia hoy en día, que son las crisis familiares en donde trae como causa lo que es la pérdida de valores, como el respeto, la solidaridad, la falta de educación, entre otros esenciales para el ser humano y su alrededor, los cuales desgraciadamente se están olvidando dentro del núcleo familiar.

Por lo tanto, surgen los conflictos de pareja, los cuales aparecen cuando los dos miembros tienen motivaciones de carácter opuesto, son la base de malos entendidos y de la insatisfacción, frustración, debilitamiento y hasta la pérdida de pareja.

Sin embargo, las parejas entran en crisis frecuentemente por una serie de problemas típicos que sobrevienen a la convivencia. La vida de pareja lleva consigo afrontar muchos temas: trabajo, relaciones con terceros, familia, altibajos, dinero, etc. Muchas parejas afrontan y superan estos problemas, mientras que otras no. Es difícil encontrar una pareja que no haya pasado por algún momento crítico en su relación y se puede ver que cada pareja tiene su propio estilo para solucionar conflictos o crisis, por lo que es importante mencionar que esto es lo que ocurre actualmente, en donde la inestabilidad en la relación de pareja va en aumento cada día debido a los cambios que se han venido dando en la sociedad y que el ser humano debe de responder a las diversas circunstancias. Según el Censo Nacional del INEGI 2010 se registró que en México es alarmante el número de separaciones entre parejas jóvenes y de edades avanzadas, el cual reportó que en el país se realizan 15.1 divorcios por cada 100 matrimonios, sin embargo cabe mencionar que existe mucho índice de unión libre en la pareja, lo cual no es necesario eliminar un vínculo jurídico.



Esta problemática además de afectar a la familia también llega a repercutir al área en donde se labora, debido a que el recurso humano no se encuentra en las condiciones necesarias para desempeñarse adecuadamente; uno de los aspectos que más repercute es el físico de la persona, en el estado de ánimo (sin ganas de trabajar), el aumento de consumo de bebidas alcohólicas, no se logra cumplir con las funciones y actividades propuestas dentro de la institución, ausentismo, entre otras. Todos estos aspectos influyen o determinan el desempeño en la área de trabajo, por lo tanto existe una baja en la productividad de la empresa, que realmente es lo más esencial y dado al giro de la empresa se requiere del cumplimiento del objetivo que son las ventas, aspecto que en la mayoría de los casos no se logra. Por lo cual, lo que se requiere en toda empresa es la productividad, que es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, es decir, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado más productivo es el sistema.

Esta situación se está originando en la empresa “Embotelladora Santa Fe Uruapan”, por lo que la presente investigación va dirigida a la inestabilidad de los trabajadores en su relación de pareja, con la finalidad de señalar de qué forma repercute en la productividad de la empresa, en los aspectos como: el incumplimiento de ventas y/o metas, ausentismo, bajo rendimiento, estado de ánimo (sin ganas de hacer nada), imagen personal, entre otros; lo cual es esencial para el buen funcionamiento de cualquier empresa.

Los objetivos que se pretenden con la presente investigación son los siguientes:

General:

Identificar la inestabilidad que presenta el personal operativo en su relación de pareja con la finalidad de señalar de qué forma repercute en la productividad de la empresa Embotelladora Santa Fe.

Específicos:

- Ⓢ Describir la relación de pareja que mantiene el personal operativo con su cónyuge.
- Ⓢ Detectar los aspectos que influyen en la inestabilidad de relación de pareja.
- Ⓢ Identificar la situación que presenta el personal operativo en el ámbito laboral a partir de la inestabilidad de relación de pareja.
- Ⓢ Señalar de qué forma repercute en la productividad la inestabilidad de relación de pareja.

Para efectos de la investigación se tomó en cuenta la hipótesis de causalidad, la cual, afirma las relaciones entre las dos variables y es de la siguiente manera:

“La inestabilidad de relación de pareja repercute en la productividad de la empresa”.

A partir de esta hipótesis y los objetivos planteados al inicio de esta investigación, siendo estos la base para la investigación de la Tesis. También se sustenta con información teórica que se recabó para conocer acerca de los temas que se involucran, quedando estructurado de 6 capítulos, los cuales a continuación se hacen mención de su contenido:

**CAPÍTULO I RELACIÓN DE PAREJA:** En este capítulo se definirá la relación de pareja, las etapas por las que se atraviesan, los factores que favorecen y los que logran inestabilizar la relación de pareja, el proceso de ruptura y además se sustenta con un marco jurídico en torno a la disolución conyugal.

**CAPÍTULO II LA FAMILIA:** Primeramente se presenta lo que es la familia así como la estructura actual, también se menciona el ciclo vital y las funciones que desempeña una familia, además de los aspectos que engloban la dinámica familiar, holones y crisis familiares.

**CAPÍTULO III FACTOR HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA:** En este capítulo se tienen cuatro secciones, en la primera se retomó lo que es la empresa, así como la clasificación, los elementos y recursos de la empresa. Mientras que en la productividad, se mencionan los tipos, los factores que favorecen

y repercuten en ella, la importancia que tiene esta. En la tercera sección se hace mención de la importancia del factor humano en la empresa, así como las diversas características de los recursos humanos. Y para finalizar con este capítulo, se retomó la definición de desempeño laboral y algunos de los factores que influyen en este.

CAPÍTULO IV EMBOTELLADORA SANTA FE URUAPAN S.A. DE C.V.: Dentro de este capítulo se hará mención de la institución en la cual se realizó la investigación, en donde se plasmaron las características generales de la empresa, los antecedentes, objetivos, misión, visión, valores de la misma, la estructura organizativa y la función general de la empresa.

CAPÍTULO V TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE EMPRESA: En este capítulo se definirá lo que es Trabajo Social Empresarial, los antecedentes, funciones y actividades que desarrolla y los conocimientos, capacidades y habilidades que deben de mostrar. Así como también se hace mención de la metodología con la que interviene el Trabajador Social, en donde engloba los niveles de intervención y el proceso metodológico.

CAPÍTULO VI INVESTIGACIÓN DE CAMPO: En este capítulo se mencionará la definición del universo para la investigación, así como la elaboración del instrumento, el proceso del levantamiento de la información para después hacer la presentación de resultados y finalizar con el análisis de resultados de la investigación.

Finalmente se exponen las conclusiones a las que se llegó a partir de la investigación realizada y se da a conocer una propuesta de intervención encaminada a obtener una trascendencia familiar y laboral del personal que presenta inestabilidad en su relación de pareja mediante unos talleres vivenciales para los trabajadores y sus parejas.

# CAPÍTULO I

## RELACIÓN DE PAREJA

Dentro de este capítulo se retomarán varios temas importantes respecto al contexto en una relación de pareja, en donde se considerarán los diversos factores que influyen o desfavorecen la relación de pareja; y es importante mencionar que no nada más se afecta a los cónyuges en sí, sino también se facilita una ruptura familiar, bajo rendimiento en el trabajo o hasta llegar a perderlo, entre otros. Es importante mencionar que este tema ha sido de real notabilidad en la sociedad, ya que cada vez más va en aumento el índice de separaciones conyugales; por lo tanto también se mencionará lo que es respecto al proceso de ruptura de la relación de pareja y así como también basarse en un marco jurídico en torno a la disolución conyugal.

### 1.1 Definición de relación de pareja

Existen diversos puntos de vista sobre las definiciones de la relación de pareja, ya que estas son muy diversas y complejas sobre todo en la actualidad, esto debido a la influencia cultural, sexual, ideológica, económica y sobre todo a los cambios de los roles de la mujer y el hombre, aunque puede decirse que la relación de pareja esta motivada por el deseo libre de convivir con otra persona y compartir compañía, ayuda y placer.

El presente autor menciona que “Una relación que implica que dos subsistemas individuales se conviven para formar un nuevo subsistema familiar y la tarea de los miembros de esa pareja, es desarrollar conciente e inconcientemente un sistema de trabajo mutuo que le permita funcionar de manera confortable sin sacrificar completamente los valores y los ideales que los han llevado a permanecer juntos”. (Equiluz; 2007: 99)

Otro de los autores menciona que la relación de pareja “Es la atracción de los sexos, poderosa fundamental, que tiene por fin biológico la perpetuación de la especie. La pareja por tanto no es una conjunción de órganos genitales, es la unión de dos seres completos: hombre y mujer, con los componentes físicos y psíquicos de sus respectivos sexos”. (Thibault; 1972: 20)

“Una relación de pareja es una historia, un proceso, un devenir, la obra en común de dos libertades; y como tal, es campo y reto de creatividad” (Rodríguez; 1991: 43)

Sin embargo otro autor menciona que una pareja “Es una relación entre un hombre y una mujer donde la duración, la intensidad y exclusividad deja patente la unión profunda que existe entre ellos”. (Rage; 2002: 52)

Sí bien, se puede observar que la pareja es esencial para la sociedad, ya que es un factor fundamental para el desarrollo de todo individuo desde su nacimiento hasta la muerte; en donde influyen factores psicosociales como experiencias previas, factores familiares, nivel socioeconómico, calidad de vida, estilos de convivencia, etc., y la interacción de todos estos factores y su influencia de cada uno de los miembros de la pareja, hacen que su relación sea compleja.

## **1.2 Etapas del desarrollo de la pareja**

Todas las parejas tienen una estructura, un proyecto; es decir, un modo de constituirse que condiciona en gran medida las expectativas, el modo de relacionarse, las cosas que se comparten, el nivel de compromiso esperado y deseado; pero sin embargo muchas de las parejas no logran establecerse para recorrer las etapas o fases del desarrollo de la pareja.

Torres (2003) nos presenta algunas de las etapas en la formación de la pareja:

✚ Encuentro:

Es un primer contacto donde puede haber o no atracción. Ser simplemente un momento de saber que el otro existe.

✚ Contacto real:

Aparece una primera intención de comunicarse y quizás hasta alguna necesidad de continuar el contacto.

✚ Familiaridad:

Hay un contacto más frecuente, comienzan a tener información sobre intereses, gustos y otras características personales.

✚ Amistad:

Se profundiza en la relación. Existe un placer por estar juntos, compartir, conversar. Se crean convenios, complicidad. Se siente como una relación especial.

✚ Intimidad emocional:

Se va sintiendo la necesidad de establecer una relación más íntima. El tiempo para estar juntos siempre parece corto. Sienten la necesidad de compartir de forma más estrecha.

✚ Intimidad física:

Hay una necesidad del contacto piel con piel, cualquier roce físico con el otro produce un intenso y agradable placer. Se disfruta entre temores y goce las primeras caricias y el deseo de mutua entrega.

✚ Compromiso:

Sienten que la importancia de la relación requieren reglas básicas para mayor permanencia juntos y para confirmar su unión.

✚ Relación:

Tiene un significado más permanente. Se cree que esa es la persona esperada y se está dispuesto a compartirlo todo.

Estas etapas no se transitan rígidamente, sino que depende de las características individuales de sus protagonistas y de los contextos donde estas se produzcan. Aunque se describe de manera detallada los aspectos psicológicos que intervienen en este proceso, no quedándose en la mera descripción conductual y superficial de otros especialistas, creemos que descuida igualmente la influencia las actitudes,

creencias, estereotipos, pautas de comportamiento, valores para cada sexo que son asignados y asumidos para cada género conformando perspectivas genéricas determinadas por las relaciones de poder.

Según Rodríguez (1991), tiene otra apreciación sobre las etapas que atraviesa una relación de pareja en donde menciona que cada etapa de la vida y cada nueva situación traen aparejados cambios en la relación de pareja. Y estos cambios no son fatalidades, sino fenómenos humanos que se programan, se dirigen, se controlan; y menciona lo siguiente:

Ⓜ El noviazgo:

Suele predominar el amor romántico, idealista e idealizado, con mezcla confusa de motivos somáticos y espirituales, posesivos y altruistas. Durante esta etapa, la mayoría de los jóvenes adolecen de imperfecto conocimiento de sí mismos, así de cómo de sus propias motivaciones y desde luego la personalidad del otro.

Ⓜ Los primeros años de matrimonio:

El paso de los arquetipos idealizados a la prosa del convivir codo con codo puede originar, desde las primeras semanas, malestar, decepción, fastidio; ya que el cobre que aparece es tan diverso del oro que parecía ser y el fastidio puede asumir la forma de rabia contra sí mismo.

Ⓜ La pareja con varios años de vida en común:

En la mayoría de los casos ya no son dos en la familia, sino tres, cuatro o cinco. Se van consolidando los valores comunes que afloran en el trato con los hijos, en las decisiones con fondo económico, en el manejo de asuntos laborales, en la programación de diversiones y vacaciones. Si se logra esta plataforma común, los años que transcurren traen consigo una gradual transformación del amor en amistad, sin que se deje de ser amor.

Ⓜ En el ocaso:

En esta etapa, el declinar se acentúa para ambos miembros de la pareja en los tres órdenes: el físico, el psíquico y el social. Y se hacen imperativas nuevas adaptaciones para no dejarse marginar en las corrientes de la vida.

### Las nuevas nupcias:

Muchas parejas al cabo de algunos años, pocos o muchos, desembocan en otra pareja diferente. La mayoría de los sujetos parecen capitalizar constructivamente las experiencias de la relación anterior, y en contar de lo que se ha oído en los pulpitos de muchas iglesias.

## **1.3 Factores que favorecen la estabilidad de relación de la pareja**

El mismo autor, menciona algunos factores psicológico-axiológicos que pueden unir a la pareja:

### La plataforma básica consiste en las actitudes positivas:

Optimismo, esperanza, aceptación del otro, respeto, compromiso, generosidad, voluntad de compartir y de construir. No olvidemos que la comunicación, tiene más de actitud que de técnica; tiene más propósito que habilidades o de formulas prefabricadas. El amor, de por si, es generador de responsabilidad, cuidado, respeto, aceptación y de todos los integrantes que “cimientan” la relación y la consolidan.

### Concepto adecuado de pareja:

La pareja puede enfocarse de forma estática o dinámica, como si fuera un contrato o un proceso.

### La conciencia de destino y de misión:

Aceptar con plenitud el no tenernos lo que queremos, debemos aprender a querer lo que tenemos. La “pareja-equipo” como tal se diseña, proyecta, actúa, construye, lucha, disfruta y crea.

La pareja feliz no es la que se deja seducir de una felicidad de cuento de hadas, sino la que da y recibe, trabaja, lucha, sufre, transige, innova y crea. Así la felicidad se puede hallar en la acción, en esfuerzo, en la interacción intensa, en la conquista y sobre todo en la actitud dinámica y creativa ante sí mismo, ante el compañero, ante la sociedad, ante la vida y ante el cosmos.



Mientras que Fernández (S/A), retomó en su libro “Trabajo Social con Familias” al autor Gottman (1994), en donde menciona que existe una serie de factores que permiten que una pareja funcione y son los siguientes:

② Establecer “mapas afectivos”:

Las personas que viven en pareja, poseen impresiones e información sobre la vida y el mundo del otro. Cada uno de los cónyuges no es un desconocido para el otro en términos psicológicos. En las buenas parejas, sus miembros desean compartir sus sentimientos con el otro, y utilizan los mapas afectivos para expresar no solo su comprensión, sino también su cariño y admiración.

② Alimentar el cariño y admiración:

En las buenas parejas que funcionan, los cónyuges se alaban mutuamente. En el 90% de las ocasiones, cuando las parejas confieren aspectos positivos a su historia, resulta más probable que la relación tenga futuro más prometedor.

② Acercarse en lugar de separarse:

Frente a las discusiones es necesario ponerse en el lugar del otro. Es importante que entre ellos exista mutuo respeto y valoren las opiniones, aunque no estén de acuerdo con ellas.

② Dejar que la pareja influya en ti:

En las parejas con problemas, un miembro de la pareja no desea compartir el control con el otro, una situación más frecuente en el caso de los hombres aunque también resulta evidente en algunas mujeres. El compromiso necesita que los miembros de la pareja deseen compartir el control y respeten la perspectiva del otro.

La intimidad según Kernberg (1976), se refiere a aquellos sentimientos dentro de una relación que promueven el acercamiento, el vínculo y la conexión, que dan como resultado siete elementos esenciales:

- + Deseo de promover el bienestar de la persona amada.
- + Sentimiento de felicidad junto a la persona amada.
- + Respeto por la persona amada.
- + Capacidad de contar con la persona amada en momentos de necesidad.
- + Entendimiento mutuo con la persona amada.

- + Comunicación íntima con la persona amada.
- + Valoración de la persona.

## 1.4 Factores que inestabilizan la relación de pareja

En la actualidad existe una gran variedad de factores que logran inestabilizar una relación de pareja, muchas de las veces se deben a los cambios que se han aparecido en la sociedad.

“Las fuerzas de destrucción o inestabilidad que compiten para poner en peligro la vida de la pareja, son las siguientes:

- Ⓞ Las incompatibilidades físicas y psíquicas (desacuerdo sexual, impotencia, frigidez, etc.)
- Ⓞ El hábito
- Ⓞ La falta de diálogo
- Ⓞ La agresividad y el afán de dominio
- Ⓞ Las motivaciones inconscientes y neuróticas como base de la constitución de la pareja.
- Ⓞ Las ilusiones y las ideas falsas (Son tres: las que se hace uno de sí mismo, las que se hace del otro y las que se hace sobre el matrimonio y sobre las relaciones hombre-mujer en general.”<sup>1</sup>

Según Rodríguez (1991) menciona que son muchos los factores que actúan como obstáculos, rémoras, bloqueos y envenadores de la relación de pareja, y son los siguientes:

- + Las relaciones neuróticas con los padres:

---

<sup>1</sup> THIBAULT, Odette. “La pareja” Ediciones Guadarrama, Madrid 1972, Pág. 59

En donde Freud menciona que el complejo de edipo es la raíz de las deformaciones de la personalidad. El edipo puede verse desde dos ángulos diferentes: la madre que no se decide “soltar” al hijo, y el hijo que se adhiere a la madre y que se queda “cosido a las faldas maternas”, como se dice en lenguaje popular. Estos arraigos neuróticos se acompañan de perturbaciones emocionales que en la persona casada afloran como conductas irracionales.

✚ La falta de autoestima en uno u otra o en ambos.

La tendencia a condenarse, a auto castigarse se traduce en múltiples frustraciones y en propensión a criticar y culpar al otro. En estos casos, lejos de curar al paciente, el matrimonio lo empeora y lo hace más neurótico, al aumentar las dificultades y las responsabilidades.

✚ La pretensión de cambiar al otro:

El cónyuge que cede a la tendencia a recriminar al otro por sus defectos, debería pensar que está emitiendo un terrible mensaje.

✚ El carácter paranoico y paranoide:

Cuanto veneno siembran en una pareja la desconfianza, los celos y la rigidez es común usar la culpa como instrumento de control.

✚ El egoísmo:

Se pone frontalmente al concepto de pareja amorosa: el egoísmo es inmadurez, encierro y poca tolerancia a la frustración.

✚ El carácter absorbente y dominante de uno de los dos:

Si el otro no se doblega, habrá pleitos sin fin; y si se doblega, podrá crearse una simbiosis en aparente paz.

✚ Las diferencias notables en las escalas de valores de ambos:

Uno es devoto, religioso y el otro es ateo, militante; uno es fanático izquierda y el otro es conservador; uno es muy “metalizado” y el otro muy idealista.

✚ Las mutuas expectativas no expresadas:

Hacen caminar a ciegas y pueden traducirse en demandas excesivas, rígidas, irracionales, sobre el cónyuge.

✚ Las actitudes que por naturaleza sofocan el crecimiento del otro:

Tales son el sistemático rechazo, la sistemática devaluación, la sistemática represión.

✚ El negativismo hacia el sexo:

“El sexo es el corazón de muchísimos matrimonios, y los problemas tienden a concentrarse en torno al corazón” El sexo es una especie de bodega-almacén de los desajustes nacidos de otras fuentes.

✚ La hostilidad estereotípica:

Ya apuntamos que muchas imágenes convencionales de lo que es ser hombre y ser mujer propician actitudes negativas de un sexo hacia el otro.

✚ Los diversos enfoques existenciales:

El hombre suele ser educado para triunfar; la mujer, para agradar. Entonces él gira en torno a la autorrealización, el logro, el orgullo, el poder, el dominio; en tanto que la mujer gira en torno a la belleza, el servicio, la vanidad, la frivolidad.

✚ El disimuló de los sentimientos:

Hay parejas que se forman el hábito de no dejar translucir lo que les causa molestia, y son fácil presa del mutuo rencor.

✚ Diferencias sociales y culturales:

Él es aristócrata y refinado, mientras ella es vulgar y tosca, o viceversa, ella es destacada catedrática universitaria, y el jamás abre un libro.

✚ Los problemas económicos:

Todo lo que frustra y crea tensiones es chispa que enciende la agresividad.

✚ Los cambios mayores:

Mudar de residencia, de trabajo, de estatus, de estado de salud, trae consigo ansiedad y problemas de reajuste que fácilmente neurotizan.

✚ Pretensiones totalitarias:

Si la mujer pretende ser todo para él y que él sea todo para ella, reduciendo el espacio libre, hay peligro de sofocación.

✚ Los malos consejeros:

Cuando una relación de pareja ha tropezado con escollos que le sacan de balance, suelen aparecer los amigos neuróticos que avivan el fuego de la discordia.

✚ La familia política:

La suegra, el suegro, los cuñados, las cuñadas pueden perturbar a la pareja despertando celos o mediante intromisiones o aparentes compasiones que son tanto más peligrosas cuanto más sutiles.

#### El desarraigo:

Si circunstancias no deseadas llevan a la pareja a vivir a un país extraño, puede nacer en uno o en ambos la nostalgia casi invencible y el forcejeo por volver a ver a los padres y respirar aire del terruño.

Mientras que el Dr. José Antonio García, miembro del equipo psicoterapeutas.com; menciona que en circunstancias normales las parejas, aunque no sean felices, se amoldan y no surgen los conflictos, estos aparecen cuando se dan circunstancias importantes de cambio, es decir, situaciones estresantes como:

Cambios laborales tanto negativos como positivos: paro, ascensos;

- Ⓢ La jubilación
- Ⓢ Enfermedades
- Ⓢ Problemas económicos
- Ⓢ La paternidad/ maternidad.

Cuando los hijos se van de casa o simplemente se hacen mayores y dejan más tiempo libre a la pareja.

Todos, positivos y negativos, son fuentes de estrés que exigen a la pareja poner en marcha sus habilidades de comunicación y de resolución de conflictos, además de la motivación para mantenerse juntos y la capacidad de reconocer las debilidades delante del otro y que el otro las reciba sin castigarlas.

Según una de las páginas web señala que “La práctica clínica psicológica numera que existen 10 principales problemas que deterioran el amor y las relaciones armoniosas de pareja; estas son:

#### 1.- Las grandes y pequeñas diferencias.

Diferencias en objetivo, en intereses y en los hábitos cotidianos que día a día, van generando una serie sucesiva de conflictos pequeños los cuales provocan, en un sin número de casos, el desamor. Estas diferencias tienen mucho que ver con la relación de competencia y poder entre las partes. Es natural que cada uno de los miembros de la pareja tienda a dominar, en determinado aspecto, al otro, dependiendo de sus propias capacidades e intereses. Sin embargo, de una manera u otra, en cada pareja se establece un intento de liderazgo por cada uno. Lo normal y lo deseable es que se establezca un equilibrio.

#### 2.- La pareja se extiende.

El advenimiento del embarazo genera en algunos casos disgustos y decepciones, generalmente con el primer hijo y cuando el nuevo miembro de la familia fue producto de una gestación no deseada. Muchas veces el embarazo impide el cumplimiento de objetivos de estudios económicos y obliga a cambiar los intereses y metas de la pareja.

#### 3.- La insatisfacción sexual, producto generalmente de disfunciones sexuales no tratadas.

#### 4.- La comunicación negativa.

Nos referimos en primer lugar, a los eternos pensamientos paranoicos que algunos tienen, en el sentido de que piensan que su pareja, de una u otra forma, les va a hacer daño. Por ejemplo, si la pareja está callada porque simplemente está pensando en algún suceso del día, el pensamiento paranoico provoca reacciones como ésta: "Debe estar callado(a) porque está enojado(a) conmigo". Otro aspecto de la comunicación negativa es la falta de atención entre los miembros de la pareja.

#### 5.- Las distintas etapas del amor también generan problemas a la pareja.

La primera crisis ocurre generalmente al tercer año de relación, cuando decae la etapa que llamaremos pasional, donde tiene una gran importancia el dedicarse el

uno al otro. En este momento, cada miembro de la pareja, comienza a pensar en los otros objetivos y metas que le reclama la vida.

#### 6.- ¿Quién se ocupa del hogar?

La distribución de las cargas de las tareas del hogar, siempre genera conflicto. En la actualidad, las mujeres demandan igualdad en las labores caseras y los hombres, generalmente se resisten a aceptarlo.

#### 7.- Otro problema son papá y mamá, o dicho de otra forma los problemas que generan las familias de cada miembro de la pareja.

#### 8.- La infidelidad y los celos.

Esta circunstancia genera un profundo resentimiento en la pareja burlada. Sin llegar a la infidelidad, de igual manera, los celos son un factor de perturbación en el amor.

#### 9.- La carga del medio ambiente.

Nos referimos a los problemas que significan para la pareja el que uno de los dos consuma drogas o alcohol. Los "amigos" que sonsacan a la uno de los miembros de la pareja. El llegar "tarde" y los "almuerzos". El status social, etc.

#### 10.- Por último -no podían faltar- los problemas económicos:

Estos son los principales factores por los cuales las parejas dejan de serlo si no saben manejar las situaciones. Sin embargo, no es difícil aprender a resolverlas”<sup>2</sup>

Sin embargo, el Terapeuta José Jaime Martínez, dentro de la página web; menciona que las fuentes más comunes de los factores que inestabilizan en las parejas actualmente son:

- ✚ Dinero
- ✚ Crianza, educación y planificación de los hijos

---

<sup>2</sup> <http://www.inteligencia-emocional.org>

- ✚ Relaciones con las familias de origen de la pareja
- ✚ Diferencias de valores
- ✚ Diferencia de las expectativas sobre la relación
- ✚ Diferencias en el placer sexual
- ✚ Tareas del hogar
- ✚ Estrés social, laboral y del hogar
- ✚ Amistades
- ✚ Mala comunicación entre la pareja y los miembros de la familia.

Desgraciadamente crecemos en un mundo que nos permite crear y creer en una expectativa poco realista de la relación con una pareja o con otras personas y muchos de estos mitos se resumen en:

- Ⓜ El amor romántico siempre será el pilar principal de la relación.
- Ⓜ El amor durará por siempre en todos los tiempos.
- Ⓜ Mi pareja sabrá lo que yo quiero sin que se lo diga.
- Ⓜ El amor es suficiente para una buena relación sexual.
- Ⓜ Descubrirá lo que a mi me gusta en la relación sexual.
- Ⓜ Al casarme o vivir con una pareja tendré a una persona con quién no voy a sufrir penas ni frustraciones.
- Ⓜ Mi pareja me aliviará las penas pasadas.
- Ⓜ Mi pareja siempre estará de mi parte y me defenderá a toda costa.
- Ⓜ Siempre me será fiel
- Ⓜ Soportará mi carácter y malos humores por que es mi pareja.
- Ⓜ Seremos inseparables, siempre estaremos juntos y lo compartiremos todo.
- Ⓜ Me hará la persona más feliz sobre la tierra.

Sin embargo se debe de tener mucho cuidado, ya que son la base de los malos entendidos de la relación de pareja y son por mucho los causantes de la insatisfacción, frustración, debilitamiento y hasta pérdida de la pareja.



## 1.5 Proceso de ruptura de la pareja

Rodríguez (1991) menciona que se puede considerar la ruptura en cuatro modalidades:

1. Terminación del periodo pactado, en el caso del matrimonio de ensayo.
2. Viudez, por muerte de uno de los esposos
3. Separación legal, por conflictos entre los cónyuges
4. Divorcio

En el primer caso, que es la terminación del periodo pactado no ofrece problemas especiales y no nos ocupamos de él.

El segundo caso es conflictivo y requiere de creatividad en el manejo de los sentimientos negativos, muchos de ellos irracionales: “me abandono”, “con su última enfermedad se llevo parte del patrimonio”. El polo opuesto, a veces hay que defenderse y con todos los recursos de la idealización del difunto, que haría imposible entablar una nueva relación de pareja.

Los casos más difíciles suelen ser el tercero y el cuarto: la separación y el divorcio. La persona se encuentra rumiando una vivencia de fracaso ante sí misma, ante los padres, ante los hijos, ante la sociedad. Aún las personas más liberadas y desafiantes de todo prejuicio admitirán que en un acto de divorcio jamás reina la alegría exuberante que florece en una boda cualquiera.

La ruptura puede ser un mal menor, pero nunca un éxito ni el logro de un ideal. No por nada todas las sociedades humanas, religiosas y civiles, han tenido a mantener el vínculo, y exigían razones de peso para disolverlo. Algunas legislaciones como la católica y la judía son tan austeras en este aspecto que si no consta positivamente la muerte de un marido partido a la guerra y perdido por largos años, se prohíbe a la esposa un nuevo matrimonio.

Cuando no hay hijos de la pareja, puede pensarse en la ruptura total, si bien no existe dispositivo legal que opaque el pasado de una convivencia de muchos años de alegrías y sinsabores, inquietudes, propósitos, proyectos, esperanzas y frustraciones. En otro caso, la ruptura por separación o divorcio es un reto energético para la creatividad de los interesados; la requieren para deliberar la ruptura, para decidirla, para ejecutarla y para readaptarse:

#### Ⓢ La deliberación

Que es más que nada, ¿Cómo hacer para no dejarse destruir por las angustias de la deliberación? Porque en estos asuntos, deliberar es un proceso doloroso y extenuante que suele alargarse y arrastrarse durante meses e incluso años.

#### Ⓢ La decisión

La decisión es el cierre de la deliberación; para ser acertada y feliz ha de brotar de un sentido de oportunidad. Una decisión es como una medicina: tomada a su tiempo puede ser un magnífico remedio y tomada a destiempo puede ser un elemento extraño, inútil y nocivo.

#### Ⓢ La ejecución

Una vez tomada la decisión de romper, hay un campo amplísimo para la creatividad, porque la forma puede ser destructiva o constructiva, hostil o conciliadora, violenta o serena, tosca o elegante, desordenada u ordenada, ruidosa o callada. Y los sentimientos que agolpan son tales que solo un enfoque imaginativo y creativo puede poner orden en el caos de frustración, miedo, incertidumbre, enojo, agresividad y culpa que suele desatarse.

### **1.6 Marco jurídico en torno a la disolución conyugal.**

Es importante rescatar el marco jurídico en una disolución conyugal, ya que se ven afectados varios elementos, como es la familia en sí, los hijos, patrimonios, entre otros. Por lo tanto es importante estar apegados a la ley, sobre los aspectos que pueden verse afectados.

Para efectos de este apartado, se retomará el Código Civil del Estado de Michoacán (2008), en donde se mencionan diversas situaciones en las que se tienen consecuencias sobre la inestabilidad o ruptura en la relación de pareja:

*Disposiciones preliminares:*

- Artículo 1º. Este Código regirá en el Estado de Michoacán de Ocampo; pero podrá aplicarse a actos y contratos que se verifiquen fuera del territorio del Estado en los casos establecidos por el Derecho Internacional Privado.
- Artículo 2º. Los inmuebles ubicados en Michoacán, aunque pertenezcan a extranjeros; y los actos y contratos verificados fuera del Estado, si han de producir efectos en el territorio de éste, se regirán por las disposiciones del presente Código. En cuanto a la forma externa, se estará a la ley del lugar donde los actos o contratos se verifiquen, a menos que los interesados prefieran sujetarse a las leyes de Michoacán.
- Artículo 3º. Las leyes y disposiciones gubernativas regirán desde el día que en las mismas se indique. Si nada se dice a ese respecto, serán obligatorias, en la Capital del Estado, tres días después de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo; y en los demás lugares del Estado, se aumentará un día por cada veinte kilómetros que disten de la Capital.
- Artículo 4º. El varón y la mujer son iguales ante la ley. Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, el sexo, la edad, las capacidades diferentes, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
- Artículo 5º. Nadie puede ser privado de sus derechos civiles, sino en los casos previstos por la ley y con los requisitos que ésta señala.

Así como también se retomarán aspectos con relación al Código Familiar para el Estado de Michoacán de Ocampo (2010):

### *Disposiciones preliminares*

- Artículo 1. La familia es una institución social, permanente, compuesta por un conjunto de personas unidas por el vínculo jurídico del matrimonio o por el estado jurídico del concubinato; por el parentesco por consanguinidad, adopción o afinidad.
- Artículo 2. Las normas de derecho de familia son de interés social y de orden público. El hombre y la mujer son iguales ante la Ley. Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada, sobre el número y espaciamiento de sus hijos.
- Artículo 3. Se reconoce a la familia como la base en la integración de la sociedad y del Estado.
- Artículo 4. El Estado garantizará y protegerá la constitución, organización y el funcionamiento armónico de la familia como el mejor medio para lograr el orden y la paz sociales.
- Artículo 8. Es deber de los miembros de la familia observar entre ellos, solidaridad, respeto y atención recíprocos en el desarrollo de las relaciones familiares.

Dentro del Código Familiar se desglosan diversos apartados en donde se mencionan diversas situaciones por la que una relación de pareja en muchos de los casos tiende a trascurrir:

#### ⇒ MATRIMONIO

- Artículo 123. El matrimonio es la unión legítima de un hombre y una mujer para procurar su ayuda mutua, guardarse fidelidad, perpetuar la especie y crear entre ellos una comunidad de vida permanente.

- Artículo 124. Se reconoce al matrimonio como el medio idóneo para fundar la familia.
- Artículo 125. El Estado protegerá la institución del matrimonio, por ser el fundamento de la familia y de la conservación de la especie.
- Artículo 126. El matrimonio deberá celebrarse ante el Oficial del Registro Civil, con las formalidades que este Código exige.

*De los requisitos esenciales para contraer matrimonio:*

- Artículo 131. Son requisitos esenciales para contraer matrimonio:
  - I. Celebrarse ante el Oficial del Registro Civil, habiendo satisfecho las formalidades exigidas por este Código;
  - II. Que ambos contrayentes sean mayores de edad, salvo dispensa y autorización legalmente otorgada; y,
  - III. Expresar su voluntad de unirse en matrimonio.

*De los impedimentos para contraer matrimonio:*

- Artículo 138. Impedimento es todo hecho o acto que legalmente prohíbe la celebración del matrimonio civil.
- Artículo 139. Toda persona tiene obligación de revelar al Oficial del Registro Civil antes de la celebración del matrimonio, si existen impedimentos para su realización.
- Artículo 140. Los impedimentos para contraer matrimonio son:
  - I. Los no dispensables, que prohíben gravemente contraer matrimonio e impiden su validez; y,
  - II. Los dispensables que consisten en una prohibición de contraer matrimonio, pero si se celebra es susceptible de convalidación y confirmación.
- Artículo 141. Son impedimentos no dispensables:
  - I. El parentesco por consanguinidad sin limitación de grado en línea recta ascendente o descendente;

- II. El parentesco en línea colateral igual, que se extiende hasta los hermanos y medios hermanos;
  - III. El parentesco por afinidad en línea recta, sin limitación de grado;
  - IV. El adulterio habido entre las personas que pretendan contraer matrimonio, cuando el adulterio haya sido judicialmente comprobado;
  - V. El atentado contra la vida de alguno de los casados para contraer matrimonio con el que queda libre;
  - VI. La violencia física o moral para la celebración del matrimonio;
  - VII. Padecer alguno de los estados de incapacidad previstos en el artículo 17 del Código Civil para el Estado de Michoacán de Ocampo;
  - VIII. El matrimonio subsistente con persona distinta de aquella con quien se pretende contraer; y,
  - IX. El parentesco entre adoptante y adoptado o sus descendientes.
- Artículo 142. Son impedimentos dispensables:
    - I. La falta de edad requerida por la Ley;
    - II. El parentesco por consanguinidad en línea colateral, en tercer grado, desigual entre tíos y sobrinos;
    - III. La impotencia incurable para la cópula, cuando es conocida y aceptada por el otro contrayente; y,
    - IV. Padecer enfermedad crónica, incurable, contagiosa o hereditaria, siempre que ambos contrayentes acrediten fehacientemente haber obtenido de institución o médico especialista, el conocimiento de los alcances, efectos y la prevención de la enfermedad motivo del impedimento y manifiesten su consentimiento para contraer matrimonio.
  - Artículo 143. La mujer no puede contraer nuevo matrimonio sino hasta pasados trescientos días después de la disolución del anterior, a menos que dentro de ese plazo diere a luz un hijo. En los casos de nulidad o de divorcio, dicho plazo se contará desde que se interrumpió la cohabitación.

*De los derechos, deberes y obligaciones de los cónyuges:*

- Artículo 150. Los cónyuges están obligados a contribuir cada uno por su parte a los fines del matrimonio, socorrerse mutuamente, procurarse ayuda, solidaridad y asistencia.

Los cónyuges tienen derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y espaciamiento de los hijos, así como emplear, en los términos que señala la Ley, cualquier método de reproducción asistida, para lograr su propia descendencia.

Este derecho será ejercido de común acuerdo por los cónyuges.

- Artículo 151. Los cónyuges vivirán juntos en el domicilio conyugal. Se considera como tal, el lugar establecido de común acuerdo por los cónyuges, en el cual ambos disfrutan de autoridad propia y consideraciones iguales.

- Artículo 152. Los cónyuges contribuirán económicamente al sostenimiento del hogar, a su alimentación y a la de sus hijos, así como a la educación de éstos en los términos que la Ley establece, sin perjuicio de distribuirse la carga en la forma y proporción que acuerden para este efecto, según sus posibilidades.

A lo anterior, no está obligado el que se encuentre imposibilitado para trabajar y careciere de bienes propios, en cuyo caso el otro atenderá íntegramente a esos gastos.

Los derechos y obligaciones que nacen del matrimonio serán siempre iguales para los cónyuges e independientes de su aportación económica al sostenimiento del hogar.

- Artículo 153. El desempeño de trabajo en el hogar o el cuidado de los hijos, se estimará como contribución económica al sostenimiento del hogar.
- Artículo 154. Los cónyuges y los hijos, en materia de alimentos, tendrán derecho preferente sobre los ingresos y bienes de quien tenga a su cargo el sostenimiento económico de la familia y podrán demandar el aseguramiento de bienes para hacer efectivos estos derechos.
- Artículo 155. Los cónyuges tendrán en el hogar autoridad y consideraciones iguales, por lo tanto, resolverán de común acuerdo, todo lo conducente al

manejo del hogar, a la formación y educación de los hijos y a la administración de los bienes que a estos pertenezcan.

En caso de desacuerdo, el Juez de Primera Instancia resolverá lo conducente.

- Artículo 156. Los cónyuges podrán desempeñar cualquier actividad excepto las que dañen la moral de la familia o la estructura de ésta.

Cualquiera de ellos podrá oponerse a que el otro desempeñe la actividad de que se trate y el Juez de Primera Instancia resolverá sobre la oposición.

- Artículo 159. El contrato traslativo de dominio sólo puede celebrarse entre los cónyuges cuando el matrimonio esté sujeto al régimen de separación de bienes.
- Artículo 160. Los cónyuges, durante el matrimonio, podrán ejercitar los derechos y acciones que tengan el uno contra el otro, pero la prescripción entre ellos no corre mientras dure el matrimonio.
- Artículo 161. El matrimonio podrá celebrarse bajo los regímenes patrimoniales de sociedad conyugal o separación de bienes.

#### *De la disolución del matrimonio:*

- Artículo 218. El matrimonio se disuelve:
  - I. Por muerte de uno de los cónyuges;
  - II. Por divorcio decretado por autoridad administrativa o judicial; y,
  - III. Por nulidad declarada por el Juez de Primera Instancia.

#### *De la nulidad del matrimonio:*

- Artículo 219. Los grados de sanción admitidos por este Código, para los matrimonios nulos, son: nulidad absoluta y nulidad relativa.
- Artículo 220. El derecho para demandar la nulidad del matrimonio, corresponde a quienes la Ley lo concede expresamente y no es transmisible por herencia ni de cualquier otra manera. Las herederas o herederos, podrán continuar la demanda de nulidad iniciada por aquélla o aquél a quien heredan.



- Artículo 221. El matrimonio afectado de nulidad absoluta produce provisionalmente sus efectos, de los cuáles, algunos se destruirán retroactivamente, cuando el Juez de Primera Instancia la declare.
- Artículo 222. La nulidad absoluta es inconfirmable; inconválida; imprescriptible; invocable por todo interesado o el Ministerio Público.
- Artículo 223. Son causas de nulidad absoluta del matrimonio:
  - I. El parentesco por consanguinidad sin limitación de grado en línea recta ascendente o descendente;
  - II. El parentesco en línea colateral igual, que se extiende hasta los hermanos y medios hermanos;
  - III. El parentesco por afinidad en línea recta, sin limitación de grado;
  - IV. El adulterio habido entre las personas que pretendan contraer matrimonio, cuando el adulterio haya sido judicialmente comprobado;
  - V. El atentado contra la vida de alguno de los casados para contraer matrimonio con el que queda libre;
  - VI. El miedo o la violencia física o moral para la celebración del matrimonio;
  - VII. Padecer alguno de los estados de incapacidad previsto en el artículo 17 del Código Civil para el Estado de Michoacán de Ocampo;
  - VIII. El matrimonio subsistente con persona distinta de aquella con quien se pretende contraer; y,
  - IX. El parentesco entre adoptante y adoptado o sus descendientes.
- Artículo 226. Son causas de nulidad relativa del matrimonio:
  - I. La falta de edad requerida por la Ley;
  - II. El error acerca de la persona con quien se contrae, cuando creyendo celebrar matrimonio con determinada persona, se contrae con otra;
  - III. El parentesco por consanguinidad en línea colateral desigual, entre tíos y sobrinos, siempre que estén hasta el tercer grado;
  - IV. La impotencia incurable para la cópula; y,
  - V. Padecer enfermedad crónica, incurable, contagiosa o hereditaria.
- Artículo 227. La nulidad fundada en el error sólo puede hacerla valer el cónyuge engañado; pero deberá ejercitar su acción inmediatamente que

advierta el error, pues de lo contrario se tendrá por subsistente y verificado el matrimonio, a menos que lo anule alguna otra causa.

- Artículo 231. El parentesco de consanguinidad no dispensado anula el matrimonio; pero si después se obtuviere dispensa y los consortes, reconocida la nulidad reiteraran su consentimiento por medio del acta ante el Oficial del Registro Civil, el matrimonio quedará revalidado y surtirá todos sus efectos desde el día que primeramente se contrajo.
- Artículo 232. La acción que nace de esta clase de nulidad y la que dimana del parentesco de afinidad en línea recta, pueden ejercitarse por cualquiera de los cónyuges, por sus ascendientes y por el Ministerio Público.
- Artículo 235. La acción de nulidad que proviene del atentado contra la vida de uno de los consortes para casarse con el otro, puede deducirse por los hijos de la víctima del atentado o por el Ministerio Público, dentro del término de seis meses a partir del nuevo matrimonio.
- Artículo 236. El miedo y la violencia serán causa de la nulidad del matrimonio si concurren las circunstancias siguientes:
  - I. Que una u otra importen peligro de perder la vida, la honra, la libertad, la salud o una parte considerable de los bienes;
  - II. Que el miedo haya sido causado por la violencia hecha al cónyuge o a la persona o personas que al celebrarse el matrimonio lo tengan bajo su patria potestad; y,
  - III. Que tanto el miedo como la violencia hayan subsistido en los momentos de celebrarse el matrimonio.Sólo el cónyuge agraviado puede, dentro de los sesenta días siguientes a la cesación de la violencia, ejercitar esta acción de nulidad.
- Artículo 237. Los cónyuges dentro de los sesenta días siguientes después del matrimonio, podrán hacer valer la nulidad que se funde en alguna de las causas expresadas en las fracciones IV y V del artículo 226.
- Artículo 239. El vínculo de un matrimonio anterior, existente al tiempo de contraerse el segundo, anula éste aunque se contraiga de buena fe, creyéndose fundadamente que el consorte anterior había muerto.

Esta nulidad puede deducirse por el cónyuge del primer matrimonio, por sus hijos o herederos y por los cónyuges que contrajeron el segundo. Si ninguna de dichas personas la deduce, lo hará el Ministerio Público.

- Artículo 240. Los cónyuges, o cualquier otra persona que tenga interés en probar que no hay matrimonio, y también el Ministerio Público, podrán deducir la acción de nulidad que se funde en la falta de formalidades esenciales para la validez del matrimonio.
- Artículo 242. El derecho para demandar la nulidad del matrimonio corresponde a quienes la Ley lo otorgue expresamente y no puede transmitirse por herencia ni por cualquier otro título. No obstante, los herederos podrán continuar la demanda puesta por aquél a quien hereden.
- Artículo 244. Todo matrimonio se presume válido, mientras no haya ejecutoria que lo declare nulo.
- Artículo 245. No cabe transacción ni compromiso en árbitros, respecto de la nulidad de matrimonio.
- Artículo 246. Un matrimonio declarado nulo, si fue contraído de buena fe, producirá todos sus efectos civiles, mientras dure en favor de los cónyuges; y en todo tiempo en favor de los hijos nacidos antes de la celebración del matrimonio, durante él y trescientos días después de la declaración de nulidad, si no se hubieren separado los cónyuges, o de su separación en caso contrario.
- Artículo 253. Es ilícito, aunque no nulo, el matrimonio:
  - I. Si se ha contraído estando pendiente la decisión de un impedimento impediente; y,
  - II. Si no se ha otorgado la previa dispensa que requiere el artículo 144 o si se celebra sin transcurrir los términos que fijan los artículos 143 y 258.
- Artículo 254. Los que infrinjan el artículo anterior, así como los que siendo mayores de edad contraigan matrimonio con un menor sin el consentimiento de quien o quienes ejerzan la patria potestad, la tutela o del Juez de Primera Instancia, en sus respectivos casos, y los que autoricen estos matrimonios incurrirán en las penas señaladas en el Código Penal.

⇒ DEL DIVORCIO

- Artículo 258. El divorcio disuelve el matrimonio y capacita a los que fueron cónyuges para contraer nuevo matrimonio.
- Artículo 259. El divorcio es voluntario o necesario. Es voluntario cuando se solicita de mutuo consentimiento por los cónyuges y se sustanciará administrativa o judicialmente, según las circunstancias del matrimonio.
- Artículo 260. Es necesario cuando cualquiera de los cónyuges lo demanda ante autoridad judicial, fundado en una o más de las causales previstas en este.

*Del divorcio necesario:*

- Artículo 261. Son causas de divorcio:
  - I. El adulterio debidamente comprobado de uno de los cónyuges;
  - II. El hecho de que durante el matrimonio nazca un hijo concebido, antes de la celebración de éste, con persona distinta a su cónyuge, siempre y cuando no se hubiere tenido conocimiento de esta circunstancia;
  - III. La propuesta de un cónyuge para prostituir al otro, no sólo cuando él mismo lo haya hecho directamente, sino también cuando se pruebe que ha recibido cualquier remuneración con el objeto expreso de permitir que se tenga relaciones sexuales con ella o con él;
  - IV. La incitación o la violencia hecha por un cónyuge al otro para cometer algún delito;
  - V. La conducta de alguno de los cónyuges con el fin de corromper a las hijas o hijos, así como la tolerancia en su corrupción;
  - VI. Padecer cualquier enfermedad crónica, incurable, contagiosa o hereditaria, cuando no hubiere sido dispensada; y la impotencia incurable para la cópula, cuando no hubiere sido dispensada o tenga su origen en la edad avanzada;
  - VII. Padecer trastorno mental incurable, previa declaración de interdicción que se haga respecto del cónyuge enfermo;

VIII. La separación del domicilio conyugal por más de seis meses sin causa justificada;

IX. La separación de los cónyuges por más de un año, independientemente del motivo que la haya originado, la cual podrá ser invocada por cualquiera de ellos;

X. La declaración de ausencia legalmente hecha o la de presunción de muerte, en los casos de excepción en que no se necesita para que se haga esto, que proceda la declaración de ausencia;

XI. La sevicia, las amenazas o las injurias graves de un cónyuge para el otro, o para las hijas o hijos;

XII. La negativa injustificada de los cónyuges a cumplir con las obligaciones señaladas en el artículo 150, sin que sea necesario agotar previamente los procedimientos tendientes a su cumplimiento, así como el incumplimiento, sin justa causa, por alguno de los cónyuges, de la sentencia ejecutoriada en el caso del artículo 153 de este Código;

XIII. La acusación calumniosa por delito que merezca pena mayor de dos años de prisión, hecha por un cónyuge contra el otro;

XIV. Haber cometido uno de los cónyuges un delito doloso y grave por el que haya sido condenado, por sentencia ejecutoriada;

XV. El alcoholismo o el hábito de juego, cuando amenacen causar la ruina de la familia o constituyan un continuo motivo de desavenencia;

XVI. Cometer un cónyuge contra la persona o bienes del otro, o de las hijas o hijos, un delito doloso, por el cual haya sido condenado por sentencia ejecutoriada;

XVII. La conducta de violencia familiar cometida o permitida por uno de los cónyuges contra el otro, o hacia las hijas o hijos de ambos, o de alguno de ellos. Para los efectos de este artículo se entiende por violencia familiar la descrita en este Código;

XVIII. El incumplimiento injustificado de las determinaciones de las autoridades administrativas o judiciales que se hayan ordenado, tendientes a corregir los actos de violencia familiar;

XIX. El uso no terapéutico de las sustancias ilícitas a que hace referencia la Ley General de Salud y las lícitas no destinadas a ese uso, que produzcan efectos psicotrópicos, cuando amenacen causar la ruina de la familia o constituyan un continuo motivo de desavenencia;

XX. El empleo de métodos de fecundación asistida, realizada sin el consentimiento de su cónyuge;

XXI. Impedir uno de los cónyuges al otro, desempeñar una actividad en los términos de lo dispuesto por el artículo 156 de este Código; y,

XXII. La violación cometida por un cónyuge contra el otro; para efectos de este artículo, se entenderá por violación la conducta prevista en el artículo 240, párrafos primero y último, del Código Penal del Estado.

- Artículo 262. Cuando un cónyuge haya pedido el divorcio o la nulidad del matrimonio por causa que no haya justificado o que haya resultado insuficiente, el demandado tiene a su vez el derecho de pedir el divorcio; pero no podrá hacerlo sino pasados tres meses de la notificación de la última sentencia. Durante esos tres meses no hay obligación para los cónyuges de vivir juntos.
- Artículo 263. El cónyuge que no quiera pedir el divorcio fundándose en las causas previstas por las fracciones VI y VII del artículo 261 tendrá derecho de pedir que se suspenda su obligación de cohabitar con el otro cónyuge, y el Juez, con conocimiento de causa, podrá decretar esa suspensión; y quedarán subsistentes las demás obligaciones creadas por el matrimonio.
- Artículo 264. El divorcio necesario sólo puede ser demandado por el cónyuge que no haya dado causa a él, dentro del año siguiente al día en que tenga conocimiento de los hechos en que funde la demanda.
- Artículo 265. La reconciliación de los cónyuges pone término al juicio de divorcio en cualquier estado en que se halle, si aún no se hubiere dictado sentencia ejecutoria.

En tal caso, los cónyuges deberán denunciar su reconciliación al Juez, sin que la omisión de esta denuncia destruya los efectos producidos por la reconciliación.

- Artículo 266. El cónyuge que no haya dado causa al divorcio puede, antes de que se pronuncie la sentencia que ponga fin al litigio, otorgar a su cónyuge el perdón respectivo; más en este caso, no puede pedir de nuevo el divorcio por los mismos hechos a los que se refirió el perdón y que motivaron el juicio anterior, pero sí por otros nuevos, aunque sean de la misma especie, o por hechos distintos que legalmente constituyan causa suficiente para el divorcio.
- Artículo 268. Al resolver sobre la acción de divorcio, el Juez de Primera Instancia, en forma oficiosa, fijará en definitiva la situación de los hijos habidos en matrimonio, para lo cuál, deberá resolver todo lo relativo a los derechos y obligaciones inherentes a la patria potestad, su pérdida o suspensión, según el caso, y en especial a la custodia y al cuidado de los hijos.

Para ello, la autoridad judicial deberá atender primordialmente al interés superior del menor.

De oficio o a petición de parte interesada durante el procedimiento, se allegará de los elementos necesarios para ello, debiendo escuchar al Ministerio Público, a ambos progenitores y a los menores, para evitar conductas de violencia familiar o cualquier otra circunstancia que amerite la necesidad de la medida considerando el interés superior de éstos últimos. Durante la tramitación del juicio, designará tutor especial a los menores.

En todo caso protegerá y hará respetar el derecho de convivencia con los progenitores, salvo que exista peligro para el menor.

La protección para los hijos incluirá las medidas de seguridad, seguimiento y terapias necesarias para evitar y corregir los actos de violencia familiar, las cuáles podrán ser suspendidas o modificadas en los términos que disponga el Libro Segundo de este Código.

Para el caso de los mayores incapaces, sujetos a la tutela de alguno de los ex cónyuges, en la sentencia de divorcio deberán establecerse las medidas a que se refiere este artículo para su protección.

- Artículo 269. Antes de que se provea definitivamente sobre la patria potestad o tutela de los hijos, podrán acordar los Jueces, a petición de los abuelos, o

hermanos mayores, cualquier providencia que se considere benéfica a los menores.

- Artículo 270. El padre y la madre, aunque pierdan la patria potestad, quedan sujetos a todas las obligaciones que tienen para con sus hijos.
- Artículo 271. El cónyuge que diere causa al divorcio perderá todo lo que se le hubiere dado o prometido por su consorte o por otra persona en consideración a éste; el cónyuge inocente conservará lo recibido y podrá reclamar lo pactado en su provecho.
- Artículo 272. En los casos de divorcio necesario, el Juez de Primera Instancia sentenciará al cónyuge culpable al pago de alimentos a favor del inocente, tomando en cuenta las circunstancias del caso, entre ellas, las siguientes:
  - I. La edad y el estado de salud de los cónyuges;
  - II. Su calificación profesional y posibilidad de acceso a un empleo;
  - III. Duración del matrimonio y dedicación pasada y futura a la familia;
  - IV. Colaboración con su trabajo en las actividades del cónyuge;
  - V. Medios económicos de uno y otro cónyuge, así como de sus necesidades; y
  - VI. Las demás obligaciones que tenga el cónyuge deudor.

En todos los casos, el cónyuge inocente que carezca de bienes o que durante el matrimonio se haya dedicado preponderantemente a las labores del hogar o al cuidado de los hijos, o que esté imposibilitado para trabajar, tendrá derecho a alimentos.

En la sentencia se fijarán las bases para actualizar la pensión y las garantías para su efectividad.

- Artículo 273. El derecho a los alimentos, en caso de divorcio necesario, se extingue cuando el acreedor contraiga nuevo matrimonio o se una en concubinato.
- Artículo 274. Además del pago de alimentos, el cónyuge inocente tiene derecho a que el culpable lo indemnice por los daños y perjuicios que el divorcio le haya causado.



Los daños y perjuicios así como la indemnización a que se refiere el presente artículo, se regirán por lo dispuesto por el Libro Quinto, Primera Parte, Título Primero, Capítulo V del Código Civil para el Estado de Michoacán de Ocampo.

- Artículo 276. El cónyuge que haya dado causa al divorcio no podrá volver a casarse, sino después de un año, a contar desde la sentencia ejecutoriada que lo decreta.
- Artículo 277. Al demandar el divorcio, los cónyuges podrán reclamar del otro, una indemnización hasta del cincuenta por ciento del valor de los bienes que hubieran adquirido, durante el matrimonio, siempre que:
  - I. Hubieran estado casados bajo el régimen de separación de bienes;
  - II. El demandante se haya dedicado en el lapso en que duró el matrimonio, preponderantemente al desempeño del trabajo del hogar y, en su caso, al cuidado de los hijos; y,
  - III. Durante el matrimonio el demandante no haya adquirido bienes propios o habiéndolos adquirido, sean notoriamente menores a los de la contraparte.El Juez de Primera Instancia, en la sentencia de divorcio, habrá de resolver atendiendo a las circunstancias especiales de cada caso.
- Artículo 278. La muerte de uno de los cónyuges pone término al juicio de divorcio y los herederos del fallecido tienen los mismos derechos y obligaciones que tendrían si no hubiera existido dicho juicio.

*Del divorcio voluntario:*

- Artículo 280. El divorcio voluntario puede ser administrativo o judicial.
- Artículo 281. Procede el divorcio voluntario administrativo cuando concurren las siguientes circunstancias:
  - I. Que haya transcurrido un año o más de la celebración del matrimonio;
  - II. Que los cónyuges sean mayores de edad;
  - III. Que hayan liquidado la sociedad conyugal de bienes si están casados bajo ese régimen patrimonial;
  - IV. Que el cónyuge no esté embarazada;

V. Que los cónyuges no tengan hijos en común, o teniéndolos, éstos sean mayores de edad y no requieran alimentos; y,

VI. Que ninguno de los cónyuges requiera de alimentos.

- Artículo 282. Para tal efecto, los cónyuges ocurrirán al Oficial del Registro Civil a presentar la solicitud de divorcio.

Ante ello, el Oficial, previa identificación de los solicitantes levantará un acta y los citará para que la ratifiquen a los quince días. Si lo hacen, los declarará divorciados y hará la anotación correspondiente en la del matrimonio.

- Artículo 283. Si se comprueba que los cónyuges no cumplen con los supuestos exigidos, el divorcio así obtenido no producirá efectos, independientemente de las sanciones previstas en el Código Penal.

- Artículo 284. Procede el divorcio voluntario por vía judicial cuando los cónyuges no se encuentren en el caso del artículo 281 de este Código, y por mutuo consentimiento lo soliciten al Juez de Primera Instancia, en los términos del Libro Segundo de este Código, siempre que haya transcurrido un año o más de celebrado el matrimonio y acompañen un convenio que deberá contener las cláusulas siguientes:

I. Designación de la persona que tendrá la guarda y custodia de los hijos menores o incapaces, durante el procedimiento y después de ejecutoriado el divorcio;

II. El modo de atender las necesidades de los hijos a quien deba darse alimentos, tanto durante el procedimiento, como después de ejecutoriado el divorcio, especificando la forma de pago de la obligación alimentaria;

III. Designación del cónyuge al que corresponderá el uso del domicilio conyugal, en su caso, y de los enseres familiares, durante el procedimiento de divorcio;

IV. La casa que servirá de habitación a cada cónyuge y a los hijos durante el procedimiento y después de ejecutoriado el divorcio, obligándose ambos a comunicar los cambios de domicilio aún después de decretado el divorcio, si hay menores o incapaces u obligaciones alimentarias;

V. La cantidad o porcentaje de pensión alimenticia en favor del cónyuge acreedor, en los términos de la fracción II;

VI. La manera de administrar los bienes de la sociedad conyugal durante el procedimiento y hasta que se liquide, así como la forma de liquidarla, exhibiendo para ese efecto, en su caso, las capitulaciones matrimoniales, el inventario, avalúo y el proyecto de partición; y,

VII. Las modalidades bajo las cuales, el progenitor que no tenga la guarda y custodia, ejercerá el derecho de convivencia, respetando los horarios de comidas, descanso y estudio de los hijos.

Cualquier cuestión relacionada con el cumplimiento del convenio a que se refiere este artículo, se tramitará en la forma de incidente.

- Artículo 285. La garantía para asegurar el debido cumplimiento de la obligación alimentaria, deberá ser determinada por el Juez de Primera Instancia, escuchando para ello la opinión del Ministerio Público.  
Su devolución sólo podrá realizarse por causas de fuerza mayor o incumplimiento evidente y acreditado de la carga alimentaria.
- Artículo 286. Mientras se decreta el divorcio voluntario, el Juez de Primera Instancia autorizará la separación provisional de los cónyuges y dictará las medidas necesarias respecto a la pensión alimenticia provisional de los hijos y del cónyuge, en términos del convenio a que se refiere el artículo 284 de este Código.
- Artículo 287. Mientras el divorcio no sea decretado, los cónyuges que por mutuo consentimiento lo hayan pedido, podrán reunirse de común acuerdo; pero entonces no podrán volver a solicitar el divorcio por mutuo consentimiento sino después de un año de su reconciliación.
- Artículo 288. En el caso del divorcio voluntario por vía judicial, la mujer tendrá derecho a recibir alimentos por el mismo lapso de duración del matrimonio, derecho que disfrutará si no tiene ingresos suficientes y mientras no contraiga nuevo matrimonio o se una en concubinato.

- Artículo 289. Para que los cónyuges que se divorcian voluntariamente puedan volver a contraer matrimonio entre sí, es indispensable que haya transcurrido un año desde que obtuvieron el divorcio.

⇒ PATRIA POTESTAD

- Artículo 388. La patria potestad es el conjunto de derechos, deberes y obligaciones reconocidos y otorgados por la Ley, a los padres y abuelos en relación a sus hijos o nietos, para cuidarlos, protegerlos y educarlos; la protección antes mencionada se extiende también a los bienes de los descendientes.

*De los efectos de la patria potestad respecto de la persona de los hijos:*

- Artículo 389. Los hijos, cualquiera que sea su estado, edad y condición, deben honrar y respetar a sus padres y demás ascendientes.
- Artículo 390. Los hijos menores de edad, no emancipados, están bajo la patria potestad mientras exista alguno de los ascendientes a quienes corresponda ejercerla conforme a la Ley.

La patria potestad se ejerce sobre la persona y los bienes de los hijos.

- Artículo 391. La patria potestad sobre los hijos se ejerce:
  - I. Por el padre y la madre; y,
  - II. Por el abuelo y la abuela paternos, o por el abuelo y abuela maternos, indistintamente, tomando en consideración con cuáles de ambos pueden tener los hijos mejor desarrollo moral, educativo, social, económico y familiar.
- Artículo 392. A falta de progenitores ejercerán la patria potestad, sobre el hijo, los ascendientes a que se refiere la fracción II del artículo 391, bajo las disposiciones ahí previstas.
- Artículo 393. El trámite declarativo correspondiente se sustanciará conforme a las reglas de la jurisdicción voluntaria; en caso de controversia, se sustanciará el juicio respectivo.

- Artículo 394. Si sólo faltare alguna de las dos personas a quienes corresponde ejercer la patria potestad, la que quede, continuará en el ejercicio de ese derecho.
- Artículo 395. El hijo sujeto a la patria potestad no podrá dejar la casa de los que la ejercen, sin permiso de ellos o decreto de la autoridad competente.
- Artículo 396. Es obligación de los que ejercen la patria potestad o tengan la custodia, el educar a los hijos, buscando su mejor desarrollo moral, educativo, social, económico y familiar.
- Artículo 397. Cuando no se cumpla con la obligación referida, cualquier persona podrá hacerlo del conocimiento de las autoridades administrativas estatales o municipales competentes, consejos tutelares locales, sistemas para el desarrollo integral de la familia, o bien ante el Ministerio Público, para que se promueva lo que proceda.
- Artículo 398. Para los efectos de los artículos 396 y 397, quienes ejerzan la patria potestad o tengan menores bajo su custodia, tienen la facultad para corregirlos y la obligación de observar una conducta que sirva a éstos de buen ejemplo. La facultad de corregir no implica infligir al menor, actos de fuerza que atenten contra su integridad física o psíquica en los términos del artículo 297 de este Código.
- Artículo 399. El que está sujeto a la patria potestad no tiene capacidad para comparecer en juicio ni contraer obligación alguna sin expreso consentimiento del que o los que ejerzan aquel derecho.

En caso de irracional disenso resolverá el Juez.

#### ⇒ CUSTODIA DE LOS HIJOS

- Artículo 423. Para los efectos de este Código, se entiende por custodia la guarda y el cuidado del menor, ejercida de manera directa por una de las personas a quienes la Ley delega el ejercicio de la patria potestad.
- Artículo 424. Cuando los progenitores de un menor de edad se encuentren separados, uno de ellos asumirá la custodia material de aquél.

- Artículo 425. Los progenitores podrán convenir acerca de cuál de ellos ejercerá la custodia del menor; en caso de discrepancia corresponderá al Juez de Primera Instancia el establecer a quien corresponde ejercer tal prerrogativa.
- Artículo 427. En toda determinación judicial sobre custodia deberá tomarse en cuenta como aspecto primordial el interés superior del menor y se le escuchará en torno a ello, siempre que su edad y condiciones lo permitan. Durante el trámite respectivo, se designará tutor especial al menor.

Si bien, se puede observar que las relaciones de pareja en la actualidad, con un gran porcentaje de estas, atraviesan por situaciones de inestabilidad, esto se genera por diversos aspectos que la propia sociedad ha generado; por lo tanto es importante que se establezca un buen ambiente familiar ya que los más afectados en estos casos son los hijos, no solo socialmente sino por todas las situaciones que se asumen para concluir con una relación; en donde esto genera un desgaste para todos los miembros de la familia.

Cabe mencionar, que cada vez más se van sumando factores que inestabilizan una relación de pareja, ya que se han generado muchos cambios en la sociedad, en donde estos han perjudicado el ambiente familiar; tal es el caso de los últimos años, en donde las mujeres ya tienen un poco más campo laboral pero en cierta forma se ha descuidado la atención de la familia; y que realmente esto ha generado mucho de las problemáticas entre la pareja, ya que el hombre siempre ha sido educado para que la mujer lo atienda, sin embargo hoy en día, ya los roles se han transformado.

## **CAPÍTULO II**

### **FAMILIA**

Dentro de este capítulo se logra detectar la importancia que tiene la familia, en donde es considerada como la primera institución donde se desarrolla el ser humano, es decir, dentro de una sociedad; muchas de las veces se llegan a repetir los patrones de conducta aprendidos dentro de la familia de origen, sin embargo, en cada una de ellas se juegan de distinta forma la dinámica, funciones, roles, crisis, etc. Por lo tanto, sí es importante que se retomen todos estos aspectos, para poder entender la estructura y funcionamiento de cada familia.

#### **2.1 Definición de familia**

En la actualidad existen diversas definiciones de lo que se conoce como familia, la cuál es la base de la sociedad; por lo tanto se retomarán diversos autores:

Se considera que “La familia es el conjunto de personas entre las cuales existen vínculos jurídicos, interdependientes y recíprocos, emergentes de la unión sexual y la procreación” (Eroles; 2001: 138)

También menciona que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, en ella el ser humano nace, crece y se desarrolla.

El mismo autor menciona que la familia es vista como sujeto de derecho. Dicho de otra manera la familia participa de la dignidad humana y es también titular de los derechos fundamentales que la sociedad y el Estado deben contribuir a describir y a reconocer. Hay un primer derecho de toda familia, que es la existencia, que tiene que ver con el derecho de todo hombre y de toda mujer a fundar una familia y mantenerla dignamente. Toda familia tiene derecho a practicar su religión o no practicar ninguna, tomar decisiones fundamentales sobre la educación de sus hijos, emigrar y tomar

resoluciones en materia de determinación del espacio intergenésico. La familia tiene derecho al trabajo y a la seguridad social y cuando se trata de atención de necesidades sociales básicas, a la protección del Estado.

La familia es también “Un grupo con un tiempo y espacio compartido, donde cada sujeto tiene su propia representación interna de lo que constituye el escenario familiar, donde la tarea del grupo es la reproducción social de la vida según funciones y roles” (De Jong; 2001: 27)

“La familia es el núcleo de convivencia básico de la persona que ofrece *pertenencia* mediante su versión generacional ante la inseguridad que ofrece el desarraigo social; *seguridad*, porque permite cubrir una serie de necesidades básicas (afectivas, económicas, fisiológicas, psicológicas, sociales o incluso las educativas entre otras); ofrece *desarrollo*, por que la familia es el apoyo y los cimientos donde descansa la persona en su evolución personal y social; *estabilidad*, ante la solución de los problemas que acontecen a lo largo del ciclo vital, e *integración*, por que la familia será la base de adaptación a la sociedad.” (Fernández; S/A: 36)

Entonces podemos concluir que la familia es una institución social, la cual se encuentra conformada por diversos miembros, los cuales tienen diversas funciones y roles que desempeña cada uno como integrante, en donde estos constituyen un espacio de convivencia, es decir, un hogar.

## **2.2 Estructura de la familia mexicana actual**

“La estructura familiar está sometida a condiciones socioeconómicas, culturales, geográficas, ecológicas, políticas y sociales; donde es producida y productora en un sistema social de relaciones, donde cada familia, cada sujeto que la integra significa estas relaciones desde sus condiciones concretas que se expresan en la vida cotidiana y desde se particular manera de pensar, sentir, valorar, de ser, de



entender, de actuar, etc. Cada familia es también vehiculadoras de normas, valores y sistemas sociales de representación, desde donde se construye su mundo, sus modos de interacción, que le dan sentido y modo de entender las funciones y roles vinculados”.<sup>3</sup>

En la actualidad, se manejan diversos tipos de familias de acuerdo a las características que estas presentan; así como sus costumbres y formas de vida, etc., por lo cual, el autor Eroles (2001) menciona la siguiente estructura:

Ⓢ Familia con vínculo jurídico y/o religioso:

Dentro de esta, se maneja que por razones formales y/o por firmes convicciones religiosas la pareja solemniza su unión matrimonial.

Ⓢ Familia consensual o de hecho:

Se considera tal al vínculo estable, con características casi idénticas al de la familia con formalización jurídica matrimonial.

Ⓢ Familia nuclear:

Está conformada por los padres y los hijos. Es una categorización distinta a las anteriores y puede coexistir con alguna de ellas.

Ⓢ Familia ampliada o extensa:

Se considera esta familia en donde hay convivencia de tres generaciones y/o la presencia de otros familiares convivientes.

Ⓢ Familia ampliada modificada:

En esta categoría si bien no hay convivencia, las relaciones entre los miembros de la familia tienden a un comportamiento clánico.

Ⓢ Familia monoparental:

Está conformada por el o los hijos y solamente el padre o la madre como cabeza de familia. Ha crecido notablemente en las últimas décadas, y a su respecto ha ido cambiando la conceptualización (antes se consideraba en todos los casos, una familia incompleta).

---

<sup>3</sup> DE JONG, Eloísa. “La familia en los albores del nuevo milenio, reflexiones interdisciplinarias; un aporte al Trabajo Social” Editorial Espacio, Buenos Aires, 2001 1ra. Edición Pág. 18

Ⓢ Familia reconstituida o ensamblada con o sin convivencia de hijos de distintas uniones:

Es el grupo familiar conformado por una pareja que ha tenido (una o ambas) experiencias matrimoniales anteriores. La convivencia permanente o por algunos días en la semana de hijos de distintas uniones le otorga un sesgo particular y difícil a las relaciones familiares.

Ⓢ Familia separada:

Se llama así a los padres separados que siguen siendo familia en la perspectiva del o de los hijos. Este vínculo supérstite puede ser aceptado y armónico o no aceptado (expresa o implícitamente) y conflicto.

Ⓢ Grupos familiares de crianza:

Bajo esta denominación incluimos situaciones particulares como la adopción, el prohijamiento (práctica solidaria consistente en proteger los huérfanos o abandonados dentro).

Ⓢ Familiarización de amigos:

Es una realidad crecientemente extendida por la que se reconoce una relación familiar muy estrecha a los que son entrañablemente amigos. Hay así abuelos, tíos o hermanos “familiarizados”.

Ⓢ Uniones libres carentes de estabilidad y formalidad:

La familia requiere la decisión de compartir un proyecto de vida al que se le asigna permanencia, más allá de que la relación fracase.

Según Fernández (S/A), menciona que de acuerdo a los cambios estructurales que se han producido en la familia en los últimos treinta años, se podrá precisar aún más la tipología, que sería la clave para entender los nuevos modelos de residencia que ofrece una mayor capacidad y riqueza organizativa de la vida familiar actual.

Por lo que este autor retoma a Viñuales (2002), en donde destaca los siguientes tipos de familia:

✚ Solitarios o unipersonales:

Soltero/a, viudo/a, separado/a, divorciado/a.

✚ Sin núcleo conyugal:

Hermanos, otras relaciones de parentesco, sin relaciones de parentesco e indeterminada.

✚ Monoparentales:

Soltero/a con hijos, viudo/a con hijos, casado/a con hijos y el cónyuge ausente, otras.

✚ Parejas sin hijos dependientes:

Pareja casada sin hijos, pareja cohabitante sin hijos, pareja homosexual sin hijos.

✚ Parejas con hijos dependientes:

Pareja casada con hijos, pareja cohabitante con hijos, parejas homosexuales con hijos, entre otras.

✚ Grupos recompuestos:

Parejas casadas con hijos de la esposa, pareja casada con hijos del esposo, pareja casada con hijos de ambos, pareja cohabitante con hijos la mujer, pareja cohabitante con hijos del hombre, pareja cohabitante con hijos de ambos.

✚ Familias extensas:

Parejas extensas a un ascendiente, pareja extensa a un descendiente, pareja extensa a un colateral, monoparental masculina extensa, monoparental femenina extensa, otras.

✚ Familias múltiples:

Familias con nacimientos múltiples y las familias de múltiples generaciones.

✚ Familias autoritarias:

Familias cuya finalidad será el orden, la disciplina y un fuerte convencimiento de la diferenciación entre persona que domina y persona sometida. Las relaciones entre los miembros serán muy rígidas y estrictamente jerárquicas y verticales. Suelen ser familias muy cerradas, marcadas por la herencia del mando, la transmisión de bienes materiales y la conservación de valores prefijados.

✚ Familias democráticas:

Familias cuya finalidad será conseguir la igualdad, el consenso y el acuerdo. Las relaciones entre los miembros son cordiales, horizontales, flexibles, permitiendo el diálogo y la reflexión, y estarán en consonancia con los roles marcados para cada

subgrupo de la estructura familiar. Es una familia permeable, abierta y dinámica. El objetivo fundamental de este tipo de familia será la adaptación a los cambios de la familia y de la sociedad.

## **2.3 Funciones de la familia**

Según Leñero (1976), uno de los pioneros en el estudio de la familia describe que las funciones que desempeña la familia son:

- Función económica:

Siendo la familia una unidad que busca asegurar el mantenimiento básico de sus miembros y su función de su consumo de necesidades materiales. Más aún, de la economía individual de sus miembros y del patrimonio familiar al tipo individual disgregado, incluso entre los cónyuges.

- Función de reproducción:

Los hijos pueden generarse frecuentemente no tanto en función de las relaciones familiares básicas, sino también fuera de ellas. La reproducción de los demás miembros de la familia, llega a tener una importancia secundaria o marginal a la misma. En otros casos, efectuada la reproducción de uno o más hijos, la familia de origen consanguínea o conyugal, pueden asumir las consecuencias de la procreación, más que regular previamente su generación.

- Función educativa y socializadora:

Es universal como una de las funciones familiares más importantes, pero igualmente admite variantes en cuanto a forma de realizarse. Se trata de una tarea socializadora de la familia, es decir, de su papel como canal mediante, el cual los niños y jóvenes se adaptan a la vida social, asumiendo pautas básicas de conducta social. Muchas veces, la función educadora de la familia se contrae grandemente o adquiere signos de obstaculización positiva a dicha socialización. Pero de una manera, explícita o implícitamente, la familia realiza esa función.

También es importante rescatar a Engels (1996), quién maneja algunas funciones parecidas a Leñero:

#### ✚ Socialización:

La tarea fundamental de la familia es transformar en determinado tiempo un niño dependiente de los padres en un individuo autónomo e independiente para desarrollarse en la sociedad. La familia es vínculo entre: individuo y sociedad. La madre es el educador primario, es responsable de socializar a los hijos en la etapa lactante y preescolar, mientras que el padre es el soporte en las dos primeras etapas.

#### ✚ Cuidado:

Esta función clave en la vida familiar, es la que propiamente permite la preservación de nuestra especie, identifican cuatro determinantes en ella:

- Alimentación
- Vestido
- Seguridad física
- Apoyo emocional

#### ✚ Afecto:

Esta actitud hacia nuestros semejantes, se ha identificado como un objeto de transacción dentro de la familia, en relación con esta necesidad de recibir afecto y proporcionarlo, se determinan en gran medida nuestras relaciones familiares.

Las necesidades afectivas de los padres son tan importantes como las de los hijos.

#### ✚ Reproducción:

Se ha definido a la familia como institución encargada de “proveer de nuevos miembros a la sociedad”, aun cuando debemos aclarar, que esta función va más allá de tal propósito ya que lleva el compromiso de efectuar esta tarea familiar con responsabilidad, en el contexto de lo que se ha dado en llamar actualmente: salud reproductiva.

#### ✚ Status y nivel socioeconómico:

La familia es la institución mediadora entre el individuo y la sociedad en donde se confiere a un miembro de la familia tal o cual nivel socioeconómico equivale a transferirle derechos y obligaciones. Por lo cual es la responsabilidad económica de

los padres, de acuerdo a la cultura por lo tanto es el nivel adquisitivo para soportar las necesidades básicas de lujo.

Una clasificación más actual según Chapela (2000), del Consejo Nacional de Población, considera que las funciones básicas que debe proporcionar la familia son las siguientes:

- ② El hogar es el espacio en el que las personas desarrollamos relaciones personales íntimas que nos enriquecen y nos dan satisfacción.
- ② La familia es el espacio para la procreación de la especie.
- ② La familia es la célula en la que las personas de todas las edades resolvemos nuestras necesidades de protección, compañía, alimento y cuidado de salud.
- ② A través de la familia, las sociedades transmiten sus valores y costumbres a los hijos.
- ② La familia es la encargada de propiciar que los integrantes de la familia se desarrollen como miembros de una nación y de un grupo social, con un sentido de pertenencia, con capacidad de entender y respetar la cultura de su grupo y de su país.
- ② La identidad que en la familia se construye en la infancia y la niñez, determina en gran medida la manera en la que el niño o la niña se relacionará, producirá o participará como adulto en la vida familiar y social de su grupo de pertenencia.

## **2.4 Ciclo vital de la familia**

Toda familia pasa por una serie de etapas o fases de las cuales determinan en gran parte las relaciones familiares y sociales.

“El ciclo de vida es utilizado como dimensión organizadora del tiempo biográfico, esto implica privilegiar acontecimientos que constituyen transiciones importantes en la vida del individuo”<sup>4</sup>

Por tal motivo se retomarán dos autores, en donde cada uno presenta su ciclo vital referente a la familia:

El autor Estrada (2006) menciona que a sabiendas de que la familia es una unidad con características propias y pasa por un ciclo vital, las fases dentro de una familia son:

a) Desprendimiento:

El humano al tener un desprendimiento es doloroso, sobre todo cuando se trata de relaciones emocionales significativas que se extinguen o que cambian su carga y su representación psíquica. Esta etapa se refiere al proceso a través del cual el joven tiene que abandonar el hogar paterno para ir en busca de un compañero fuera de su familia. Este proceso resulta doloroso tanto para los padres como para los hijos, algunos logran superarlo y otros quedan adheridos para siempre.

b) Encuentro:

Aprender el rol del cónyuge no es tarea sencilla. Presupone ya haber renunciado a las ganancias emocionales que proporcionan las etapas anteriores del pretendiente e hijo, y tener la disponibilidad física y emocional para seguir en el quehacer de formar una nueva familia. Esto no resulta fácil, ya que el ser esposo o esposa por primera vez, es una situación desconocida de la cual no sabemos nada (solo lo que hemos vivido en nuestra familia con nuestros padres) y el sintonizarse con un desconocido requiere de un gran valor y de una gran capacidad para limitar las propias necesidades en beneficio de una relación que empieza.

En esta nueva etapa se trata principalmente de lograr dos puntos: primero, cambiar todos aquellos mecanismos que hasta entonces proveyeron seguridad emocional; y

---

<sup>4</sup> JELIN, Elizabeth y FEIJOO, María del Carmen “Trabajo y familia en el ciclo de vida femenino” Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1989 Pág. 7

segundo, integrar un sistema de seguridad emocional interno que incluya a uno mismo y al nuevo compañero.

c) Los hijos:

Si una relación profunda entre hombre y mujer no termina en niños, está es incompleta. Hay quienes sostienen el punto de vista de que no es necesaria la descendencia para completarse biológica y psíquicamente. Y otros afirman que la ausencia de hijos se debe a un problema físico, entonces el cuerpo está mal, lo cual, no permitirá que se complete satisfactoriamente el ciclo de la familia. Sea cual sea la decisión que tomen las parejas sobre el tener o no hijos, antes de hacerlo se debe tomar en cuenta que un niño requiere de un espacio físico y emocional. Esto plantea la necesidad de reestructurar el contrato matrimonial y las reglas que hasta ese entonces han venido rigiendo a este matrimonio. Los cambios se deberán realizar en las siguientes áreas:

- Área de identidad:

Es necesario que la pareja adquiera un nuevo anclaje de relación emocional con el niño, y que aparezca la capacidad de ayudar al compañero para que lo haga.

- Área de sexualidad:

Es necesario en este punto, afirmar la importante experiencia de realizarse a través de la producción. Obviamente que durante las primeras semanas del embarazo y las primeras semanas de lactancia se alterarán las relaciones sexuales, se iniciarán nuevas funciones como las del amamantamiento o la simbiótica con el nuevo habitante y en gran escala se excluirá el sexo parental (de los cónyuges).

- Área de la economía:

Se sabe que actualmente un alto porcentaje de las separaciones y divorcios se debe a factores económicos, debido a que resulta cada vez más difícil acomodarse a las demandas que la sociedad impone a una familia: casa, vestido, transporte, educación, amistades, recreaciones y diferentes eventos. También resulta difícil el educar a los hijos y formar una especie de pequeño patrimonio, lo cual no resulta una tarea fácil.

- Área del fortalecimiento del yo:



Es creencia popular que el papel de padres se da simplemente porque sí, pero en realidad el serlo significa pagar un alto precio por ello, pues debe aprender una gran variedad de comportamientos, pero además continuar reforzando las defensas sociales adaptativas, o sea, el manejo adecuado del medio ambiente para ser diluido a través de su acción demandante.

d) La adolescencia:

A pesar de que en materia de adolescentes es muy difícil asegurar algo, sin embargo, se puede asegurar que todos los eventos que afecten en forma natural afectan a la familia, el advenimiento de la adolescencia es tal vez el que más pone a prueba la flexibilidad del sistema familiar.

En esta etapa se combinan varios factores:

- En esta edad se presentan con mayor frecuencia los problemas emocionales serios.
- Los padres (aun cuando ya se encuentren en la madurez) se ven obligados a revivir nuevamente su adolescencia.
- La edad de los abuelos por lo general es crítica; se acercan a no poder mantenerse por sí mismos, la soledad y la muerte se avecinan; esto es motivo de otra preocupación para los padres.

Para que el sistema familiar logre manejar adecuadamente esta etapa y pase a la siguiente, es necesario tomar en cuenta varios factores; nuevamente es mucha importancia que el adolescente logre madurez en su desarrollo y que sus padres igualmente lo logren para que se pueda llegar al momento del desprendimiento y los jóvenes puedan separarse y formar nuevas parejas.

- Área de identidad

Pueden aparecer fuertes dificultades, por ejemplo, la rivalidad que un padre siente hacia su hijo varón cuando este crece más fuerte o más inteligente que él o bien los sentimientos de inferioridad y minusvalía si el hijo no logra alcanzar las expectativas de los padres.

- Área de sexualidad

Estos fenómenos, si bien cambian nunca desaparecen y es necesario estar consientes de su presencia. La madurez en la experiencia sexual es el premio moral de aquellos que lograron cuidarla adecuadamente.

- Área de la economía:

De todas, en muchos de los casos es el área menos comprendida por lo padres. La mayor parte del tiempo les ofrece grandes ventajas y sin embargo si no se aprovecha se puede volver como un boomerang en contra de ellos mismos.

e) El reencuentro:

Es conocida como la del “nido vacío” Está se debe de que para estas fechas casi siempre los hijos ya se han ido a formar otras familias, lo cual propone algunos cambios. Los padres se encuentran por lo general cercanos a los 50 años de edad, si las cosas han marcado bien en las etapas precedentes, les será más fácil aceptar los cambios físicos que tienden a declinarse; igualmente, como pareja, podrán enfrentar los cambios familiares y sociales que se presentan, como: aceptación de los nietos, jubilación y vida con la pareja.

f) La vejez:

Es una de las etapas menos conocidas; con sus grandes complejidades llenas de misterio y amenaza se presenta con sus grandes cambios y deficiencias físicas, donde las nuevas generaciones no pueden entender sus problemas, tienden a ser ignorados por la falta de paciencia o las múltiples ocupaciones de los demás miembros de la familia. Esta etapa culmina con la muerte.

Actualmente este ciclo se ve incompleto o alterado debido a que las familias ya no se inician con la primera etapa, en algunos casos, como en los embarazos en adolescentes. Por lo cual se altera el orden cronológico, o nunca se superan algunas etapas, lo cual, no permite cumplir adecuadamente este ciclo y es donde trae consigo algunas problemáticas.

Retomando los aportes de Huerta (1992), encontramos que este ciclo se ha distribuido para su estudio en cuatro etapas, conformadas a su vez, por varias fases que explican el desarrollo del grupo familiar, siendo las siguientes:

Ⓢ I.- Etapa constitutiva de la familia:

Se inicia desde el momento en que la pareja decide adquirir el compromiso de vivir juntos, siendo en el noviazgo en donde se sientan las bases de lo que será la vida futura en pareja.

En esta etapa, la pareja debe lograr mayor estabilidad personal, una unión matrimonial satisfactoria y una paulatina independencia y separación emocional de sus respectivos padres.

1ra. Fase preliminar (noviazgo)

2da. Fase de recién casados (sin hijos).

Ⓢ II.- Etapa procreativa:

Se inicia la expansión del grupo familiar e incluye la crianza y el desarrollo de los hijos durante sus primeros años de vida. Durante este periodo los hijos son económicos. Afectiva y jurídicamente dependientes de sus padres, dándose la consolidación de la familia e iniciándose la apertura hacia el exterior.

3ra. Fase de expansión (crianza inicial de hijos)

- Nacimiento del primer hijo
- Familia con hijos pre-escolares

4ta. Fase de consolidación y apertura

- Familia con hijos escolares
- Familia con hijos adolescentes.

Ⓢ III.- Etapa de dispersión:

Comienza con la separación del primero de los hijos y termina cuando el último ha dejado a los cónyuges quedando nuevamente solos.

5ta. Fase de desprendimiento (separación del primero al último de los hijos).

#### Ⓢ IV.- Etapa familiar final:

Esta etapa comprende dos fases que son la independencia, en la cual la pareja que se encuentra nuevamente sola, debe llevar a cabo el ajuste final del rol de proveedor por jubilación o retiro del jefe de la familia.

Mientras que la fase de la disolución está comprendida cuando la pareja anciana afronta situaciones como desarrollo de nuevas relaciones con los hijos, la limitación física, la aparición de enfermedades crónicas o las propias de la edad, la pérdida de sus habilidades, la dependencia de otros y el fallecimiento tanto de familiares como de amigos.

6ta. Fase de Independencia (cónyuges nuevamente solos)

7ma. Fase de disolución

- Familia anciana (hasta la muerte de uno de los cónyuges)
- Viudez (hasta la muerte del miembro restante).

## **2.5 Holones familiares**

Es importante retomar este tema, ya que para poder lograr trabajar con una familia la unidad de intervención siempre va ser un holón; en donde cada holón es un todo y una parte al mismo tiempo que integra una familia. Por lo cual, los holones están entrelazados entre sí, es decir, una familia nuclear es holón de la familia extensa y está lo es de la comunidad, y así sucesivamente; más sin embargo, es importante señalar que cada holón tiene sus características autónomas que lo hacen diferente.

“Holon viene del griego “holos” que significa todo. En donde es un sufijo on (como un patrón o neutrón) evoca: partícula o parte de un todo”.<sup>5</sup>

Según Minuchin (1996), cuenta con la siguiente clasificación:

#### Ⓢ Individual:

---

<sup>5</sup> MINUCHIN, Salvador “Técnicas de terapia familiar” de KOESTLER, Arthur “Janus: A Summing Up” Editorial PAIDOS, México, 1996 Pág. 27

Dentro de este corresponde al adulto soltero sin vínculos, es decir, no cuenta con familia. Y dentro de este se desarrollan lo que son las actividades propias.

- 1.- La constitución
- 2.- Las leyes de impuestos
- 3.- Seguridad social
- 4.- Sistemas de asistencia
- 5.- Servicios de salud mental y educacional.

Estos no solo expresan el concepto del individuo autónomo sino su deseabilidad.

Las familias son sistemas multi-individuales y a su vez subsistemas de unidades más vastas: individuales, díadas y/o tríadas.

#### 🌐 Fraternal (hermanos):

Es un grupo de iguales, ya que se manejan como lo que es llamado hermanos, en donde se contempla su relación, sus actividades, etc. Estos se apoyan entre sí y aprenden unos de otros: ayudándose, peleando, friccionándose, defendiéndose, amándose, cuidándose, etc. En conjunto van tomando diferentes posiciones en constante toma; este proceso promueve tanto sentimiento de pertenencia a un grupo como su individualidad vivenciada en el acto de elegir y de optar por una alternativa dentro de un sistema. Reunirse con los hermanos solos, genera una experiencia muy efectiva para su organización, ya que pueden ser momentos terapéuticos en donde ellos debaten ciertos temas mientras que los padres observan, puede ser un recurso efectivísimo para crear nuevas formas de resolver cuestiones de autonomía y control.

#### 🌐 Paternal:

Dentro de este holón, ya son los padres los que tiene que hacerse cargo de los hijos, así como de las funciones a ejercer propias, concretamente de la pareja como: cuidar, proteger, socializar, etc., mientras que el niño debe de aprender la autoridad no la adquisición.

El subsistema parental tiene que modificarse a medida que el niño crece y sus necesidades cambian.

Los padres tienen que tomar decisiones y derechos de la familia sin darle autoridad al hijo.

### 🕒 Conyugal:

Determinan la viabilidad de la estructura familiar, la vida en pareja; es decir, el hombre y la mujer para después formar una familia. La tarea vital es el sistema de cónyuges en donde se fijan límites y logran establecer una protección mutua y satisfacción de necesidades psicológicas.

La separación en la familia nuclear, genera sobrecarga para el cónyuge que queda a cargo de la familia, ya que representa una amenaza, presentando: dificultades y conflictos hacia la familia.

El sistema conyugal es vital para poder expresar el afecto y dar el cuidado a los hijos, proporcionándoles un crecimiento y desarrollo sano, mediante el apoyo que den ambos padres en torno a los valores y expectativas que cada uno trae y la fusión que ambos hayan realizado para tal fin. La disfunción conyugal en la familia se manifiesta al inicio de las aleaciones de hijos con padres, haciendo los cónyuges puentes con terceros para evitar las relaciones y comunicación entre ellos, afectando dicha aleación a los hijos, haciéndolos responsables de roles y decisiones no propias de ellos, ni de su edad ni de maduración.

## **2.6 Dinámica familiar**

Para poder conocer el funcionamiento de una familia, es necesario saber cómo es la dinámica familiar dentro de ella, en donde se desenvuelven diversas características como es el tipo de jerarquía que establece dentro de la familia, así como también los roles que se desempeñan, entre otros. Por lo cual, es importante que se retome la dinámica familiar para tener un conocimiento sobre el ambiente que se está generando dentro de la familia, ya que dependen tanto de los comportamientos como de las fuerzas tanto positivas como negativas que estén fluyendo dentro de la familia como tal.

Por lo cual se puede definir lo dinámica familiar como “La totalidad de fuerzas tanto positivas como negativas, determinantes del bien o mal funcionamiento de este sistema y al cual se le atribuye una función primordial en el constante cambio y crecimiento del grupo familiar”.<sup>6</sup>

De acuerdo a la revista “La familia como unidad de análisis” de Saucedo García, menciona lo siguiente referente a la dinámica familiar:

Según Jackson dice que es el conjunto de fuerzas positivas y negativas que afectan el comportamiento de cada miembro, haciendo que ésta funcione bien o mal como unidad.

Mientras que para Chagoya, es una mezcla de sentimientos, comportamientos y expectativas entre cada miembro de la familia, lo cual permite que cada uno de ellos se desarrolle como individuo y le infunde el sentimiento de no estar aislado y de poder contar con el apoyo de los demás.

La dinámica familiar contempla los siguientes elementos:

🕒 Jerarquía:

En la familia se establecen diferentes niveles de autoridad y varían de acuerdo con:

- El ciclo de vida familiar
- Las características de personalidad de sus miembros
- La dinámica de las relaciones de los subsistemas

El individuo pertenece a varios subsistemas y en ellos adopta diversos niveles de autoridad.

🕒 Alianzas:

---

<sup>6</sup> HUERTA, José “La Familia en el proceso salud-enfermedad” Editorial San Luis Potosí; México 1992

Asociación abierta o encubierta entre dos o más integrantes de la familia. Se basan en afinidades y metas comunes, no con el propósito de perjudicar a nadie.

Alianzas disfuncionales:

- Triangulación (padre, madre e hijo)
- Coalición estable (dos integrantes estables y nadie más se mete)
- Desviación de ataque (golpear o agredir a un integrante)
- Desviación de apoyo.

#### Ⓢ Límites:

Se refiere a aspectos de cercanía y/o distancia entre diversas personas o subsistemas. Son fronteras o membranas imaginarias que separan a los individuos y a los subsistemas, regulando el contacto que establecen con los demás en términos de:

- Permisividad
- Dependencia emocional
- Derecho
- Autonomía, etc.

#### Ⓢ Roles:

Son conductas repetitivas que implican la existencia de actividades recíprocas en otros miembros de la familia. Equivale a la conducta que se espera de un individuo en determinado contexto.

Los roles son complementarios y tienen consistencia interna.

#### Ⓢ Redes de apoyo:

Consiste en acciones de solidaridad que facilitan el cuidado y la crianza de los hijos y compensan deficiencias tales como:

- La ausencia de padres
- Las limitaciones económicas

Estas, están constituidas por miembros de la familia extensa, amigos y vecinos que además de las agencias sociales de los sectores públicos y privados.



Ⓢ Comunicación:

Es el proceso por el que las personas crean y envían mensajes que son recibidos, interpretados y respondidos por otras personas.

Ⓢ Normas:

Es el nivel del rendimiento aceptable para el grupo mismo. Estas pueden estar implícitas o ser manifestaciones diariamente.

Ⓢ Liderazgo:

Es una interacción entre dos o más miembros de un grupo que con frecuencia implica una estructuración de la situación y de las percepciones y expectativas de los miembros. El liderazgo se da cuando un miembro del grupo modifica la motivación o competencias de los demás miembros del grupo.

Ⓢ Geografía o mapa:

Es un esquema que representa sencillamente una gráfica de la organización de una familia.

## **2.7 Crisis familiares**

Hoy en día la familia está atravesando por diversos fenómenos que dentro de la sociedad no se habían visto, muchos de estos se deben al cambio de los roles que se han venido desempeñando en los últimos años, tal es caso de la mujer, en donde ya que se ha logrado un gran desenvolvimiento socialmente y más aún en el sector laboral que antes no se observaba mucho. Pero algunos de estos cambios han llegado a repercutir sobre todo en la familia, ya que antes se lograba consolidar el ambiente familiar, mientras que ahora se han aumentado los índices de separaciones conyugales.

“La familia está en crisis porque los tres ejes centrales: sexualidad-procreación-convivencia; han ido variando significativamente como producto de las condiciones concretas y de la significación que para los sujetos adquieren las relaciones familiares en las actuales condiciones.

La ausencia de trabajo rentado genera competencia, deslealtad, peleas individuales, lucha por la sobrevivencia, pérdida de relaciones que rompen las posibilidades de reciprocidad e intercambio, se instala la desconfianza en el otro, produce incertidumbre por el presente y por el futuro al ser imprevisible el hoy y el mañana, se pierde la comunicación, todo esto introduce el quiebre de identidades colectivas. Estas condiciones impactan fuertemente en la vida familiar y es así depositaria de los conflictos sociales generándose una crisis de inseguridad por el hoy y el futuro de sus integrantes, concentrado en su débil estructura una presión que opera para su desintegración, en tanto no se contemplan la diversidad de formas de la vida familiar adquiere hoy.”<sup>7</sup>

Es importante preguntarse si las nuevas formas de organización familiar representa signos de salud o enfermedad, de preservación o de quiebre; lo que sí es claro es que la familia tradicional, como ideario de la modernidad, prácticamente ya no existe, se transforma, aunque permanezca la idea de la familia nuclear como deber ser en tanto roles y funciones desempeñadas en la división social del trabajo.

El autor Carlos Eroles (2001) menciona algunos de los problemas familiares que han logrado una crisis familiar en la actualidad:

Ⓢ Problemas de calidad de vida:

Es un concepto que tiene que ver con “el conjunto de satisfactores, tanto materiales como psico-sociales, que conforman un marco adecuado para el desarrollo familiar”. En este plano nos interesa la realidad de las familias con necesidades insatisfechas, en ocasiones en situación de pobreza.

---

<sup>7</sup> Op. Cit. DE JONG, Eloisa Pág. 15

### Ⓢ Problemas de la trampa vincular familiar:

La familia se presenta como un sistema complejo de vínculos entre personas: vínculos de pareja, vínculos entre padres e hijos, vínculos entre otros miembros de la familia.

Algunos problemas que pueden surgir son:

Drogadicción, VHI, embarazos en adolescentes, violencia, etc.

### Ⓢ Problemas de identidad:

Se agrupan una serie de situaciones problemáticas que afectan a las familias en la identidad de sus integrantes y esto tiene que ver con las siguientes problemáticas: la adopción, la cual surge en nuestra realidad actual, relacionada con tres situaciones problemáticas.

1.-La llamada situación de abandono, como vulnerabilidad social, la cual se deriva de los bajos ingresos, madres solteras o madres adolescentes.

2.-La esterilidad de matrimonios de los sectores medios, fuertemente motivados hacia la paternidad.

3.- La existencia de un círculo clandestino de tráfico de niños, la cual en ocasiones se encuentra ligada con la adopción ilegal.

### Ⓢ La convivencia de hijos de distintas uniones.

Surge cuando la pareja conforma un nuevo hogar, en el cual la pareja también tiene hijos, de donde pueden surgir varias consecuencias:

a) Reacciones conductuales de aceptación y rechazo, que pueden ser directas, en relación con el grupo familiar o indirectas.

b) Actitudes fuertemente conflictivas que generan dificultades crecientes para el desarrollo de la convivencia armónica.

c) Patologías más severas, como drogadicción, violencia juvenil, conflicto con la ley, etc.

### Ⓢ Desarraigo cultural y migraciones.

El cambio entre cultura familiar y la cultura circundante a la que se incorporan los más jóvenes, como consecuencia de los procesos migratorios o un brusco cambio de posibilidades educativas puede traer como consecuencia una situación de desarraigo.

Ⓢ Discapacidad.

Puede desajustar severamente a un grupo familiar. Discapacidad y aceptación no siempre van de la mano, el rechazo omnipotente de la situación viviéndola como un castigo, puede determinar situaciones de profunda frustración, severas patologías mentales o terminar en un abandono, por no poder asumir la situación.

Ⓢ Muerte o abandono que cambia la situación socio-económica.

La muerte del sostén de la familia cambia profundamente la situación socio-económica, sobre todo cuando se da en personas que se desempeñan al margen del mercado formal del trabajo. Esta situación deja al grupo familiar en una situación de indefensión y esto se agrava cuando existen niños pequeños o no se cuenta con vivienda propia.

Ⓢ VHI adicciones.

Las familias que se ven afectadas por algunos de estos problemas sufren una fuerte desestructuración, que requiere muchas veces de la ayuda profesional, debido a que la convivencia genera violencia en las relaciones, es un factor desintegrador, acompañado por rasgos de desorden interior.

Ⓢ Embarazo adolescente.

El embarazo adolescente y su contracara, el aborto constituyen en factor serio de riesgo, constituyendo una de las principales causas de mortalidad materna. Por otra parte ofrece una dificultad para la maduración y el fortalecimiento del vínculo madre e hijo, por cuanto muchas veces existe un conflicto por la irresponsabilidad del varón quien no asume la paternidad.

Ⓢ La madre sola, encabeza la familia.

Esta realidad es consecuencia de varios factores y entre los cuales uno de los más frecuentes es el machismo latinoamericano alentado por hombres y por mujeres del continente, requiere un fuerte cambio de rumbo.

Ⓢ Adolescentes en conflicto con la ley.

Esta categoría se refiere a los jóvenes en situación de marginación y pobreza, que han entrado en conflicto con la autoridad y desafían de una u otra manera, la estructuración de la sociedad. En la actualidad son objeto de medidas represivas y de control social, que los conducen a instintos, comisarias y cárceles, donde inician una carrera delictiva, que muchas veces no se detiene sino con la muerte violenta del sujeto.

Ⓢ Abuelos a cargo de los nietos.

Una realidad extendida en el país, donde los jóvenes migran y dejan a sus hijos pequeños a cargo de los abuelos. Ello ocasiona con el tiempo cuadros críticos socio-económicos por falta de capacidad de subsistencia de estos hogares.

Ⓢ Privación de derechos, violencia y agresión:

Es una de las situaciones más frecuentes de conflicto entre los padres y que a la vez impacta a los hijos, pues éstos se sienten culpables de ser la causa de las discusiones.

Ⓢ La dificultad para negociar y definir roles entre la pareja:

Al no existir un modelo de normalidad para ser imitado por la pareja actual, el gran desafío es desarrollar nuevas habilidades para crear su propio modelo.

Ⓢ Falta de comunicación:

Muchas veces escuchamos lo que queremos escuchar, y eso bloquea la comunicación.

Ⓢ Falta de tiempo familiar:

Este no es reconocido por los miembros de la familia y rara vez es motivo de consulta, “pero tiene enorme relevancia para la caída de vida familiar”. Lo que atenta contra ella es el estilo de vida actual, que implica largas jornadas laborales.

Ⓢ Manejo de dinero:

Los problemas relacionados con el dinero suelen estar ligados con los roles dentro de la familia.

Ⓢ Problemas sexuales:

Si el tema de la sexualidad es tabú en la sociedad, Montenegro señala que lo es aún más al interior de la familia. “Por eso no es de extrañar que aunque es una forma privilegiada de comunicación, se transforme con tanta frecuencia en una fuente inagotable de conflictos”.

Con las problemáticas descritas anteriormente se puede mencionar que existe una desinstitucionalización interna de la familia, debido a que sus miembros cada vez son más autónomos y menos cohesionados en torno a una meta común. Existe menos dependencia económica de los conyugues y ha disminuido la autoridad parental de los hijos.

Eloisa De Jong (2001) menciona al fin del milenio, dentro de la cultura occidental media, ofrece al reconocimiento descriptivo algunas características generales de la familia actual:

- ✚ Mayor número de matrimonios que terminan en divorcios o separaciones (aunque luego los divorcios construyan en general nuevas uniones matrimoniales).
- ✚ Familias monoparentales (mujeres solas con sus hijos y en menor proporción hombres solos con sus hijos).

- ✚ Hogares constituidos por mujeres con sus hijos concebidos voluntaria e involuntariamente.
- ✚ Hogares ensamblados (reconstituidos al modelo “los tuyos, los míos y los nuestros”).
- ✚ Hombres o mujeres solos que se unen con otros que ya tenían hijos.
- ✚ Parejas que eligieron no tener hijos.
- ✚ Hogares formados por parejas homosexuales, o parejas heterosexuales que adoptan uno o más hijos.
- ✚ Mujeres que decidieron tener hijos por inseminación heteróloga, dadas las nuevas técnicas reproductivas y algunas derivaciones de estas, que enfrentan a problemáticas nuevas.

Los aspectos señalados parecen indicar que lo que en realidad está en crisis es el paradigma de la familia nuclear conyugal (es decir la pareja parental e hijos) y el reconocimiento de investigadores de disciplinas sociales, que consultados sobre sí esto indica un movimiento hacia la extinción de la familia, se inclinan por ubicarla en etapa de transformación.

Cuando los ingredientes dolorosos de una crisis familiar comienzan a surgir en el registro subjetivo de sus miembros (angustias, miedos, tristezas, desconfianzas, confusión, enojo, etc.), la familia como cualquier organismo social recurre a los propios recursos para poder enfrentarlos, estos se respaldan en la experiencia acumulada a través de su historia de enfrentar situaciones similares en si misma o en la familia ampliada, en vínculos no familiares que pueda poseer, la red comunitaria, u otros como los técnicos-profesionales.

También se menciona que “En algunos de los casos se puede decir que también se llegan a dar las crisis familiares debido al estado laboral en el que se encuentre el jefe de la familia, en donde se menciona que son los principales factores de riesgo para la familia, en cuanto a la desocupación, búsqueda y cambio de trabajo:

Ⓢ Desocupación:

Se debe tomar en cuenta su causa, si fue por edad avanzada, negligencia, disminución de fuente de trabajo, preparación deficiente o nula, así como invalidez.

Ⓢ Búsqueda de trabajo:

Como consecuencia de la actual crisis económica, México se ha colocado en un nivel de desempleo más alto, lo cual dificulta las oportunidades de trabajo ya que la mano de obra disponible excede a la demanda, dando como resultado pocos empleos estables, abandono del padre a la búsqueda de empleo y como consecuencia desestabilización económica y emocional en el núcleo familiar.

Ⓢ Cambio de empleo:

Se debe de estudiar los motivos del cambio, en donde se puede dar para mejorar económica o culturalmente, en ocasiones se ofrece un trabajo menor remunerado pero con mayor satisfacción intelectual, requiriendo mayor tiempo ocupacional, lo cual puede conducir a ausencias de un miembro de la familia (padre o madre), repercutiendo emocional, social e incluso sexualmente, propiciando el abandono, adulterio y diversas sociopatías de la familia.”<sup>8</sup>

El mismo autor menciona que “las crisis familiares tienen como causa el stress, en donde permiten la identificación de dos tipos de stress, el normativo y el no normativo; el primero es el que se presenta como resultado de las diferentes etapas naturales de evolución del ciclo vital familiar. Pueden considerarse factores de stress normativo el matrimonio, el embarazo, el nacimiento de un hijo, el estado laboral, etc. Mientras que el stress no normativo se refiere a eventos que no son previstos, como un accidente, una enfermedad, problemas económicos o legales, etc.”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Op. Cit ENGELS, Marx Pág. 45

<sup>9</sup> Idem. Pág. 1146



Por lo tanto se puede concluir que la familia es el núcleo más importante de socialización donde se determina la personalidad de los individuos y que esto se verá reflejado en todos los aspectos de la vida de quienes integran a la familia, así mismo una familia disfuncional puede afectar en gran medida al comportamiento de los integrantes de la familia en todos los ámbitos, ya que esta tiene diferentes funciones que van ayudar al buen desempeño de sus miembros en especial para los jefes de familia, ya que además de ser los responsables son el ejemplo para los demás miembros de la familia para mejorar la dinámica y el ambiente familiar.

## **CAPÍTULO III**

# **FACTOR HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA**

Este capítulo es de real importancia debido a la institución en donde se estará trabajando, es decir, es una empresa para el servicio de los clientes que está esta dependiendo totalmente de la productividad, por lo cual se retomarán los aspectos importantes para conocer la estructura, funcionamiento y determinantes de la empresa; es decir el desempeño del recurso humano.

### **3.1 Empresa**

#### **3.1.1 Definición de empresa**

Podemos decir que la empresa esta considerada como “Una unidad económica productiva conformada por recursos humanos, materiales (factores de la producción) y técnicos que interactúan con los procesos productivos, relaciones humanas y relaciones técnicas y sociales de producción, con el objeto de transformar insumos en bienes y servicios destinados al intercambio con otras unidades económicas”. (Méndez; 2007: 9)

“La célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción. Representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos”. (Méndez; 2007: 169)

Así como también la empresa es el “Lugar donde se crea riqueza, ella permite poner en operación recursos intelectuales, humanos, materiales, financieros para extraer, producir, transformar, distribuir bienes y servicios; como objetos fijados por una

administración interviniendo en diferente grado los motivos de ganancia y utilidad social". (Reyes; 2001: 25)

Por lo tanto se puede definir que la empresa es la suma del esfuerzo de los diversos elementos, que en conjunto logran la realización o la venta de productos, buscando satisfacer las necesidades de las personas.

### 3.1.2 Clasificación o tipos de empresa

“Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos, podemos clasificarlas de varias formas. Se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos y su producción:

#### Ⓢ Según la actividad o giro:

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- ❖ Empresas del sector primario.
- ❖ Empresas del sector secundario
- ❖ Empresas del sector terciario

Una clasificación alternativa es:

- ❖ Industriales: La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:
  - Extractivas: Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
  - Manufactureras: Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:
    - De consumo final: Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.

- De producción: Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.
- ❖ Comerciales: Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:
  - Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.
  - Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
  - Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.
- ❖ Servicio: Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:
  - Transporte
  - Turismo
  - Instituciones financieras
  - Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)
  - Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo)
  - Educación
  - Finanzas
  - Salud

#### ② Según la procedencia de capital

Empresa privada: si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia).

- ❖ Empresa de autogestión: si los propietarios son los trabajadores, etc.
- ❖ Empresa pública: si el capital y el control está en manos del Estado.
- ❖ Empresa mixta: si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.

#### ② Según la forma jurídica

Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Podemos distinguir:

❖ **Empresas individuales:**

Si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada o EIRL. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

❖ **Empresas societarias o sociedades:**

Constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad por acciones simplificada SAS.

Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.

④ Según su tamaño

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- ❖ Micro empresa: si posee 10 o menos trabajadores.
- ❖ Pequeña empresa: si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.
- ❖ Mediana empresa: si tiene un número entre 51 y 250 trabajadores.
- ❖ Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.
- ❖ Multinacional: si posee ventas internacionales.

④ Según su ámbito de actuación

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- ❖ Empresas locales: son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.
- ❖ Regionales: son aquellas empresas que venden sus productos o servicios a varias localidades o provincias de un país.
- ❖ Nacionales: son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de los límites de un país. Pueden tener sus instalaciones en varias partes del país
- ❖ Multinacionales
- ❖ Transnacionales
- ❖ Mundial

#### Ⓢ Según la cuota de mercado que poseen las empresas

- ❖ Empresa aspirante: aquélla cuya estrategia va dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica.
- ❖ Empresa especialista: aquélla que responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio. Este segmento debe tener un tamaño lo suficientemente grande como para que sea rentable, pero no tanto como para atraer a las empresas líderes.
- ❖ Empresa líder: aquélla que marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, etc., siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado.
- ❖ Empresa seguidora: aquélla que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar a la empresa líder.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>. (Consultado el día viernes 06 de mayo del 2011.)

Otra de las clasificaciones de empresa que maneja Méndez (2007), es de acuerdo a varios criterios, el primero de ellos es:

✚ Por su tamaño:

La cual se clasifica en microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas. Existen varios elementos que permiten clasificar a las empresas según su tamaño, entre estos se destacan:

- Magnitud de sus recursos económicos principalmente capital y mano de obra.
- Volumen de ventas anuales.
- Área de operaciones de la empresa que puede ser local, regional, nacional e internacional.

✚ Por su origen:

Las empresas se pueden clasificar de acuerdo a su origen que pueden ser nacionales, extranjeras o mixtas.

- Las empresas nacionales:  
Son aquellas que se forman por iniciativa y con aportación de capitales de los residentes del país, es decir, los nativos de la nación que cuentan con recursos y poseen espíritu empresarial forman empresas que se dedican a alguna rama de producción o de la distribución de bienes y servicios.
- Las empresas extranjeras o transnacionales:  
Las cuales operan en cierto país, aunque sus capitales no son aportados por los nacionales, sino por extranjeros.
- Las empresas mixtas:  
Cuando existe una alianza entre empresarios nacionales y extranjeros que se asocian y fusionan sus capitales. Estas están compuestas de una parte de capital nacional y otra extranjera: las empresas surgen por que la legislación de muchos países no permite la participación de empresas

100% extranjeras, por lo cual estas, para poder penetrar, se asocian con capitales nacionales (públicos o privados).

Ⓢ Por su aportación de capital:

Dentro de esta, se encuentran tres tipos de empresas:

- La empresa privada:  
Es una organización económica que representa a la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital.
- La empresa pública:  
Es una organización económica que se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar por que no se obtienen ganancias.
- Las empresas mixtas:  
Son aquellas que se forman con la fusión de capital público y privado o extranjero.

### **3.1.3 Elementos y recursos de la empresa**

La empresa esta formada esencialmente, por tres clases de elementos: bienes materiales, servicios y los hombres; según el autor Reyes (2004):

Ⓢ Bienes materiales:

- a) Ante todo integran la empresa: sus edificios; las instituciones que en estos se realizan para adaptarlos a la labor productiva; la maquinaria, que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.



- b) Las materias primas, o sea lo que ha de salir transformado en los productos; las materias auxiliares, es decir, aquellas que aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción; los productos terminados, que aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad, y aun convivencia, de no hacerlo, desde luego para tener un inventario a fin de satisfacer pedidos o para mantenerse siempre en el mercado.
- c) Dinero, toda empresa necesita cierto efectivo, lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. Pero sobre todo, la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes mencionados, un “capital”, constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

#### Ⓢ Hombres:

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y, desde luego, el de máxima dignidad.

- a) Existen ante todo obreros, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual; suelen clasificarse en calificados y no calificados, según tengan conocimientos o pericias especiales.
- b) Los empleados, o sea aquellos trabajadores cuya labor es de categoría más intelectual y de servicio, conocidos más bien con el nombre de “trabajo e oficina”.
- c) Existen además los supervisores inmediatos, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y ordenes señalados; una de sus características principales es el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- d) Los técnicos, personas que con base en un conjunto de reglas o principios buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- e) Altos ejecutivos, personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

- f) Directores, cuya función básica es fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

#### Sistemas:

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas, o estas con aquellas. Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa.

- a) Existen sistemas de producción, tales como formulas, patentes, métodos, etc.; sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio o a crédito, etc.; sistemas de finanzas, como las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.
- b) Existen sobre todo, sistemas de organización, y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa, es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etc.

Cabe destacar que “Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

#### Recursos materiales:

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- a) Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas , etc. ( empresa )
- b) Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. ( producto )

#### Recursos técnicos:

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, pueden ser:

- a) Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- b) Fórmulas, patentes, marcas, etc.

#### Recursos humanos:

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los recursos humanos poseen las siguientes características:

- a) Posibilidad de desarrollo.
- b) Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- c) Sentimientos
- d) Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

#### Recursos financieros:

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a) Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b) Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos)".<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> [www.monografias.com/trabajos20/empresa](http://www.monografias.com/trabajos20/empresa).

## **3.2 Productividad**

### **3.2.1 Definición de productividad**

Se define la productividad como “La salida de productos y servicios de una organización dividida entre sus entradas o insumos”. (Chiavenato; 2002: 345)

Según una definición general, “La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla; la productividad se define como el uso eficiente de recursos – trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información – en la producción de diversos bienes y servicios”. (Prokopenko; 1991: 03)

El mismo autor menciona que la productividad también puede definirse como “La relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema”.

Y por lo tanto puede considerarse como una medida global de la forma en que las organizaciones satisfacen los criterios siguientes:

- **Objetivos:** medida en que se alcanzan.
- **Eficiencia:** grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil.
- **Eficacia:** resultado logrado en comparación con el resultado posible.
- **Comparabilidad:** forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

Sin embargo, la productividad también es considerada como “Una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables y que implica la interacción entre los distintos factores del

lugar de trabajo. Es la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer las demandas en constante expansión de los individuos”. (Bain; 1989: 03)

“La productividad es una medida de eficiencia económica que muestra que tan efectivamente los insumos utilizados en la producción son convertidos en bienes finales. La productividad es una razón, un cociente, una comparación de lo que se produce con los medios que se utilizan para producirlo”. (Ruiz; 2000: 48)

### 3.2.2 Tipos de productividad

“La productividad se puede medir de diversas formas, dependiendo del tipo del que se trate. Los principales tipos de productividad que conviene tener presentes son:

✚ Del trabajo o laboral:

Si sólo toma en cuenta el valor del trabajo.

✚ Del capital:

Si se refiere al rendimiento del capital.

✚ Empresarial o total:

Si se toma en cuenta todos los factores productivos, trabajo, capital, tierra y habilidad empresarial, utilizados en una empresa.

✚ Por rama:

Si se habla de una rama económica como pueden ser la industria automotriz, el comercio o la ganadería.

✚ Marginal:

En donde se mide el incremento de la población total como consecuencia del incremento de factores productivos que pueden ser el trabajo o el capital.

✚ Por sector:

Se mide la productividad en algún sector económico que puede ser el agropecuario, el industrial o el de servicios.

✚ Nacional o de la economía:

Si se toman en cuenta todos los sectores y ramas de la economía nacional”.<sup>12</sup>

Aunque el término productividad tiene distintos tipos de conceptos básicamente se consideran dos: “Como productividad laboral y como productividad total de los factores.

④ Productividad laboral:

Se define como el aumento o disminución de los rendimientos, originado en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción; trabajo, capital o técnica, entre otros.

④ Productividad total de los factores (PTF):

Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las maquinas y equipos esta dada como parte de sus características técnicas”.<sup>13</sup>

### **3.2.3 Factores que favorecen en la productividad**

Según Bain (1989), menciona que para llevar a cabo una elevación de la productividad, un directivo debe afectar cuando menos uno de los siguientes factores:

④ Método y equipo:

Consiste en realizar un cambio constructivo en los métodos, los procedimientos o los equipos con los cuales se llevan a cabo los resultados. Algunos ejemplos son:

- La autorización de los procesos manuales.
- La instalación de sistemas de ventilación que mejoren el funcionamiento de los medios de transporte.

---

<sup>12</sup> Op. Cit. MENDEZ, José Pág. 338

<sup>13</sup> [www.wikipedia.org/wiki/productividad](http://www.wikipedia.org/wiki/productividad).

- La disminución del manejo del producto (o sea, el manejar tarimas con varias capas de cajas en vez de manejar las cajas en forma independiente).
- La eliminación del tiempo de espera (o sea, del tiempo que un empleado tiene que esperar mientras que alguien o algo le llega para que pueda llevar a cabo la tarea que le ha sido encomendada).

#### Ⓢ Utilización de la capacidad de los recursos:

La precisión con la cual la capacidad con que se cuenta para realizar el trabajo se equipara a la cantidad de trabajo que hay que realizar brinda la segunda oportunidad importante para mejorar la productividad. Ciertos ejemplos son:

- Operar una instalación y su maquinaria con dos o tres turnos y no nada más con uno solo.
- Mantener a la disposición solo las existencias que se requieran para cumplir con el objetivo de nivel del servicio a los clientes.
- Utilizar los propios camiones para recoger las mercancías o materias primas de los proveedores en vez de que regresen vacíos después de haber realizado sus entregas.
- Entre otros.

#### Ⓢ Niveles de desempeño

La capacidad para obtener y mantener el mejor esfuerzo por parte de todos los empleados proporciona la tercera gran oportunidad para mejorar la productividad. Entre otros aspectos pueden mencionarse:

- Obtener el máximo beneficio de los conocimientos y de la conciencia adquiridos por los empleados de mayor antigüedad.
- Establecer un espíritu de cooperación y de equipo entre todos los empleados.
- Motivar a los empleados para que adopten como propias las metas de la organización.
- Proyectar e instrumentar con éxito un programa de capacitación para los empleados.

Continuando con el mismo autor, menciona que de todos los factores críticos del éxito para la productividad, destaca uno, por ser fundamental. El compromiso personal de los empleados es el corazón de una exitosa administración a base de metas. La actitud de los empleados en general ante la organización como un ente abstracto, ante sus jefes, ante el propio trabajo y ante los medios físico y social en los cuales trabajan ejerce la influencia más importante sobre el desempeño. Si no se cuenta con la adhesión de los empleados, los planes y los programas nunca lograrán tener éxito, por muy perfectos y apropiados que sean. Con la adhesión de los empleados, hasta los planes y los programas mediocres pueden producir resultados sorprendentes.

Así como también señala un plan para elevar la productividad mediante cinco elementos independientes:

- 1) Comunicar las expectativas o lo que debería estar sucediendo sin culpar a ninguna persona o grupo de personas.
- 2) Establecer un ambiente de trabajo basado en una mayor participación, responsabilidad y cooperación de todos los miembros de la organización, sean ejecutivos o no; fomentar una actitud de “nosotros”, en vez de la prevaleciente de “ráscate con tus uñas”.
- 3) Trabajar con los supervisores generales y éstos a su vez con sus propios supervisores, en la fijación, por mutuo acuerdo, de metas del desempeño relacionadas con todas las actividades; obtener compromisos gerenciales que representen cierta mejoría sobre los actuales niveles de desempeño de todas las actividades.
- 4) Comprometerse personalmente ante todo los gerentes a ayudarles en cualquier forma posible, excepto en lo que éstos son capaces de hacer por sí solos; demostrar un sincero interés por llevar a cabo mejores resultados o acciones correctivas y la determinación de aceptar personalmente cualquier riesgo que traiga emparejada dicha acción.



- 5) Proporcionar una retroalimentación constante de información comparando el desempeño “real” contra “la meta”; lograr necesario interés emocional para realizar el mejoramiento.

Según Prokopenko (1991), menciona que el mejoramiento de la productividad depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. En relación con este aspecto, conviene hacer una distinción entre tres grupos principales de factores de productividad, según se relacionan con:

- El puesto de trabajo
- Los recursos
- El medio ambiente

Existen dos categorías principales de factores de productividad:

#### Externos (no controlables)

Los que quedan fuera de control de una empresa determinada. Cabe mencionar las políticas estatales y los mecanismos institucionales; la situación política, social y económica; el clima económico; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte, comunicaciones, y materias primas.

#### Internos (controlables)

Los que están sujetos a su control. Algunos factores se modifican más fácilmente que otros, es útil clasificarlos en dos grupos: duros (no fácil cambiables), como es el producto, planta y equipo, tecnología, materiales y energía; y blandos (fáciles de cambiar), como las personas, organización y sistemas, métodos de trabajo, estilos de dirección.

Por lo tanto, resulta evidente que el primer paso para mejorar la productividad consiste en identificar los problemas que se plantean en esos grupos de factores.

### 3.2.4 Factores que afectan la productividad

Bain (1989) refiere que el incremento de la productividad no ocurre por si solo. Son los directivos dedicados y competentes los que la provocan. Y lo logran estableciendo metas, descubriendo los obstáculos que se oponen a tales metas, desarrollando un plan de acción para eliminar esos obstáculos y dirigiendo con efectividad todos los recursos a su alcance en pos del mejoramiento de la productividad. Varios son los factores que actúan contra el cumplimiento de las metas relacionadas con la productividad. Algunos de estos factores son restrictivos son generados por la propia organización o por sus miembros. Otros surgen en el exterior y, por lo mismo, están menos sujetos al control de los directivos.

A pesar de que los factores restrictivos pueden variar de un ámbito laboral a otro, hay algunos que son comunes, aunque con distintos grados de intensidad. En seguida se listan los factores restrictivos más comunes:

✚ Incapacidad de los dirigentes para fijar el tono y crear el clima propicio para el mejoramiento de la productividad:

Muchas personas se sienten explotadas por las empresas, tanto como empleados como consumidores.

✚ Problema de los reglamentos gubernamentales:

Los reglamentos del gobierno, cada vez más extensos y algunas veces faltos de juicio, han minado los recursos de las empresas. Esta tendencia desfavorable equivale a una administración participativa, forzada y legalizada, con el gobierno el cual controla las opciones de la empresa.

✚ El tamaño y la madurez de las organizaciones tienen un efecto negativo sobre el aumento de la productividad:

Cuanto más grande se vuelva una organización, mayores serán los obstáculos a los que deban enfrentarse las comunicaciones internas, la unidad de propósitos y el

cumplimiento de los resultados. Independientemente de sus dimensiones, cuando las organizaciones maduran, dentro de ellas se desarrollan costumbres, actitudes y creencias que también representan barreras para el cumplimiento de los resultados.

✚ Incapacidad para medir y evaluar la productividad de la fuerza de trabajo:

La fuerza de trabajo en la que predominan los obreros, ahora esta formada sobre todo por empleados. Este cambio ha tenido lugar antes que la mayor parte de las organizaciones haya tenido tiempo para determinar la forma más precisa de cuantificar la producción real, física y tangible de sus obreros.

✚ Los recursos físicos, los métodos mediante los cuales se presenta y se lleva a cabo el trabajo, así como los factores tecnológicos actúan en forma individual y combinada para restringir la productividad:

Los recursos físicos, incluyen las instalaciones o lugar de trabajo, diseño y disposición: la forma como están dispuestas las cosas, su tamaño y capacidad.

De acuerdo al autor Glos Raymond menciona que “Los factores que afectan la productividad varían conforme a si las tendencias son a corto o largo plazo. El crecimiento a corto plazo en la productividad esta directamente relacionado con el ciclo empresarial.

Los tres factores determinantes más importantes de la producción por empleados son:

✚ Inversiones incrementadas del capital

Esto se debe a que la inversión de las empresas por empleado no esta aumentando de acuerdo con su tasa de costumbre. Los administradores de las empresas todavía invierten tanto como siempre lo han hecho, pero la fuerza de trabajo esta creciendo más rápidamente.

✚ Innovación tecnológica

El crecimiento de la productividad esta afectando directamente por la divulgación y aceptación de un nuevo concepto conocido por la difusión tecnológica.

Los factores de los que se dan razón por su capacidad para afectar la tasa de difusión incluyen el costo y rentabilidad de la innovación, el tamaño de la firma y el nivel y producción de la compañía.

✚ Calidad de la mano de obra.

El mejoramiento de la capacitación general de la fuerza de trabajo a través del tiempo usualmente se considera como un factor importante en el crecimiento de la productividad. Este mejoramiento de la capacitación ocurre principalmente de dos maneras: a través del incremento de la proporción de la fuerza de trabajo empleada en los trabajos de mayor calificación y mediante mejoras en el nivel de educación de la población trabajadora”.<sup>14</sup>

Goleman (2009) al respecto menciona de la importancia de ser emocionalmente maduro y de cómo afecta en nuestra vida diaria, no es la excepción en el trabajo, una persona con Inteligencia emocional alta es mucho más efectiva y se convierte en un elemento de motivación para el personal. Las pruebas psicométricas por lo tanto se vuelven de vital importancia a la hora de seleccionar un equipo de trabajo; ya que define el factor humano.

Por lo que hace mención a dos factores determinantes:

Ⓜ El estrés:

El trabajo y los factores del ambiente en el que nos desenvolvemos ocasionan ansiedad y estrés; las empresas deben invertir para prevenirlo con el fin de evitar una baja en la productividad, entrenando a su talento humano para afrontarlo con técnicas y herramientas psicológicas para minimizar el desgaste que este produce.

Ⓜ Estabilidad laboral:

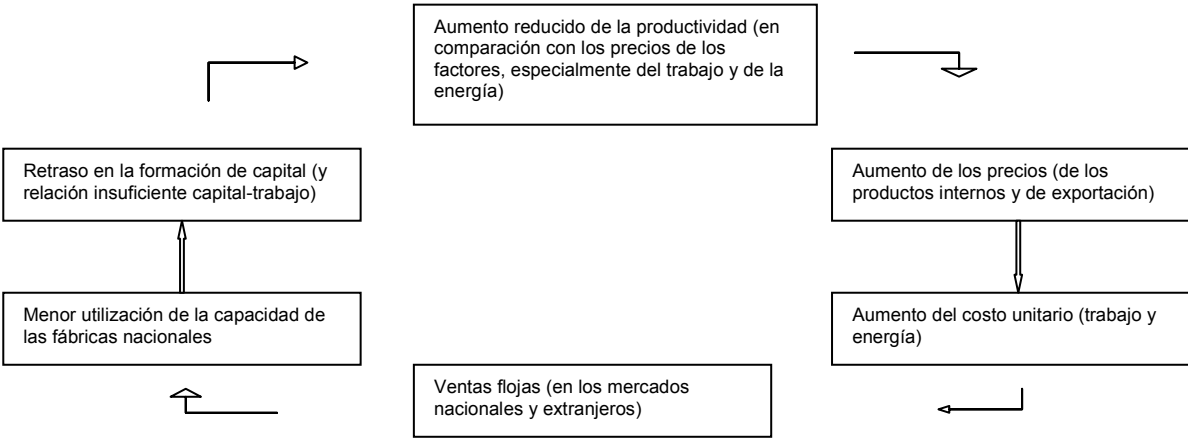
El temor a perder el empleo tiene repercusiones serias en la productividad laboral, después de la crisis de 2008 y los despidos masivos el 38% de los mexicanos temen quedarse sin trabajo.

---

<sup>14</sup> Op. Cit. GLOS, Raymond. Pág. 361

Por lo cual, se logra concluir que “Un empleado feliz comprometido con la organización es un empleado productivo”, valorar al talento humano es una virtud que todas las empresas deben poseer, en contratación inmediata nos enfocamos en mejorar la satisfacción, el rendimiento y la productividad laboral a través de nuestros servicios, pensados estratégicamente para ofrecer flexibilidad y desarrollo.

“Modelo de la trampa de la productividad baja” <sup>15</sup>



Finalmente, es importante mencionar la importancia que tiene la productividad en cualquier tipo de empresa, ya que es la relación de los resultados obtenidos y si se logra una productividad adecuada produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la sociedad en sí.

<sup>15</sup> Op. Cit. PROKOPENKO, Joseph. Pag. 8

### **3.3 Factor humano**

#### **3.3.1 Definición de recursos humanos**

Toda organización para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos; estos son elementos que administrados correctamente, le permiten o le facilitarán alcanzar sus objetivos; entre ellos se encuentran el factor humano o bien recursos humanos.

Los recursos humanos se define como “La organización y trato de personas en el trabajo, de manera que se desarrollen plenamente sus capacidades y contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo obtengan mediante la actividad que ejecutan su propia realización como seres humanos”. (Barquero; 2005: 21)

El término recursos humanos es definido como los diferentes tipos de mano de obra disponibles para satisfacer los objetivos del desarrollo de un plan o programa de acción. (Ander Egg; 1995: 253)

“Los recursos humanos no solo comprenden el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.” (Arias; 1990: 24)

Sin embargo, “La administración de recurso humano es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, habilidades, etc.; de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general”. (Arias; 2004: 27)

Después de revisar estas definiciones, se concluye que el concepto de recursos humanos comprende el esfuerzo, conocimientos, habilidades y experiencias que

poseen las personas que participan con su mano de obra en el logro de los objetivos de una organización.

### **3.3.2 Características de los recursos humanos**

Todo elemento posee ciertos atributos o características especiales que lo diferencian de los demás, este es el caso de los recursos humanos en cualquier tipo de organización.

“En realidad, es difícil separar a las personas de las organizaciones y viceversa. No existen fronteras muy definidas entre lo que es y lo que no es una organización, así como no se pueden trazar exactamente los límites de influencia de cada persona en una organización; sin embargo, lo que sí se puede diferenciar son ciertas características de los recursos humanos, y son las siguientes:

- a) No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos: los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son parte del patrimonio personal.
- b) Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias, pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo de la organización va contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por el contrario, sólo contará con él si perciben que esa actividad va ser provechosa en alguna forma y que los objetivos de la empresa son valiosos y concuerdan con los personales.
- c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., son intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.
- d) Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo. Es decir, mejorando los recursos ya existentes o descubriendo otras habilidades básicas que potencialmente tiene el personal.
- e) Los recursos humanos son escasos. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos. En este sentido

hay personas y organizaciones dispuestas a cambiar dinero y otros bienes por el servicio de otros, surgiendo así el mercado de trabajo”.<sup>16</sup>

De acuerdo a Bain (1989), menciona que existen cuatro supuestos básicos respecto de las personas: la individualidad, la integridad, el comportamiento motivado y la dignidad humana.

✚ Individualidad:

Cada persona es única. Así como no existen dos huellas dactilares iguales, ni dos copos de nieve iguales, lo mismo sucede con las personas. Nacen con características diferentes y con capacidades o habilidades distintas.

✚ Integridad:

La vida de hogar de una persona no puede separarse de su vida de trabajo. La condición física no puede separarse de la condición emocional. Las aptitudes no existen por separado de sus antecedentes y conocimientos.

✚ Comportamiento motivado:

Todo comportamiento humano tiene por causa la estructura de las necesidades de la persona. Puede influirse en el comportamiento motivado a la persona a que satisfaga ciertas que podría desear, sino por medio de lo que realmente quiere.

✚ Dignidad humana:

Puesto que las personas forman parte del orden superior, esperan que se les trate con respeto y dignidad. Cada tarea, por baja que sea, da derecho a la persona que la realiza, al respeto y al reconocimiento que corresponda a la manera como la haya desempeñado.

---

<sup>16</sup> RODRIGUEZ, Joaquín. “Administración Moderna de Personal” Editorial Thomson México, 2002 6ta. Edición Pag. 12



### **3.3.3 Importancia del factor humano en la empresa.**

Siguiendo con el autor anterior, señala que si investigas a fondo cualquier problema siempre te encontrarás con personas; y lo mismo ocurre con el problema de la productividad. Al encabezar la lista de los recursos, las personas son responsables de controlar y utilizar los demás recursos. Las personas, diseñan y operan equipos e instalaciones; conciben e implantan métodos y procedimientos; compran cosas y más, pero con distintos grados de efectividad, las llevan a cabo personas. Las personas representan el factor clave del mejoramiento de la productividad.

El autor Prokopenko Joseph (1991); menciona que las personas son el sector más importante y prometedor del mejoramiento de la productividad. En el desarrollo económico y social, pocas cosas son más importantes que mejorar la productividad. Como todas las organizaciones combinan dos subsistemas, el técnico y el humano, esos subsistemas deben ser equilibrados y estar coordinados para que funcionen con eficiencia. Después de todo, el equipo y la tecnología son el producto de la mente humana y sólo son productivos en manos del hombre. El éxito de cualquier programa de productividad depende de las ideas innovadoras y la creatividad humana.

Una clave para la productividad es la actitud de las personas que trabajan juntas. Es bastante evidente que una falta de compromiso es un obstáculo muy serio para el mejoramiento de la productividad. Las propias actitudes reflejan la interrelación de numerosos factores de largo plazo y de corto plazo, entre los que cabe mencionar la motivación, la cultura, los sistemas de gestión, la índole del trabajo y otros factores muy individuales y delicados, como los sistemas de valor personales y los objetivos de vida.

Una buena gestión, de la que depende el desarrollo y la realización de los tres principales componentes de los recursos humanos, es fundamental, para usar con eficiencia la mano de obra disponible. Los programas de mejoramiento de la productividad sólo tienen éxito, si se establecen y aplican gracias a los esfuerzos conjuntos de los trabajadores, el personal técnico, los gerentes y los sindicatos. A

este respecto, conviene examinar los factores que intervienen en la promoción y uso eficaz de la mano de obra como el elemento clave del mejoramiento de la productividad, que se indican a continuación:

- La función de la dirección.
- La motivación.
- La participación.
- La capacitación.
- La organización del trabajo, las condiciones del trabajo y las técnicas de mejoramiento de la productividad en el nivel de taller.

“Los principios básicos de la Escuela de relaciones humanas, los cuales son:

✚ El nivel de producción es resultado de la integración social

No está determinado por la capacidad física o fisiológica del empleado, sino por normas sociales y expectativas grupales. La capacidad social del trabajador es la que determina su nivel de competencia y eficiencia, más no su capacidad de ejecutar movimientos eficientes dentro del tiempo establecido.

✚ Comportamiento social de los empleados

El comportamiento del individuo se apoya totalmente en el grupo. Los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.

✚ Recompensas y sanciones sociales

El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y patrones sociales.

✚ Grupos informales

Los autores humanistas se concentran en los aspectos informales de la organización (como grupos informales, comportamiento social de los empleados, creencias, actitudes y expectativas, motivación, etc.)

✚ Relaciones humanas

En el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos.

#### Importancia del contenido del cargo

La especialización no es la manera más eficiente de división del trabajo. El contenido y la naturaleza del trabajo tienen influencia sobre la moral del trabajador. Los trabajos simples y repetitivos se vuelven monótonos y aburridos, lo que afecta de manera negativa la actitud del trabajador y reduce su satisfacción y eficiencia.

#### Énfasis de los aspectos emocionales

Los aspectos emocionales no planeados e irracionales del comportamiento humano merecen una atención especial”.<sup>17</sup>

“Las personas son nuestro más valioso activo” Esta es una frase cada vez más escuchada de boca de directivos de empresas importantes. Se habla mucho sobre la gran relevancia de la capacitación, motivación, compromiso e implicación activa de todos los trabajadores de las empresas para contribuir a lograr los objetivos organizativos.

Por desarrollo del factor humano entendemos todo el conjunto de políticas y actividades que, en el seno de la organización, se llevan a cabo para identificar y mejorar las competencias de los colaboradores, así como su grado de satisfacción y compromiso con la organización. Todo ello con el objeto de mejorar tanto la diligencia y potencial profesional de los colaboradores, como su nivel de motivación e implicación con la empresa, posibilitando así el refuerzo mutuo del logro de los objetivos organizativos y personales”.<sup>18</sup>

De acuerdo a la Revista del autor García Alcelmo (1995), las experiencias de empresas en proceso de cambio con resultados positivos, han puesto en evidencia

---

<sup>17</sup> CHIAVENATO, Idalberto. “Introducción a la teoría general de la administración” Editorial Mc Graw-Hill México 2006 Séptima edición Pág. 91

<sup>18</sup> OLTRA, Víctor. “Desarrollo del factor humano. Economía y empresa” Editorial UOC Barcelona, 2005 Pág. 15

que esto solo es posible en la medida que el factor humano asume con motivación los objetivos de cambio de la empresa, y asume con mayor compromiso las metas de la misma. Para contar con un personal dispuesto a colaborar con el cambio, es necesario lograr en el personal una creciente satisfacción por el trabajo desempeñado, lo que es posible si la empresa orienta al recurso humano hacia la interacción del objetivo individual del trabajador con las metas trazadas por empresa.

Esta interacción, exige que se revisen cuatro aspectos que la favorecen:

- ✚ Los sistemas de inducción (reclutamiento, selección y contratación).
- ✚ Los procedimientos de participación del trabajador en el mejoramiento continuo del proceso productivo (uso de la capacidad intelectual y experiencia acumulada en la solución de problemas y toma de decisiones).
- ✚ Mejorar las condiciones de trabajo (eliminar factores de incertidumbre, incomodidad y distracción).
- ✚ Adecuación de los sistemas de remuneración (búsqueda del sistema que articule al salario y productividad).

De lo anteriormente expuesto, se puede definir y concluir que, si bien el concepto de productividad no ha cambiado, lo que sí ha variado son los medios, prácticas y conceptos que la empresa tiene que poner en juego para lograr su incremento.

Por esta razón, la empresa que quiera ser competitiva dentro del mercado y a través de la productividad, tiene que tomar en cuenta los factores que se señalaron anteriormente, el buscar niveles crecientes de productividad, demanda que la empresa siempre este con una actitud de aprender permanentemente nuevos métodos y técnicas de desarrollo organizacional y cuya gestión, mejore el proceso productivo y el factor humano en todos los aspectos.

Por lo cual es de real importancia que el factor humano cuente con un bienestar tanto físico como psicológico con la finalidad de que este logre un buen desempeño dentro de la empresa y se tenga como resultado una excelente productividad.

### **3.4 Desempeño laboral**

#### **3.4.1 Definición de desempeño laboral**

A lo largo de este capítulo se menciona que el factor humano es el elemento más importante de cualquier organización. Por lo cual es importante conocer el desempeño laboral de los empleados en una empresa.

El desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de una organización”. (Chiavenato; 2002: 365)

Así como también se puede señalar como “Una serie de características individuales entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades, cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden contribuir en los resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en la organización.” (Milkovich; 1994: 20)

Sin embargo, otro autor menciona que “Es la capacidad del individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su conducta. El cumplimiento de las obligaciones, funciones y papeles de la sociedad ejercida por un individuo, demostrando rapidez, exactitud, precisión y cuidado.” (Ortiz; 2009: 27)

Es decir, se logra concluir que el desempeño laboral se concibe como aquellas acciones o comportamientos que realizan los empleados en el cumplimiento de sus funciones, las cuales contribuyen al logro de los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos individuales y nivel de contribución a la empresa.

### 3.4.2 Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Al respecto, el siguiente autor expone que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- ⊕ Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización
- ⊕ Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”.<sup>19</sup>

Así como también el autor Fernández (1986) concluye que las principales consecuencias de un inadecuado desempeño por parte del personal, son reflejados en frustraciones, inconformidades o conflictos en:

⊕ Actuación inadecuada en el trabajo:

Un individuo que padezca algún tipo de frustración, efectuará un esfuerzo reducido, afectando tanto a la producción como a las demás áreas personales.

⊕ Accidentes y enfermedades de trabajo:

Esto se debe tanto a la predisposición física como mental del individuo al trabajo, lo que se verá reflejado principalmente en un abandono o carencia de interés positivo.

⊕ Neurosis o enfermedades mentales:

Son manifestaciones patológicas de las frustraciones siendo en muchos casos problemas bastante serios como perturbaciones psíquicas.

---

<sup>19</sup> CHIAVENATO, Idalberto. “Gestión del talento humano” Editorial Mc Graw Hill México, 2002 Primera Edición.

✚ Fatiga:

Entendiéndola como la reducción de la habilidad para realizar un trabajo.

✚ Huelgas:

Quejas y frustraciones de diversa índole, pueden precipitar a estados de huelga, poniendo como aparente principal motivo, factores monetarios, aunque muchas de las veces estos son secundarios.

✚ Faltas y cambios frecuentes de trabajo y de manera personal:

Debido a un gran afán de trabajo y carencia de objetivos y metas, se pueden presentar constantes ausencias en el trabajo o bien cambios frecuentes.

✚ Ansiedad:

Es un término comúnmente usado para descubrir la respuesta de la persona que se siente en peligro. Cuando existe ansiedad, la fuente del peligro no puede ser identificada con claridad y por lo general, el individuo no está consiente de ellos.

Mientras que el Lic. Luis Castañeda de la Revista Laboral (1994) señala que a su juicio existen por lo menos cinco barreras importantes para el buen desempeño del trabajador en nuestro país:

1) Falta de cultura empresarial:

La mayoría de los empresarios mexicanos adolecen de un gran desconocimiento de las técnicas modernas de la administración de empresas. La poca cultura administrativa provoca ineficiencias y desperdicio de recursos.

2) Falta de liderazgo:

La gente trabaja solo para rendir lo mínimo indispensable para conservar el empleo y evitar castigo, tal vez no físico pero sí moral, que puede ser más doloroso.

3) Falta de actitud:

Esto proviene por un lado, la forma de dirigir de los jefes y por otro, la poca autoestima y de la falta de motivación para superarse de los trabajadores. Esto causado por la programación negativa que han acumulado a través de los años.

4) Falta de educación:

Este punto de refiere a la educación en todos los contextos, incluyendo la capacitación para el trabajo y los valores básicos del ser humano como la honestidad, la caridad, el trabajo, la responsabilidad, el ahorro, entre otros.

5) Falta de recursos tecnológicos:

Por desgracia, las empresas pequeñas y medianas no cuentan con los medios económicos para adquirir la tecnología que pueda aumentar su productividad y ponerla con sus competidores.

La mayor parte de los empleados procuran obtener acción sobre la manera en que cumplen sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de los empleados, sin embargo hay una manera de evaluar el desempeño, en donde el autor Wherther y Davis (1996) señala que la observación directa e indirecta son la estrategia más factible para cualquier tipo de empresa; ya que la observación directa ocurre cuando quién califica el desempeño lo ve en persona, mientras que la observación indirecta, ocurre cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

Finalmente la productividad determina así mismo en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de una empresa u organización dentro de un país. Así pues, una baja productividad produce inflación, un saldo comercial negativo, una escasa tasa de crecimiento y desempleo; por lo tanto es esencial que se logre establecer una buena estructura y/o organización dentro de cualquier empresa y más aún, un factor muy importante, que es el recurso humano, ya que sin un buen desempeño no se lograría todo lo mencionado; por lo que es necesario que se establezcan buenas líneas de acción encaminado al personal, debido a que es el factor más importante dentro de una empresa y la productividad.

Por lo cual es de real importancia que el factor humano en la empresa se encuentre en las mejores condiciones en los diversos aspectos, ya que de esto depende el buen funcionamiento de la empresa; tal es el caso en la cual se realizó la



investigación; en donde el personal presenta mucha inestabilidad en sus relaciones de pareja y esto a repercutido en el desempeño y por lo tanto en la productividad, como es el caso del ausentismo, estado de ánimo afectado (sin ganas de trabajar), incumplimiento de las ventas y metas propuestas, problemas de alcoholismo, entre otros aspectos; y los cuales son factores determinantes para la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **EMBOTELLADORA SANTA FE DE URUAPAN S.A. DE C.V.**

Es de suma importancia, que se realice un capítulo destinado a la institución en donde se encuentra el personal operativo con el que se va trabajar, esto con la finalidad de tener un conocimiento general sobre las características que tiene como tal la empresa, para así mismo conocer las condiciones en las que se encuentra cada trabajador.

#### **4.1 Características generales de la institución**

La presente información, fue obtenida por la encargada del departamento de Recursos Humanos de la empresa (2011).

La Embotelladora Santa Fe de Uruapan S.A de C.V. se encuentra dentro del Estado de Michoacán del municipio de Uruapan en la zona sur de la ciudad; su domicilio es el Libramiento Oriente N° 324, Col. Zumpimito, entre las calles Montaña y Río Rhin.

Esta empresa se dedica a la producción de servicios respecto al proceso de purificación del agua, comercialización de los servicios y también da una prestación de servicio a domicilio.

La embotelladora Santa Fe Uruapan ofrece agua purificada extraída de los manantiales de la región y envasada en garrafón de 19 lts.

Esta organización es de tipo privada, es decir, una estructura económica que representa la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital, dentro de estas está conformada por socios que están por un relativo número de dueños que no comercian públicamente en las acciones, ya que el capital es privado. Así como también es una sociedad anónima de capital variable, en donde los accionistas no responden con su patrimonio personal de las deudas de la sociedad,

sino únicamente hasta la cantidad máxima del capital aportado y busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de algunas necesidades.

La cobertura de acción es de tipo local, ya que se dedica a la distribución de garrafones a las distintas colonias de la ciudad de Uruapan, así como también en las diferentes partes de la región, ya que se tienen distribuidores independientes de la empresa, los cuales se comercializan en algunas de las comunidades del municipio como es Taretan, Ziracuaretiro y San Juan Nuevo, Michoacán.

Además de que existen instituciones y empresas diversas con las cuales ya tienen compromiso de entrega del producto como vienen siendo algunas escuelas, empresas, empacadoras, asociaciones, etc.

En relación a los horarios de la empresa, se contemplan varias jornadas de acuerdo al área de trabajo:

Ⓢ Oficina:

Lunes a Sábado de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 p.m. a 7:00 p.m.

Ⓢ Producción:

La jornada de trabajo es de 8 horas por tratarse de jornada diurna, comprende de Lunes a Sábado comenzando a la 9:30 a.m. a 1:30 p.m. y de 3:30 p.m. a 7:30 p.m., quedando 2 horas de descanso para tomar sus alimentos fuera de la empresa.

Ⓢ Venta:

La jornada de trabajo es de 8 horas por tratarse de jornada diurna, comprende de Lunes a Sábado comenzando a la 7:30 a.m. y concluyendo a las 5:30 p.m., quedando 2 horas de descanso para tomar sus alimentos, en donde el desayuno es de 9:00 a 10:00 de la mañana y la comida de 2:00 a 3:00 de la tarde (Dentro de esta área se manejan horas extras).

## **4.2 Antecedentes generales**

“Esta empresa inicia operaciones en la ciudad de Uruapan, Michoacán, el día 14 de abril del 2003, siendo una empresa de capital privado y preocupada por la salud y seguridad de sus clientes, ofreciendo agua purificada extraída de los manantiales de la región y envasada en garrafón de 19 litros.

Esta idea surge con la finalidad de satisfacer una de las necesidades más importantes de los clientes, como es el consumir agua purificada, contando con tecnología avanzada como es la maquinaria automatizada de acero inoxidable, equipo de reparto y personal capacitado para brindar a los clientes un producto y servicio de calidad.

Un factor importante para la creación, fue el interés por crear una sede dentro de Uruapan, ya que en la actualidad cuentan con otra Embotelladora de agua en el municipio de Apatzingán; y esto fue lo que logro impulsar a los socios. Por lo tanto, la creación de la empresa, fue mediante la experiencia de la anterior empresa, observando las estrategias que tuvieron éxito y las que no dieron beneficio a la empresa.

Mediante la evolución de la misma, se han aumentado diversos aspectos, como es el número de trabajadores de ambas áreas (anteriormente se tenían menos rutas), la cobertura que se maneja ya es de tipo regional, diversas promociones para los clientes, entre otros aspectos. Pero es importante mencionar que todos estos aspectos se han generado por los servicios que se han ofrecido a los clientes, los cuales hace que su cobertura aumente”.<sup>20</sup>

## **4.3 Objetivos, Misión, Visión y Valores**

“La embotelladora Santa Fe tiene implícitos sus objetivos tanto generales como específicos, en los cuales se menciona:

---

<sup>20</sup> Fuente: Departamento de Recursos Humanos (2011)

✚ Objetivos generales:

- Ofrecer un producto de calidad que brinde confianza a nuestros consumidores a través de la elaboración de un producto de primera necesidad.
- Ofrecer servicios de calidad a nuestros clientes por medio de la atención, amabilidad, respeto y puntualidad.

✚ Objetivos específicos:

- Ofrecer un producto de calidad a nuestros clientes reales y potenciales utilizando tecnología avanzada, personal capacitado y contar con instalaciones adecuadas para la elaboración de nuestro producto.
- Satisfacer una de las necesidades principales de nuestros clientes ofreciendo nuestro producto a través de un servicio amable y respetuoso a los mismos.

✚ Misión:

Somos una empresa comprometida con la sociedad, estando siempre a la vanguardia en la elaboración y distribución de agua purificada que brinda seguridad y confianza logrando así la aceptación y satisfacción de nuestros clientes, mejorando su calidad de vida al consumir productos saludables.

✚ Visión:

Al ser una empresa que ofrece un producto de primera necesidad, nuestra visión es crecer como empresa así como seguir abarcando el mercado michoacano y de otras ciudades a través de la producción, envasado y venta de nuestro producto.

✚ Valores:

- **Voluntad**
- **Amistad**
- **Lealtad**
- **Optimismo**

- Respeto
- Entrega
- Seriedad".<sup>21</sup>

#### 4.4 Políticas



##### Producto

- Una empresa comprometida para ofrecer un producto de calidad mediante su más alta tecnología.
- Tener una empresa de cubrimiento local de la más alta calidad.



##### Servicio

- Dirigir nuestro servicio hasta lograr la máxima satisfacción de los clientes.



##### Recursos humanos

- La empresa comparte con su personal el éxito de la empresa, puesto que son ellos quienes lo hacen posible. Reconoce y valora los logros individuales y busca que la labor diaria deje a cada uno la satisfacción del deber cumplido.
- Es necesario contar con una amplia responsabilidad y trabajo continuo, lo cual genera un mejor ambiente laboral".<sup>22</sup>

#### 4.5 Filosofía empresarial:

“Dentro de la empresa, existen diversos factores de real importancia para el funcionamiento de ésta, en donde a continuación se hace mención:



##### Cientes:

---

<sup>21</sup> Archivos de gerencia general (2011)

<sup>22</sup> Archivos de gerencia general (2011)

- Nuestros clientes tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto con la finalidad de brindarles el mejor servicio que se merecen.

#### Colaboradores:

- Estamos seguros que las personas que trabajan en la Embotelladora Santa Fe son un recurso valioso y es por esto que apoyamos y promocionamos sus contribuciones y su crecimiento personal.
- Nuestros colaboradores tienen derecho a ser tratados con dignidad, respeto y reconocimiento, brindándoles la capacitación y herramientas apropiadas.
- Cooperamos para establecer un ambiente de trabajo positivo en el cual se acentúe el trabajo en equipo. De igual manera ofrecemos un ambiente propicio para la seguridad continúa en el cargo hacia todos los empleados, quienes deben identificarse con la empresa y participar en ella de manera activa”.<sup>23</sup>

## **4.6 Estructura organizativa**

“La empresa, se divide en la gerencia general, ventas y administrativo; además del departamento de ventas y producción; por lo que se desglosan las principales funciones de cada uno de estos:

#### Gerencia general:

- Es el principal que toma las decisiones con respecto a la empresa.
- Se encarga del reclutamiento y selección del personal.
- Es el que mantiene el trato con proveedores.
- Maneja el proceso administrativo: planeación, organizar, dirección y control.
- Apoya en la revisión de camionetas.

#### Gerencia de ventas:

---

<sup>23</sup> Fuente: Gerente General de la empresa (2011)

- Contribuye en la toma de decisiones con respecto a la empresa.
- Mantiene todos los aspectos relacionados con la contabilidad.
- Encargado de los movimientos de altas y bajas del seguro.
- Encargado de las ventas de la empresa.
- Es el que mantiene el trato con proveedores.
- Revisión de camionetas.
- Encargado de compras

#### Gerente administrativo:

- Encargada del reclutamiento, selección de personal, capacitación y contratación.
- Recepcionista.
- Mantiene trato con clientes.
- Revisión de camionetas.
- Supervisión del personal.
- Registro de clientes
- Entre diversas actividades generales que surgen dentro de la empresa.

#### Departamento de ventas

Este departamento es el encargado de la distribución del servicio, en donde están divididos en 12 rutas que corresponden a la repartición en las siguientes zonas de la ciudad; por lo tanto son los que tienen en contacto con los clientes de la empresa. En total son 24 trabajadores, los cuales forman parejas para cubrir cada ruta.

Funciones y/o actividades:

- Revisión de camionetas (aceite, agua, etc.). (diaria)
- Salir a cubrir la ruta correspondiente, así como cubrir las metas.
- Descargar camioneta (garrafrones vacíos) y cargarla nuevamente.
- Lavado y secado de camioneta.
- Entregar cuentas con respecto a las ventas del día.



## Departamento de producción

Este departamento es el encargado de llevar a cabo el proceso de purificación para después llenar los garrafones; así como del mantenimiento de las herramientas de trabajo.

Es importante señalar que en el área de producción se desglosan dos espacios, que es el área interna y externa de la empresa; en donde todas las funciones se distribuyen entre el personal de producción.

Funciones y/o actividades:

### *Área interna:*

- Limpieza de área de producción (piso, ventanas, paredes, lámparas)
- Revisión de aljibes:
  - Cloración (diario)
  - Medición de Ph (diaria)
  - Medición de TDS (diaria).
- Fumigación (programable)
- Llenadora:
  - Limpieza (diaria)
  - Drenado
  - Revisión de cadenas y engranes
  - Engrasado (mensual)
- Filtración:
  - Limpieza física
  - Revisión de tuberías
  - Fugas
  - Retrolavado (cada mes)
  - Revisión y limpieza de pulidor (cada mes)
  - Revisión de funcionamiento de rayos U.V. (diaria)
  - Revisión de funcionamiento de ozonos (diaria)

- Lavadora:
  - Limpieza física (diaria)
  - Limpieza física con liquido especial (eventual)
  - Revisión del nivel de tanque de enjuague (diaria)
  - Revisión del nivel de tanque de lavado (diaria)
  - Revisión de la concentración de jabón (diaria)
  - Revisión de la concentración de abrillantador (diaria)
  - Revisión y limpieza de tanque de jabón
  - Vaciado de tanques y cambios de soluciones (programable)
  - Engrasado de cadenas (eventual)
  - Revisión del funcionamiento de dispositivo de calor (diaria)
  - Revisión del funcionamiento del ozono (diaria)
- Revisión de lámparas.
- Preparar liner, tapa y sellos para el llenado de garrafones.
- Revisión y lavado de embasse.
- Detectar fugas de maquinaria.
- Llenar y cargar garrafones

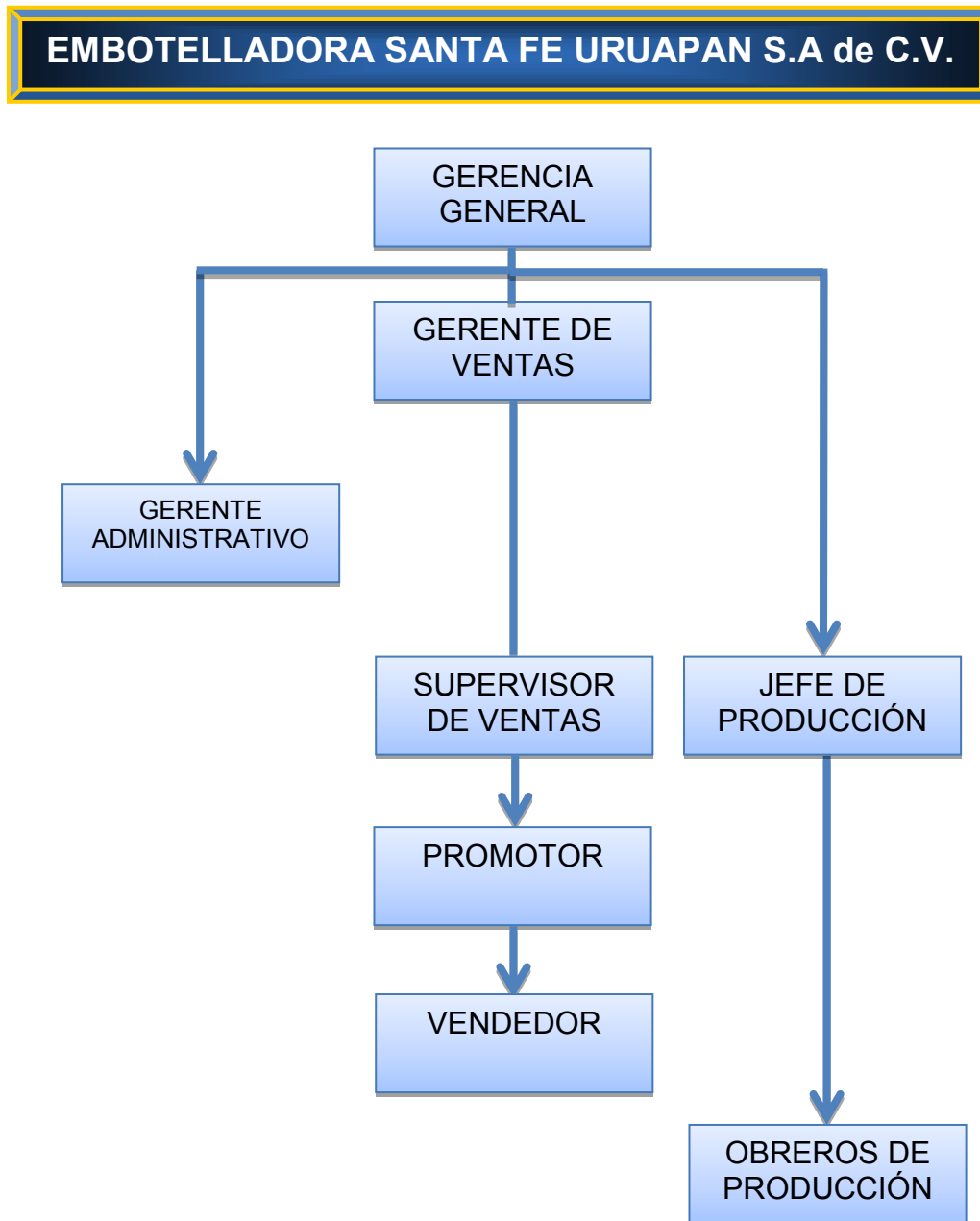
*Área externa:*

- Limpieza de baños, vestidores, patios, bodega.
- Labores de mantenimiento en general de acuerdo a la capacidad.
- Jardinería.”<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Fuente: Departamento de Recursos Humanos (2011) y archivos de la Gerencia General.

#### 4.6.1 Organigrama



## 4.7 Reglamento interno de trabajo:

La presente información es retomada de los archivos de la Gerencia General de la empresa:

### Ⓢ Por Faltas y Retardos

- No se permiten retardos. Un minuto tarde será considerado como retardo y dos retardos dentro de 30 días serán considerados como una falta injustificada.
- Las faltas serán justificadas únicamente si se presenta el comprobante oficial del Seguro Social (únicamente el de incapacidad y no recibo de visita) que la acredite como tal. En caso de no contar con el comprobante se tomará como falta injustificada además de que al día siguiente el trabajador no tendrá derecho a laborar. No se aceptarán comprobantes que sean expedidos por otros consultorios.
- Los permisos y retardos para faltar se piden con dos días de anticipación y podrán o no ser autorizados por el jefe inmediato, considerando que no se afecten las actividades de la empresa.
- El trabajador no podrá abandonar sus actividades diarias, únicamente si autoriza su jefe inmediato.
- El bono mensual se entregará al personal que no tenga ningún retardo en el mes justificado e injustificado.
- El bono por cuota de venta se entregará únicamente a aquellos que no tengan faltas justificadas e injustificadas en la semana laboral.

### Ⓢ Seguridad, Higiene y conducta personal

- Portar uniforme completo y limpio diariamente (bata, pantalón, chamarra y la camisola debidamente abrochada)
- Portar cabello corto, uñas cortas, sin aretes y rasurados

- Bañarse diariamente y usar desodorantes.
- Traer zapatos limpios.
- No portar armas de ningún tipo que puedan poner en peligro la seguridad de los trabajadores.
- Queda prohibido dirigirse a sus compañeros de trabajo así como a los clientes con palabras groseras u ofensivas para la persona.
- Queda prohibido presentarse bajo los influjos del alcohol, aliento alcohólico o bajo los influjos de alguna droga.
- Guardar el comportamiento adecuado (no gritar, no reír fuertemente) tratar de tener un ambiente de trabajo agradable.

#### Ⓢ Seguridad e Higiene en área y unidades de trabajo

- No traer tapas y sellos ni otro tipo de basura en área de los racks o cabina de la camioneta (Ventas).
- Cerrar correctamente las unidades de reparto así como entregar diariamente las llaves de las mismas. (Ventas).
- Manejar a velocidad moderada que será máximo de 30 km., en calles y avenidas secundarias y nunca mayor a 60 Km., en avenidas primarias. (Ventas)
- Portar licencia vigente. (Ventas)
- Manejar a velocidad moderada. (Ventas).
- Respetar los señalamientos de Tránsito y utilizar el cinturón de Seguridad. (Ventas).
- Mantener limpia y cerrada el área de producción. (Producción).
- Queda prohibido tirar basura en cualquier área de trabajo.(Ventas y Producción)

## 4.8 Proceso de purificación del agua:

“El proceso de purificación comienza con el almacenamiento del agua en una cisterna, la cual es clorada en una proporción de dos partes por millón y se reposa por 24 horas con la finalidad de que el cloro cumpla con su función bactericida. El cloro libre puede adicionarse al agua en forma de cloro líquido, solución de hipoclorito de sodio, o tabletas -gránulos- de hipoclorito de calcio. En cualquiera de estos casos, el resultado es el mismo, quedando el cloro disuelto en forma de ácido hipocloroso (HOCl), un ácido débil que tiende a disociarse parcialmente. El cloro que interviene en esta etapa de desinfección, también se combina y deja de ser libre. Posteriormente el agua de esta cisterna es tratada en un filtro de gravas y arenas sílicas donde son eliminados cualquier clase de residuos sólidos. Una vez terminada esta etapa, es necesario eliminar el cloro libre residual, mediante un filtro de carbón activado (CA) granular. La decoloración consiste en un mecanismo complicado que puede seguir distintos caminos de reacción en los que el CA puede intervenir como reactivo o como catalizador; además de cumplir con la eliminación de cualquier tipo de olor y/o sabor. Continuando con el proceso el agua libre de cloro pasa a un filtro pulidor donde su función es eliminar residuos sólidos con una dimensión mayor a 4 micras, terminada esta función se pasa por una lámpara ultravioleta, la cual desactiva el ADN (Ácido Desoxirribonucleico), de cualquier microorganismo por lo cual este no podrá existir ni multiplicarse. Para usos prácticos el término esterilizador es usado como un término general para describir la tecnología ultravioleta. La luz ultravioleta es una región de energía del espectro electromagnético que cae entre la región de los rayos-X y la región visible.

Después de tratarse el agua por UV se continúa con un proceso de oxidación de microorganismos a través de un generador de ozono (O<sub>3</sub>) en la actualidad el bactericida más poderoso del mundo. El ozono, debido a sus propiedades oxidantes, puede ser considerado como uno de los agentes microbicidas más rápido y eficaz que se conoce. Su acción posee un amplio espectro que engloba la eliminación de:

- a) Bacterias (Efecto Bactericida)
- b) Virus (Efecto Viricida)
- c) Hongo (Efecto Funguicida)
- d) Esporas (Efecto Esporcida)

Es considerado el mayor oxidante natural conocido, de ahí su gran poder esterilizante, bactericida, germicida y desodorante.

Se procede a hacerlo pasar por un filtro Suavizador de agua, también llamado ablandador de agua, es un aparato que por medio de un intercambio iónico trata el agua para evitar, minimizar o reducir, los contenidos de sales minerales que pueden alterar o cambiar el sabor del producto.

Seguimos con un proceso moderno y de vanguardia como lo es un equipo de Osmosis Inversa el cual contiene una serie de tubos los cuales en su interior portan una membrana, cuyos poros minúsculos, funcionan como filtro, no dejando pasar más que las moléculas de agua. Un poro de membrana mide 0.1 nm. Para graficar esto, si un poro fuera un grano de arena, un virus sería una pelota de golf y una bacteria una pelota de tenis. Nitratos, fosfatos, pero igualmente todos los minerales, así como la mayoría de las bacterias, hongos y otros organismos patógenos son también detenidos por la membrana. El equipo de osmosis en una sola operación permite la depuración fisicoquímica y bacteriológica del agua, obteniéndose un agua pura y esterilizada.

La tecnología del proceso de ósmosis inversa es bien conocida por su efectividad para reducir el total de sólidos disueltos y también contaminantes iónicos específicos. En recientes pruebas, la Agencia de Protección Ambiental (EPA/USA) ha demostrado que el proceso es muy efectivo en la reducción de contaminantes orgánicos como los trihalometanos, los productos químicos volátiles (VOC's) y los productos químicos sintéticos (SOC's). Las concentraciones de estos contaminantes se reducen por ósmosis inversa. Estos contaminantes están enlistados como de alto riesgo para la salud y quedan retenidos por la membrana.

Como etapa final se realiza el llenado del garrafón en una máquina llenadora automática.

El lavado del garrafón se efectúa en una maquina lavadora automática que cuenta con tres etapas de lavado: en la primera realiza un pre enjuague con agua natural; en la segunda utiliza jabón alcalino a base de cloro aditivos y secuestrantes y en la última etapa se lava con agua hiperozonizada para garantizar la inocuidad del envase, se retira el garrafón de la lavadora y se coloca en la banda transportadora la que lo lleva al área de llenado.

Cabe señalar que toda la maquinaria se encuentra construida con acero inoxidable grado 304 (grado alimenticio); además de contar con instalaciones y prácticas de higiene y seguridad de nuestro personal apegadas a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-120-SSA1-1994. Además de contar con la autorización del sector salud para la elaboración de nuestro producto.

Una vez lleno el garrafón se cierra con una tapa plástica previamente sanitizada en cloro, y se coloca el sello de garantía, realizándose además una inspección visual del garrafón en busca de cualquier anomalía en el proceso quedando listo para su estiba y carga en el equipo de reparto.

Referente al contenido nutrimental de nuestro producto dado que es agua natural purificada, no ha sufrido ninguna modificación en su composición, cabe mencionar que dada las propiedades físicas y químicas del agua, la única aportación como nutrimento que realiza al organismo es vía bajas porciones de sodio y potasio debido a ello no hay un aporte de grasas o azúcares que pudiera derivar en un contenido energético. La ingesta directa diaria de agua científicamente recomendada para un adulto es de 3lts".<sup>25</sup>

Si bien, se logra concluir que es una empresa realmente joven, en donde se tienen establecidos bien los objetivos que se proponen y esto depende del desempeño tanto del personal operativo como administrativo; por lo que es importante que se logre atender en las situaciones y/o problemáticas por las que están pasando estos, ya que están expuestos a muchos factores para la disminución de la productividad.

---

<sup>25</sup> Archivos de la Gerencia General de la Empresa (2011)



Por lo que es necesario detectar estas situaciones que están incidiendo dentro de la empresa para así lograr detectar algunos de los factores que logran interferir en el desempeño del trabajador.

## **CAPÍTULO V**

### **TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE EMPRESA**

El profesionalista de Trabajo Social es un intermediario muy importante para el buen desenvolvimiento del área empresarial, por lo tanto debe estar presente en cualquier ámbito de la sociedad, ya que las problemáticas sociales que se presentan actualmente así lo requieren.

Por lo cual, en el presente capítulo se abordará de manera amplia el Trabajo Social Empresarial, ya que se requiere tener un panorama del quehacer profesional en esta área, así como para entender cual es la razón de éste dentro de las empresas y la manera en que se puede brindar atención al personal que labora en ella.

#### **5.1 Perfil de Trabajo Social Empresarial**

##### **5.1.1 Definición**

Existen diversos autores que manejan distintos puntos de vista de la definición de Trabajo Social Empresarial; a continuación se mencionan algunos de ellos:

“El Trabajo social en empresas identifica, diagnóstica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable” (Sánchez; 2004:207)

Dentro de la Revista UNAM – ENTS N° 44 (1990) menciona que el Trabajador Social Industrial desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como la solución de problemas de carácter social, mediante

la utilización racional de los recursos y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos.

“El Trabajo Social Empresarial, constituye un área de intervención profesional que coadyuva a fortalecer la relación existente entre las organizaciones productivas, el hombre, el núcleo familiar y el entorno social en que se desarrollan estas organizaciones. Con acciones de carácter profesional, se busca generar una revitalización de factores humanos y evitar que la presencia de problemas socio familiares y laborales afecten al proceso productivo y la calidad de las empresas” (Gamboa; 2001: 07)

Es importante concluir que el Trabajador Social Empresarial es el profesionista que funge como enlace entre el trabajador y el patrón buscando dar respuestas a las necesidades del trabajador con el fin de mejorar su nivel de vida y a su vez cumplir con los objetivos y metas de la institución los cuales se ven reflejados en la productividad.

### **5.1.2 Objetivos de Trabajo Social Empresarial**

Los objetivos de las diferentes profesiones son siempre para dar respuesta a las necesidades por las cuales surgieron, es decir, es hacernos una pregunta de ¿para qué se hace?; por lo que la siguiente información fue retomada de la revista UNAM – ENTS N° 44 (1990):

#### Objetivo general:

Participar multidisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de recursos humanos de las distintas empresas e industriales; para promover la satisfacción de necesidades socioeconómicas y laborales de los trabajadores, elevando los niveles de vida de este sector.

#### Objetivos específicos:

- Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación, así como la seguridad e higiene del trabajo.
- Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.
- Identificar las legislaciones políticas de estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan para brindar una orientación exacta y precisa al trabajador.
- Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés y beneficio para los trabajadores.
- Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- Elaborar estudios económicos-sociales correspondientes a la selección del personal de nuevo ingreso.

### **5.1.3 Antecedentes**

Los antecedentes de la profesión de Trabajo Social se relacionan con las actividades asistencialistas, pues lo catalogaban como aquel ciudadano civil o religioso que ayudaba a las personas necesitadas; sin embargo, esta fue evolucionando con las necesidades de la sociedad y las exigencias de los individuos fueron cambiando poco a poco, por lo tanto era necesario contar con una persona que apoyará al Estado a encontrar la manera de satisfacer las carencias de la población pero de forma racional y conciente para mejorar las condiciones de vida de los disminuidos sociales y por otra parte despertar el interés y la conciencia de los ciudadanos.

Los siguientes antecedentes que se mencionarán son extraídos de la Revista UNAM – ENTS N° 44 (1990):

Desde el surgimiento de las primeras escuelas de Trabajo Social se les percibió vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo en los primeros años del siglo; todo esto, fue producto de la contradicción capital-trabajo del sistema

capitalista, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales.

Fue así, que en algunos países industrializados los Trabajadores Sociales ocuparon un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria. Dentro de la primera mitad del siglo XX, la industria fabril había crecido considerablemente (tanto Estados Unidos como Europa), pero las dos guerras mundiales que provocaron la gran crisis económica repercutió en los obreros manifestándose un número considerable de desempleados, subempleados e indigentes que requerían con urgencia de asistencia inmediata, y fue así en donde los grupos empresariales y el Estado requirieron de medidas institucionales a fin de dar respuesta a esta nueva expresión social, lo que provoca un impulso al nuevo Trabajador Social, ejecutando acciones como la creación de albergues obreros, asilos nocturnos en donde se permitía comer y dormir.

Por otro lado, el origen del Trabajo Social en México es singular en comparación al Trabajo Social de otros países. Como se sabe, los primeros Trabajadores Sociales surgen en la época del cardenismo. La función encomendada a estos primeros Trabajadores Sociales empíricos va muy ligada a las acciones desarrolladas por las “misiones culturales”, unas de sus intenciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo. Cabe recordar que no es hasta la década de los cuarenta cuando en México se inicia el proceso de industrialización. Sin embargo, no se tiene conocimiento que el Trabajador Social haya intervenido en el área que nos ocupa; su labor en ese entonces se enfocaba al asistencialismo.

Es hasta los años sesenta, cuando el Trabajo Social despegó dentro de este campo de acción pues surgen los primeros departamentos de Trabajo Social en diferentes empresas, en donde los profesionistas que estaban a cargo de estos departamentos tenían un nivel académico técnico. Algunas de las actividades que desarrollaban en esta etapa de formación de valores y de desarrollo humano fueron las siguientes:

- Clases de alfabetización, primaria
- Atención de casos: Trabajo Social de Casos

- ▣ Programas de salud: Medicina preventiva, alimentación y nutrición.
- ▣ Trabajo con familias: Integración de grupos para desarrollar programas de comunicación, así como educación para los hijos
- ▣ Fomento de valores humanos y organizacionales
- ▣ Planes de prestaciones sociales: Primeros complejos habitacionales, IMSS, becas, etc.

En esta época el Trabajador Social participaba en conjunto con un equipo interdisciplinario: Médicos, psicólogos, enfermeras y muchos más, en donde el objetivo era dar solución a las demandas del trabajador pero sin dejar de lado la productividad de la empresa.

Posteriormente su trabajo fue más fundamentado pues elaboraba y ejecutaba planes, programas y proyectos como un toque más profesional.

Actualmente su quehacer profesional se encuentra en muchas empresas a lo largo de todo el territorio mexicano y en toda Latinoamérica pues ha tenido grandes avances tanto en aceptación, reconocimiento social y profesionalmente; sin embargo, no debe de quedarse al margen de los nuevos procesos que se generan dentro de la sociedad y esto afecta directa o indirectamente a todo nuestro país; por lo tanto es necesario contar con Trabajadores Sociales preparados con los elementos teóricos-metodológicos que le ayuden a tener una intervención más sólida, logrando ampliar su campo de acción profesional.

#### **5.1.4 Funciones y actividades**

De acuerdo al perfil profesional del Trabajo Social en el área Empresarial, se manejan funciones y actividades propias de su quehacer profesional y que estas van identificar a cada profesionista.

De acuerdo a la Revista UNAM – ENTS N° 44 (1990) se manejan las siguientes funciones particulares para el Trabajador Social en el área industrial:

1. Investigación
2. Administración
3. Reclutamiento y selección
4. Capacitación y adiestramiento
5. Seguridad e Higiene
6. Relaciones Públicas
7. Educación
8. Prestaciones diversas
9. Coordinación
10. Asesoría
11. Divulgación
12. Sistematización

④ Investigación

- Diseñar, estructurar y realizar investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes en el sector y que permitan conocer la realidad social y empresarial.
- Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores, para establecer sistemas de estímulos e incentivos.
- Realizar el seguimiento de la superación laboral de los distintos grupos de trabajadores, con miras escalafonarias y cambio de categoría.
- Investigar sobre la actualización en sistemas de seguridad y protección en esa rama industrial.
- Actualizar la información sobre aspectos de seguridad social y bienestar social de los trabajadores.
- Proponer alternativas de acción que conduzcan a la resolución de los problemas de orden social y relaciones humanas que presentan los trabajadores en su ámbito de trabajo.

- Investigar las necesidades de la comunidad donde residen los trabajadores (en caso de zonas habitacionales, de centros fabriles), con el objeto de tratar de satisfacer las necesidades básicas de equipamiento y de tipo social.
- Estudiar los problemas sociales que se generan en la empresa y promover su solución.
- Detectar necesidades de educación, capacitación y adiestramiento en los trabajadores.
- Conocer y diagnosticar las relaciones inter-grupales e inter-personales de los grupos existentes.
- Detectar procesos sociales tales como comunicación, liderazgo, conflicto, cohesión grupal, competencia y colaboración, adaptación al cambio.
- Elaborar un inventario de recursos y servicios sociales de la zona en que se ubica la empresa.

#### Ⓢ Administración

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos acorde con las necesidades sociales de la población y cuya base sea la promoción y el desarrollo.
- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales del departamento o servicio de Trabajo Social.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales, del área de Trabajo Social.
- Controlar los procesos administrativos de los departamentos o servicios de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.
- Mantener una constante supervisión y asesoría en sus programas y proyectos.
- Mantener coordinación con los demás departamentos o secciones del área de recursos humanos y relaciones industriales.
- Simplificar los trámites que obstaculicen las prestaciones y los servicios de los trabajadores en la empresa.



### Ⓢ Reclutamiento y selección

- Realizar entrevistas para el reclutamiento del personal.
- Participar en la selección, a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.
- Orientar a los nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.
- Participar en la inducción al puesto.
- Participar interdisciplinariamente en la formulación de los criterios de selección del personal y en la evaluación final de los candidatos.
- Desarrollar programas coordinados para la introducción al puesto.

### Ⓢ Capacitación y adiestramiento

- Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación y adiestramiento industrial.
- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.
- Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento, para el mejor desempeño de su trabajo.
- Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.
- Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores.
- Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.
- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión y ascenso del personal.

### Ⓢ Seguridad e higiene

- Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad industrial.
- Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad industrial.
- Participar en campañas de prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
- Apoyar en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.

- Participar en la comisión de seguridad e higiene en la inspección, conservación, verificación y buen funcionamiento de las instalaciones industriales.
- Participar interdisciplinariamente en la regulación y control de los programas de emergencia, en caso de desastre o siniestro en la empresa.

#### Ⓢ Relaciones públicas

- Intervenir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.
- Intervenir en la conformación de las características psicológicas del personal; los hábitos, aspiraciones, las prestaciones de las personas que integran la empresa.
- Promover en todas las actividades, entre jefes y los subalternos, el respeto e interés en su relación.
- Dirigir sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones.
- Sensibilizar y motivar a los trabajadores acerca de los proyectos de estrategias de cambio a implementar para el mejoramiento y desarrollo.

#### Ⓢ Educación

- Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, educación primaria y secundaria para adultos.
- Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre.
- Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
- Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia
- Promover actitudes de respeto a la dignidad humana dentro de los centros de trabajo.
- Promover y organizar actividades deportivas, culturales y recreativas para mejorar los niveles de vida de los trabajadores y sus relaciones con sus compañeros.

- Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
- Integrar grupos dentro de la empresa, para el logro de una mejor ambientación laboral, así como de las relaciones obrero-patronales y sindicales, reeditando en el beneficio colectivo.
- Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.
- Fomentar en el trabajador al interés en aumentar su cultura por medio de la orientación y el estímulo, para que, haciendo uso adecuado de sus propios recursos los brindados por la empresa, pudiera así llevar una vida más digna.
- Realizar pláticas de planificación familiar al trabajador y su esposa.
- Promover la educación preescolar, primaria, secundaria y superior, para los hijos de los trabajadores.
- Realizar pláticas sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental; higiene personal y del hogar.
- Impartir pláticas a las esposas de los trabajadores sobre la conservación de los alimentos, soya, germinados y huertos familiares.
- Crear grupos de señoras y jovencitas para dar los cursos sobre corte y confección, cocina, planificación, repostería, mecanografía, etc.
- Crear talleres para los hijos de los trabajadores sobre carpintería, electricidad, electrónica, mecánica, talabartería, música, autoconstrucción, etc.

#### Prestaciones diversas

- Mediar entre autoridades empresariales y el personal, así como el sindicato, en el otorgamiento de prestaciones y/o servicios.
- Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para los trabajadores.
- Emplear todos los recursos y medios existentes en el ámbito industrial y en la colectividad, para responder a las necesidades humanas de todos los individuos que integran la empresa.
- Controlar los programas de ayuda, materiales y en especie, para trabajadores.
- Promover y coordinar programas de incapacidad por maternidad, ayuda para la lactancia y derechos a guarderías para las madres trabajadoras.

- Canalizar las demandas y necesidades de los trabajadores.
- Realizar averiguaciones para el otorgamiento de diferentes tipos de créditos para los trabajadores.
- Vigilar que el servicio de comedor se les otorgue a los trabajadores.
- Vigilar que se le proporcione ayuda al trabajador o a su familia, en caso de defunciones, emergencias o damnificación.
- Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
- Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores, asimismo de pensiones a jubilados.
- Estimular la participación activa de los trabajadores y sus familias a fin de que adquieran una actitud responsable ante el otorgamiento de las prestaciones.
- Establecer programas para la creación de bibliotecas y apoyos didácticos para el trabajador y su familia.
- Generar proyectos para apoyo social y emocional para el trabajador en proceso de jubilación.

#### ④ Coordinación

- Coordinar con centros vacacionales, promociones en que el trabajador obtenga descuentos y le permitan divertirse y descansar con su familia.
- Mantener una amplia coordinación con tiendas donde se venden productos básicos y papelerías, a modo de obtener descuentos para los trabajadores.
- Coordinar grupos de trabajadores en programas de desarrollo comunitario para elevar su nivel de vida.
- Mantener coordinación con el sindicato, para mediar las relaciones obrero-patronales en caso de conflicto.
- Participar multidisciplinariamente en programas de bienestar social con las instituciones de Seguridad Social.
- Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.
- Mantener relaciones con grupos de Alcohólicos Anónimos próximo a la empresa, para canalizar a trabajadores con esta enfermedad social.

### Ⓢ Asesoría

- Orientar y realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos del trabajador sean cumplidas.
- Orientar al trabajador sobre los trámites correspondientes en caso de funerales, enfermedades crónicas y profesionales, incapacidad, despido y jubilación.
- Orientar legalmente, en aspecto de derecho civil y familiar; en caso de divorcios, problemas sobre vivienda y/o patria potestad de los hijos, etc.
- Orientar a madres trabajadoras en el cumplimiento de su trabajo y atención familiar.

### Ⓢ Divulgación

- Promover información sobre los programas y prestaciones a los trabajadores.
- Informar por medio de periódicos murales o carteles, los derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Informar sobre las políticas de las empresas por medio de volantes, personalmente y/o por medio del sindicato.
- Participar en la difusión de los cursos de capacitación y adiestramiento.
- Promover en toda la empresa los sistemas de seguridad e higiene industrial.
- Organizar eventos o actos sociales de reconocimiento a los trabajadores más destacados en su función.

### Ⓢ Sistematización

- Analizar el conjunto de los casos socioeconómicos para conformar indicadores del perfil de los distintos grupos de trabajadores.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de capacitación y adiestramiento, educación, etc.
- Teorizar sobre los logros de acciones de extensión comunitaria, cuando se labora en zonas fabriles.

- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización industrial y la vida familiar del trabajador.
- Generar modelos integrantes de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específicas del Trabajador Social.
- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.
- Promover políticas e iniciativas de prestaciones sociales y bienestar familiar, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

#### ④ Enseñanza

- Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de Trabajo Social.
- Formular reglamento para prácticas escolares coordinadas con instituciones educativas en el Trabajo Social.
- Establecer un programa de introducción y participación indirecta de estudiantes de Trabajo Social.
- Difundir las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social, ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.
- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.

### **5.1.5 Conocimientos, capacidades y habilidades**

Otro de los puntos importantes que retoma la Revista N° 44 UNAM ENTS (1990) mencionada, son con respecto a los conocimientos, actitudes, capacidades y habilidades; de las cuales nunca se deben de perder para lograr el perfil del profesionista en Trabajo Social:

#### ④ Conocimientos que requiere de Trabajo social para:

- Conceptualizar al trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional
- Analizar la filosofía del Trabajo Social sobre la construcción histórico- social de la especificidad del Trabajo Social.
- Aplicar las estrategias teórico-metodológicas del Trabajo Social y los modelos de intervención social.
- Identificar la política social, como marco de intervención.

Ⓢ Conocimientos que requiere de política social para:

- Conceptualizar y analizar el Estado, las clases sociales, en su relación con la Política Social.
- Orientar sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.

Ⓢ Conocimientos que requiere de economía para:

- Analizar las relaciones sociales de producción.
- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.
- Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Conceptualizar las necesidades y carencias así como los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

Ⓢ Conocimiento que requiere de psicología para:

- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo como comunidad.
- Comprender las situaciones de los problemas del individuo, en el contexto familiar, grupal y laboral.

- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: dinámicas de grupo operativo, entrevistas, terapia familiar.
- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

Ⓢ Conocimientos de administración para:

- Elaborar planes, programas y proyectos.
- Organizar, dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación empresarial.
- Aplicar procedimientos para elaborar presupuestos.

Ⓢ Conocimientos de matemáticas y estadísticas para:

- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigaciones.

Así como también se manejan lo que son las capacidades y habilidades desde los distintos niveles:

✚ Capacidades y habilidades:

A niveles Directivos (en la forma de decisiones), para:

- Ejercer la autoridad.
- Establecer políticas que normen el trabajo.
- Diseñar planes y programas.
- Delegar funciones.
- Controlar los procesos de trabajo.
- Evaluar procesos.

A niveles Intermedios (en la planeación, administración y supervisión de los procesos), para:

- Identificar situaciones y problemas sociales.
- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.
- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.



- Establecer diagnósticos sociales.
- Analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas y condiciones laborales.
- Seleccionar procesos que indican en la solución de la problemática social.
- Identificar los recursos humanos, materiales de la empresa, para dar solución a los problemas.

Capacidades y habilidades para teorizar a través de:

- Sistematizar los procesos sociales.
- Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- Generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- Desarrollar la especificidad del Trabajo Social.
- Retroalimentar la teoría a partir de la práctica.
- Desarrollar las teorías del Trabajo Social.

*A niveles operativos (en la aplicación de procesos técnicos), para:*

- Observar.
- Entrevistar.
- Aplicar cuestionarios.
- Conducir casos.
- Aplicar dinámicas de grupo.
- Aplicar técnicas de educación y de promoción social.
- Aplicar técnicas de educación social y la utilización de apoyo didáctico.
- Organizar cooperativas de diferente tipo.
- Participar en campañas.
- Orientar a la población sobre los recursos existentes.
- Aplicar técnicas de registros de información. (Diario de campo, diario fichado, crónica grupal, guías de observación, etcétera).
- Elaborar informes.
- Elaborar programas.
- Elaborar presupuestos.

- Aplicar técnicas de la información.

### Actitudes

- Mantener el apego a las políticas empresariales.
- Ser responsable de la información de la empresa.
- No sobrepasar el dominio de las atribuciones.
- Ser solidario con los colegas de la profesión y con el equipo de trabajo.
- Respetar la delimitación de los campos profesionales.
- Compartir su experiencia y conocimiento con otros profesionales.
- Mantener el secreto profesional.
- Tener conciencia del valor de la relación personal y profesional.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Ser veraz y discreto.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Mantener interés en la superación personal y profesional.
- Ser crítico, objetivo y justo.
- Respetar la dignidad humana.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.
- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.
- Respetar la decisión de las personas en la solución de los problemas.

## **5.2 Metodología**

### **5.2.1 Niveles de intervención**

El Trabajador Social Empresarial constituye un área de intervención profesional que coadyuva a fortalecer la relación existente entre las organizaciones productivas del hombre, el cual se desenvuelve en diversos niveles de intervención, y se presentan tres grandes categorías:

### Ⓜ Trabajo Social de Caso:

Se dice que Trabajo Social de Casos es “Comprender los problemas de cada individuo en la forma más completa posible, investigación escrupulosa, cuidadosa de un individuo y los problemas que presenta:

- Aumenta la capacidad del individuo para darle la oportunidad de hacer frente a sus problemas.
- Mejorar tensiones existentes en las relaciones familiares.
- Estudia las características individuales, necesidades y antecedentes.”<sup>26</sup>

Sin embargo, otro autor menciona que es el “Proceso de averiguación y comprensión de los hechos relacionados con la persona y su problema, reflexionar sobre su significado y formas de decidir ante los mismos sin llegar a una acción y perseverar en ella”<sup>27</sup>

Dentro del Trabajo Social de Casos se describen tres fases para lograr el proceso:

- *“La investigación*

1 ra. Fase del estudio social:

Constituye el aspecto fundamental del estudio social porque de ella dependen las demás técnicas y solo cuando es completa y objetiva puede formularse un análisis acertado que da pauta a una planeación y tratamiento correcto a la atención adecuada de la solución al problema a través de la educación social y de la promoción social como funciones básicas de Trabajo Social.

Fases:

- La investigación en su primera etapa exploratoria del problema.
- La investigación en su segunda etapa descriptiva del problema.

---

<sup>26</sup> HAMILTON, Gordon “Teoría y práctica de Trabajo Social de Casos” de MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998 Pág. 7

<sup>27</sup> ORTEGA y Gasset “Estudio psicológico” de MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998 Pág. 6

- La tercera etapa de la investigación explicativa-predictiva del problema.

- *El diagnóstico (análisis operativo situacional)*

2 da. Fase del estudio social:

El diagnóstico o análisis abarca además de la apreciación de los signos y síntomas producidos por los problemas, un juicio sobre sus posibles significados y un cuidadoso proceso analítico-sintético de los factores que determinan sus causas, incidencias, constantes y variables.

- *Del tratamiento social a la promoción social*

3 ra. Fase del estudio social:

Esta requiere siempre de una cuidadosa atención por parte del Trabajador Social, como el conocimiento profundo del problema que afecta al sujeto y de los recursos con los que cuenta, además de conocer sus límites profesionales para poder actuar a fin de no invadir áreas que correspondan a otras profesiones.

Funciones que realiza:

- Comprensión profesional del problema.
- Clarificación al sujeto (s) de su problema (s).
- Dar terapia social de apoyo para constituir un plan y tratamiento adecuado con la participación del propio sujeto.
- Orientación hacia los recursos a su alcance.
- Es necesario hacer ver al sujeto si observa las características de la persona, responsabilidad, conciencia, libertad y voluntad. “<sup>28</sup>

🕒 Trabajo Social de Grupo:

Es el estudio de grupos en donde es considerado un método profesional del Trabajo Social que recientemente ha adquirido fuerza y esta se maneja como “Un proceso

---

<sup>28</sup> MEAVE, Etna “Metodología para el estudio social de casos” Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998 Pág. 42 y ss.

que por medio de experiencias busca capacitar al individuo para que conozca su realidad objetiva y la forma de actuar sobre su estructura social.”<sup>29</sup>

El mismo autor menciona que la clasificación de grupos se divide en:

- Grupos primarios y secundarios.
- Grupos según su forma de integración.
- Grupos motivados.
- Grupos preformados.
- Grupos formales e informales.
- Grupos organizados.
- Grupos abiertos y cerrados.
- Grupos voluntarios.

Así también menciona las etapas en la vida de un grupo, como son:

- La formación:

Es la creación del grupo, en esta etapa el líder profesional (el Trabajador Social) identifica los intereses comunes de las personas y ayuda a estas a asociarse. A veces la formación es natural, mientras que en otras corresponde a un técnico hacerlo.

- La integración:

Una vez que el grupo está constituido, el Trabajador Social iniciará su acción para que cada individuo sea aceptado por los demás y para que este a su vez también acepte al grupo. Es un proceso activo en los dos sentidos, pues representa lo que se ha llamado integración del grupo o la aceptación mutua en el.

- La organización:

En esta, el grupo elabora los sistemas que le permiten desarrollar la capacidad para autodirigirse o autogobernarse. El trabajador social debe encauzar al grupo hacia su organización delimitando las necesidades de los miembros y los objetivos del método de grupos.

---

<sup>29</sup> CONTRERAS, Yolanda “Trabajo Social de grupos” Editorial Pax México, 2003 Pág. 13

Cabe mencionar que cada etapa tiene sus condiciones y procedimientos propios, y estos varían de acuerdo con el tipo de grupo que se maneja.

### ④ Trabajo Social Comunitario:

De acuerdo al autor Rosado (2004) menciona que “El trabajo en este nivel va en función de la promoción del hombre y de la movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población en el estudio, planeamiento y ejecución de programas a nivel de comunidades destinados a mejorar su nivel de vida cambiando las situaciones que son próximas a las comunidades locales.”

Este nivel busca la integridad, la participación activa que sea tendiente para mejorar su nivel de vida.

Como se logro observar, el Trabajador Social es importante dentro de una empresa, esto porque permite atender y dar solución a las problemáticas y necesidades del trabajador desde una perspectiva integral trabajando conjuntamente con un equipo interdisciplinario. Además de que este tiene una función social, donde se conjugan tres elementos (factor humano, el espacio, maquinaria-herramientas) que permite visualizarse como un todo para la productividad.

El trabajador social se preocupa por la capacitación técnica y sobre todo por el crecimiento y desarrollo del factor humano para que así la potencialidad de sus capacidades personales y laborales se vea reflejada.

Por lo tanto cabe señalar que la participación de este profesionista permite dirigir la empresa al buen funcionamiento, ya que al detectar todas las necesidades, situaciones o problemáticas que logran afectar a la productividad se logra establecer líneas de acción que den respuesta a esta situación.

## **CAPÍTULO VI**

### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Dentro de este capítulo se contempla lo que es la investigación de campo, en la cual, se definirá el universo con el que se trabajó, el proceso de la elaboración del instrumento y así mismo la aplicación de este, en donde se logra explicar lo que fue la recopilación de los datos para poder presentar lo que fueron los resultados de la investigación.

Este capítulo es uno de los más importantes para la investigación, ya que es en donde se logra reflejar los resultados del universo estudiado.

#### **6.1 Definición del universo**

Para efectos de la presente investigación se realizó dentro de la empresa Embotelladora Santa Fe Uruapan S.A. de C.V., en la cual se logró identificar mediante el tipo de entrevista dirigida a la jefa de recursos humanos, que el personal operativo presentaba diversas características similares con respecto a la inestabilidad en su relación de pareja; por lo cual se detectó al personal que presenta esta situación.

En total de la plantilla de la empresa es de 31 trabajadores considerando al área de ventas y producción, en donde se consideró como universo a solo 9 trabajadores que presentaba esta situación, los cuales se detectaron por medio del personal administrativo, ya que ellos son los que tienen más contacto con el mismo y logran identificar situaciones que se están generando dentro de la institución. Esta realidad, surgió como una inquietud del personal administrativo debido a la frecuencia con la que se presentaba en los trabajadores y su contexto.

Es importante mencionar que desde un principio se tenían más trabajadores considerados para la investigación (14), sin embargo se estuvo disminuyendo personal debido a la suspensión de labores de los trabajadores que no lograban

cumplir con el desempeño deseado para la empresa; y fue por tal motivo, que se tomó la decisión de adelantar las fechas de la aplicación del instrumento.

## **6.2 Elaboración del instrumento**

La técnica utilizada para fines de la presente investigación fue la cédula de entrevista, la cual es muy similar al cuestionario por el hecho que se construye prácticamente de la misma manera, las diferencias son:

- 1) Es el encuestador quién llena la cédula de entrevista, de acuerdo con las respuestas dadas por el informante.
- 2) Mediante una entrevista (cara a cara) se está en posibilidades de obtener mayor información sobre preguntas abiertas, a diferencia de un cuestionario.
- 3) Hay más posibilidad de aclarar dudas sobre las preguntas formuladas.

Para este tipo de investigación se diseñaron dos instrumentos, en donde uno fue dirigido al personal operativo (ver anexo 1), mientras que el otro fue para el personal administrativo, el cual fue destinado para la jefa de recursos humanos (ver anexo 2), quién es la que tiene más contacto con los trabajadores.

El instrumento dirigido al personal operativo se diseñó contemplando seis aspectos: como fueron: datos generales del trabajador, la situación de sus relaciones de pareja anteriores y así como la actual, factores que inestabilizan la relación de pareja y las repercusiones que se tienen tanto en la productividad de la empresa como a nivel personal. Dando un total de 33 preguntas, es decir, 4 dicotónicas, 21 de elección y 8 de opinión.

Mientras que el diseño del instrumento del personal administrativo se contemplaron tres aspectos: como son, las características de la empresa, la situación del personal operativo y la productividad laboral. Dando un total de 25 preguntas, es decir, 6 dicotónicas, 11 de elección y 8 de opinión.



### **6.3 Recopilación de datos**

La aplicación de la cédula de entrevista, se llevó a cabo durante los días 29 y 30 de junio del presente año, en relación a los horarios se establecieron varios tiempos, ya que dependía del horario en los que llegaban las rutas a la empresa, en el transcurso de las 10:30 a.m a 2:00 p.m. y por las tardes de 5:30 p.m. a 7:30 p.m. Esta aplicación se logró, gracias a la disposición de la empresa, ya que es difícil encontrar al personal del área de ventas, por lo que este proceso se llevó a cabo cuando iban a recargar las diversas rutas.

Las cédulas de entrevistas fueron aplicadas en la oficina del gerente de la empresa, esto con la finalidad de que se tuviera un poco más de privacidad en la aplicación de los instrumentos; cabe mencionar que el instrumento fue poco extenso y aproximadamente se llevaba de 20 a 30 minutos por persona, pero siempre procurando optimizar tiempos y no afectar a la productividad.

En cuanto a la respuesta del personal, todos estuvieron muy disponibles para esta aplicación aunque se presentaba un poco de incertidumbre, sin embargo mediante el desarrollo de la entrevista se mejoró el ambiente.

### **6.4 Presentación de resultados**

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación de campo realizada en la empresa Embotelladora Santa Fe Uruapan S.A. de C.V., en donde cada pregunta de la cédula de entrevista se encuentra dividida de la siguiente manera:

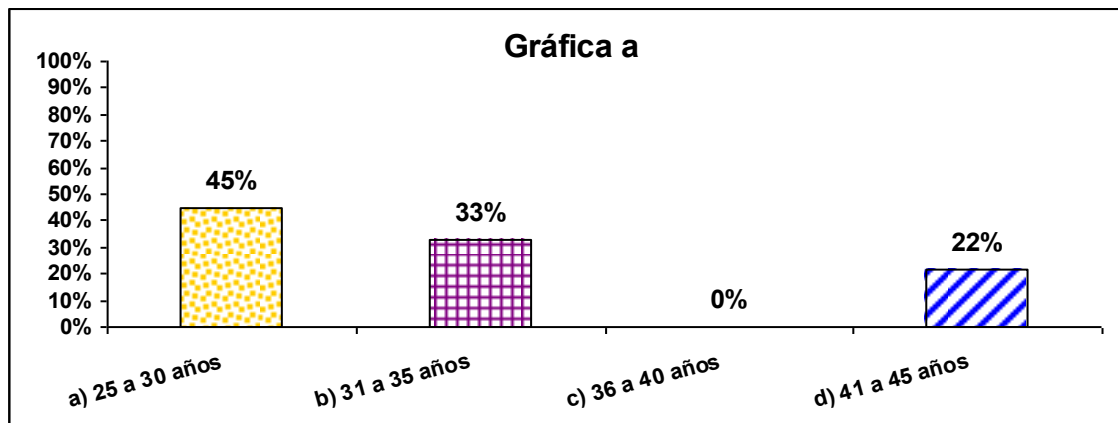
- Pregunta
- Cuadro
- Gráfica
- Interpretación

# GRÁFICAS

## DATOS GENERALES

### a) Edad:

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) 25 a 30 años	4	45%
b) 31 a 35 años	3	33%
c) 36 a 40 años	0	0%
d) 41 a 45 años	2	22%
<b>TOTAL</b>	9	100%



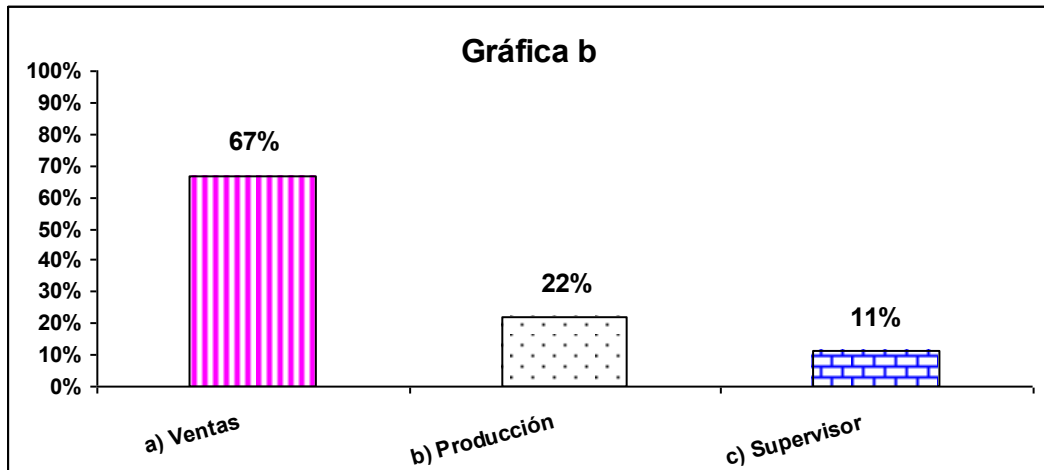
Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar dentro de esta gráfica, la población que presenta situación de inestabilidad en sus relaciones de pareja oscila entre los 25 y los 35 años de edad; lo cual, dentro de este rango se encuentra más personal del área de ventas. Cabe destacar que durante esta etapa aún se encuentran en proceso de un proyecto de vida, por lo que en muchos de los casos todavía no se sienten con una responsabilidad para formar una familia.

## b) Puesto

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Ventas	6	67%
b) Producción	2	22%
c) Supervisor	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

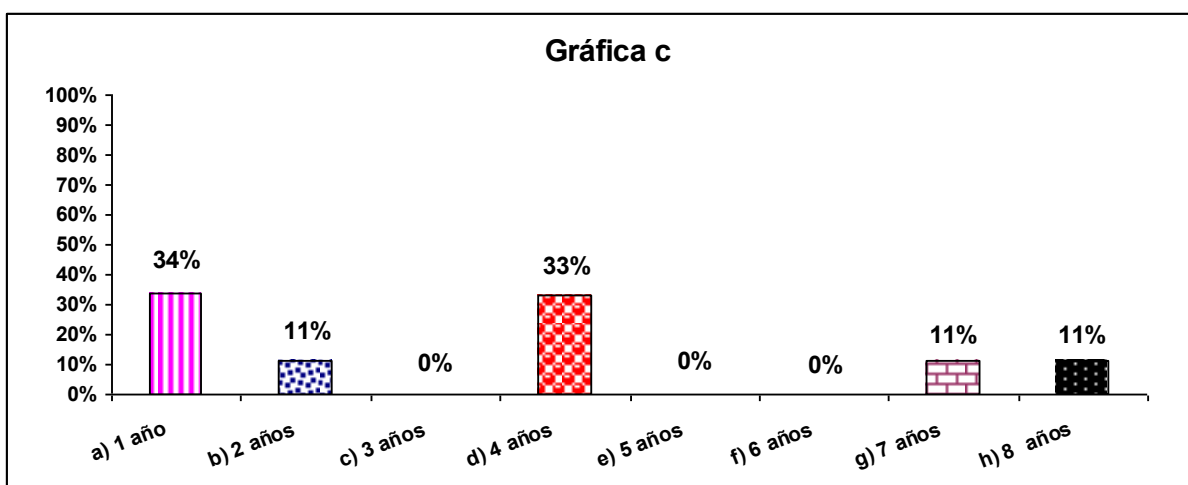
## INTERPRETACIÓN

En esta gráfica, se logra reflejar lo que es la plantilla del personal operativo que presenta inestabilidad en su relación de pareja, en los cuales predomina en un gran porcentaje el área de ventas. Es importante mencionar que dentro de la empresa se tiene más personal destinado en esta área.

Siendo éste un factor que pudiera tener repercusión sobre la inestabilidad en su relación de pareja, es con respecto al horario muy absorbente que se tiene, ya que la hora de entrada es a las 7 de la mañana y su hora de salida es de 7 a 8 de la noche, por lo que queda muy poco de tiempo para la convivencia familiar.

### c) Antigüedad en la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) 1 año	3	34%
b) 2 años	1	11%
c) 3 años	0	0%
d) 4 años	3	33%
e) 5 años	0	0%
f) 6 años	0	0%
g) 7 años	1	11%
h) 8 años	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

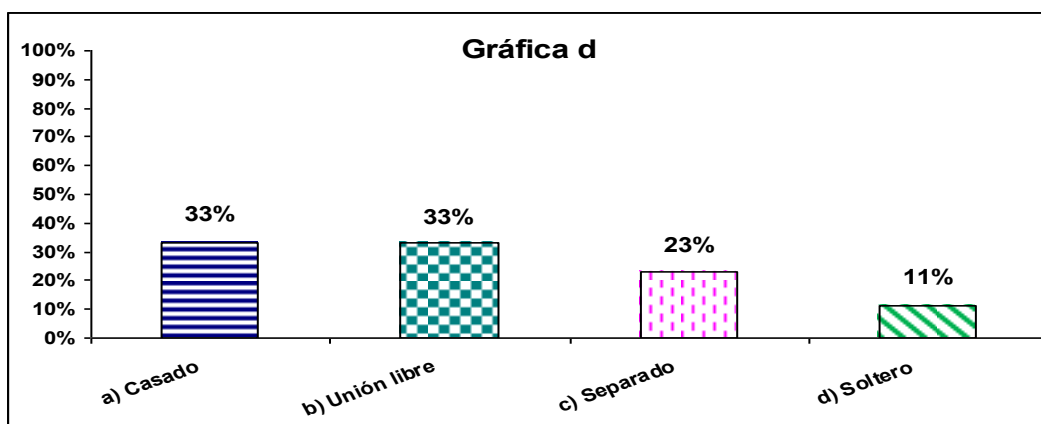
### INTERPRETACIÓN

En esta gráfica, se logra identificar que de la plantilla de trabajadores dentro de la empresa, un gran porcentaje del personal operativo no tiene mucho tiempo dentro de la institución, ya que tienen desde un mes al año de antigüedad; por lo que se puede lograr interpretar que existe un grado de rotación del personal, pero también se puede mencionar que todavía no se logra observar la repercusión que se genera por el tiempo que tiene el personal en la empresa. Estos trabajadores, por lo regular son auxiliares de ventas, ya que se van preparando para después ascender a chofer.

Sin embargo, también existe un porcentaje amplio de los trabajadores que tienen mayor antigüedad y han demostrado sentido de pertenencia en la empresa, ya que cuentan con varios años laborando a pesar de que la empresa es realmente joven.

#### d) Estado civil

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Casado	3	33%
b) Unión libre	3	33%
c) Separado	2	23%
d) Soltero	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

#### INTERPRETACIÓN

Dentro de esta gráfica, se observa que un gran porcentaje está casado o en unión libre, es decir, un 66% tienen una pareja actual, por lo cual es importante que se señale que muchos de ellos ya han tenido más de dos parejas (como se puede observar más adelante).

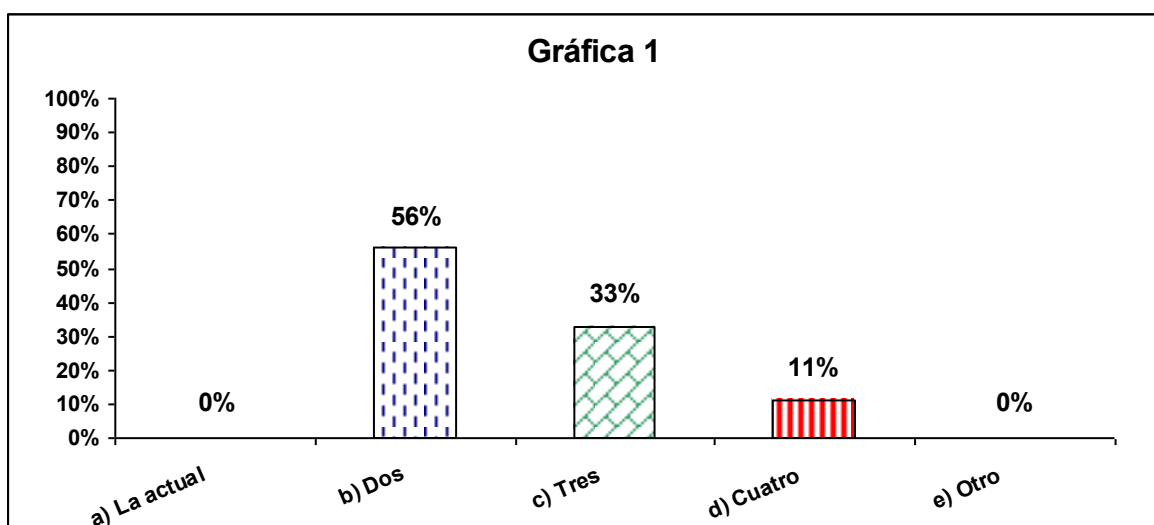
Mientras que un porcentaje menor de ellos ya están separados, es decir no cuentan con una pareja, por lo que han concluido con alguna relación; sin embargo es importante mencionar que estos están realmente jóvenes, es decir de los 25 a 35 años de edad (ver gráfica a).

No obstante, se debe destacar que un porcentaje no cuenta con una pareja actual, por lo que están separados o solteros.

## I SITUACIÓN DE SUS RELACIONES DE PAREJA ANTERIORES

### 1.- ¿Cuántas relaciones de pareja has tenido?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) La actual	0	0%
b) Dos	5	56%
c) Tres	3	33%
d) Cuatro	1	11%
e) Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede observar en la presente gráfica; la gran mayoría de los trabajadores que presentan inestabilidad en su relación han tenido de dos a tres parejas; por lo que se logra reflejar que existe algún factor determinante para que exista esta situación dentro de la empresa.

Cabe mencionar que un factor que puede estar determinando esta situación, es la antigüedad que se tiene en la empresa, en donde se logra observar que los trabajadores que tienen de 4 años en adelante son los que tienen de 3 a 4 parejas, los cuales tienen una edad mayor de 31 años.

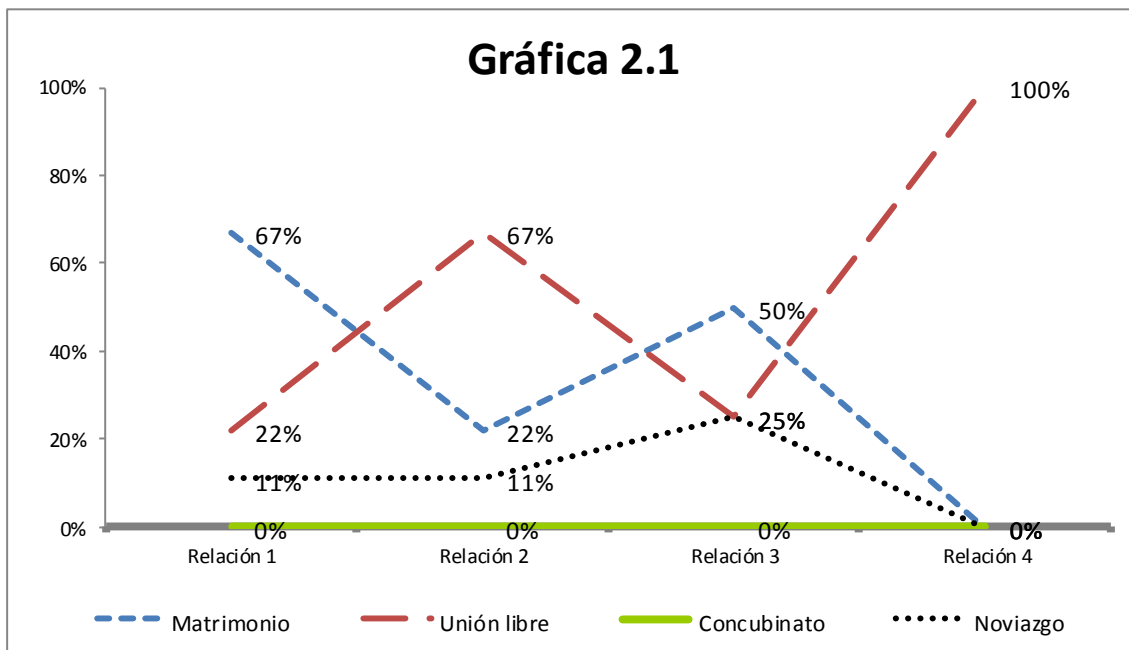
## 2.- Situación legal, separación e hijos de las parejas previas:

### 2.1 Tipo de unión:

CONCEPTO	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Absoluta		Frecuencia Absoluta		Frecuencia Absoluta	
	1ra. Relación		2da. Relación		3ra. Relación		4ta. Relación	
a) Trab. 1	Matrimonio		Noviazgo		Noviazgo			
b) Trab. 2	Matrimonio		Matrimonio					
c) Trab. 3	Matrimonio		Unión libre		Unión libre			
d) Trab. 4	Matrimonio		Unión libre					
e) Trab. 5	Matrimonio		Unión libre					
f) Trab. 6	Unión libre		Matrimonio					
g) Trab. 7	Unión libre		Unión libre		Matrimonio		Unión libre	
h) Trab. 8	Matrimonio		Unión libre					
i) Trab. 9	Noviazgo		Unión libre		Matrimonio			
<b>TOTAL</b>	9	100%	9	100%	4	100%	1	100%

Frecuencia Relativa	Matrimonio		Matrimonio		Matrimonio		Matrimonio	
	67%	22%	50%	0%	22%	67%	25%	100%
	22%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%
	0%	11%	11%	0%	0%	25%	0%	0%



Fuente: Encuesta directa 2011



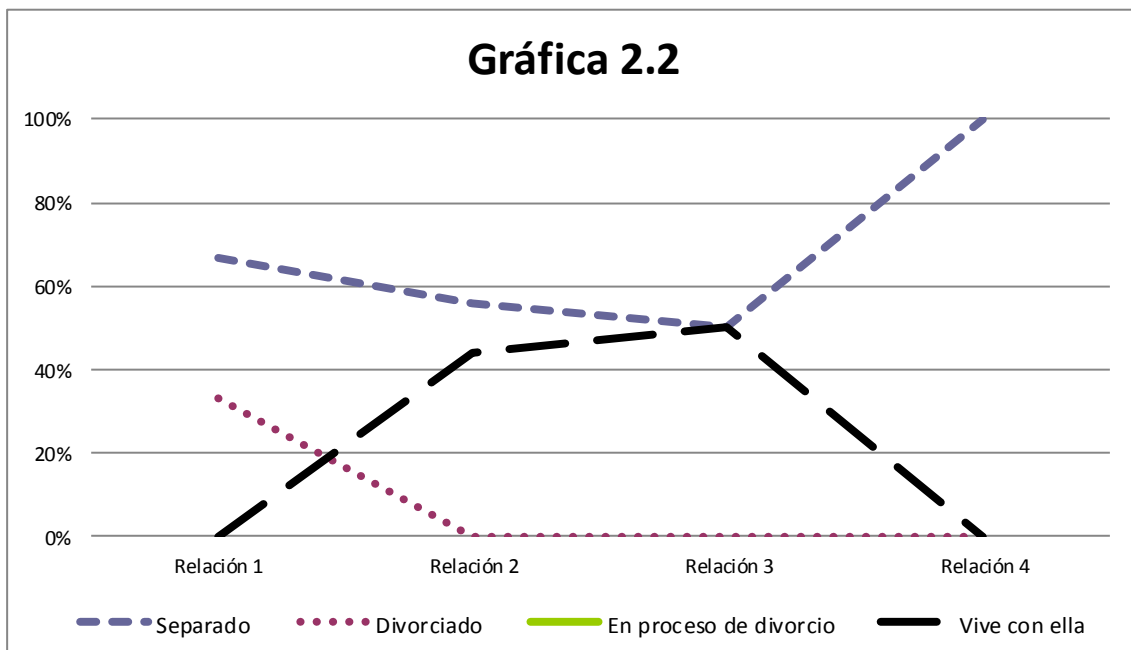
## **INTERPRETACIÓN:**

Como se presentó en la gráfica anterior (Gráfica 1), se puede observar que los trabajadores han estado conviviendo con dos o tres parejas, pero dentro de lo que es el tipo de unión, se observa que con un gran porcentaje en la primera relación han contraído matrimonio, en donde estos están entre los 25 y los 45 años de edad, sin embargo en la segunda relación se observa que el mismo porcentaje ya cuenta con una pareja pero en unión libre e igualmente varía la edad en los distintos rangos; con respecto a la tercera y cuarta relación se observa que predomina lo que es la unión libre, esto se debe a los tipos de leyes que rigen nuestro país y no permite contraer otro matrimonio si no están divorciados, mismos que no lo hacen, como se puede apreciar en la siguiente gráfica (ver gráfica 2.2).

Es importante destacar que la población que desde un comienzo había contraído matrimonio y se separó o divorció fue debido al horario de trabajo que tienen en la empresa y por lo tanto la falta de convivencia con la pareja, ya que tiene dentro de 4 a 8 años en esta. (ver gráfica 5)

## 2.2 Tipo de separación:

CONCEPTO	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.
	1ra. Relación		2da. Relación		3ra. Relación		4ta. Relación	
a) Separado	6	67%	5	56%	2	50%	1	100%
b) Divorciado	3	33%	0	0%	0	0%	0	0%
c) En proceso de divorcio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d) Vive con ella	0	0%	4	44%	2	50%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN:

Debido a que ha predominado la unión libre, realmente no existe mucho índice de divorcios, solo se logra observar un porcentaje en la primera relación que es en donde se obtuvo un vínculo más fuerte (ver gráfica 2.1); sin embargo el índice de separaciones va en aumento, en donde estos trabajadores tienen de 4 a 8 años dentro de la empresa.

Es importante señalar que dentro de la tercera y cuarta relación la mayoría de los encuestados cuentan con una pareja, es decir, viven con ellas en unión libre, esto debido a que no han resuelto su vínculo legal; sin embargo en algunos de los casos también han presentado situaciones de inestabilidad.

## 2.3 Número de hijos

CONCEPTO	1ra. Relación	2da. Relación	3ra. Relación	4ta. Relación	TOTAL
	N° de hijos Situación	N° de hijos Situación	N° de hijos Situación	N° de hijos Situación	
a) Trabajador 1	2 Proveedor \$, Pensión Alimenticia y Convivencia	0	0		2 hijos
b) Trabajador 2	1 No tiene responsabilidad	2 Proveedor \$ y apoyo moral Vive con ellos			3 hijos
c) Trabajador 3	4 Proveedor \$ (Menor)	0	0		4 hijos
d) Trabajador 4	3 No tiene responsabilidad	1 Proveedor \$ y apoyo moral Vive con ellos			4 hijos
e) Trabajador 5	1 Proveedor \$				1 hijos
f) Trabajador 6	1 Solo al principio Proveedor \$	1 Proveedor \$ y moral Vive con ellos			2 hijos
g) Trabajador 7	2 Proveedor \$ y moral	0	0	0	2 hijos
h) Trabajador 8	2 Pensión alimenticia	2 Proveedor \$ y moral			4 hijos
i) Trabajador 9	0	1 No tiene responsabilidad	Embarazada		1 hijos

Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN:

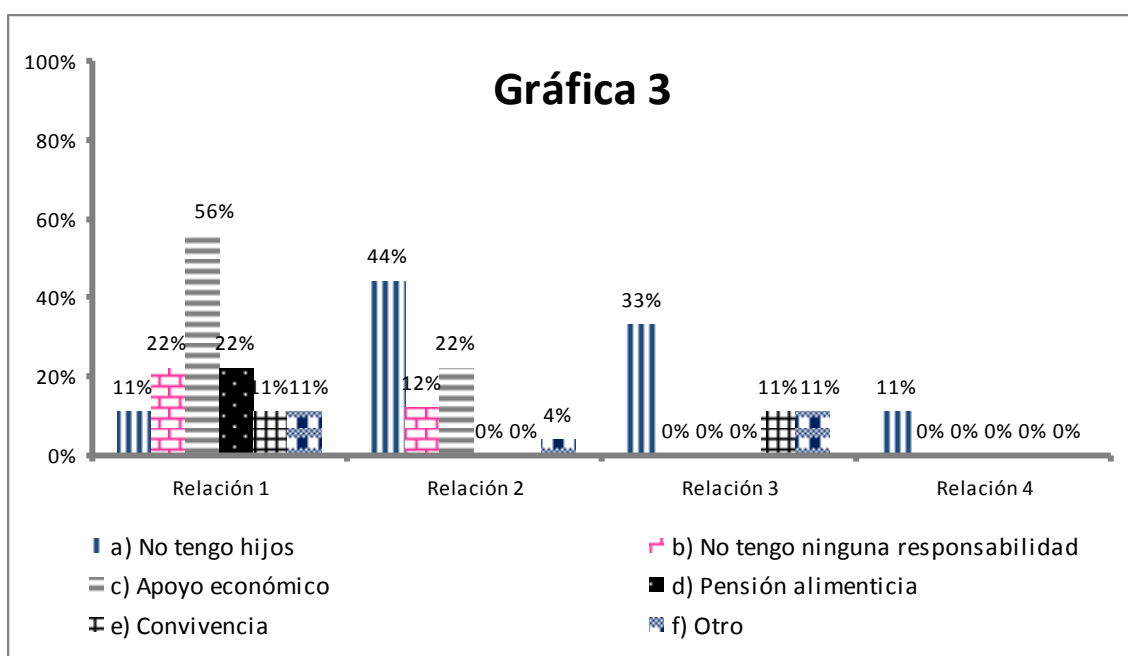
Como se puede observar en el presente cuadro; el personal encuestado decidió tener hijos durante la primera y segunda relación (que en la mayoría de estos es la actual), en las cuales se logró contraer matrimonio (ver gráfica 2.1); sin embargo se observa que durante las relaciones posteriores ya no se concibieron hijos.

Es importante mencionar que el personal que tiene hijos, la mayoría de estos no tiene un contacto con ellos (ver gráfica 3); además de que con la pareja con la que se encuentran actualmente, la mujer ya había tenido hijos con otra pareja teniendo así una familia compuesta.

En promedio los trabajadores tuvieron de 1 a 4 hijos en las primeras relaciones.

### 3.- ¿Cuál es tu situación con respecto a tus hijos?

CONCEPTO	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.
	1ra. Relación		2da. Relación		3ra. Relación		4ta. Relación	
a) No tengo hijos	1	11%	4	44%	3	33%	1	11%
b) No tengo ninguna responsabilidad	2	22%	1	12%	0	0%	0	0%
c) Apoyo económico	5	56%	0	22%	0	0%	0	0%
d) Pensión alimenticia	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%
e) Convivencia	1	11%	0	0%	1	11%	0	0%
f) Otro	1	11%	4	44%	1	11%	0	0%



Fuente: Encuesta directa 2011

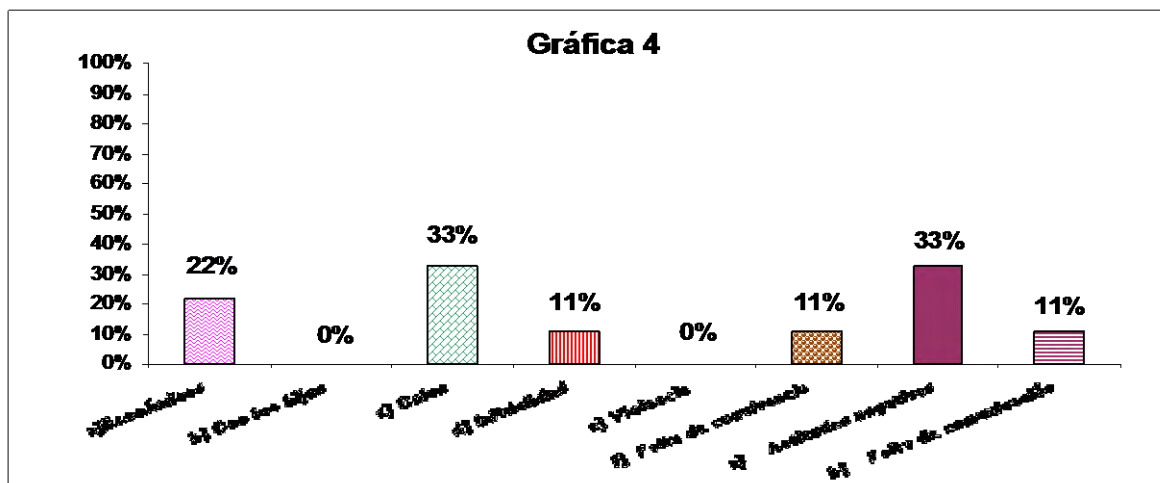
#### INTERPRETACION:

Como se puede observar en la primera relación la mayoría de los trabajadores tienen hijos (1 a 4) y gran parte de ellos les proporcionan apoyo económico y en algunos de los casos mantienen una convivencia, sin embargo en otros la convivencia es nula; por lo cual no existe mucha convivencia entre padre e hijo, por lo que es esencial en las funciones y roles de los padres. Mientras los que no tienen responsabilidad alguna es debido a que no se tiene contacto con los hijos, esto se debe a que la relación se concluyó en malos términos.

Mientras que en la segunda y tercera relación la mayoría de los hijos viven con ellos, es decir con la pareja actual, por lo tanto absorben todos los gastos que se requieren dentro de una familia.

#### 4.- ¿Qué tipo de problemas presentabas frecuentemente con la mayoría de tus parejas?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABS.	FRECUENCIA REL.
a) Económicos	2	22%
b) Con los hijos	0	0%
c) Celos	3	33%
d) Infidelidad	1	11%
e) Violencia	0	0%
f) Falta de convivencia	1	11%
g) Actitudes negativas (Posesiva, egoísmo, mal carácter, chismes, etc.)	3	33%
h) Falta de comunicación	1	11%



Fuente: Encuesta directa 2011

#### INTERPRETACION:

Dentro de esta gráfica se logra observar que los principales problemas que presenta el personal son en relación a las actitudes negativas que demuestra la pareja y afectan a la relación como son los chismes, carácter, etc., así como también la falta de tiempo para convivir con la pareja; por lo que se generan lo que son los celos e infidelidad; y todo esto se logra contrastar con el marco teórico, ya que estos son algunos de los factores que logran inestabilizar una relación de pareja. (En la gráfica número 5 se menciona más a fondo los motivos de separación).

La situación del personal es muy significativa, ya que los trabajadores que presentan esta inestabilidad por lo regular tienen entre 4 y 6 años dentro de la empresa, por lo que llega a repercutir en la pareja.

## 5.- Motivos que influyeron para el rompimiento de la relación

CONCEPTO	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.
	1ra. Relación		2da. Relación		3ra. Relación		4ta. Relación	
a) Infidelidad	2 - Él 2 - Ella	44%	0	0%	0	0%	0	0%
b) Celos	2 - Él 5 - Ella	78%	1 - Él	11%	0	0%	0	0%
c) Situación económica	2	22%	0	0%	1	11%	0	0%
d) Fallas en la comunicación	3 - Él 3 - Ella	66%	2 - Él 1 - Ella	33%	0	0%	0	0%
e) Violencia	2 - Él 2 - Ella	44%	1 - Ella	11%	0	0%	0	0%
f) Horario de trabajo	5 - Él 1 - Ella	67%	1 - Él	11%	0	0%	1 - Él	11%
g) Rutina	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%
h) Falta de innovación	2	22%	1	11%	0	0%	0	0%
i) Pocos momentos de convivencia	5	55%	1	11%	0	0%	0	0%
j) Problemas sexuales	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
k) Falta de amor	2 - Él 1 - Ella	33%	1 - Él	11%	0	0%	0	0%
l) No realizaba sus obligaciones ella	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%
m) Chismes	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%
n) Problemas con los hijos (Ella)	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
o) Actitudes negativas	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
p) Se fue de la ciudad	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%

Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACION:

Estos datos son realmente significantes, ya que se logra observar los factores que en muchos de los casos llegan a inestabilizar una relación de pareja, como son los celos, el horario de trabajo; por lo que no pueden dedicarle el tiempo adecuado a la pareja y por lo tanto se derivan los siguientes motivos de inestabilidad: la falta de comunicación, convivencia, amor, infidelidad, entre otros. Es importante resaltar que estos trabajadores son los que tienen más antigüedad en la empresa, es decir, de 4 años en adelante.

Ademas de que son los trabajadores que más parejas han tenido en el transcurso de su vida, ya que no logran equilibrar una relación conyugal entre su trabajo y la familia, debido a que la jornada laboral es aproximadamente de 11 a 12 horas al día.

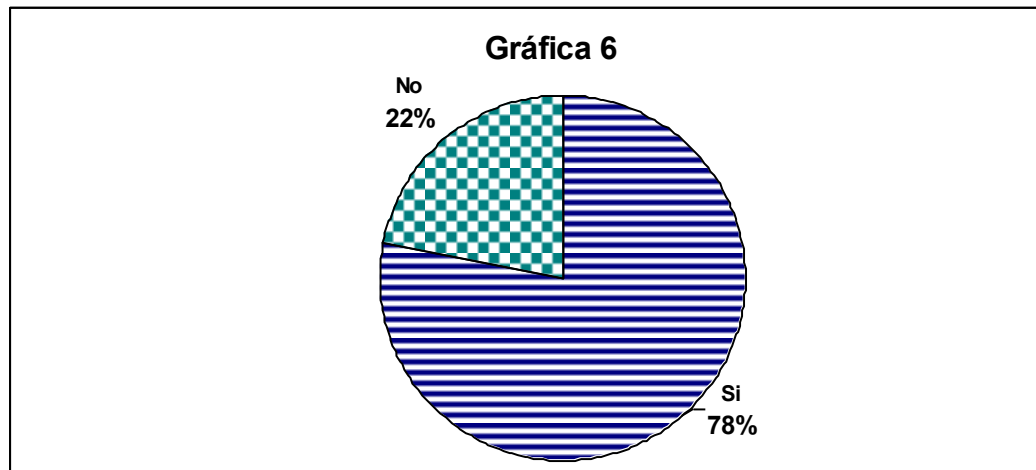
Mientras que en la segunda relación, se vuelve a mostrar con un alto porcentaje la cuestión de la falta de comunicación, en donde este factor es una parte esencial en el ciclo de la pareja.



## SITUACIÓN CON LA RELACIÓN DE PAREJA ACTUAL

### 6.- ¿Cuentas con pareja actual?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	7	78%
b) No	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

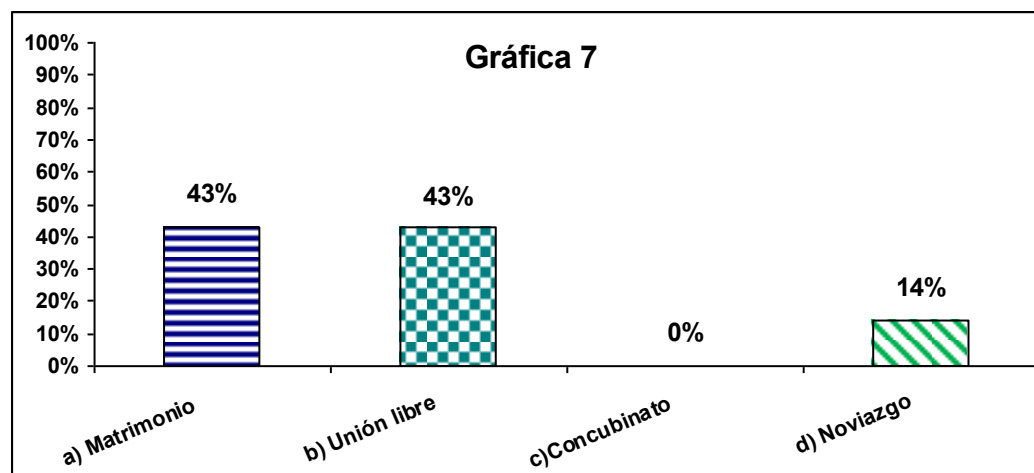
### INTERPRETACIÓN

Dentro de esta gráfica, se observa que un gran porcentaje cuenta con una pareja, pero es importante mencionar que los mismos trabajadores de la empresa ya le piensan varias veces antes de iniciar una relación formal con alguna persona, ya que mencionan que les da un poco de miedo volver a fracasar en una relación.

Cabe mencionar que existe un gran porcentaje que durante la segunda y tercera relación, han logrado establecerse y en las cuales han concebido hijos. (ver gráfica 2.3).

## 7.- ¿Qué tipo de unión tienes con tu pareja actual?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Matrimonio	3	43%
b) Unión libre	3	43%
c) Concubinato	0	0%
d) Noviazgo	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

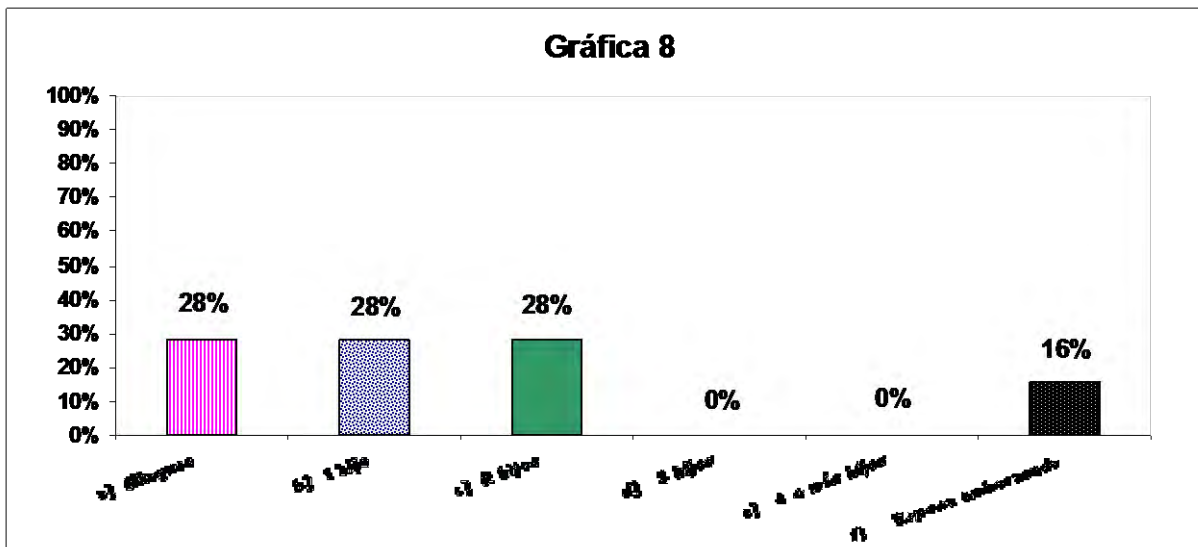
## INTERPRETACIÓN

Dentro de esta gráfica, se observa que la población que cuenta con una pareja actual, es relativamente joven, es decir entre los 25 y 35 años de edad, en donde estos se han decidido casar ante la ley, pero sin embargo, una gran parte decidió la unión libre, ya que muchos de ellos estaban casados anteriormente y no han logrado interrumpir su vínculo matrimonial.

Actualmente un porcentaje menor está en el proceso de noviazgo pero no se ha formalizado la relación.

## 8.- ¿Cuántos hijos tienes?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Ninguno	2	28%
b) 1 hijo	2	28%
c) 2 hijos	2	28%
d) 3 hijos	0	0%
e) 4 o más hijos	0	0%
f) Esposa embarazada	1	16%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

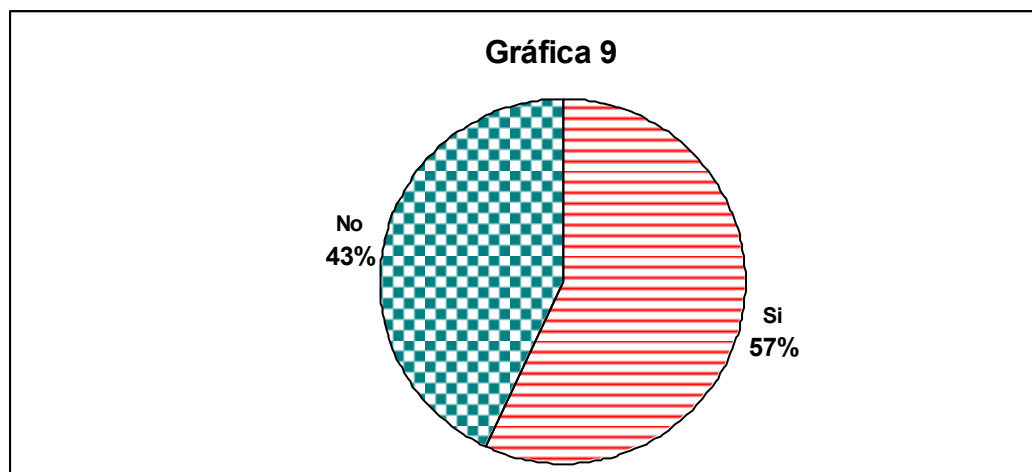
## INTERPRETACIÓN

Se logra reflejar en esta gráfica el número de hijos que tienen en la relación actual del trabajador; en donde una parte de ellos todavía no tienen hijos y sin embargo, estos han tenido tres parejas en el transcurso de su vida, por lo que ya logran analizar mejor los factores y etapas de una relación de pareja.

Mientras que el personal que tiene de 1 a 2 hijos, son los que han tenido 2 parejas nada más y estos tienen muy poco dentro de la empresa.

### 9.- ¿Aparte de tu familia nuclear, vives con algún otro familiar?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	4	57%
b) No	3	43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

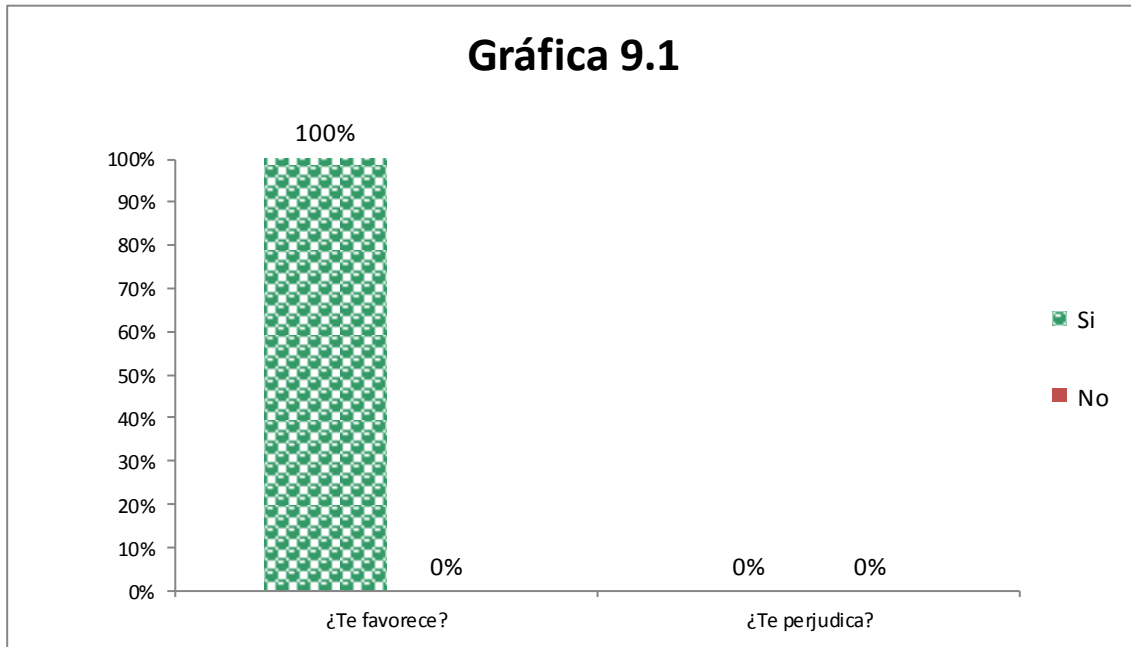
Dentro de esta gráfica, se observa que un gran porcentaje comparte su hogar con algún otro familiar, por lo que se convierte en una familia extensa y en su gran mayoría son hijos de la esposa en otra relación, por lo que ya se convierte en una familia compuesta.

Además de que en muchos de los casos también son las suegras las que viven con ellos, pero en la siguientes gráficas (9.1 y 9.2) se logra observar si esto les llega a perjudicar o en todo caso favorecer.

Sin embargo, dentro del marco teórico se menciona que la familia política es uno de los factores que logran inestabilizar una relación de pareja.

### 9.1.- ¿Te favorece? ó ¿Te perjudica?

CONCEPTO	F. A.	F. R.	F. A.	F.R.
	Te favorece		Te perjudica	
a) Si	4	100%	0	0%
b) No	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%	0%	0%



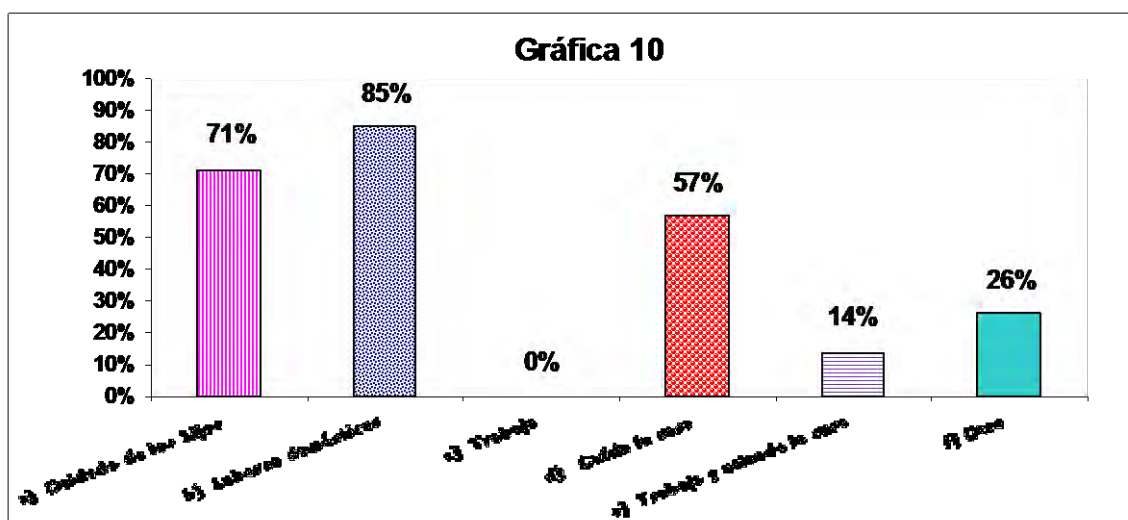
Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

Dentro de esta gráfica, se observa que a todos los trabajadores que tienen una familia extensa les favorece de alguna manera, como es en la ayuda en los labores de la casa, el cuidado de los hijos más chicos, en las actividades del hogar, entre otros.

## 10.- ¿Cuál es el rol que desempeña tu esposa dentro de la familia?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Cuidado de los hijos	5	71%
b) Labores domésticas	6	85%
c) Trabaja	0	0%
d) Cuida la casa	4	57%
e) Trabaja y atiende la casa	1	14%
f) Otro	2	26%



Fuente: Encuesta directa 2011

## INTERPRETACIÓN

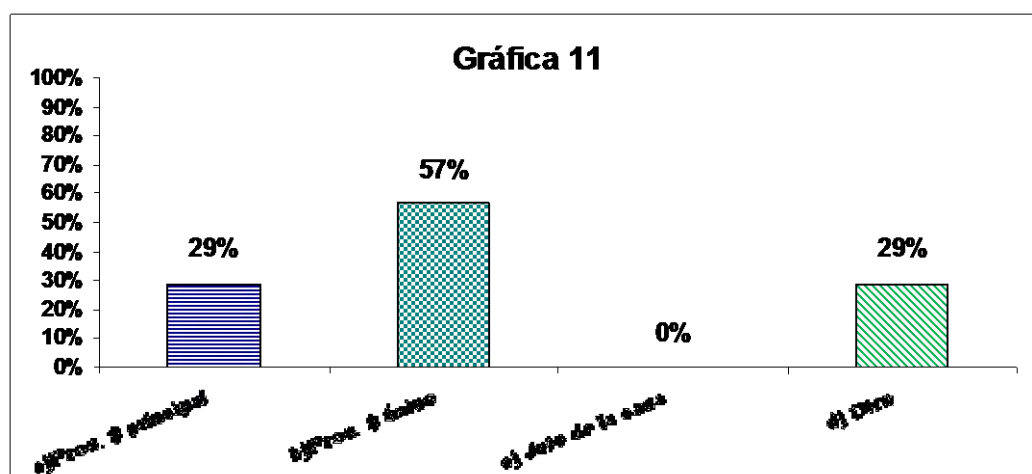
En esta gráfica, se logra reflejar que la esposa dentro de la familia es el principal elemento para las labores domésticas, la cual, es a la que se le delegan los hijos y la casa.

Así como también se logra reflejar que un porcentaje menor trabaja pero también es la que atiende la casa, por lo tanto, se observa que la mujer cuenta con más responsabilidades que el esposo.

Aquí es importante destacar lo que mencionan algunos autores, en donde señala que los roles de la familia han venido cambiando con el transcurso de los años, en donde antes por lo regular no trabajaba la mujer y ahora en la actualidad es necesario que intervenga en el área laboral (ver gráfica 11); por lo que en muchos de los casos, esto ha generado crisis familiares.

## 11.- ¿Cuál es el rol que desempeñas dentro de tu familia?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Proveedor económico principal	2	29%
b) Proveedor económico único	4	57%
c) Jefe de la casa	0	0%
d) Otro	2	29%



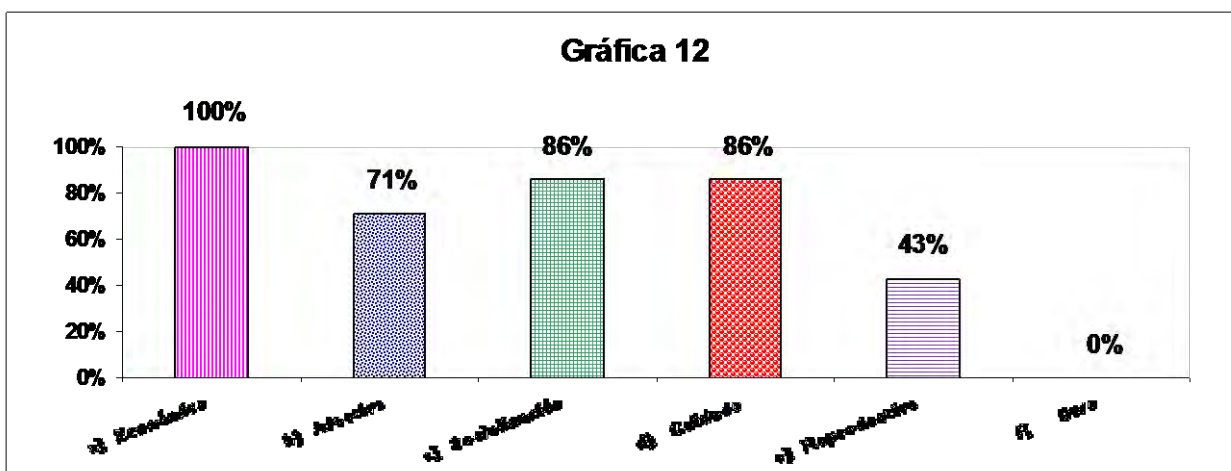
Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

Dentro de esta gráfica, se observa que el principal proveedor económico dentro del hogar es el trabajador, ya que es una de las funciones más antiguas que se ha logrado distinguir en una familia, en donde el hombre en la gran mayoría absorbe todos los gastos del hogar, sin embargo, se logra observar que las funciones y la dinámica familiar han cambiado drásticamente, ya que la mujer ingresa cada día más al ambiente laboral.

## 12.- ¿Cuál de las siguientes funciones se manejan en tu familia?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Económico	7	100%
b) Afectiva	5	71%
c) Socialización	6	86%
d) Cuidado	6	86%
e) Reproductiva	3	43%
f) Otro	0	0%



Fuente: Encuesta directa 2011

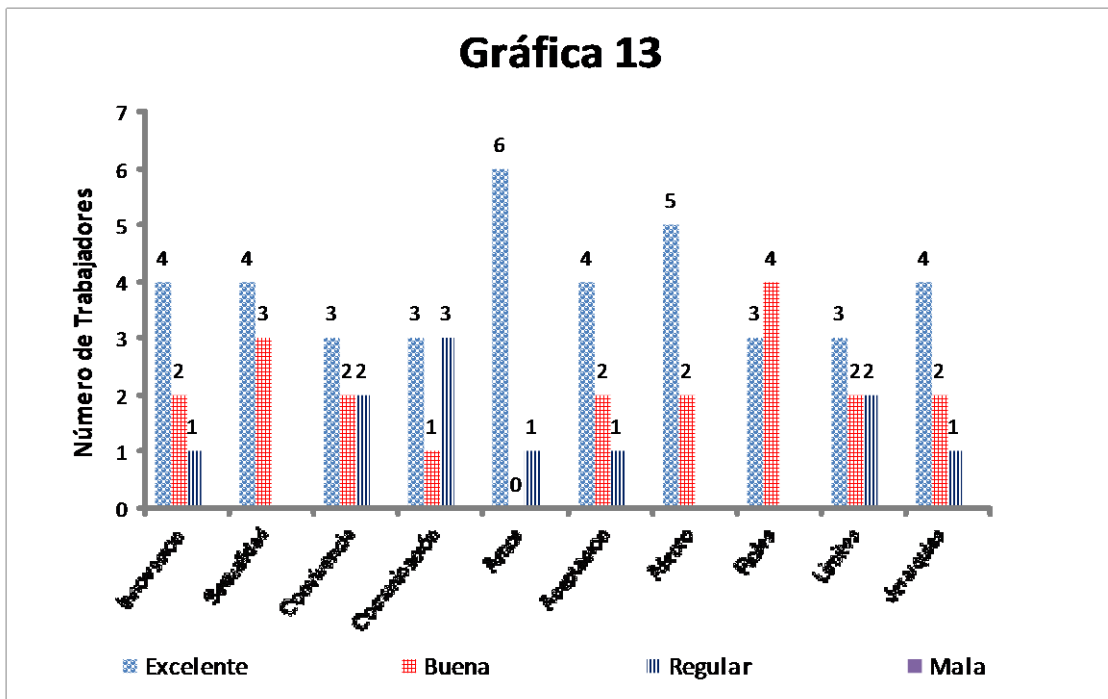
### INTERPRETACIÓN

En esta gráfica, se logra identificar que en el ambiente familiar se manejan diversas tipos de funciones; en donde dentro de la familia se desarrolla la económica, socialización y cuidado de esta, por lo que se pudiera decir que estas son básicas para todo núcleo. Diversos autores retomados en el marco teórico, hacen mucho hincapié sobre estos aspectos pero no sin antes resaltar la función reproductiva ya que es una de las más tratadas en una pareja, sin embargo dentro de esta gráfica se está dejando con un porcentaje menor y la cual es esencial para una pareja ya que es en donde se puede crear un vínculo más fuerte.



**13.- ¿Cómo consideras la dinámica con tu pareja? En cuanto a:**

CONCEPTO	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
Innovación	4	2	1		7 trabajadores
Sexualidad	4	3			7 trabajadores
Convivencia	3	2	2		7 trabajadores
Comunicación	3	1	3		7 trabajadores
Amor	6	0	1		7 trabajadores
Aceptación	4	2	1		7 trabajadores
Afecto	5	2			7 trabajadores
Roles	3	4			7 trabajadores
Limites	3	2	2		7 trabajadores
Jerarquías	4	2	1		7 trabajadores



Fuente: Encuesta directa 2011

**INTERPRETACIÓN**

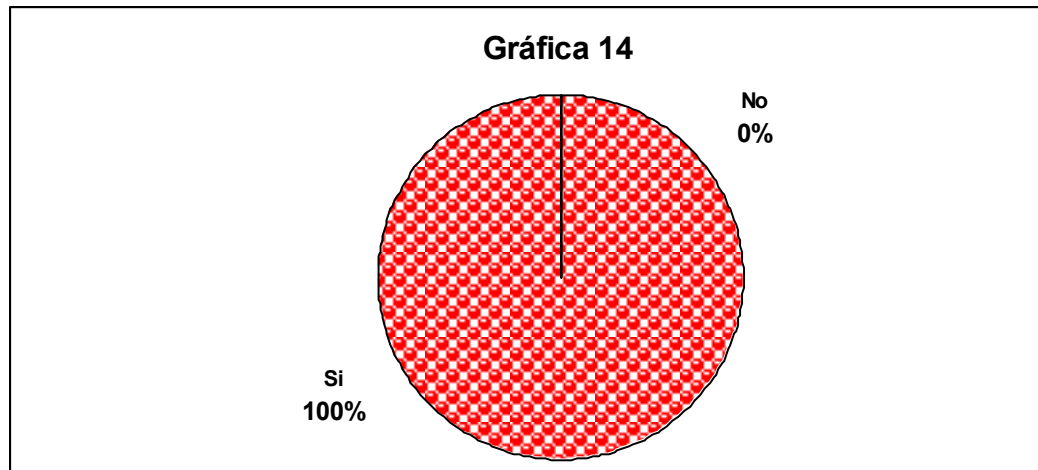
En esta gráfica, se logra identificar la dinámica que presenta el personal con la relación que tiene actualmente, en donde se refleja que es de excelente a buena;

sobre todo en el aspecto del amor y afecto, por lo que estos decidieron unirse a su pareja (ver gráfica 7), y esto puede influir a que la relación se considere más sólida y en todo caso con más sustento cuando ya tienen hijos en común, como se puede apreciar en la gráfica 8. Sin embargo el factor que logra llegar a repercutir en la dinámica familiar es en la comunicación, convivencia, roles y límites que se designan como pareja; por lo que se logra comparar con la gráfica 5, en donde mencionan los motivos que han llegado a repercutir en las anteriores parejas y de los cuales se siguen repitiendo.

Por lo que es importante mencionar que la dinámica familiar es muy importante en el proceso de toda pareja, ya que es la totalidad de fuerzas tanto positivas y negativas que afectan al comportamiento de cada uno de los miembros, haciendo que ésta funcione bien o mal como unidad.

**14.- ¿Consideras que tú relación de pareja ha presentado situación de inestabilidad?**

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	7	100%
b) No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

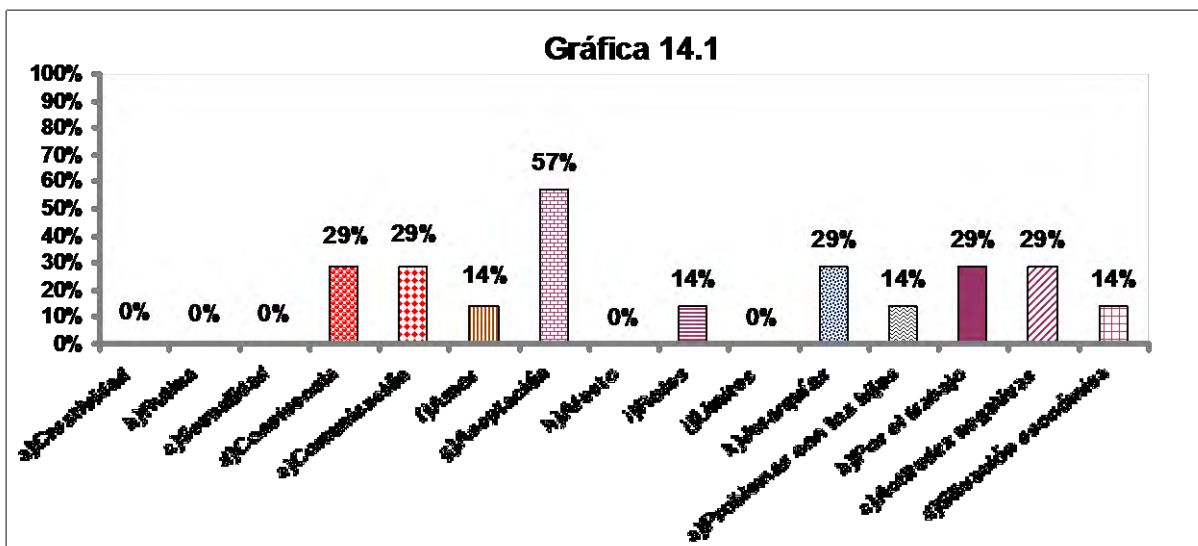
### **INTERPRETACIÓN**

Esta gráfica es realmente significativa, en la cual, el 100% de los trabajadores con una relación ha presentado alguna vez alguna situación de inestabilidad; por lo que se puede afirmar que existen factores determinantes que llegan a repercutir en esta situación. Estas crisis se han venido desarrollando desde las relaciones anteriores a tal grado que llegaron a la ruptura, por lo tanto hay que destacar que en la relación actual han presentado este tipo de situaciones y que se pueden detectar los motivos que llegan a repercutir.

Si bien, estos trabajadores tienen una antigüedad de 2 a 7 años dentro de la empresa, en donde este puede ser uno de los factores que inestabilizan, ya que ellos mismos son los que mencionan que les hace falta tiempo para poder convivir. En la siguiente gráfica se mencionan los aspectos por los que han atravesado alguna situación y que por lo tanto origina una crisis.

### 14-1 ¿En cuál de los siguientes aspectos?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Creatividad	0	0%
b) Rutina	0	0%
c) Sexualidad	0	0%
d) Convivencia	2	29%
e) Comunicación	2	29%
f) Amor	1	14%
g) Aceptación	4	57%
h) Afecto	0	0%
i) Roles	1	14%
j) Limites	0	0%
k) Jerarquías	2	29%
l) Problemas con los hijos	1	14%
m) Por el trabajo	2	29%
n) Actitudes negativas	2	29%
o) Situación económica	1	14%



Fuente: Encuesta directa 2011

## **INTERPRETACIÓN**

En esta gráfica, se logra identificar que el porcentaje más elevado es por motivos de aceptación como pareja (ritmo y estilo de vida) y por lo tanto se pierde un poco el respeto, por lo que se desprenden diversas problemáticas, como las actitudes negativas (carácter, chismes, etc.), que van desgastando el amor por la pareja.

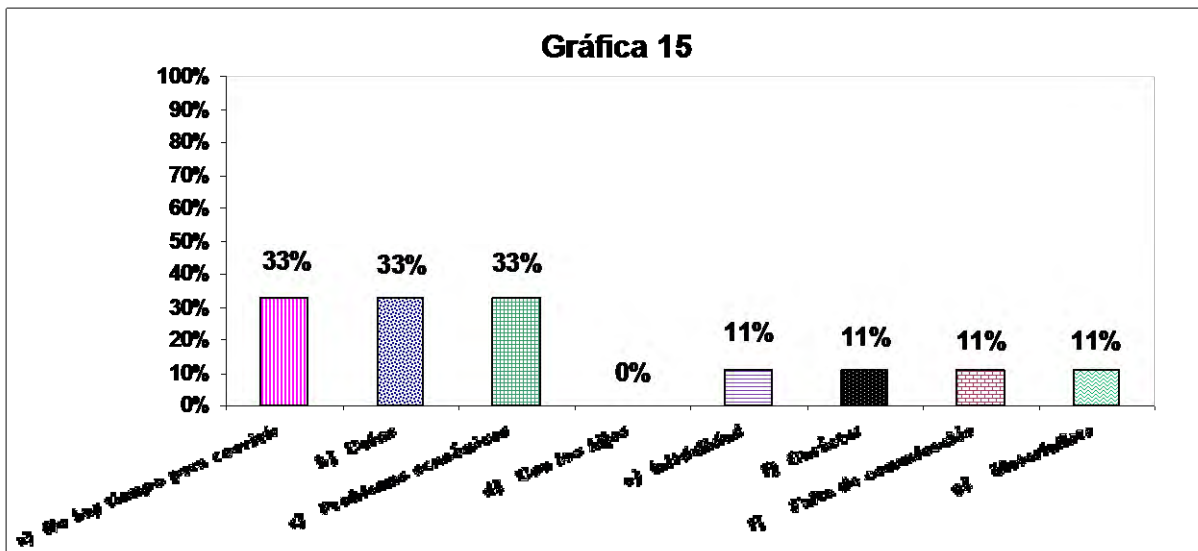
Otro de los factores que logran interferir en la relación de pareja es la falta de comunicación y por lo tanto convivencia, las jerarquías, entre otros; que por lo tanto todos estos aspectos son ocasionados por el tiempo que se destina en el trabajo.

Por tal motivo, no se logra establecer una aceptación por cada miembro de la familia, lo cual es importante en la dinámica familiar, ya que es en donde se logra desarrollar cada persona y es importante que se tengan bien establecidos todos sus factores para que no se desarrolle una crisis familiar y esta pueda conseguir una ruptura.

## FACTORES QUE INESTABILIZAN LA RELACIÓN DE PAREJA

### 15.- ¿Qué problemas presentas frecuentemente con tus parejas?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) No hay tiempo para convivir	3	33%
b) Celos	3	33%
c) Problemas económicos	3	33%
d) Con los hijos	0	0%
e) Infidelidad	1	11%
f) Carácter	1	11%
g) Falta de comunicación	1	11%
h) Materialista	1	11%



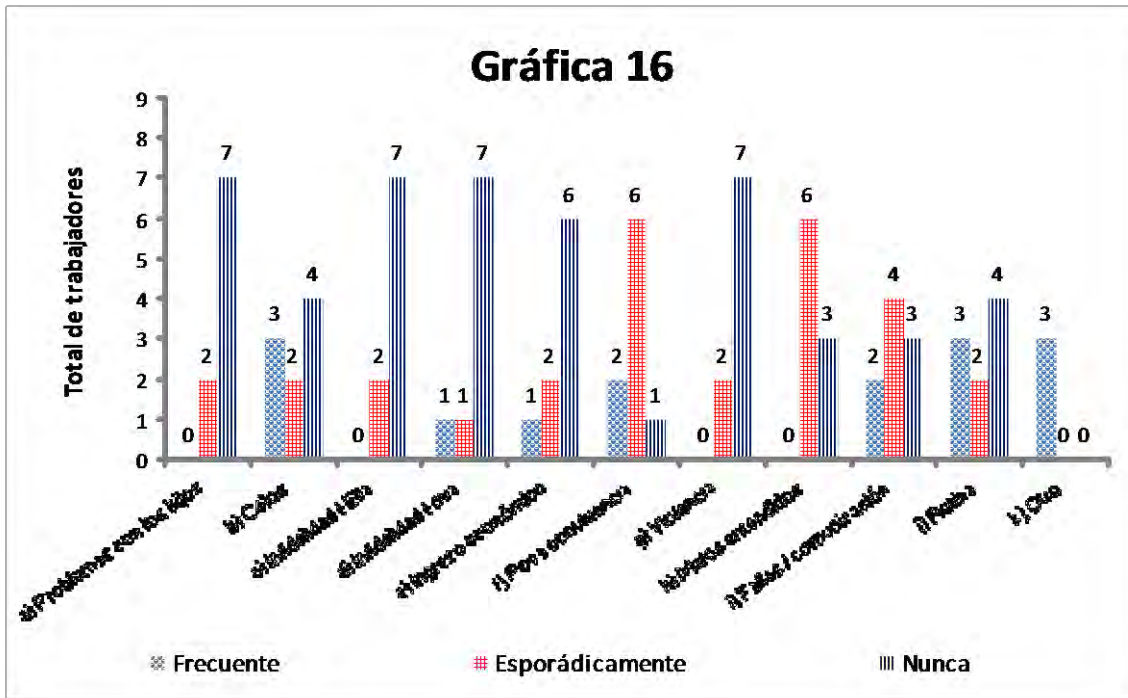
Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

En esta gráfica, se logra identificar que los problemas más frecuentes que se presentan con la pareja son en relación al carácter que manifiesta la cónyuge, por lo que no se logran adaptar a la vida que tienen con los trabajadores; sin embargo, con esta problemática se logran desglosar las restantes, que es la falta de tiempo para convivir, los celos y también los problemas económicos.

Todos estos factores van en relación con el horario de trabajo, ya que se tiene un descuido de la pareja y por lo tanto se presentan situaciones de infidelidad, inseguridad, entre otros.

16.- ¿Cuál de los siguientes aspectos inestabilizan la relación de pareja?



Fuente: Encuesta directa 2011

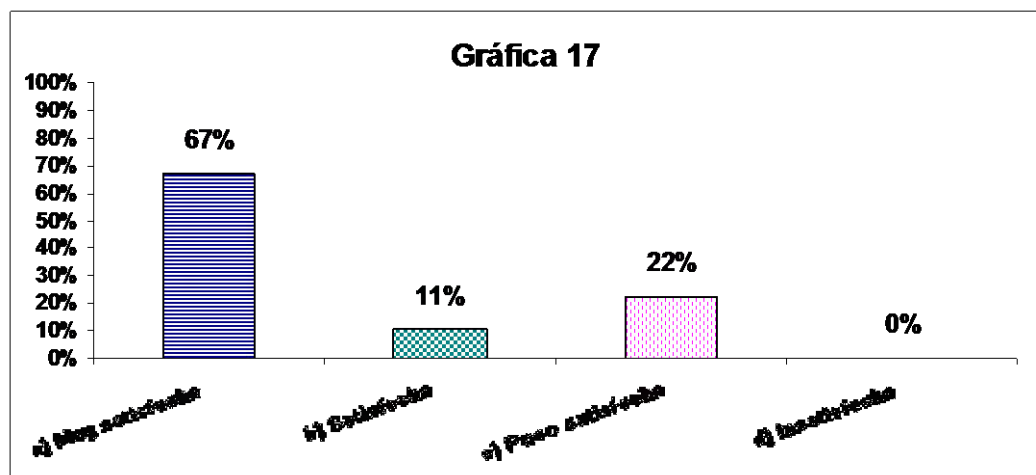
**INTERPRETACIÓN**

En esta gráfica, se logra identificar los factores que logran inestabilizar una relación de pareja de acuerdo a su experiencia; en donde la mayoría de los trabajadores mencionan que son los celos, la rutina, poca convivencia; siendo estos factores en su mayoría derivados por el tipo de horario que tienen e incluyéndole la antigüedad (4 a 8 años) que tienen en la empresa. Sin embargo se logra contrastar que los factores que menos inciden en una relación son con los hijos (en donde estos por lo regular no conviven con ellos), la infidelidad por parte de ellos, violencia y el ingreso económico; ya que se pudiera decir que realmente ganan bien dentro de esta.

## REPERCUSIONES EN LA PRODUCTIVIDAD

17.- ¿Te sientes satisfecho con el puesto que desempeñas dentro de la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Muy satisfecho	6	67%
b) Satisfecho	1	11%
c) Poco satisfecho	2	22%
d) Insatisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

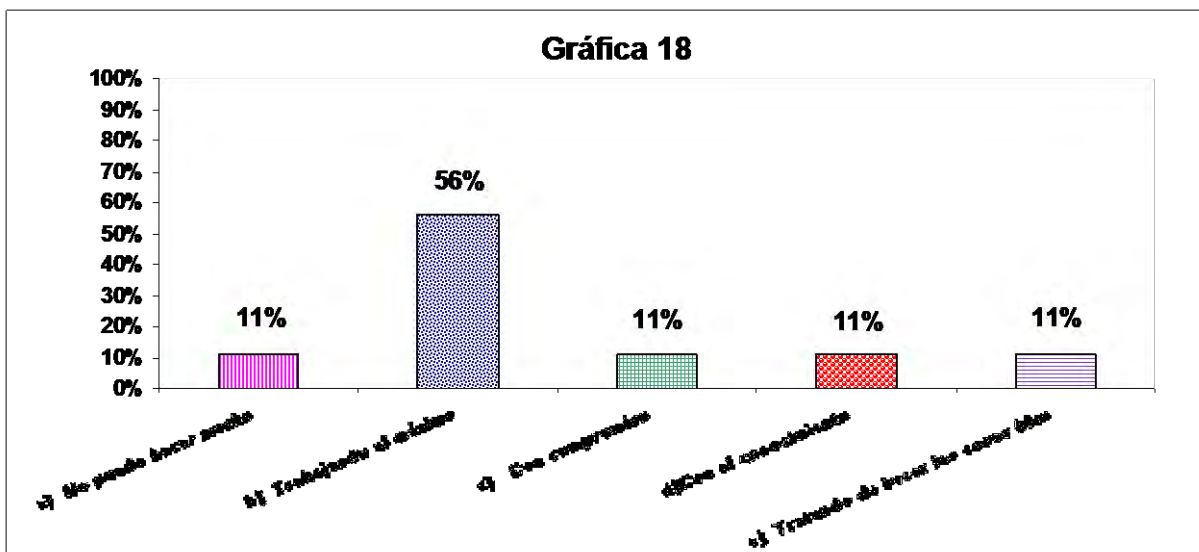
Dentro de esta gráfica se logra identificar que la gran mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos con el puesto que desempeñan, esto se puede generar por el ambiente de trabajo que se tiene, además del salario que se maneja (aproximadamente \$2000.00 semanales; datos obtenidos por los trabajadores del área de ventas) y así como las prestaciones que ofrece la empresa; mientras que el porcentaje que se siente poco satisfecho puede crearse por la antigüedad, que es de los 3 a 7 años dentro de la empresa y estos logran coincidir que le invierten mucho tiempo al trabajo y descuidan a la familia (ver gráfica 15).

Sin embargo, es importante señalar que mucho personal que se ha salido de la empresa vuelve a querer trabajar en ella, esto debido a los sueldos que se manejan dentro de la empresa.



**18.- ¿De qué manera has contribuido con el cumplimiento de ventas dentro de la empresa?**

CONCEPTO	FRECUENCIA ABS.	FRECUENCIA REL.
a) No puedo hacer mucho	1	11%
b) Trabajando al máximo	5	56%
c) Con compromiso	1	11%
d) Con el conocimiento que se tiene de ventas	1	11%
e) Tratando de hacer las cosas bien	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



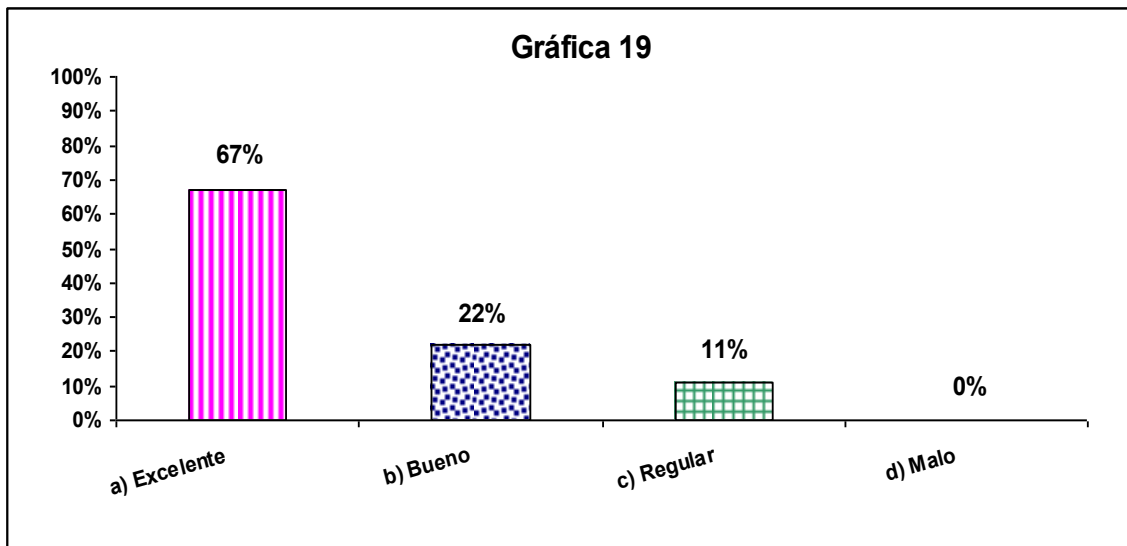
Fuente: Encuesta directa 2011

**INTERPRETACIÓN**

En esta gráfica se logra identificar que un gran porcentaje, contribuyen en el cumplimiento de ventas mediante el trabajo, los cuales tratan de demostrar lo máximo de ellos; sin embargo es importante mencionar que estos trabajadores en su mayoría tienen poco tiempo en la empresa, por lo que tratan de conservar su trabajo. Además de que un factor que les llega a favorecer es que aún no llega a influir la rutina, debido al poco tiempo dentro de la empresa.

## 19.- ¿Cómo consideras tu compromiso con la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABS.	FRECUENCIA REL.
a) Excelente	6	67%
b) Bueno	2	22%
c) Regular	1	11%
d) Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



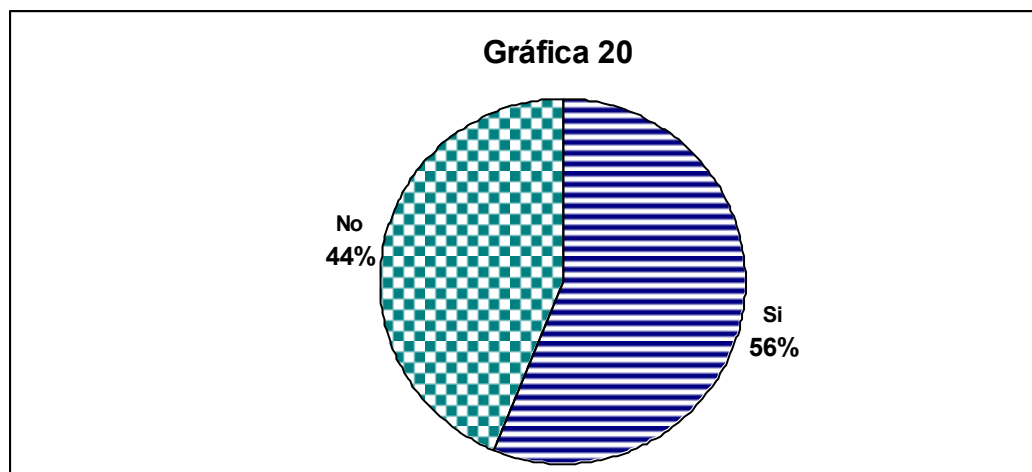
Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

En esta gráfica, se logra identificar que una gran parte de los trabajadores realmente se sienten con un sentido de pertenencia en la empresa, por lo que llegan a comprometerse con esta; sin embargo, la otra parte de los trabajadores la mayoría son del área de producción, los cuales tienen un salario más bajo que el área de ventas y tienen de 4 a 8 años dentro de la empresa, por lo que ha influido un poco la rutina en el trabajo debido a que cada trabajador tiene bien establecidas sus funciones y por lo tanto no se alternan estas.

## 20.- ¿Los problemas con tus parejas han afectado tu desempeño en la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	5	56%
b) No	4	44%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

Si bien, dentro de esta gráfica se logra comprobar que los problemas con las parejas llegan a repercutir en el desempeño dentro de la empresa, en donde esto puede afectar a la productividad de esta.

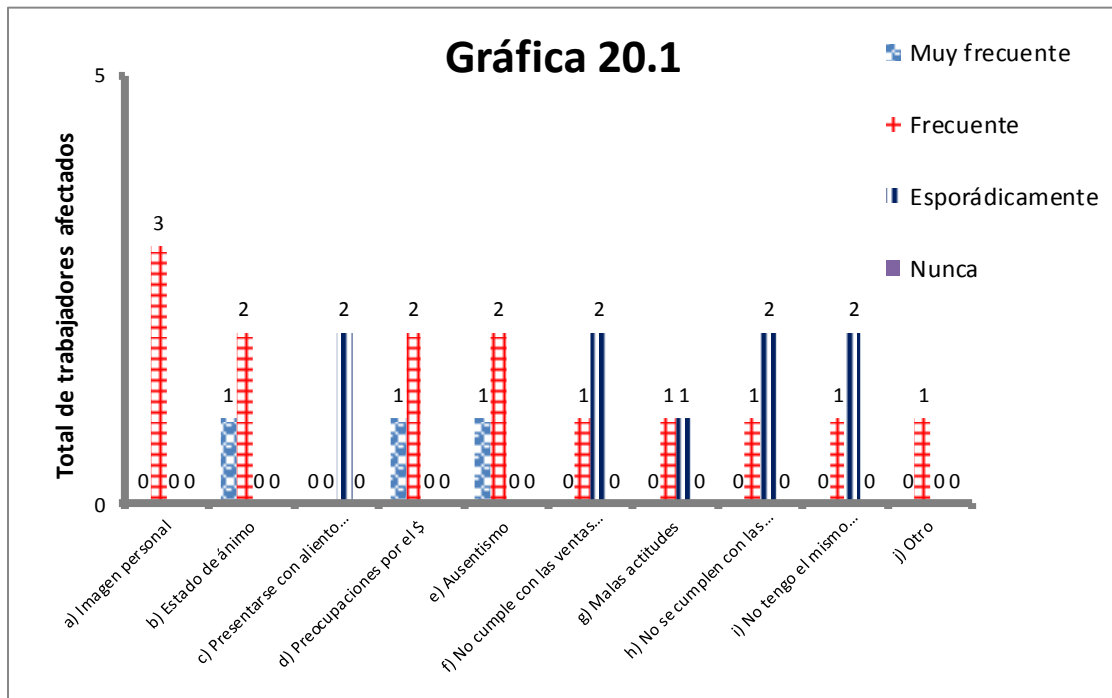
Por lo que se logra contrastar con el marco teórico, ya que uno de los factores que menciona es la calidad del recurso humano, en donde si no se encuentra en las condiciones necesarias el personal, es muy difícil que se logre desempeñar adecuadamente.

Además de que cabe señalar que una gran mayoría de estos, han presentado una constante inestabilidad con las parejas, los cuales tienen una edad de los 25 a los 35 años de edad.

En la siguiente gráfica se logran observar los aspectos en los que se han venido afectando.

## 20.1.- ¿En qué aspectos?

CONCEPTO	Muy frec.	Frec.	Espor.	Nunca	Total
a) Imagen personal	0	3	0	0	3
b) Estado de ánimo	1	2	0	0	3
c) Presentarse con aliento alcohólico	0	0	2	0	2
d) Preocupaciones por el \$	1	2	0	0	3
e) Ausentismo	1	2	0	0	3
f) No cumple con las ventas del día	0	1	2	0	3
g) Malas actitudes	0	1	1	0	2
h) No se cumplen con las metas	0	1	2	0	3
i) No tengo el mismo rendimiento	0	1	2	0	3
j) Otro	0	1	0	0	1



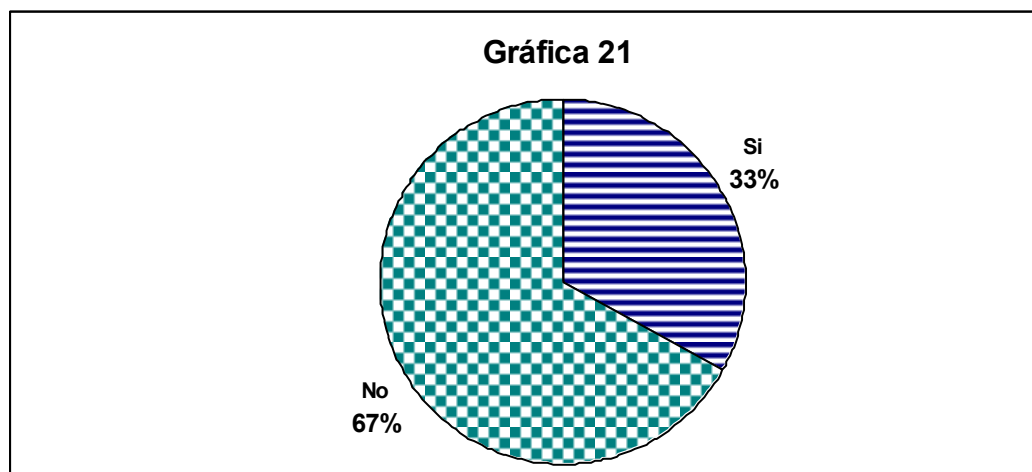
Fuente: Encuesta directa 2011

## **INTERPRETACIÓN**

En esta gráfica, se logra identificar que los aspectos que más llegaron a repercutir en la empresa es el ausentismo, el estado de ánimo (no tenían ganas de trabajar) y así como las preocupaciones por el ingreso; por lo que se logra observar que estos factores son determinantes para el buen desempeño del trabajador y por lo tanto llega a repercutir en la productividad de la empresa, ya que el factor humano debe estar bien para que puede desempeñar sus funciones y/o actividades adecuadamente.

## 21.- ¿Consideras que tu desempeño laboral se ha visto afectado por problemas personales?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	3	33%
b) No	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

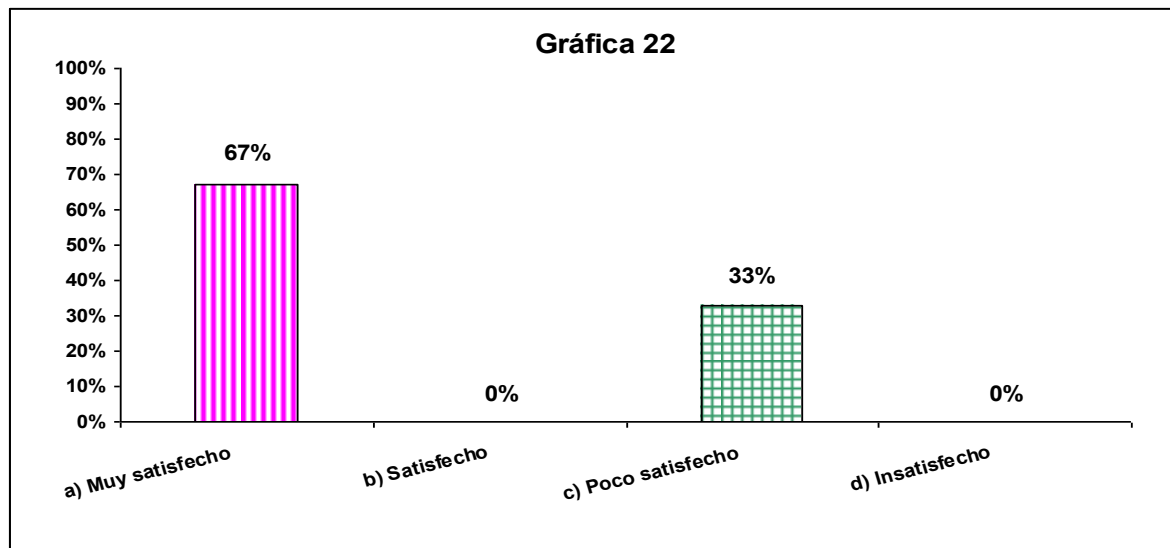
Esta gráfica no logra coincidir totalmente con la anterior, en la cual predomina más el porcentaje en donde el desempeño laboral no se ha visto perjudicado por problemas personales, en donde comentan que no se debe de mezclar las cosas personales con el trabajo, ya que este es necesario para poder mantener a su familia; por lo tanto deben de cumplir con éste.

Mientras que el porcentaje que comenta que sí, se ha visto originado por los problemas que afectan el estado de ánimo de la persona y por lo tanto no se logra tener el mismo rendimiento; por lo que se ve reflejado en la imagen personal, la falta de ganas de trabajar, la actitud del trabajador, entre otros. Es importante mencionar que estos trabajadores han tenido de 2 a 4 parejas en el transcurso de su vida y presentan una edad promedio de los 25 a los 35 años.

## REPERCUSIONES A NIVEL PERSONAL

### 22.- ¿Te sientes satisfecho con la vida que te ha tocado vivir?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABS.	FRECUENCIA REL.
a) Muy satisfecho	6	67%
b) Satisfecho	0	0%
c) Poco satisfecho	3	33%
d) Insatisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



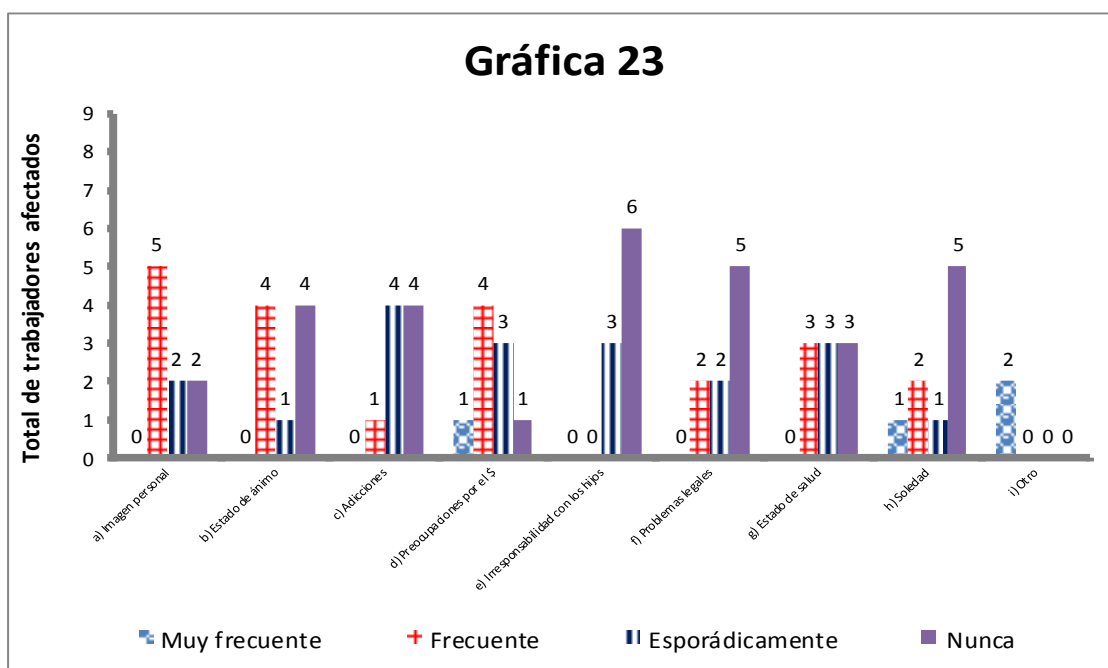
Fuente: Encuesta directa 2011

### INTERPRETACIÓN

En esta gráfica, se logra identificar que en cuestión del nivel de satisfacción que sienten por la vida que tienen, en su mayoría están muy satisfechos, ya que algunos de ellos comentan que todo pasaba por algo; mientras que el personal que no se encuentra muy satisfecho, son los que han pasado por las situaciones disgustadas, hasta el punto de presentar momentos de depresión, lo más significativo es que tienen una edad de 25 a 30 años que han tenido 3 relaciones de pareja aproximadamente y en su mayoría son del área de producción.

**23.- ¿En cuál de los siguientes aspectos te has venido perjudicando a nivel personal?**

CONCEPTO	Muy frec.	Frec.	Esporád.	Nunca	TOTAL
a) Imagen personal	0	5	2	2	9
b) Estado de ánimo	0	4	1	4	9
c) Adicciones	0	1	4	4	9
d) Preocupaciones por el \$	1	4	3	1	9
e) Irresponsabilidad con los hijos	0	0	3	6	9
f) Problemas legales	0	2	2	5	9
g) Estado de salud	0	3	3	3	9
h) Soledad	1	2	1	5	9
i) Otro	2	0	0	0	2



Fuente: Encuesta directa 2011



## **INTERPRETACIÓN**

En esta gráfica, se logra identificar los aspectos que más han llegado a perjudicar al trabajador a nivel personal, en donde lo más frecuente es en cuestión al cambio del carácter de la persona (otro); así como en la imagen personal, el estado de ánimo, entre otros; lo cual es importante para la presencia y el buen funcionamiento de la empresa en donde se labora, además de que estos factores son determinantes para la productividad de la empresa, ya que el factor humano debe estar bien tanto físicamente como moralmente para que puede desempeñar sus funciones y/o actividades adecuadamente.

Es importante mencionar que el personal que se ha visto perjudicado, presenta por lo regular las mismas características que en la gráfica 20.1.

## CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMBOTELLADORA SANTA FE URUAPAN

### Objetivo:

Conocer la opinión de la jefa de recursos humanos de la Embotelladora Santa Fe Uruapan, sobre la inestabilidad en la relación de pareja que presenta el personal operativo y su repercusión en la productividad.

### CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA

#### 1.- ¿Cuál es la jornada laboral del personal operativo?

1.1 Producción: 8 horas

1.2 Ventas: 8 horas (hasta las 5 de la tarde)

#### 2.- ¿Cuántos conforman la plantilla laboral operativa?

Producción: 7 trabajadores Ventas: 24 trabajadores

#### 3.- ¿Antigüedad promedio de los trabajadores?

3.1 Producción: 5 años

3.2 Ventas: 4 años (hay un poco más de rotación)

#### 4.- ¿Cómo está estructurada la plantilla operativa?

##### 4.1 Producción

a) Puestos:	b) Sueldo base:	c) Comisiones:	d) Funciones/Responsabilidades
<u>Obreros</u>	<u>\$ 495.46</u>	<u>No hay</u>	<p><u>Área interna:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Limpieza de área de producción (piso, ventanas, paredes, lámparas)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Revisión de aljibes (Cloración, Medición de Ph, Medición de TDS).</u></li> </ul> </li> <li>✓ <u>Fumigación</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Llenadora (Limpieza, Drenado, Revisión de cadenas y engranes, Engrasado).</u></li> <li>▪ <u>Filtración (Limpieza física, Revisión de tuberías, Fugas, Retrolavado, Revisión y limpieza de pulidor, Revisión de funcionamiento de rayos U.V., Revisión de funcionamiento de ozonos.</u></li> <li>▪ <u>Lavadora (Limpieza física, Limpieza física con liquido especial, Revisión del nivel de tanque de enjuague,</u></li> <li>▪ <u>del nivel de tanque de lavado, Revisión de la concentración de abrillantador, Revisión y limpieza de tanque de jabón, Vaciado de</u></li> </ul> </li> </ul>

			<p><u>tanques y cambios de soluciones.</u>  <u>Engrasado de cadenas.</u> <u>Revisión del funcionamiento de dispositivo de calor.</u>  <u>Revisión del funcionamiento del ozono.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Revisión de lámparas.</u></li> <li>✓ <u>Preparar liner, tapa y sellos para el llenado de garrafones.</u></li> <li>✓ <u>Revisión y lavado de embasse.</u></li> <li>✓ <u>Detectar fugas de maquinaria.</u></li> <li>✓ <u>Llenar y cargar garrafones</u></li> </ul> <p><u>Área externa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Limpieza de baños, vestidores, patios, bodega.</u></li> <li>✓ <u>Mantenimiento a las llaves del agua.</u></li> <li>✓ <u>Jardinería.</u></li> </ul>
Observaciones:			

#### 4.2 Ventas:

a) Puestos:	b) Sueldo promedio:	c) Base/Comisiones	d) Funciones/Responsabilidades
<u>Chofer y auxiliar</u>	<u>\$ 599.17</u>	<u>Se ponen las cuotas por semana. Bono de \$600.00 por cubrir la cuota más baja.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Revisión de camionetas (aceite, agua, etc.).</u></li> <li>✓ <u>Salir a cubrir la ruta que correspondiente.</u></li> <li>✓ <u>Descargar camioneta (garrafones vacíos) y cargarla nuevamente.</u></li> <li>✓ <u>Lavado y secado de camioneta.</u></li> <li>✓ <u>Entregar cuentas con respecto a las ventas del día.</u></li> </ul>
<u>Supervisor</u>	<u>\$ 599.17</u>	<u>Bono por cubrir las rutas.</u>	<u>Supervisar las rutas.</u>
Observaciones: <u>Por lo regular siempre se cubren al máximo las cuotas.</u>			



actividades de cada uno:				cumplen con sus actividades adecuadamente.
c) Sentido de pertenencia por la empresa:				Demuestran un compromiso con la empresa.
d) Trabajo en equipo:				Porque todos tienen que trabajar en equipo para que el trabajo emerja con buenos resultados.
e) Respeto entre personal:				Entre ellos siempre se han llevado muy bien.
j) Otro, especificar:				

11.- ¿Se logran cumplir con los objetivos de las ventas dentro de la empresa?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

11.1 ¿Qué características tiene el personal que logra cumplir con sus metas?

Ventas: Cumplen con todos los valores esenciales para cumplir con el trabajo; que son: responsabilidad, honestidad y respeto.

Sin embargo, es importante mencionar que muchas de las veces no depende de ellos para que se cubra la ruta, ya que se generan diversos factores ajenos a la empresa.

11.2 ¿El personal que no cumple con los objetivos de las ventas en la empresa, presenta situación de inestabilidad en su relación de pareja?

- a) Si                      b) No                      c) Algunos

12.- ¿Consideras que se logra satisfacer a los clientes de la empresa?

- a) A todos                      b) A la mayoría                      c) A pocos

13.- ¿Cómo consideras que la cobertura del mercado influye en la satisfacción al cliente?

Sí influye, debido a que se abarca la mayor parte de los clientes y antes no.

### SITUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO

14.- ¿Han presentado problemas personales el personal operativo?

- a) Si                      b) No

14.1 ¿En qué área o puestos es más frecuente?

- a) Producción                      b) Ventas

(Se da más en producción)



					molesta.
<b>h) No se cumplen con las metas:</b>					
<b>i) No tiene el mismo rendimiento:</b>					
<b>j) No cubre la ruta</b>					
<b>k) Conflictos con compañeros</b>					<u>No revuelven los asuntos del trabajo con los compañeros.</u>
<b>l) Conflictos con los clientes</b>					<u>Esta prohibido totalmente.</u>
<b>j) Otro, especificar:</b>					

**16- ¿Cómo consideras el rendimiento del personal?**

**16.1 Ventas**

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

**16.2 Producción**

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

**OBSERVACIONES:**

Cada departamento sabe lo que tiene que realizar y no hay necesidad de estarles diciendo.

Influye mucho que el personal tenga problemas personales, ya que logran descuidar su desempeño dentro del trabajo.

## **ANÁLISIS DE LA CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE RECURSOS HUMANOS.**

La embotelladora Santa Fe está estructurada por el personal administrativo y el personal operativo (ventas y producción), los cuales son el objeto de estudio; en donde el total de los trabajadores del área de ventas es de 24 trabajadores, mientras que los de producción son solo 7; siendo un total de 31 trabajadores. Dentro de la empresa se tiene estipulada una jornada laboral de 8 horas para ambas áreas, con excepción del área de ventas en donde se manejan horas extras.

Esta empresa tiene una cobertura de tipo regional, la cual se ha ido incrementando, por lo que se considera que se tiene satisfechos a los clientes, ya que abarca un gran número de clientes en distintos sitios.

Con respecto a los sueldos que se tienen dentro de la empresa se tiene registrado ante el seguro una cantidad menor, esto con la finalidad de que no se les descuente del seguro demasiado; es decir, del área de producción es de \$495.46, no existen comisiones; mientras que en el área de ventas se maneja de \$599.17 y se les otorga un bono por cubrir las ventas, además de comisiones y horas extras; este sueldo también se maneja al supervisor del área de ventas; sin embargo cabe mencionar que el sueldo real del trabajador es de \$1500.00 a \$2000.00 semanales, por lo cual, considerando las respuestas tanto de los trabajadores como de la jefa de recursos humanos, se puede mencionar que el trabajador cubre muy satisfactoriamente con las necesidades de él como de su familia, siempre y cuando logren administrarse.

De forma general se tiene una antigüedad promedio de los trabajadores de 4 a 5 años en el área de producción mientras que en el de ventas existe un poco más de rotación, por lo que se maneja aproximadamente de 4 años. Al igual que es importante mencionar que dentro de la empresa existe un grado de ausentismo en ambas áreas, pero es importante destacar que dentro del área de producción se origina más esta situación debido a que en el área de ventas se encuentran más presionados por las ventas para así mismo poder contemplar sus comisiones; estas



situaciones por lo general van con relación a motivos de salud. Sin embargo se considera que el personal cuenta con un sentido de pertenencia, ya que ésta siempre está al pendiente del recurso humano y por lo tanto se motiva al personal para que así mismo se sientan comprometidos con la empresa.

El ambiente laboral que se vive dentro de la empresa es adecuado, ya que existe respeto entre los compañeros, cumplen con las funciones y actividades cada uno, hay trabajo en equipo, etc., por lo tanto se logra trabajar satisfactoriamente; y a su vez se logra cumplir con los objetivos y metas que se propone la empresa, sin embargo, es importante mencionar que en muchos de los casos no depende del todo del personal de ventas que se logre cumplir con las ventas satisfactoriamente, ya que existen factores ajenos tanto de la empresa como de los trabajadores. En relación a las características que presenta el personal que logra cumplir con las metas, se hacen presentes algunos de los valores esenciales para todo ser humano, en donde estos por lo regular son responsables, honestos y respetuosos. Sin embargo existe personal que no logra cumplir con la empresa como tal, en donde en algunos de los casos demuestran problemas personales, malas actitudes, irresponsabilidad y en su mayoría presentan inestabilidad en su relación de pareja, por lo que llega afectar a la empresa.

La mayoría del personal de la empresa, en algún momento ha presentado problemas personales y sobre todo dentro del área de producción; estos son más frecuentes con relación al estado de ánimo afectado y por lo tanto no cuidan su imagen personal, y presentan problemas de salud (como depresión, respiratorias, accidentes), problemas legales (en relaciona todos los aspectos de la pensión alimenticia, abogados), entre otros. Se puede mencionar que se ha logrado identificar algunas repercusiones del trabajador en el desempeño laboral cuando presentan problemas con su pareja, sobre todo en los mismos aspectos que se mencionaron anteriormente además de que no logran cumplir con las ventas del día, no tienen el mismo rendimiento, no cubre la ruta, malas actitudes, entre otras.

Por lo que se logra contrastar con la información que el personal operativo señaló; ya que en la mayoría de los aspectos concuerda con la que la jefa de recursos humanos proporcionó.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

La empresa que se retomó para la realización de esta investigación se clasifica como de servicio, la cual tiene una cobertura regional ya que distribuye su producto dentro de la ciudad y en algunos de los municipios aledaños.

De acuerdo a los elementos que conforman la empresa como son bienes materiales, hombres y sistemas; se menciona particularmente el factor humano como uno de los más importantes, por lo tanto se debe de contar con una estabilidad en su vida para que realicen sus actividades de una manera favorable y no logre afectar a la productividad de la empresa.

En este análisis se presentan los resultados que se obtuvieron del instrumento aplicado a los trabajadores que presentan inestabilidad (9) en su relación de pareja.

### **DATOS GENERALES**

Los trabajadores que presentan situación de inestabilidad en sus relaciones de pareja en su mayoría tienen entre los 25 a 35 años de edad y dentro de este rango se encuentra más personal del área de ventas.

La gran mayoría de los trabajadores están casados o en unión libre, es decir, tienen una pareja actual y en muchos de los casos han concebido hijos en alguna de sus relaciones.

De forma general se tiene una antigüedad promedio de los trabajadores entre los 4 a 5 años en el área de producción; mientras que en el de ventas existe un poco más de rotación, por lo que se maneja aproximadamente de 4 años.

Dentro de la empresa se puede mencionar que existe un grado de rotación sobre todo en el área de ventas, en el cual un porcentaje significativo (34%) de los trabajadores son relativamente nuevos, los cuales tienen desde un mes hasta el año de residencia; esto se puede originar por diversos factores, uno de ellos que puede influir es el tipo de puesto, ya que esta caracterizado por asumir más compromiso con la empresa, como es el caso del horario; sin embargo se logra recompensar con

el sueldo y las compensaciones que se manejan, en donde esto no beneficia al área de producción. Estos trabajadores, por lo regular son auxiliares de ventas, los cuales se van preparando para después ascender a chofer.

Cabe mencionar que esto implica un porcentaje amplio de los trabajadores que asumen sentido de pertenencia dentro de la empresa, los cuales son los que tienen varios años laborando en esta, lo que genera que ya se tengan establecidas las funciones y/o actividades que cada trabajador debe de realizar.

Con respecto a la jornada laboral, se tiene estipulado que son 8 horas para ambas áreas, con excepción del área de ventas en donde se manejan horas extras acumulando de 3 a 4 horas, por lo que se extiende la jornada laboral de 11 a 12 horas diarias, por lo cual se logra reflejar con el sueldo que el trabajador dispone. Sin embargo como se observará más adelante, este factor es uno de los principales motivos que logran inestabilizar las relaciones de pareja.

En relación a los sueldos se manejan semanalmente y se tiene registrado ante el seguro una cantidad menor, esto con la finalidad de que no se les descuente demasiado de su pago; es decir, del área de producción es de \$495.46 y no existen comisiones; mientras que en el área de ventas se maneja de \$599.17, se les otorga un bono por cubrir las ventas, además de comisiones y horas extras; este sueldo también se maneja al supervisor del área de ventas. El sueldo promedio de los trabajadores es de los \$1500.00 a \$2000.00 semanal.

### **SITUACIÓN DE SUS RELACIONES DE PAREJA ANTERIORES**

Es importante destacar las situaciones de las parejas anteriores, ya que nos logra desglosar algunos de los factores que influyeron para la ruptura de pareja; por lo que la gran mayoría de los trabajadores que presenta inestabilidad, han tenido en promedio de dos a tres parejas.

Con respecto al tipo de unión, en la primera relación han contraído matrimonio la mayoría de estos (67%); sin embargo en la segunda relación el mismo porcentaje ya cuenta con una pareja pero en unión libre; con respecto a la tercera y cuarta relación predomina la misma situación, debido a que no han resuelto su vínculo jurídico.

De acuerdo a la estructura de la familia se mencionan los vínculos y tipos que predomina en el personal, en donde por lo regular se tiene un vínculo jurídico y/o religioso, mientras que el tipo de familia es nuclear, extensa, reconstituida o ensamblada así como monoparental.

Una de las funciones que se desempeñan dentro de la familia y al igual que una de las más importantes es la reproductiva, la cual es esencial dentro del núcleo familiar; por lo que durante la primera y segunda relación, es donde por lo regular se lograron concebir hijos, esto debido a que se le dio más formalidad a la relación en la que se encontraba (vínculo). En promedio se obtuvieron de 2 a 4 hijos en las diversas relaciones, en donde los hijos que se concibieron en la primera relación por lo regular se les proporciona apoyo económico o bien pensión alimenticia; mientras que en la segunda relación la mayoría de estos no tienen contacto con ellos; por lo que se logra concluir que el personal por lo regular no dedica un tiempo tanto cantidad como de calidad para los hijos, ya que dentro de una familia no solo se debe de desarrollar la función reproductiva y económica, sino también la educativa y la socializadora; esto con la finalidad de que los hijos se desenvuelvan en un ambiente favorable para su desarrollo. Así como también uno de los factores más importantes para los hijos es la convivencia por parte de cada uno de los padres, por lo que se puede mencionar que realmente la convivencia es de tipo nula debido a que no se le tiene destinado ni el tiempo ni el espacio para ellos, lo cual, es uno de los factores que provoca la crisis familiar y llega a desequilibrar el holon paternal.

Debido a que en el vínculo conyugal predominó la unión libre, realmente no existe mucho índice de divorcios, solo en la primera relación que es en donde se obtuvo un vínculo jurídico; sin embargo el índice de separaciones va en aumento y cabe mencionar que uno de los factores que puede influir en esta situación es que al tener por varios años la misma rutina y por lo tanto poco tiempo de convivencia, han afectado sus relaciones de parejas y por lo cual durante el transcurso de su vida han tenido de 3 a 4 parejas, llegado hasta la etapa de los primeros años de matrimonio o bien en algunos años en común.

Algunas de las problemáticas principales que presenta el personal son en proporción a las actitudes negativas que presenta la pareja y éstas afectan a la relación como:

#### Ⓢ Los chismes:

Ya que por falta de tiempo dedicado a la pareja se generan diversas problemáticas originadas por la falta de comunicación y por lo tanto la pareja empieza a desconfiar del trabajador.

#### Ⓢ El carácter:

La conyuge presenta diversos estados de ánimo negativos, originado por la falta de tiempo dedicado y las grandes inconformidades con varios aspectos de la dinámica familiar.

#### Ⓢ Falta de tiempo para convivir con la pareja:

Debido al tipo de trabajo que tiene el trabajador (absorbente), no se puede destinar un tiempo tanto de cantidad como de calidad a la pareja, en donde esto es esencial para todo ciclo en una relación.

#### Ⓢ Comunicación:

La comunicación es la base de cualquier relación, sin ella no se puede llegar a un entendimiento ni a un conocimiento de la pareja, por lo que puede generar un fracaso en la relación, sin embargo los trabajadores no tienen esta cualidad con la pareja.

#### Ⓢ Amor:

Para una pareja el amor es un sentimiento esencial, en donde implica comprensión, complicidad, entendimiento, esfuerzo, confianza, comunicación, generosidad, sinceridad, afecto, amistad, integridad, entre otros. Todas éstas son cualidades indispensables para la convivencia con la pareja y así poder lograr un proyecto de vida conyugal; sin embargo estas cualidades no se presentan como tal en la relación.

#### Ⓢ Celos:

Los celos en la pareja se dan por varias razones y estas pueden ser; la baja autoestima, la falta de confianza, traiciones vividas en el pasado, entre otras; por lo que estos motivos se han originado con la pareja y logra generar esta enfermedad en ambos, es decir, tanto con el trabajador como con la pareja.

#### Ⓢ Infidelidad:

La infidelidad es una traición de la pareja, por lo que esta se puede generar por falta de tiempo dedicado a la pareja; sin embargo es importante señalar que esto se ha detectado en ambos miembros de la relación de pareja.

Todos estos factores según algunos autores son los que por lo regular logran inestabilizar una relación de pareja.

### **SITUACIÓN CON RELACIÓN DE PAREJA ACTUAL**

En su gran mayoría los trabajadores cuentan con una pareja actual (7), en donde estos tienen un tipo de unión jurídico y/o religioso, así como también contemplan lo que es la unión libre; por lo que se logra observar que el hombre siempre necesita la compañía de una mujer para intentar formar una vida en familia y sobre todo en el aspecto reproductivo, en donde esta es una de las funciones primordiales en el ciclo de la familia; por lo que es en esta relación en donde se concibieron de 1 a 2 hijos, sin embargo los trabajadores ya cuentan con la responsabilidad total de los mismos, es decir, se les suministra tanto el apoyo económico como el moral.

El trabajador por lo regular comparte su hogar con su familia y algún otro familiar, convirtiéndose en una familia de tipo extensa, en su gran mayoría son hijos de la esposa concebidos en otra relación, por lo que ya se convierte en una familia compuesta; sin embargo es importante que se logre establecer una dinámica positiva para la familia, en donde según algunos autores estos tipos de familias generan diversas problemáticas, pero cabe señalar que no es el caso, debido a que estos familiares colaboran en las actividades del hogar y favorece a los mismos. Dentro de lo que se maneja como dinámica, es importante señalar que ambas partes tienen bien establecidos sus roles que desempeñan como miembro, en donde el principal proveedor económico dentro del hogar es el trabajador, considerando que esta es una de las funciones más antiguas que se ha logrado distinguir en una familia, en donde el hombre en la gran mayoría absorbe todos los gastos del hogar, sin embargo, se logra observar que en la actualidad las funciones y la dinámica familiar han cambiado drásticamente, debido a que la mujer ingresa cada día más al ambiente laboral, no obstante es importante resaltar que es una minoría de las cónyuges que trabajan.

Por lo que es importante mencionar que la dinámica familiar es muy significativa en el proceso de toda pareja, ya que es la totalidad de fuerzas tanto positivas y

negativas que afectan al comportamiento de cada uno de los miembros, haciendo que ésta funcione bien o mal como unidad.

La dinámica que presenta el personal con su pareja es de excelente a buena; sobre todo en el aspecto del amor y afecto, esto puede influir en que la relación se considere más sólida cuando ya se tienen hijos en común. Entre los aspectos de la dinámica familiar se detectó que estos son algunos de los factores que llegan a repercutir, como es la comunicación, convivencia y límites que se designan como pareja.

Se puede afirmar que se logran repetir algunos de los factores determinantes que llegan a repercutir en la inestabilidad en una relación de pareja (los cuales ya se explicaron anteriormente), ya que todo el personal encuestado mencionó que ha presentado alguna vez este tipo de situación; las cuales son muy similares a las relaciones anteriores como son:

- ⓐ Falta de convivencia
- ⓐ Falta de comunicación
- ⓐ Tipo de trabajo (absorbente)
- ⓐ Actitudes negativas (Chismes, celos, infidelidad, mal humor)
- ⓐ Aceptación (no se respetan como tal y por lo tanto se pierden el interés por la pareja)
- ⓐ No se establecen adecuadamente las jerarquías

Estas crisis se han venido desarrollando desde las relaciones anteriores a tal grado que llegaron a la ruptura.

### **FACTORES QUE INESTABILIZAN LA RELACIÓN DE PAREJA**

Realmente existen diversos factores que logran inestabilizar una relación de pareja, en donde se derivan de distintas maneras, por lo cual una relación siempre esta expuesta a la crisis.

Los problemas más frecuentes que se presentan con la pareja son en relación ha:



- ⓐ El carácter impulsivo que manifiesta la pareja, debido a la falta de atención por parte del trabajador y por lo tanto se pierden el respeto entre ambos.
- ⓐ No se logran adaptar a la vida que asumen como pareja, por lo que no concuerdan en varios de los aspectos a tratar; sin embargo, con esta problemática se logran desglosar las restantes, como es:
- ⓐ La falta de tiempo para convivir generado por el tipo de trabajo en el que se encuentra inmerso.
- ⓐ Los celos; debido a la falta de comunicación y confianza por parte de la pareja.
- ⓐ La falta de comunicación, en donde no se tiene establecido un diálogo entre la pareja como tal.
- ⓐ La rutina; ya que el trabajador se enfoca mucho al área laboral debido a que tiene que cubrir una jornada de 11 a 12 horas diarias y por lo tanto se logra descuidar la familia y a la pareja.
- ⓐ Problemas económicos.
- ⓐ Entre otros.

Todos estos factores van en relación con el horario de trabajo (absorbente), ya que se tiene un descuido de la pareja y por lo tanto se genera la infidelidad por ambos, inseguridad, entre otros.

Cabe mencionar que todos estos factores son retomados por diversos autores, por lo que se logra contrastar con la información que el personal destaca; sin embargo, es importante indicar que el tipo de trabajo del personal es uno de los factores que no coincide con ninguno de ellos y el cual está perjudicando para la dinámica en la relación de pareja.

Si bien, se puede observar que las relaciones de pareja en la actualidad, con un gran porcentaje de estas, atraviesan por situaciones de inestabilidad, esto se genera por diversos aspectos que la propia sociedad ha generado; por lo tanto es importante que se establezca un buen ambiente familiar ya que los más afectados en estos casos son los hijos, no solo socialmente sino por todas las situaciones que se

asumen para concluir con una relación; en donde esto genera un desgaste para todos los miembros de la familia.

Cabe mencionar, que cada vez más se van sumando factores que inestabilizan una relación de pareja, ya que se han generado muchos cambios en la sociedad, en donde estos han perjudicado el ambiente familiar; tal es el caso de los últimos años, en donde las mujeres ya tienen un poco más campo laboral pero en cierta forma se ha descuidado la atención de la familia; y que realmente esto ha generado mucho de las problemáticas entre la pareja, ya que el hombre siempre ha sido educado para que la mujer lo atienda, sin embargo hoy en día, ya los roles se han transformado.

### **RERCUSIONES EN LA PRODUCTIVIDAD**

La productividad es una medida de eficiencia económica que muestra que tan efectivamente los insumos utilizados en la producción son convertidos en bienes finales; sin embargo el factor humano es uno de los más importantes para realizar este proceso, sobre todo en el tipo de empresa con la que se trabajó; y es importante resaltar que de acuerdo a unos autores mencionan que uno de los factores que repercute en la productividad es la calidad del recurso humano, en donde si no se encuentra en las condiciones necesarias el personal, es muy difícil que se logre desempeñar adecuadamente; por lo que afecta al trabajador de manera física, psicológica y social del mismo; afectando en todo el contexto en el que se desenvuelve.

Cabe señalar que una gran mayoría de estos, han presentado una constante inestabilidad con las parejas, los cuales tienen una edad aproximada entre los 25 y 35 años de edad.

Los aspectos que más llegaron a repercutir en la empresa son

- Ⓢ Las incidencias de faltas al trabajo de una manera frecuente
- Ⓢ El estado de ánimo (no tenían ganas de trabajar)
- Ⓢ Problemas legales (pensión alimenticia: ya que el trabajador se encuentra estresado o preocupado por que el ingreso, el cual no les llega alcanzar para todas sus necesidades).

- ⓐ No se cumplen con las ventas del día
- ⓐ No se cumplen con las metas propuestas por la empresa.
- ⓐ No se tiene el mismo rendimiento por parte del trabajador
- ⓐ Malas actitudes (Comportamiento)
- ⓐ Desempeño laboral negativo
- ⓐ Presentarse a trabajar con aliento alcohólico.

Todos estos factores son determinantes para la productividad de la empresa, por lo que esta misma valora y analiza a cada trabajador que presenta alguna de estas situaciones y en algunos de los casos se les proporciona apoyo por parte de la empresa o bien se desecha del personal que no cumple con las expectativas.

Sin embargo los trabajadores por lo regular contribuyen en el cumplimiento de ventas mediante el trabajo; y no obstante es importante mencionar que una gran mayoría de los trabajadores tienen poco tiempo en la empresa, por lo que tratan de conservar su trabajo. Además de que un factor que les llega a favorecer es que aún no llega a influir la rutina, debido al poco tiempo dentro de la empresa.

No obstante, la mayoría de los trabajadores manifiestan que se encuentran satisfechos con el puesto que desempeñan, esto se puede generar por el ambiente de trabajo que se tiene, además del sueldo real que se maneja (aproximadamente \$2000.00 semanales; en el área de ventas).

Otro factor de real importancia es el ser emocionalmente maduro y de cómo afecta en nuestra vida diaria, no es la excepción en el trabajo, una persona con Inteligencia emocional alta es mucho más efectiva y se convierte en un elemento de motivación para el personal. Las pruebas psicométricas por lo tanto se vuelven de vital importancia a la hora de seleccionar un equipo de trabajo; ya que define el factor humano.

Por lo cual, se logra concluir que “Un empleado feliz comprometido con la organización es un empleado productivo”, valorar al talento humano es una virtud que todas las empresas deben poseer, en contratación inmediata nos enfocamos en

mejorar la satisfacción, el rendimiento y la productividad laboral a través de nuestros servicios, pensados estratégicamente para ofrecer flexibilidad y desarrollo.

### **REPERCUSIONES A NIVEL PERSONAL**

En cuestión del nivel de satisfacción que siente el personal por el ciclo de vida que ha atravesado, en su mayoría están muy satisfechos; mientras que el personal que no se encuentra muy satisfecho, son los que han pasado por situaciones afligidas, hasta el punto de presentar momentos de depresión lo cual es alarmante, ya que son relativamente jóvenes. Los aspectos que más han llegado perjudicar al trabajador personalmente, son en cuestión al cambio del carácter de la pareja (malas actitudes con la pareja), así como en la imagen personal del trabajador (descuido físico y con el uniforme), el estado de ánimo (sin ganas de hacer nada), entre otros; lo cual es importante para la calidad y el funcionamiento de la empresa en donde se labora, además de que estos factores son determinantes para la productividad de la empresa, ya que el factor humano debe estar bien tanto físicamente como moralmente para que pueda desempeñar sus funciones y/o actividades adecuadamente.

Además de que todos los factores personales repercuten directamente al buen funcionamiento de la empresa, por lo que no se logran cumplir con las ventas del día y mucho menos las metas que propone la empresa; sin embargo no solo se perjudica a la empresa como tal sino también al trabajador, ya que en cuestión del sueldo no se le suman las comisiones y los bonos que la empresa proporciona.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y tomados en cuenta los objetivos planteados en esta investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

El objetivo general que guio la presente investigación fue **“Identificar la inestabilidad que presenta el personal operativo en su relación de pareja con la finalidad de señalar de qué forma repercute en la productividad de la empresa Embotelladora Santa Fe”**. En donde se logró identificar que el personal de la empresa realmente presenta una inestabilidad en sus relaciones de pareja y además esto llega a repercutir a la empresa como tal, sobre todo en la productividad, ya que sí el recurso humano no se encuentra en las mejores condiciones es muy difícil que logre desempeñarse adecuadamente en su trabajo.

Es importante resaltar que cuando se detectó esta situación se tenía un aproximado de 14 trabajadores en estas circunstancias, sin embargo, 5 de ellos concluyeron su relación laboral por diversas situaciones (muchas de ellas con relación a la inestabilidad que presentaba el personal), quedando solo 9 trabajadores, los cuales fueron el objeto de estudio.

Mientras que los objetivos específicos fueron los siguientes:

El primer objetivo específico es **“Describir la relación de pareja que mantiene el personal operativo con su cónyuge”**, en donde se obtuvo como resultado que el personal y su pareja no mantienen una relación con los mejores términos, es decir, existen diversos factores que influyen en el ambiente conyugal, como es: la falta de tiempo para convivir, falta de comunicación, celos, inseguridad, infidelidad y sobre todo que tienen una rutina muy instituida; por lo que no se le dedica el tiempo ni de cantidad ni calidad a la pareja.

El segundo objetivo específico es **“Detectar los aspectos que influyen en la inestabilidad de relación de pareja”**; en donde se logró detectar que todos los factores que logran inestabilizar la relación de pareja es por consecuencia del tipo de trabajo que se desempeña dentro de la empresa, en donde este absorbe mucho al personal y por lo tanto no se tiene el tiempo adecuado para convivir con la familia y por lo tanto con la pareja.

Con respecto al tercer objetivo que es **“Identificar la situación que presenta el personal operativo en el ámbito laboral a partir de la inestabilidad de relación de pareja”**; en donde se comprobó que los problemas con la inestabilidad en las relaciones de pareja sí llega a repercutir al desempeño laboral, ya que no se tiene el mismo rendimiento por parte de los trabajadores y se desglosan diversas actitudes negativas. Además de que esto genera una inconformidad por la vida del personal y por lo tanto todo lo que realiza, ya que en muchos de los casos se llegó a presentar depresión en el personal.

Mientras que el último objetivo específico es **“Señalar de qué forma repercute en la productividad la inestabilidad de relación de pareja”**, en donde se detectaron diversos factores que se presentan y que estos llegan a repercutir en la empresa, los cuales se presentan continuación:

- Ⓢ Ausentismo (incidencias de faltas al trabajo de una manera frecuente)
- Ⓢ Estado de ánimo afectado
- Ⓢ No se cumplen con las ventas del día
- Ⓢ No se cumplen con las metas
- Ⓢ No se tiene el mismo rendimiento
- Ⓢ Imagen personal
- Ⓢ Preocupación por el ingreso
- Ⓢ Estado de salud afectado
- Ⓢ Desempeño laboral negativo
- Ⓢ Malas actitudes

En cuanto a la hipótesis que se planteó para esta investigación que fue de causalidad menciona “La **inestabilidad de relación de pareja repercute en la productividad de la empresa” es importante mencionar que esta fue aprobada, ya que los problemas que presenta el personal con la pareja, llega a repercutir en el buen funcionamiento de la empresa, es decir en la productividad; por lo que si el personal no se encuentra en las mejores condiciones, este no puede rendir de una manera eficaz en su vida tanto personal como laboral.**

# PROPUESTA

## **1.- Denominación del proyecto:**

“Talleres vivenciales sobre la trascendencia de la vida familiar en el contexto laboral, dirigido a los trabajadores y sus parejas que presenta inestabilidad en su relación de pareja en la Embotelladora Santa Fe Uruapan”

## **2.- Descripción del proyecto:**

El presente proyecto será realizado en la Embotelladora Santa Fe S.A. de C.V., para el personal operativo y cónyuges que presentan situación de inestabilidad en su relación de pareja. Cabe señalar que en la investigación realizada se arrojaron diversos factores que perjudican la relación de pareja del personal; por lo que han sido motivos de inestabilidad o en muchos de los casos ruptura de la relación; estos son: el horario de trabajo (ya que el trabajador tiene una jornada laboral de aproximadamente 11 o 12 horas al día, lo cual ha propiciado que los momentos y el espacio para la familia sean realmente escasos); por lo que esto a la vez en algunos de los casos ha perjudicado la comunicación, malas actitudes (chismes, mal carácter), infidelidades (en ambos), caen en la rutina diaria, celos (cónyuge), entre otros. Por lo cual es importante que se realice alguna acción a favor del buen ambiente familiar, ya que no solo afecta al trabajador como tal, sino también al buen funcionamiento de la empresa, repercutiendo el desempeño del trabajador y por lo tanto a la productividad; como es en el caso del ausentismo, incumplimiento de las ventas propuestas, estado de ánimo afectado, entre otros factores que logran intervenir en el funcionamiento de la empresa.

Esta es una propuesta de intervención para ofrecerles talleres vivenciales para mejorar la calidad de vida con su pareja y por lo tanto el trabajador sea más productivo en la empresa mediante su desempeño.

Dentro de estos talleres se tienen contempladas tres fases, es decir, en la primera se llevarán 6 sesiones sólo con los trabajadores y otras 6 sesiones con las parejas de los mismos, retomando las mismas temáticas; como es autovaloración, imagen y



autoconcepto, aprendizajes y sistemas adquiridos en la familia, tipo de personalidad, actitudes ante la vida, formas de comunicación y se concluye con la relación de pareja; mientras que en la segunda fase se trabajará con ambos (trabajadores y parejas) durante 9 sesiones, retomando los temas como ciclo vital de la pareja y de la familia, funciones de la familia, dinámica familiar y se concluye con el proyecto de vida en pareja; y para finalizar se concluye con la tercera fase, la cual serán dentro de 5 sesiones; con los temas de productividad e importancia de los factores que motivan al factor humano, factores que influyen y obstaculizan la productividad, la inestabilidad en la relación de pareja y sus repercusiones laborales y un aspecto muy importante para la productividad, que es la motivación en el trabajo. Quién imparta las tres fases serán personas especializadas en los temas. Las sesiones se llevarán a cabo dentro de las instalaciones de la empresa (bodega multiusos), en donde se acondicionará con mesas y sillas para las parejas.

El proyecto se llevará a cabo los días miércoles y viernes; sin embargo, es importante mencionar que en relación a los horarios en la primera fase se tendrán dos horarios distintos, que serán de 5:00 p.m. a 7:00 p.m. con las cónyuges y con los trabajadores de 7:00 p.m. a 9:00 p.m.

### **3.- Justificación:**

Una familia y más aún la relación de pareja se caracteriza por buenos y malos momentos, por momentos felices y otros momentos no tan dichosos en los que la relación puede estar en peligro. Los conflictos en la pareja es algo común sobre todo en la actualidad y se dan continuamente, el estrés por las situaciones de la vida diaria como los horarios de trabajo, los hijos, la economía, los celos, falta de comunicación y convivencia son algunos de los factores que logran inestabilizar la relación de pareja; los cuales son originados por los diversos cambios que se han manifestado en la sociedad.

Conocer las razones más comunes por lo que se genera esta situación es realmente importante ya que al darse cuenta que se está atravesando por estas problemáticas con la pareja es un buen inicio para pensar en solucionarlas y para prevenir dificultades a futuro.

De acuerdo a los autores, se mencionan que son muchos los factores que actúan como obstáculos, rémoras, bloqueos de la relación de pareja y por lo regular están relacionados con la adaptación de la vida en pareja, como son: problemas económicos, hábito, incompatibilidades físicas y psíquicas, falta de diálogo, carácter, diferencias, entre otros aspectos.

Por lo cual es importante hacer mención que en la investigación que se realizó, se logro detectar que el 100% de los trabajadores entrevistados en algún momento han presentado situación de inestabilidad con su pareja actual, no sin antes mencionar que estos mismos han presentado rompimientos anteriormente con dos o tres parejas. Algunos rompimientos en las relaciones de pareja iniciaron con problemas comunes que se fueron agravando gradualmente de tal manera que provocaron demasiado estrés, conflictos e insatisfacción en la convivencia diaria de la pareja, por lo que al darse cuenta de ellos puede ayudar a salvar la relación actual e incluso en los rompimiento anteriores permite reconocerlos y no repetirlos en otra relación futura.

Los motivos que se detectaron fueron en relación al horario de trabajo con el que cuentan (sobre todo los trabajadores que ya tienen mucho tiempo en la empresa), ya que no tienen establecido un tiempo tanto de cantidad como de calidad de convivencia para la pareja y la familia, lo que influye una mala comunicación, celos, infidelidad, rutina, entre otros; por lo que se desglosan diversas problemáticas que afectan totalmente al ciclo de la pareja.

Todos estos factores logran afectar a la empresa como tal, es decir, el funcionamiento de la misma decae; en donde el 56% de los trabajadores mencionan que los problemas con sus parejas han afectado el desempeño que se tiene en la empresa y estos presentan algunos factores como es: el estado de ánimo afectado (sin ganas de hacer nada), incidencias de faltas al trabajo, malas actitudes, problemas legales, no se logran cumplir con las ventas del día y por lo tanto mucho menos las metas propuestas por la empresa, entre otros; por lo que todos estos aspectos generan que no se tenga el mismo rendimiento y por lo tanto afecte a la

productividad de la empresa, en donde esta es indispensable para el funcionamiento de la misma, ya que la productividad es una medida de eficiencia económica que muestra que tan efectivamente los insumos utilizados en la producción son convertidos en bienes finales; sin embargo, el factor humano es uno de los más importantes para realizar este proceso, sobre todo en el tipo de empresa con la que se trabajó y es importante resaltar que uno de los factores que repercute en la productividad es la calidad del recurso humano, en donde sí no se encuentra en las condiciones necesarias el personal, es muy difícil que se logre desempeñar adecuadamente.

Sin embargo, es importante tomar en cuenta que la situación de inestabilidad en las relaciones de pareja que se presenta en la actualidad y en esta empresa va en aumento, por esta razón es importante realizar algo para ofrecer condiciones laborales de calidad al trabajador y por consecuencia les estará dando una mayor calidad de vida al mismo; ya que los desequilibrios que sufren por los problemas personales afectan directamente su calidad de vida familiar; por ello es de real importancia llevar a cabo este proyecto dirigido a los trabajadores y cónyuges de la empresa (Embotelladora Santa Fe), encaminado a tratar todos los aspectos en los que se ha afectado la familia y por lo tanto a la pareja, dando como resultado un crecimiento y desarrollo personal así como también conyugal, con la finalidad de dar las herramientas para el proyecto de vida del trabajador; sin embargo hay que tomar en cuenta que si no se atiende debidamente esta situación, se estará repercutiendo directamente al trabajador ya que se presentarán trastornos tanto físicos, emocionales y sociales en persona, así como también a la empresa, con problemas en relación al ausentismo, rotación en la plantilla, bajo rendimiento laboral, accidentes, repercusiones en la salud, conflictos laborales, incumplimiento de ventas y metas de la empresa, entre otros.

El proyecto ofrece beneficios a la empresa ya que disminuirá posibilidades que el trabajador presente situaciones que afectan en la productividad de la misma; al igual que el trabajador estará un poco más concentrado en sus funciones y/o

actividades y tendrá un mayor rendimiento y motivación para realizar sus labores ya que se sentirá como parte de la empresa por la atención que se le esta dando. Además de que estando bien el trabajador, se pueden observar mejores resultados dentro de la empresa, como es el caso del cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por parte de la empresa, disminución del ausentismo y rotación, estado de ánimo positivo, entre otros; al igual que se logrará conseguir un mayor sentido de pertenencia.

Por lo que ambas partes serán beneficiadas directa e indirectamente por el proyecto, como empresa tendrán personas que trabajen con más eficiencia y calidad, mientras que los trabajadores gozarán de algunas sesiones encaminadas a mejorar la situación familiar y la de su relación de pareja.

#### **4.- Objetivos:**

##### **Generales:**

Fortalecer el crecimiento y desarrollo personal y/o conyugal de los trabajadores con la finalidad de mejorar su relación de pareja y el desempeño laboral para la productividad de la empresa Embotelladora Santa Fe Uruapan.

##### **Específicos:**

- Ⓢ Que el trabajador y su pareja realicen una autovaloración de su imagen y autoconcepto.
- Ⓢ Que los participantes identifiquen los factores que componen la relación de pareja.
- Ⓢ Proporcionar alternativas para mejorar la dinámica familiar.
- Ⓢ Que los trabajadores identifiquen los factores que obstaculizan la productividad.
- Ⓢ Distinguir las repercusiones que muestra el personal cuando se presenta una inestabilidad en su relación de pareja.
- Ⓢ Mejorar el desempeño laboral mediante un buen ambiente familiar.
- Ⓢ Definir el proyecto de vida conyugal.

## 5.- Metas:

- Ⓢ Que el 80% de los trabajadores identifiquen los factores que componen la relación de pareja.
- Ⓢ Que el 75% de las parejas identifique los aspectos que mejoran la dinámica de la relación de pareja.
- Ⓢ Que los trabajadores logren distinguir los factores que repercuten en el desempeño y la productividad.
- Ⓢ Que los participantes logren diferenciar su desempeño de acuerdo a la situación que se presenta.
- Ⓢ Que el trabajador y su pareja tenga su proyecto de vida conyugal.

## 6.- Funciones y actividades:

Funciones	Actividades
Investigación	<ul style="list-style-type: none"><li>Ⓢ Identificar con el personal de la empresa a todos los trabajadores que presentan inestabilidad en su relación de pareja.</li><li>Ⓢ Conocer la situación de las relaciones de pareja de los trabajadores.</li><li>Ⓢ Investigar sobre la disponibilidad de las cónyuges para participar en las sesiones.</li><li>Ⓢ Investigar sobre las temáticas que se retomarán en las sesiones.</li><li>Ⓢ Investigar sobre los perfiles de los profesionistas adecuados.</li></ul>
Administración	<ul style="list-style-type: none"><li>Ⓢ Diseñar y participar en el proyecto acorde a la problemática de los trabajadores.</li><li>Ⓢ Participar en la presupuestación y administración de los recursos financieros, humanos y materiales.</li><li>Ⓢ Realizar una cita con el personal administrativo con la</li></ul>

	<p>finalidad de presentarles el presupuesto que se requerirá para la ejecución de las sesiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos.</li> <li>Ⓢ Mantener una constante supervisión y asesoría en el proyecto a ejecutar.</li> </ul>
Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Mantener una amplia coordinación con los directivos de la empresa para planear los horarios en los que se impartirá el taller.</li> <li>Ⓢ Coordinación con la tallerista con respecto a los horarios que se manejarán en las sesiones.</li> </ul>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Organizar, dirigir y supervisar el proceso del taller.</li> </ul>
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Planeación de la estructura del proyecto tanto con los talleristas como con los directivos de la empresa.</li> <li>Ⓢ Realizar el programa de los talleres a realizar, mediante la elaboración de los instrumentos como: cronograma, carta descriptiva, entre otros.</li> </ul>
Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Orientar a los trabajadores sobre el empleo adecuado del tiempo libre.</li> <li>Ⓢ Promover el desarrollo integral de los trabajadores.</li> </ul>
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Presentación del presupuesto a los directivos de la empresa, así como la autorización para la realización del proyecto.</li> <li>Ⓢ Gestionar con los profesionistas adecuados para que tengan los conocimientos y habilidades para impartir las sesiones, negociando el presupuesto por los servicios prestados.</li> <li>Ⓢ Gestionar el espacio (bodega multiusos de la empresa) para la ejecución del proyecto.</li> </ul>
Promoción y difusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Diseñar y difundir por medio de algunos medios de difusión sobre el taller a ejecutarse para los trabajadores y sus</li> </ul>

	parejas. ④ Informar por medio de periódicos murales o carteles el inicio de los talleres vivenciales.
--	--

## 7.- Especificación de los recursos:

### ④ Recursos humanos:

Las personas que colaborarán en el presente proyecto serán:

- Personal operativo de la empresa (Producción y Ventas) y cónyuges de los mismos.
- Trabajadora Social
- Psicoterapeuta
- Lic. Administración

### ④ Recursos materiales:

- Sillas
- Mesas
- Plumones
- Carteles
- Copias
- Lapiceros
- Hojas
- Gafete
- Reconocimientos y presente a ponente.

### ④ Recursos técnicos:

- Proyector (Cañón)
- Computadora
- Audio
- Grabadora







## 9.- Presupuesto:

Tipo de recurso	Concepto	Cantidad	C/unitario	Total sin gestión	Ahorro por gestión	Aportac. del trabaj.	C/total
Humanos	1. Trabajador Social	1.- 1	1.- \$12,000.00	1.- \$12,000.00	1.- \$ 12,000.00		1.- \$ 0.00
	2.- Psicoterapeuta	2.- 1	2.- \$1,000.00 por sesión *1 (21 sesiones).	2.- \$21,000.00	2.- \$ 6,300.00 (\$ 700.00 por sesión) *2	2.- \$1,000.00 por trabaj. (\$ 9,000.00 por todos los trabaj.) *3	2.- \$9,200.00
	3.- Administrador	3.- 1	3.- \$1,000.00 por sesión (4 sesiones).	3.- \$4,000.00	3.- \$1,200.00		
Material	1.Lapiceros	1.- 20	1.- \$ 3.00	1.- \$ 60.00	1.- \$ 60.00		1.- \$ 0.00
	2. Plumones	2.- 1 paq.	2.- \$ 50.00	2.- \$ 50.00	2.- \$ 50.00		2.- \$ 0.00
	3. Hojas	3.- 1 paq.	3.- \$ 50.00	3.- \$ 50.00	3.- \$ 50.00		3.- \$ 0.00
	4. Material de difusión	4.- 20	4.- \$ 10.00	4.- \$ 200.00	4.- \$ 200.00		4.- \$ 0.00
	5. Copias	5.- 50	5.- .25.00	5.- \$12.5	5.- \$12.5		5.- \$ 0.00
	6. Gafete	6.- 20	6.- \$ 5.00	6.- \$100.00	6.- \$ 100.00		6.- \$ 0.00
Otros	1.						
<b>Total</b>				\$37,472.50	\$ 19,972.50	\$9,000.00	\$ 9200.00

\*1 Las sesiones serán de 2 horas y media.

\*2 Se gestionará con el terapeuta y administrador para que reduzca la sesión de \$1000.00 a \$700.00 por sesión.

\*3 El trabajador aportará \$1000.00 por el taller, que incluye la 1ra., 2da., y 3ra. fase con su cónyuge.

\*4 Del total parcial, que es el que le toca aportar a la empresa (ya con la gestión realizada), se obtuvieron los gastos imprevistos (16%).

**Total sin gestión** \$ 37,472.50

**Total parcial (empresa)** \$ 9,200.00 \*4

**Ahorro por gestión** \$ 19,972.50

**Subtotal** \$ -10,772.50

**Gastos imprevistos** \$ 1,472.00

**Total del proyecto** \$ 10,672.00

Lugar en que se cotizó: Papelería DIARDI y Office Depot

## 10.- Cartas descriptivas:

### 1ra. Fase:

Dirigido: Trabajadores y cónyuges

Lugar: Bodega de usos múltiples

Horario: 5:00 p.m. a 7:00 p.m. y 7:00 pm a 9:00 p.m.

Participantes: 9 personas

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
1 (Primer fase)	11 de Julio del 2012	Autovaloración, imagen y autoconcepto	Conocer la estructura del proyecto así como empezar con alguna de las temáticas del taller con la finalidad de que se logre un conocimiento de sí mismo.	1.- Presentación del proyecto. 2.- Pase de lista. 3.- Presentación de la Psicoterapeuta. 4.-Dinámica de rompe hielo. 5.-Exposición del terapeuta: Autovaloración, imagen y autoconcepto 6.- Retroalimentación 7.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T.S	L.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
2 (Primer fase)	13 de Julio del 2012	Aprendizajes y sistemas adquiridos en la familia.	Conocer el aprendizaje y sistemas adquiridos en la familia con la finalidad de tener un antecedente familiar.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.- Video 4.-Participación del terapeuta: Aprendizajes y sistemas adquiridos en la familia. 5.Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual *Observ.	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Diaposit. *Plumones *Comput. *Proyector	*Psic. *T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
3 (Primer fase)	18 de Julio del 2012	Tipo de personalidad	Identificar el tipo de personalidad de cada miembro de la pareja.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Dinámica 4.-Participación del terapeuta: Tipo de personalidad. 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T.S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
4 (Primer fase)	20 de Julio del 2012	Salud mental y actitudes ante la vida.	Proporcionar información sobre la salud mental y actitudes ante la vida con la finalidad de que se logre una autorreflexión.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.- Participación del terapeuta: Salud mental y actitudes ante la vida. 4.- Dinámica 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual *Retrato robot	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T.S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
5 (Primer fase)	25 de Julio del 2012	Formas de comunicación	Proporcionar información acerca de la comunicación en la familia.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Dinámica 4.-Participación del terapeuta: Formas de comunicación 5.- Dinámica 6.- Retroalimentación 7.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T.S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
6 (Primer fase)	27 de Julio del 2012	Relación de pareja	Conocer los factores que componen la relación de pareja.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Participacion del terapeuta: Relación de pareja 4.- Retroalimentación 5.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T. S.	L.T.S.

2 da. Fase:

Dirigido: Trabajadores y cónyuges

Lugar: Bodega de usos múltiples

Horario: 7:00 pm a 9:00 p.m.

Participantes: 18 personas

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
7 (2 da. fase)	01 de Agosto del 2012	Ciclo vital de la pareja y familia.	Conocer el ciclo vital de la pareja y familia con la finalidad de que la pareja se ubique en la etapa en la que se encuentra.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Dinámica 4.- Participación del terapeuta: Ciclo vital de la pareja y familia. 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
8 (2 da. fase)	03 de Agosto del 2012	Funciones de la pareja	Que las parejas logren identificar las funciones que deben desempeñar cada miembro.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Dinámica 4.- Participación del terapeuta: Funciones de la pareja. 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
9 (2 da. fase)	08, 10, 15, 17, 22, 24 de Agosto del 2012	Dinámica familiar. *Jerarquía *Alianzas * Límites * Roles * Redes de apoyo * Comunicación * Normas *Liderazgo Geografía o mapa	Que las parejas trabajen sobre los aspectos que engloba la dinámica familiar con la finalidad de que se mejore el ambiente.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Dinámica o video 4.- Participación del terapeuta: Dinámica familiar. 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual *Video	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
15 (2 da. fase)	29 de Agosto del 2012	Proyecto de vida conyugal	Que el trabajador y su pareja reconstruya su proyecto de vida conyugal.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.- Participación del terapeuta: Proyecto de vida conyugal 4.- Retroalimentación 5.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Psic. *T. S.	L.T.S.

3ra. Fase:

Dirigido: Trabajadores

Lugar: Bodega de usos múltiples

Horario: 7:00 pm a 9:00 p.m.

Participantes: 9 personas

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
16 (3ra. fase)	31 de Agosto del 2012	Productividad e importancia del factor humano.	Que los trabajadores comprendan la importancia que tiene el desempeño personal en la productividad de la empresa.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Participación del administrador. 4.-Dinámica 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diap.	*Lic. Admon *T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
17 (3ra. fase)	05 de Sept. del 2012	Factores que influyen y obstaculizan el desempeño y la productividad de la empresa.	Que los trabajadores identifiquen los diversos factores que influyen y obstaculizan el desempeño y la productividad de la empresa.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.-Participación del administrador. 4.- Video 5.-Dinámica 6.- Retroalimentación 7.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual *Video	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit.	*Lic. Admon *T. S.	L.T.S.



No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
18 (3ra. fase)	07 de Sept. del 2012	La inestabilidad en la relación de pareja y su repercusión en la vida laboral.	Que los trabajadores identifiquen las diversas repercusiones que contrae una inestabilidad en la relación de pareja.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.- Participación del Trabajador Social 4.- Dinámica 5.- Retroalimentación 6.- Cierre	*Dialogo *Mesa redonda *Visual	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Computad. *Proyector *Diaposit.	*T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Responsable
19 (3ra. fase)	12 de Sept. del 2012	Motivación en el trabajo.	Lograr que los trabajadores identifiquen la importancia de la satisfacción en el trabajo.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.- Participación del administrador. 4.- Video 5.- Dinámica 6.- Retroalimentación	*Dialogo *Mesa redonda *Visual *Video	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Computad. *Proyector *Diaposit.	*Lic. Admon *T. S.	L.T.S.

No. de activ.	Fecha	Tema	Objetivo	Actividades	Técnicas	Rec. Materiales	Rec. Humanos	Resp.
20 (3ra. fase)	14 de Sept. del 2012	Importancia de los factores que motivan al factor humano. Cierre del taller.	Que todo el personal de la empresa, identifiquen los factores que logran motivar al factor humano.	1.- Saludo 2.- Pase de lista. 3.- Participación del administrador. 4.- Video 5.- Dinámica 6.- Retroalimentación 7.- Cierre del taller.	*Dialogo *Mesa redonda *Visual *Video	*Lista de asistencia *Lapiceros *Hojas *Bodega *Sillas *Plumones *Comput. *Proyector *Diaposit. *Reconoc.	*Lic. Admón. *T. S. *Pers. Admin.	L.T.S.

# BIBLIOGRAFÍA

## LIBROS:

- Ⓢ ANDER EGG, Ezequiel. “Diccionario de Trabajo Social” Editorial Lumen, Argentina, 1995 Pág. 253.
- Ⓢ ARIAS, Fernando. “Administración de Recursos Humanos” Editorial Trillas México, 1990 Pág. 24.
- Ⓢ ARIAS, Fernando. “Administración de Recursos Humanos para un alto Desempeño” Editorial Trillas México, 2004 Pág. 27.
- Ⓢ BAIN, DAVID “Productividad: la solución a los problemas de la empresa” Editorial MCGRAW-HILL México, 1989
- Ⓢ BARQUERO, Alfredo. “Administración de Recursos Humanos” Editorial Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica 2da. edición 2005
- Ⓢ C. WEBB SAMUEL. “Economía de la empresa” Editorial Limusa Noriega, México. 1990 Nueva edición.
- Ⓢ CHAVENATO, Idalberto. “Administración de Recursos Humanos” Editorial Mc Graw Hill México, 2002 Pág. 365.
- Ⓢ CHIAVENATO, IDALBERTO. “Introducción a la teoría general de la administración” Editorial Mc Graw-Hill, México. 2006 Séptima edición
- Ⓢ CONTRERAS, YOLANDA “Trabajo Social de grupos” Editorial Pax México, 2003
- Ⓢ DE JONG, ELOÍSA – BASSO, RAQUEL – PAIRA, MARISA “La familia en los albores del nuevo milenio, reflexiones interdisciplinarias: un aporte al Trabajo Social” Editorial Espacio, Buenos Aires. 2001 1ra. Edición
- Ⓢ EGUILUZ LUZ DE LOURDES. “Entendiendo a la pareja” Editorial Pax, México. 2007 1ra. Edición.
- Ⓢ ENGELS, MARX. “Fundamentos de medicina familiar” Editorial Medicina familiar Mexicana MCMXCVI México D.F. 1996 4ta. Edición internacional

- Ⓢ EROLES, CARLOS. "Familia y Trabajo Social, un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional" Editorial Espacio. 2001 2da. Edición.
- Ⓢ ESTRADA INDA, LAURO. "El ciclo vital de la familia" Editorial Debolsillo, México. 2006 Primera edición
- Ⓢ FERNÁNDEZ GARCÍA, TÓMAS – PONCE DE LEÓN ROMERO, LAURA. "Trabajo Social con Familias" Ediciones Académicas, S.A., Madrid.
- Ⓢ FERNANDEZ, José Antonio. "El proceso administrativo" Editorial Diana México, 1986
- Ⓢ GAMBOA NERI. "Antología de actualización y conceptualización de Trabajo Social Empresarial" 2001
- Ⓢ GLOS, RAYMOND E. "La empresa y su medio" Editorial Iberoamérica. 1983
- Ⓢ HUERTA GONZALEZ JOSE LUIS. "La familia en el proceso salud-enfermedad" Editorial San Luis Potosí. 1992
- Ⓢ JELIN, ELIZABETH Y FEIJOO, MARÍA DEL CARMEN. "Trabajo y familia en el ciclo de vida femenino" Editorial Humanitas, Buenos Aires. 1989
- Ⓢ KERNBERG, O. "La teoría de las relaciones objétales y el psicoanálisis clínico" Editorial Paidós, México. 1976
- Ⓢ MEAVE, ETNA "Metodología para el estudio social de casos" Ediciones Etme, colección Trabajo Social México D.F., 6ª edición 1998
- Ⓢ MENDEZ MORALES JOSÉ SILVESTRE "La economía en la empresa" Editorial McGraw-Hill, México. 2007 3ª. Edición.
- Ⓢ MILKOVICH, G. y BOUDREM T. "Dirección y Administración de Recursos Humanos" Un enfoque de estrategia. Editorial Iberoamericana E.U., 1994
- Ⓢ MINUCHIN H. CH. FISHMAN SALVADOR "Técnicas de terapia familiar" Editorial PAIDOS, México. 1996
- Ⓢ OLTRA, VÍCTOR. "Desarrollo del factor humano. Economía y empresa" Editorial UOC, Barcelona. 2005
- Ⓢ PROKOPENKO, JOSEPH. "La gestión de la productividad, manual práctico" Editorial Limusa, México. 1991

- Ⓢ RAGE E. “Ciclo vital de la pareja y familia” Editorial Plaza y Valdes, México. 2002.
- Ⓢ REYES PONCE, AGUSTÍN. “Administración moderna” Editorial Limusa, México. 2004
- Ⓢ RODRIGUEZ ESTRADA, MAURO. “Creatividad en las relaciones de pareja” Editorial Trillas. 1991 Serie creatividad siglo XXI.
- Ⓢ RODRIGUEZ, Joaquín. “Administración Moderna de Personal” Editorial Thomson México, 2002 6ta. Edición Pag. 12
- Ⓢ RUIZ, Jorge. “La productividad y su medición”, en la jornada, México, 26 de abril de 2000
- Ⓢ SANCHEZ ROSADO, MANUEL. “Manual de Trabajo Social” Editorial Plaza y Valdés México, 2004 2da. Edición
- Ⓢ THIBAUT ODETTE. “La pareja” Colección vida afectiva y sexual. Ediciones Guadarrama, Madrid. 1972.
- Ⓢ TORRES, MARTA. “Familia, unidad, diversidad”. Editorial Pueblo y Educación, La Habana. 2003.
- Ⓢ WERTHER, Willian y DAVIS Keith. “Administración de personal y recursos humanos” Editorial Mc Graw Hill México 1996

### **CÓDIGOS:**







- ✚ Código Civil del Estado de Michoacán (2008)
- ✚ Código Familiar para el Estado de Michoacán de Ocampo (2010)

### **REVISTAS:**

- Ⓢ Revista UNAM – ENTS N° 44 “Perfil Profesional del Trabajador Social en el área Empresarial” de Terán Trillo. México, D.F. 1990
- Ⓢ Revista “La familia como unidad de análisis” de Saucedo García
- Ⓢ Revista Emprendedores “Factores que afectan la Productividad” de Castañeda Luis vol. III # 26 Septiembre 1996 México.

© Revista quincenal de Consultoría Empresarial I.D.C. “Hacia la Productividad” de García P. Alcelmo; Hernández S. Andrés; Wilde G. Roberto. Editorial Expansión, N° 225,228,229,230,231 México 1996

### **INTERNET:**

-  <http://www.cop.es/colegiados/M-00451/Pareja.htm>
-  [http://www.inteligenciaemocional.org/pareja/los\\_10\\_principales\\_problemas.htm](http://www.inteligenciaemocional.org/pareja/los_10_principales_problemas.htm)
-  <http://www.consultasexual.com.mx/Documentos/satisfacci%F3n.htm>
-  <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>.
-  <http://www.monografias.com/trabajos20/empresa>.
-  <http://www.wikipedia.org/wiki/productividad>.

### **FUENTE DE INFORMACIÓN:**

© Lic. Ana Laura García Mendoza

Encargada de recursos humanos

© Lic. Hugo Enrique Vega Vega

Gerente general de la Embotelladora Santa Fe Uruapan







## ANEXO 2

### CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMBOTELLADORA SANTA FE URUAPAN

Nº de cuestionario \_\_\_\_\_

**Objetivo:**

Identificar la inestabilidad que presenta el personal operativo en su relación de pareja con la finalidad de señalar de qué forma repercute en la productividad de la empresa Embotelladora Santa Fe.

**DATOS GENERALES**

a) Edad: \_\_\_\_\_ b) Puesto: \_\_\_\_\_  
c) Antigüedad: \_\_\_\_\_ d) Estado civil: \_\_\_\_\_

**SITUACIÓN DE SUS RELACIONES DE PAREJA ANTERIORES**

1.- ¿Cuántas relaciones de pareja has tenido?

a) La actual                      b) Dos                      c) Tres                      d) Cuatro                      e) Otro: \_\_\_\_\_

2.- Situación legal, separación e hijos de tus parejas previas:

Situación legal, separación e hijos	2.1 Tipo de unión				2.2 Tipo de separación				2.3 Numero de hijos						Comentarios
	Matrim.	Unión libre	Concub.	Noviaz.	Separa.	Divorc.	En proceso de divorcio	Vive con ella	0	1	2	3	4	5 a +	
a) 1 ra. relación															
b) 2 da. relación															
c) 3 ra. relación															
d) 4 ta. relación															

3.- ¿Cuál es tu situación con respecto a tus hijos?

	a) No tengo hijos	b) No tengo ninguna responsabilidad	c) Apoyo económico	d) Pensión alimenticia	e) Convivencia	f) Otro:	Comentarios
a) 1 ra. relación							
b) 2 da. relación							
c) 3 ra. relación							
d) 4 ta. relación							

4.- ¿Qué tipo de problemas presentabas frecuentemente con la mayoría de tus parejas?

a) Económicos                      b) Con los hijos                      c) Celos                      d) Infidelidad                      e) Violencia  
f) Otra: \_\_\_\_\_





### REPERCUSIONES EN LA PRODUCTIVIDAD

17.- ¿Te sientes satisfecho con el puesto que desempeñas dentro de la empresa?

- a) Muy satisfecho                      b) Satisfecho                      c) Poco satisfecho                      d) Insatisfecho

18.- ¿De que manera has contribuido con el cumplimiento de ventas dentro de la empresa?

\_\_\_\_\_

19.- ¿Cómo consideras tu compromiso para la empresa?

- a) Excelente                                      b) Bueno                                      c) Regular                                      d) Malo

20.- ¿Los problemas con tus pareja (s) han afectando tu desempeño en la empresa?

- a) Si                                      b) No

20.1.- ¿En que aspectos?

	Muy frec.	Frec.	Espor.	Nunca	Especificar:
a) Imagen personal:					
b) Estado de animo:					
c) Presentarse a trabajar con aliento alcohólico:					
d) Preocupaciones por el ingreso:					
e) Ausentismo:					
f) No cumple con las ventas del día:					
g) Malas actitudes:					
h) No se cumplen con las metas:					
i) No tengo el mismo rendimiento:					
j) Otro, especificar: _____					

21.- ¿Consideras que tu desempeño laboral se ha visto afectado por problemas personales?

- a) Si, ¿Por qué? \_\_\_\_\_                      b) No, ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### REPERCUSIONES A NIVEL PERSONAL

22.- ¿Te sientes satisfecho con la vida que te ha tocado vivir?

- a) Muy satisfecho                      b) Satisfecho                      c) Poco satisfecho                      d) Insatisfecho

23.- En cual de los siguientes aspectos te has venido perjudicando a nivel personal:

	Muy frec.	Frec.	Esporád.	Nunca	Especificar:
a) Imagen personal:					
b) Estado de animo:					
c) Adicciones:					
d) Preocupación por que el ingreso no alcanza:					
e) Irresponsabilidad con los hijos:					
f) Problemas legales:					
g) Estado de salud:					
h) Soledad:					
i) Otro: _____					

## ANEXO 3

### CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMBOTELLADORA SANTA FE URUAPAN

#### Objetivo:

Conocer la opinión de la jefa de recursos humanos de la Embotelladora Santa Fe Uruapan, sobre la inestabilidad en la relación de pareja que presenta el personal operativo y su repercusión en la productividad.

#### CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA

1.- ¿Cuál es la jornada laboral del personal operativo?

1.1 Producción: \_\_\_\_\_

1.2 Ventas: \_\_\_\_\_

2.- ¿Cuántos conforman la plantilla laboral operativa?

Producción: \_\_\_\_\_

Ventas: \_\_\_\_\_

3.- ¿Antigüedad promedio de los trabajadores?

3.1 Producción: \_\_\_\_\_

3.2 Ventas: \_\_\_\_\_

4.- ¿Cómo está estructurada la plantilla operativa?

4.1 Producción

a) Puestos:	b) Sueldo base:	c) Comisiones	d) Funciones/Responsabilidades

Observaciones: \_\_\_\_\_

4.3 Ventas:

a) Puestos:	b) Sueldo promedio:	c) Base/Comisiones	d) Funciones/Responsabilidades

Observaciones: \_\_\_\_\_

5.- ¿Consideras que los recursos que la empresa proporciona a los trabajadores les favorece para realizar adecuadamente sus funciones y/o actividades?

Materiales:      a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

Humanos:         a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

5.1 ¿Crees que la empresa necesita más de algún tipo de recurso?

a) Si, ¿Cuál? \_\_\_\_\_                      b) No

6.- ¿Hay ausentismo en la empresa?

a) Frecuente                      b) Esporádicamente                      c) Nunca

6.1 ¿En qué áreas predomina más?

- a) Producción                      b) Ventas

6.2 ¿Por qué motivos?

---

7.- ¿Consideras que el personal, realmente se siente con un sentido de pertenencia en la empresa?

- a) Si                      b) No.

7.1 ¿A que lo atribuyes?

---

8.- ¿Qué tipo de incapacidades son las más frecuentes en la empresa?

- b) Por accidentes              b) Por enfermedades              c) Otro: \_\_\_\_\_

9.- ¿Consideras que el sueldo que se le ofrece al trabajador cubre las necesidades de él y su familia?

- a) Muy satisfactoriamente      b) Satisfactoriamente              c) Poco satisfactorio              d) Nada satisfactorio

10.- ¿Cuál es tu opinión respecto al ambiente laboral?

	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado	Especificar:
a)Relación entre compañeros:				
b)Cumplen con las funciones y/o actividades de cada uno:				
c)Sentido de pertenencia por la empresa:				
d)Trabajo en equipo:				
e) Respeto entre personal:				
j) Otro, especificar: _____				

11.- ¿Se logran cumplir con los objetivos de las ventas dentro de la empresa?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

11.1 ¿Qué características tiene el personal que logra cumplir con sus metas?

---

11.2 ¿El personal que no cumple con los objetivos de las ventas en la empresa, presenta situación de inestabilidad en su relación de pareja?

- a) Si                      b) No                      c) Algunos

12.- ¿Consideras que se logra satisfacer a los clientes de la empresa?

- a) A todos                      b) A la mayoría                      c) A pocos

13.- ¿Cómo consideras que la cobertura del mercado influye en la satisfacción al cliente?

---

#### SITUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO

14.- ¿Han presentado problemas personales el personal operativo?

- a) Si                      b) No

14.1 ¿En qué área o puestos es más frecuente?

- a) Producción                      b) Ventas

