



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Psicóloga Industrial**

TEMA:

Las familias disfuncionales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A, del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

Autora: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

Tutor: Psic. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez

Ambato – Ecuador

2013

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo Paul Bladimir Acosta Pérez C.I 180340620-4 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: "LAS FAMILIAS DISFUNCIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A, DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI" desarrollado por la egresada Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....

TUTOR

Psic. Ind. PAUL BLADIMIR ACOSTA PÉREZ

C.I 180340620-4

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora quien basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....
Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

CI.060356186-1

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LAS FAMILIAS DISFUNCIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A, DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

CI.060356186-1

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS FAMILIAS DISFUNCIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A, DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI” presentado por la Srta. Sonia Janeth Sánchez Hidalgo egresada de la Carrera de Psicología Industrial, promoción Septiembre 2011 – febrero 2012 una vez revisada y calificada la investigación, se aprueba en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 26 de noviembre del 2013.

LA COMISIÓN

Dr. Mg. Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Psic. Edu.Mg. César Oswaldo
Yamberlá González
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Psic. Ind. Alexandra Elizabeth
Cousin Camacho
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Al culminar esta etapa de formación académica dedico este trabajo en especial a mis padres MIGUEL SÁNCHEZ Y FRANCISCA HIDALGO que gracias a su sacrificio diarios han logrado que alcance una meta más en mi vida, a mis hermanos y sobrino quienes con nobleza y entusiasmo depositaron en mí su apoyo y confianza.

Sonia

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a Dios por estar presente guiándome en el transcurso de este largo camino.

A la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de formarme como profesional a cada uno de los docentes quienes impartieron sus conocimientos y fueron fieles testigos de mis triunfos y fracasos durante mi vida estudiantil.

A la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A por abrirme las puertas para que este trabajo investigativo se haga posible.

Al Psicólogo Industrial Paul Acosta en calidad de Tutor del trabajo de investigación que a pesar de sus funciones se mantuvo a mi lado con su asesoramiento y consejos lo cual fue un aporte muy importante para la culminación de éste trabajo.

A mis amigos que de una u otra forma colaboraron para el desarrollo de este trabajo.

A mi familia que con sus consejos y su amor incondicional me han ayudado a enfrentar los retos que me han presentado a lo largo de este duro camino.

A todos ustedes infinitas gracias, y que nuestro creador los ilumine siempre.

Sonia

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	II
C.I 180340620-4.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	IV
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
RESUMEN EJECUTIVO	XV
CAPITULO I	3
1. PROBLEMA	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4. Formulación del Problema	8
1.2.5. Interrogantes de la Investigación.....	8
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	9
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. General.....	11
1.4.2. Específicos.....	11
CAPITULO II	13
MARCO TEORICO	13
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	15

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
GRAFICO 3 CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	19
GRAFICO 4 CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE. 20	
2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
FAMILIA DISFUNCIONAL	21
<i>Características comunes de las familias Disfuncionales.....</i>	22
DINÁMICA DE LAS FAMILIAS DISFUNCIONALES	26
2.5. HIPÓTESIS.....	35
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	35
CAPITULO III	36
3. METODOLOGÍA	36
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	39
<i>Tabla 2 Variable Independiente: Familias disfuncionales.....</i>	39
<i>Tabla 3 Variable Dependiente: Rendimiento laboral</i>	40
TABLA 4 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	41
3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	41
CAPITULO IV.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	43
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	43
<i>Resultados Evaluación de desempeño.....</i>	50
4.1.2. <i>Resultados cuestionario de funcionamiento familiar.....</i>	70
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	85
DONDE:	85
REGLA DE DECISIÓN	93
CAPITULO V.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
5.1 CONCLUSIONES	94
5.2 RECOMENDACIONES	96
CAPITULO VI.....	97
PROPUESTA	97

6.1. DATOS INFORMATIVOS	97
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.	98
6.3 JUSTIFICACIÓN	98
6.4 OBJETIVOS.....	99
<i>General</i>	99
<i>Específicos</i>	99
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	100
<i>Factibilidad Técnica</i>	100
<i>Factibilidad Económica</i>	100
<i>Factibilidad Operativa</i>	100
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	116
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PERSONAL DE EMPRESA	38
TABLA 2 VARIABLE INDEPENDIENTE: FAMILIAS DISFUNCIONALES	39
TABLA 3 VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO LABORAL	40
TABLA 4 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	41
TABLA 5: EDAD	44
TABLA 6: FORMACIÓN ACADÉMICA.....	45
TABLA 7: AÑOS QUE LABORA EN LA EMPRESA	46
TABLA 8: CARGO	47
TABLA 9: ESTADO CIVIL	48
TABLA 10: NÚMERO DE HIJOS	49
TABLA 11: TERMINA SU TRABAJO OPORTUNAMENTE	50
TABLA 12: CUMPLE CON LAS TAREAS QUE SE LE ENCOMIENDA..	51
TABLA 13: REALIZA UN VOLUMEN ADECUADO DE TRABAJO	52
TABLA 14: NO COMETE ERRORES EN EL TRABAJO.....	53
TABLA 15: HACE USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	54
TABLA 16: REQUIERE DE SUPERVISIÓN FRECUENTE.....	55
TABLA 17: SE MUESTRA PROFESIONAL EN EL TRABAJO	56
TABLA 18: SE MUESTRA RESPETUOSO Y AMABLE EN EL TRATO .	57
TABLA 19: SE MUESTRA CORTÉS CON LOS CLIENTES Y CON SUS COMPAÑEROS	58
TABLA 20: BRINDA UNA ADECUADA ORIENTACIÓN A LOS CLIENTES	59
TABLA 21: EVITA LOS CONFLICTOS DENTRO DEL EQUIPO	60
TABLA 22: MUESTRA NUEVAS IDEAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS	61
TABLA 23: SE MUESTRA ASEQUIBLE AL CAMBIO	62
TABLA 24: SE ANTICIPA A LAS DIFICULTADES	63
TABLA 25: TIENE GRAN CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS	64
TABLA 26: MUESTRA APTITUD PARA INTEGRARSE AL EQUIPO....	65
TABLA 27 : SE IDENTIFICA FÁCILMENTE CON LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO	66
TABLA 28: PLANIFICA SUS ACTIVIDADES	67
TABLA 29: HACE USO DE INDICADORES	68
TABLA 30: SE PREOCUPA POR ALCANZAR LAS METAS	69
TABLA 31: DECISIONES FAMILIARES	70
TABLA 32: PROBLEMAS FAMILIARES	71

TABLA 33: EN MI FAMILIA CADA UNO CUMPLE SUS RESPONSABILIDADES.....	72
TABLA 34: SE DISTRIBUYEN LAS TAREAS DE FORMA QUE NADIE ESTÉ SOBRECARGADO.	73
TABLA 35: NOS EXPRESAMOS SIN INSINUACIONES, DE FORMA CLARA Y DIRECTA	74
TABLA 36: PODEMOS CONVERSAR DIVERSOS TEMAS SIN TEMOR.	75
TABLA 37: LAS MANIFESTACIONES DE CARIÑO FORMAN PARTE DE NUESTRA VIDA COTIDIANA.	76
TABLA 38: NOS DEMOSTRAMOS EL CARIÑO QUE NOS TENEMOS .	77
TABLA 39: ARMONÍA.....	78
TABLA 40: LOS INTERESES Y NECESIDADES DE CADA CUAL SON RESPETADOS POR EL NÚCLEO FAMILIAR.	79
TABLA 41: TOMAMOS EN CONSIDERACIÓN LAS EXPERIENCIAS DE OTRAS FAMILIAS ANTE SITUACIONES DIFERENTES.	80
TABLA 42: ANTE UNA SITUACIÓN FAMILIAR DIFÍCIL SOMOS CAPACES DE BUSCAR AYUDA	81
TABLA 43: PODEMOS ACEPTAR LOS DEFECTOS DE LOS DEMÁS Y SOBRELLEVARLOS.....	82
TABLA 44: LAS COSTUMBRES FAMILIARES PUEDEN MODIFICARSE ANTE DETERMINADAS SITUACIONES.	83
TABLA 45: TIPOS DE FAMILIA	84
TABLA 46: TABLA DE DISTRIBUCIÓN DEL CHI-CUADRADO	86
TABLA 47 FRECUENCIAS OBSERVADAS	88
TABLA 48 FRECUENCIAS ESPERADAS	90
TABLA 49 CALCULO DE CHI CUADRADO	91
TABLA 50 PLAN DE MEJORA	106
TABLA 51 MODELO OPERATIVO	112
TABLA 52 RECURSOS Y PRESUPUESTO	115
TABLA 53 EVALUACION.....	116

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	6
ILUSTRACIÓN 2 RED DE INCLUSIÓN.....	17
ILUSTRACIÓN 3 CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	19
ILUSTRACIÓN 4 CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE.....	20
ILUSTRACIÓN 5 EDAD.....	44
ILUSTRACIÓN 6 FORMACIÓN ACADÉMICA.....	45
ILUSTRACIÓN 7 AÑOS QUE LABORA EN LA EMPRESA.....	46
ILUSTRACIÓN 8: CARGO.....	47
ILUSTRACIÓN 9 ESTADO CIVIL.....	48
ILUSTRACIÓN 10 NÚMERO DE HIJOS.....	49
ILUSTRACIÓN 11 TERMINA SU TRABAJO OPORTUNAMENTE.....	50
ILUSTRACIÓN 12 CUMPLE CON LAS TAREAS QUE SE LE ENCOMIENDA.....	51
ILUSTRACIÓN 13 REALIZA UN VOLUMEN ADECUADO DE TRABAJO.....	52
ILUSTRACIÓN 14 NO COMETE ERRORES EN EL TRABAJO.....	53
ILUSTRACIÓN 15 HACE USO RACIONAL DE LOS RECURSOS.....	54
ILUSTRACIÓN 16 : REQUIERE DE SUPERVISIÓN FRECUENTE.....	55
ILUSTRACIÓN 17 SE MUESTRA PROFESIONAL EN EL TRABAJO.....	56
ILUSTRACIÓN 18 SE MUESTRA RESPETUOSO Y AMABLE EN EL TRATO.....	57
ILUSTRACIÓN 19 SE MUESTRA CORTÉS CON LOS CLIENTES Y CON SUS COMPAÑEROS.....	58
ILUSTRACIÓN 20 : BRINDA UNA ADECUADA ORIENTACIÓN A LOS CLIENTES.....	59
ILUSTRACIÓN 21 EVITA LOS CONFLICTOS DENTRO DEL EQUIPO.....	60
ILUSTRACIÓN 22 SE MUESTRA ASEQUIBLE AL CAMBIO.....	62
ILUSTRACIÓN 23 SE ANTICIPA A LAS DIFICULTADES.....	63
ILUSTRACIÓN 24 TIENE GRAN CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS.....	64
ILUSTRACIÓN 25 MUESTRA APTITUD PARA INTEGRARSE AL EQUIPO.....	65
ILUSTRACIÓN 26 SE IDENTIFICA FÁCILMENTE CON LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO.....	66
ILUSTRACIÓN 27 PLANIFICA SUS ACTIVIDADES.....	67

ILUSTRACIÓN 28HACE USO DE INDICADORES.....	68
ILUSTRACIÓN 29SE PREOCUPA POR ALCANZAR LAS METAS.....	69
ILUSTRACIÓN 30DECISIONES FAMILIARES	70
ILUSTRACIÓN 31: PROBLEMAS FAMILIARES	71
ILUSTRACIÓN 32EN MI FAMILIA CADA UNO CUMPLE SUS RESPONSABILIDADES.....	72
ILUSTRACIÓN 33 SE DISTRIBUYEN LAS TAREAS DE FORMA QUE NADIE ESTÉ SOBRECARGADO	73
ILUSTRACIÓN 34NOS EXPRESAMOS SIN INSINUACIONES, DE FORMA CLARA Y DIRECTA.....	74
ILUSTRACIÓN 35 PODEMOS CONVERSAR DIVERSOS TEMAS SIN TEMOR.	75
ILUSTRACIÓN 36 LAS MANIFESTACIONES DE CARÍÑO FORMAN PARTE DE NUESTRA VIDA COTIDIANA.	76
ILUSTRACIÓN 37NOS DEMOSTRAMOS EL CARÍÑO QUE NOS TENEMOS	77
ILUSTRACIÓN 38ARMONÍA.	78
ILUSTRACIÓN 39LOS INTERESES Y NECESIDADES DE CADA CUAL SON RESPETADOS POR EL NÚCLEO FAMILIAR	79
ILUSTRACIÓN 40TOMAMOS EN CONSIDERACIÓN LAS EXPERIENCIAS DE OTRAS FAMILIAS ANTE SITUACIONES DIFERENTES.....	80
ILUSTRACIÓN 41 ANTE UNA SITUACIÓN FAMILIAR DIFÍCIL SOMOS CAPACES DE BUSCAR AYUDA.....	81
ILUSTRACIÓN 42 PODEMOS ACEPTAR LOS DEFECTOS DE LOS DEMÁS Y SOBRELLEVARLOS.....	82
ILUSTRACIÓN 43 LAS COSTUMBRES FAMILIARES PUEDEN MODIFICARSE ANTE DETERMINADAS SITUACIONES.	83
ILUSTRACIÓN 44 TIPOS DE FAMILIA.....	84
ILUSTRACIÓN 45COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	93

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

“LAS FAMILIAS DISFUNCIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A, DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autora: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

Tutor: Psi Ind. Paul Vladimir Acosta Pérez

Fecha: abril 2013

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo determina la incidencia de las familias en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, un 90% de los directivos ecuatorianos manifiestan que un buen equilibrio entre vida profesional y familiar mejoraría su rendimiento, el problema se basa en que existe deficiente rendimiento del personal cuando tienen problemas en sus hogares, en el trabajo es esencial que el individuo tenga una buena estabilidad puesto que influye los problemas familiares en su rendimiento. Es una investigación cualitativa-cuantitativa, bibliográfica, descriptiva, correlacional, de campo, la muestra en estudio son los 30 miembros del personal de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A., se desarrolla dos instrumentos un test de evaluación de desempeño y uno de convivencia familiar, se estableció que un porcentaje significativo tiene una familia funcional, con un porcentaje similar hay empleados en cambio con una familia moderadamente funcional, en cambio en menor incidencia presenta características de una familia disfuncional, y solo pocos trabajadores son parte de familia severamente disfuncional, también el rendimiento de laboral no es el más óptimo aunque la causa no solo es los problemas familiares sino los pocos incentivos que tienen en la empresa, las familias funcionales tienen buenas relaciones entre sus miembros, existe comunicación, en el caso contrario las disfuncionales presentan casos de violencia intrafamiliar y conflictos, por ello se estableció como propuesta un plan de satisfacción laboral para el mejoramiento de la estabilidad familiar de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, los beneficiarios de la propuesta son los empleados de la empresa y sus familias, tiene las siguientes estrategias para el fortalecimiento de relaciones interpersonales entre compañeros, para motivar y estimular al personal de la empresa, para el mejoramiento del clima laboral y la comunicación interna, de capacitación y formación para la motivación y afrontamiento de problemas en el hogar, de conciliación trabajo familia, de estímulos e incentivos para el personal de la empresa, se cuenta con el apoyo de los directivos para su ejecución, se evalúa en base a las actividades desarrollada, se incluye los anexos de las herramientas de campo.

Palabras Clave: convivencia, comunicación, familias disfuncionales, rendimiento laboral, evaluación de desempeño, estrategia

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar Las familias disfuncionales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A

Capítulo I, Problema, se determina el Contexto mundial - latinoamericano, la prognosis la delimitación del problema poblacional y de contenidos, con la justificación, análisis crítico con el árbol de problemas y los objetivos.

Capítulo II, Marco Teórico, contiene los Antecedentes de Investigación, de varios autores, la Fundamentación legal con la Constitución del Ecuador del 2008, se incluye las categorías fundamentales, con la fundamentación teórica de las variables de investigación, se define la hipótesis de investigación y la coherencia lógica de variables independiente y dependiente.

Capítulo III, Metodología, se especifica el enfoque, la modalidad básica de campo, bibliográfico - documental, el tipo de investigación fundamentado en una Correlación de Variables y de carácter descriptivo, con una muestra de 57 personas, se determina la Operacionalización de la Variables Independiente y Dependiente, además del plan de recolección y procesamiento de información.

En el Capítulo IV, Marco Administrativo, se establece los Recursos, Institucionales, Humanos, los Materiales de Oficina y Equipos de Cómputo, con el Presupuesto y Cronograma.

Capítulo V; Conclusiones y Recomendaciones, se establece las principales Conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados de la encuesta.

El Capítulo VI, Propuesta, se plantea el diseño de un plan de satisfacción laboral para el mejoramiento de la estabilidad familiar de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, se detalla objetivos, Estrategias, plan de mejora, recursos y presupuesto.

En los Anexos se incluye la Guía de encuesta para la ejecución de la investigación.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

Las familias disfuncionales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización.

Macro

En Ecuador, se dice, que existen muchas familias disfuncionales las cuales no dan a conocerse ya que tienen temor a ser juzgadas o por temor a perder sus trabajos, por lo general estas familias se los encuentran en hogares que no se criaron con sus padres tal vez por emigración o por abandono de sus progenitores

Según expertos ecuatorianos la inseguridad y la incertidumbre hacen que las condiciones laborales sean cada vez más insalubres, lo que genera estrés en los empleados, y desarrolla problemas emocionales, hace algunos años, varios países han implementado planes de salud laboral,

en el que se ofrece a los trabajadores varias actividades con el fin de que el desempeño laboral vaya de la mano con la buena salud.

Meso

En la provincia proyectos de este tipo poco a poco empiezan a ganar terreno. Industrias NOVACERO ha sido una de las primeras empresas en lanzar oficialmente el plan de salud integral para sus trabajadores.

Un desafío crucial del ser humano en la sociedad moderna consiste en compatibilizar en su agenda, la creciente demanda laboral con sus tiempos personales, donde la familia cumple un lugar preponderante. La sensación de que el trabajo invade cada vez más las ocupaciones familiares, se está instalando en la mentalidad de muchos directivos de empresas, mientras la solución al dilema parece lejana.

Micro

La empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A., se proyecta como una empresa de renombre Internacional por la calidad de productos, su personal de gran calidad humana e igual cualidad profesional, quienes al igual que sus directivos se comprometen para minimizar los impactos ambientales que la industria de la curtiembre genera, con una rentabilidad en crecimiento que garantice su permanencia.

Ecuatoriana de Curtidos Salazar es una empresa dedicada a la elaboración del cuero, con proyección nacional e internacional, siempre con el afán de cumplir con los requerimientos y expectativas de sus clientes manteniendo el liderazgo del sector curtidor, para lo cual cuenta con equipos, maquinaria y personal capacitado, asegurando un mejoramiento continuo, protección medio ambiental y una rentabilidad

sostenible, la misma que brinda estabilidad laboral a todo el personal ya que son el recurso más importante dentro de empresa, aportando con sus conocimientos habilidades y destrezas para el cumplimiento de objetivos.

Ilustración 1 Árbol de problemas

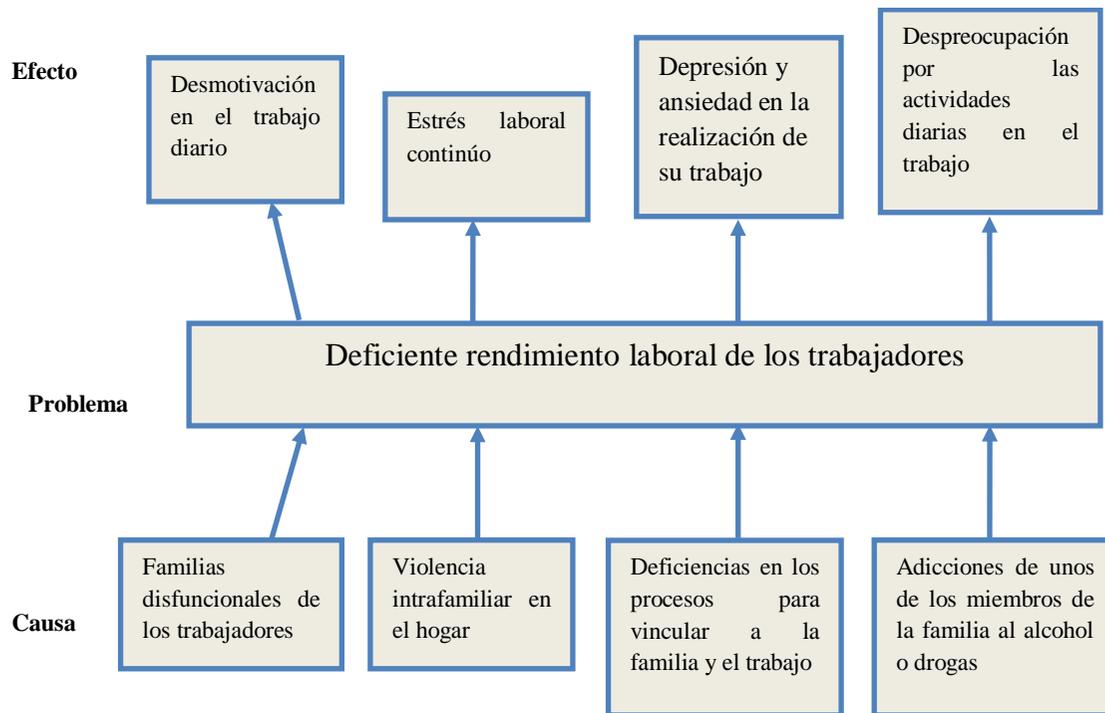


Gráfico N. 1 : Árbol de problemas.
Elaboración: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

1.2.2. Análisis Crítico

La familia es la base de la sociedad sin ella se pueden presentar diversos problemas algunos de carácter social y psicológico, en el trabajo es esencial que el individuo tenga una buena estabilidad puesto que influye los problemas familiares en su rendimiento.

Usualmente los divorcios o abandono de la pareja influyen negativamente, causando baja autoestima y desmotivación, que es llevada al trabajo causando molestias permanentes.

Otros casos presentan violencia intrafamiliar es un problema preocupante por el impacto desfavorable que produce sobre la calidad de vida de la salud de las personas y las familias, sobre todo causan estrés laboral, depresión en quienes son víctimas no solo influyendo de manera negativa en el trabajo, sino causando incluso que la persona lo abandone.

Los conflictos en el hogar son otra problemática muchos peleas entre miembros del hogar son llevadas al puesto de trabajo, creando ansiedad y un ambiente tenso, la persona no puede realizar sus actividades, incluso un mal momento en el hogar tiene como consecuencia algún conflicto entre empleados, discusiones, causado porque el empleado busca desquitarse con alguien, o permanece enojado debido a las peleas en su hogar.

Otras familias sufren de una adicción de algunos de los miembros de su familia, son alcohólicos, o consumen drogas, lo cual ocasiona que no asistan a su trabajo, de manera continua.

Además las empresas no se preocupan por la estabilidad emocional de sus trabajadores incluso en ocasiones no se preocupan si tiene algún problema, es visto como un recurso productivo, no como seres humanos con problemas, no se cuenta con planes para mejorar la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores.

1.2.3. Prognosis

En el caso de que la empresa no conociera y evaluará la incidencia de las familias sobre el rendimiento de los trabajadores, ocasionaría desmotivación puesto que un empleado que no se encuentre en un hogar estable llevará los problemas a su trabajo causándoles estrés de manera más frecuente, causando un bajo rendimiento que ocasionaría a corto y mediano plazo la pérdida del trabajo.

Existirá desmotivación, estrés, baja productividad por ende insatisfacción, se sentirán solo como fuente de recursos económicos para la empresa no como parte esencial para el crecimiento de la empresa, la familia debe ser parte integral para lograr satisfacer todas las necesidades de los trabajadores, por ello se debe velar por mejorar las relaciones de los hogares de los empleados.

1.2.4. Formulación del Problema.

¿Cómo inciden las familias disfuncionales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A?

1.2.5. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuáles son las características de las familias de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A?
- ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A?
- ¿Qué propuesta ayudará a mejorar la estabilidad familiar para elevar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S:A

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

De contenido

Campo: Psicología Organizacional

Área: Gestión de Talento Humano

Aspecto: Familias Disfuncionales, Rendimiento Laboral.

Espacial:

El estudio se Realizó en la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. ubicada en Barrio Chipolo Calle Principal 329, Salcedo Cotopaxi Ecuador.

Temporal:

El estudio se delimito temporalmente desde el mes de octubre 2012 hasta enero del 2013.

Poblacional:

La investigación se delimito a los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A,

1.3. Justificación

El presente estudio tiene como **importancia** analizar, la incidencia de las familias disfuncionales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.

La empresa no solo es una entidad que brinda trabajo a sus empleados sino un lugar donde se deben analizar las necesidades y sus problemas, para lograr de ellos el mejor rendimiento a corto y mediano plazo, por eso se convierte en una necesidad la realización de la investigación.

Es **factible** porque se cuenta con el apoyo de la entidad para el desarrollo de entrevistas, encuestas que enfoquen las dos variables de la investigación, además se cuenta con la información y las herramientas necesarias tecnológicas para su ejecución.

Los **resultados esperados** son datos concretos de evaluación de desempeño que se establezca el tipo de familia de los empleados, analizando su vinculación a la empresa, para lograr una propuesta que solucione a largo plazo el problema

Es **original** puesto que no se ha desarrollado en la empresa este tipo de investigaciones, además no es frecuente investigar sobre la familia y el trabajo.

Se analizarán los conceptos que involucran el rendimiento laboral sobre todo como la familia influye sobre la motivación y la autoestima de los trabajadores reconociendo que es un pilar fundamental para la sociedad.

Es de **impacto** puesto que se contará con datos reales para plantear una propuesta factible con la misión de conocer la realidad de la empresa, y la visión de solucionar la problemática trabajando en conjunto con la entidad.

Nuevos tiempos corren en el ámbito empresarial. La familia ya no puede ser vista como un ente casi antagónico con la productividad de la empresa, sino por el contrario, como uno de los mayores valores agregados y he aquí una de sus claves.

Los **beneficiarios** de la propuesta son las familias de los trabajadores como elementos clave en el desarrollo estratégico de las empresas, al igual que los empleados, y jefes que contarán con personal más comprometido.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar la incidencia de las familias disfuncionales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

1.4.2. Específicos.

- Diagnosticar las características de las familias de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A
- Analizar desde el punto de vista teórico acerca de las familias disfuncionales en relación al rendimiento laboral.

- Proponer la propuesta más adecuada para lograr estabilidad familiar y mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

No se encontraron trabajo parecidos en la Biblioteca de la Universidad, por lo cual para los antecedentes incluyen las dos variables de investigación.

Tema: Monografía “Familias Disfuncionales”

Autor: María de los Ángeles Pérez

Conclusiones: Una familia que no satisface las necesidades emocionales de sus integrantes, no cumple con sus funciones, o sea es una familia disfuncional. Un aspecto de la disfuncionalidad, es la falta de comunicación, los miembros no pueden expresar libremente sus sentimientos, la unión no es productiva.

La comunicación defectuosa, lleva a un deterioro en el relacionamiento de sus miembros, que provoca discusiones, frustraciones, hostilidades. También podemos encontrar como manifestación típica de estas familias, la confusión de roles dentro de la misma

Tema: Las familias disfuncionales y su influencia en la conducta agresiva entre estudiantes de Séptimo año de Educación Básica de la Escuela Fiscal Mixta” UNIDAD NACIONAL”, en la provincia de Tungurahua Cantón Ambato sector Bellavista. Año 2012.

Autora: Sánchez Calvopiña Alexandra Elizabeth.

Conclusiones: En esta investigación existe un alto porcentaje de ausencia paterna en la población investigada esto se da a que son hijos de madres solteras padres divorciados y en ciertos casos por que emigraron sus padres a otros países y quedan a cuidado de sus abuelos, tíos o incluso al cuidado de sus vecinos.

Otro de los factores que sobresalen es la deficiente comunicación entre padres e hijos esta es una causa por la cual se deterioran los lazos afectivos y por ende la relación interpersonal. Además otro agente de la disfuncionalidad familiar es la agresividad verbal que presencian los hijos cuando discuten sus padres por lo tanto los mismos patrones de conducta familiar afectaran en su comportamiento.

Tema: La Comunicación Interpersonal y su incidencia en el Rendimiento Laboral del H. Municipio del Cantón Mocha, año 2011.

Autor: Núñez Castillo, Verónica Viviana

Conclusiones: Existe muy poca aplicación de charlas de motivación y no hay un canal de comunicación específico en el que se basen los directivos para realizar su trabajo y que lleve a los funcionarios a sentirse comprometidos por el trabajo en grupo, especialmente los funcionarios del área de contabilidad. Cada funcionario se ha limitado hacer su trabajo sin compromiso y desmotivados; cada uno de ellos piden que se aplique estrategias de carácter dinámico, que se les impartan charlas de relaciones humanas para un mejor desempeño y trabajar en grupo, sintiéndose parte principal de la organización en la cual puedan emitir sus opiniones y criterios para que sean analizados y aplicados.

Los encargados del rendimiento laboral de los funcionarios en cada una de sus áreas, se han basado a emplear métodos tradicionales en el que la alta dirección es el poseedor absoluto de las ideas a aplicar, sin tomar atención las inquietudes y opiniones de cada uno de los funcionarios, ya que cada uno de ellos son parte importante en el desarrollo de los servicios que entrega el municipio.

Fundamentación: Filosófica.

Desde la perspectiva del paradigma Crítico Propositivo, se analizará a fondo sobre Las Familias Disfuncionales y su incidencia en el Rendimiento Laboral, con la participación de los colaboradores de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A analizando todas sus necesidades, sus problemas, para lograr establecer una solución al problema.

Es crítico porque se analizará a fondo la temática, en base a los valores del investigador, según sus puntos de vista, es propositiva porque ayudará a generar herramientas que permitan mejorar la realidad buscando investigar para llegar a la acción y a la solución.

2.3 Fundamentación legal

Constitución del Ecuador 2008

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El

Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art- 34 El derecho a la seguridad social es de todas las personas, y será deber y necesidades individuales y colectivas

El Estado garantizaré y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Código del trabajo

Art 24

- Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
- Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración. Los empresarios que no dieren

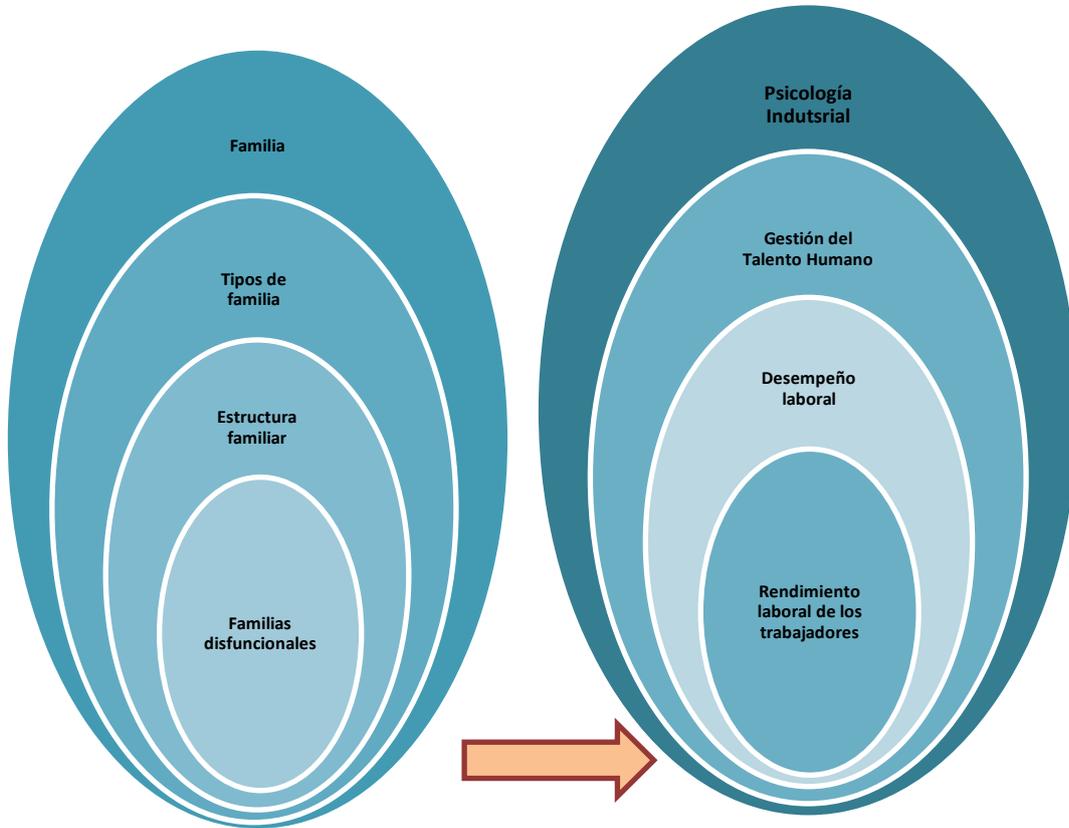
cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Ilustración 2 Red de inclusión

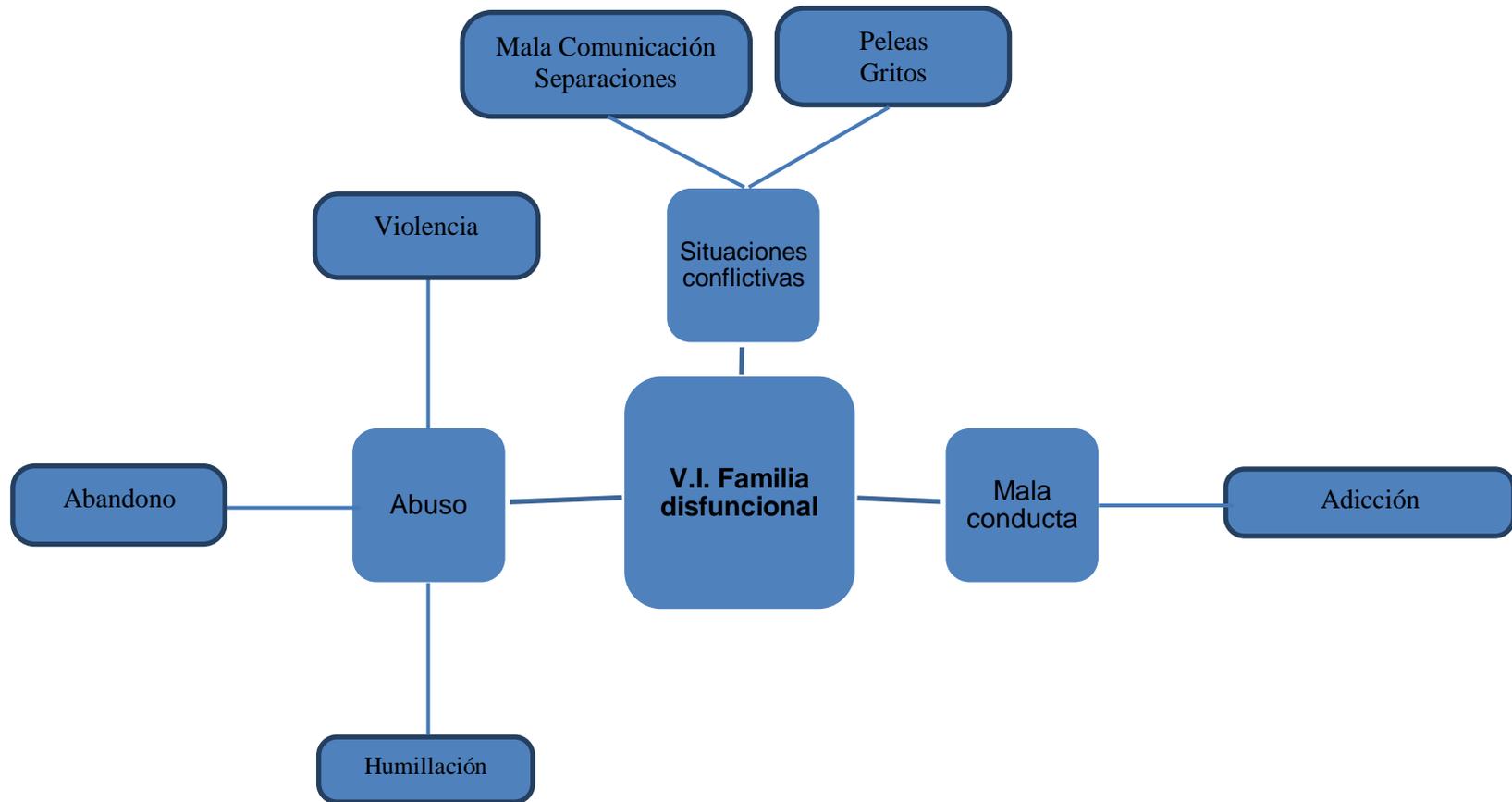
Variable Independiente

Variable Dependiente



Elaboración: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.

Ilustración 3 Constelación de ideas de la variable independiente



Elaborado: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.

Ilustración 4 Constelación de ideas variable dependiente.



2.4 Fundamentación Teórica

Familia disfuncional

Concepto:

Una **familia disfuncional** se lo considera al núcleo social o célula social donde el desarrollo del potencial de sus integrantes se ve afectado negativamente, debido a relaciones o situaciones conflictivas en esta célula, es una familia en la que los conflictos, la mala conducta, y muchas veces el abuso por parte de los miembros individuales se producen continuamente y regularmente, lo que lleva a otros miembros a acomodarse a tales acciones.

Es que en realidad habría que redefinir el término disfuncional o sustituirlo por otro, ya que este término alude a que no se cumple con una función o que la familia, en este caso, no puede cumplir con el rol o la función encomendada por la sociedad. Este enfoque de familia disfuncional lo considero no apropiado para designar una problemática familiar y lo que sucede entonces, es que se debe denominar en todo caso, familia conflictiva o con problemas.

Por supuesto que los problemas y los conflictos suceden en todas las familias pero se tienen grados o niveles mayores o menores de conflicto o de situaciones conflictivas como por ejemplo:

- Violencia familiar
- Drogadicción
- Problemas de salud mental
- Situaciones de relacionamiento conflictivo entre los miembros, etc.

Este grupo familiar va a ser el nexo entre el individuo y la sociedad y en este sentido es que los problemas familiares se pueden trasladar hacia afuera, la sociedad. En este punto es que se podría hablar de disfuncional.

(<http://www.innatia.com/s/c-organizacion-familiar/a-una-familia-disfuncional.html>)

Características comunes de las familias Disfuncionales

Las siguientes características se presentan en las familias más disfuncionales:

- La falta de empatía, comprensión y sensibilidad hacia ciertos miembros de la familia, mientras que, por otra parte, la expresión de empatía extrema hacia uno o más miembros de la familia (o incluso mascotas) que tienen "necesidades especiales" (reales o percibidas).
- Negación (la negativa a reconocer el comportamiento abusivo, también conocida como el "elefante en la habitación").
- Inadecuados o inexistentes límites para uno mismo (por ejemplo, tolerar el tratamiento inadecuado de los demás, fallar en expresar lo que es un tratamiento aceptable e inaceptable, tolerancia de abuso emocional o sexual, o físico).
- La falta de respeto de los límites de los otros (por ejemplo, deshacerse de objetos personales que pertenecen a otros, el contacto físico que no le gusta a otra persona, romper promesas importantes sin causa justificada, violar a propósito un límite que otra persona ha expresado).
- Extremos en conflicto (ya sea demasiada lucha o argumentación insuficiente entre los miembros de la familia).
- Desigualdad o trato injusto de uno o más miembros de la familia debido a su sexo, edad (por ejemplo, las personas mayores, niños), habilidades, raza, posición económica, etc. (puede incluir frecuente

actitud de apaciguamiento de un miembro a expensas de otros, o una desigual aplicación de las normas).

Síntomas de las familias disfuncionales:

- Niveles anormalmente altos de celos u otros comportamientos controladores.
- Padres divorciados o separados en conflicto permanente, o padres que se *deben* separar, pero no lo hacen (en detrimento de sus hijos).
- Falta de tiempo compartido, sobre todo en actividades recreativas y eventos sociales ("*Nunca hacemos nada como una familia*").
- Anormal comportamiento sexual como el adulterio, la promiscuidad, o incesto.
- Los niños tienen miedo de hablar de lo que está sucediendo en el hogar (dentro o fuera de la familia), o tienen de otra manera miedo de sus padres.
- Miembros de la familia (incluyendo a los niños) que reniegan unos de los otros, y/o se niegan a ser vistos juntos en público (ya sea unilateral o bilateralmente).

Causas de las familias disfuncionales

En muchos casos lo siguiente podría causar que una familia sea disfuncional.

Familia con padres muy viejos o padres inmigrantes que no pueden hacer frente a los nuevos tiempos o a una cultura diferente.

Uno de los padres del mismo sexo nunca intercede en las relaciones padre- hija madre hija en nombre del hijo.

Uno o más hijos no sigan el ejemplo con las exigencias de tener la misma orientación sexual (homosexuales, heterosexuales, etc.)

Más allá de la mera discrepancia, un cisma intenso entre los miembros de la familia respecto a la religión y/o ideologías por ejemplo: los padres apoyan que su país esté en guerra mientras que los niños no lo hacen.

Tipos de familia disfuncional.

Según Eric Ericsson que se basa en los patrones de relación del mundo exterior de Herlm Stierlin, estas familias disfuncionales se dividen en:

Familias centrípetas:

En este tipo de familia se caracteriza la dificultad de sus miembros para desprenderse o de tener un alto grado de inversión emocional fuera de la familia consideran a la familia como la fuente más importante de satisfacción en la vida. Se ocultan los problemas que se manifiestan en la privacidad del hogar mostrando una figura de familia perfecta al mundo, los sentimientos negativos y problemas son encubiertos y defendidos por cada miembro de la familia en forma particular, debido a esto los roles y patrones son por lo general estables. Como resultado los hijos se desprenden de la familia más tarde de lo esperado y en ocasiones esto nunca sucede.

Familia centrífuga:

En estos casos la independencia o al menos la apariencia de ella es estimulada, las satisfacciones provienen del ambiente exterior; la molestia el enojo y sentimientos similares son expresados.

Las relaciones dentro de la familia por lo general son inestables con conflictos nocivos es por ello que los miembros de la familia se van desprendiendo y cada uno va buscando paz y tranquilidad.

En ambos casos se debe tener en cuenta para una adecuada evaluación y abordaje que la principal fuente de obtención de información va a ser la comunicación que existe entre sus miembros a continuación explicaremos las características de los problemas de comunicación en las familias las más comunes y que brindaran un gran apoyo para delimitar el tipo de familia, el nivel de disfuncionalidad que poseen y así mismo el adecuado tratamiento para con ellos.

Características de la familia centrífuga:

Doble vínculo: En estos casos en primer lugar se emite un determinado mensaje y este es deformado por otra persona y en la interacción familiar se va deformando el mensaje completamente hasta ser desentendido y generar un conflicto con todo el sistema. Esto en primeras instancias pasara desapercibido pero luego puede llegar a desarrollar un doble vínculo en toda y cualquier interacción que tenga la familia. Ejemplo no hagas esto o te castigare. Si no haces esto te castigare.

Transmisión de la irracionalidad: En estos casos se distorsionan casi por completo y en cada momento la comunicación y tienden a prestar más importancia a ideas y comentarios externos a ellos. Algo bastante particular en estos casos es que uno de los progenitores posee un problema psicológico de gravedad, los padres y madres creen que solo ellos pueden entender a sus hijos y que no existen nadie ni modo ni método que los pueda ayudar.

Incapacidad del progenitor para percibir u oír las necesidades de sus hijos centrándose solo en la idea que ellos creen adecuadas, enmascaran sus problemas para no ver soluciones.

Cerco de goma: En estos casos se presenta un límite inestable pero continuo que rodea a la familia; se extiende para incluir lo que se considera complementario y se contrae para excluir lo que no lo es. Este problema de comunicación genera una subcultura familiar en base a mitos, leyendas e ideologías que forman y generara una estructura familiar problemática.

(Blogspot.com, 2009)

(Blogspot.com, <http://vision>

psicologica.blogspot.com/2009/05/familias-disfuncionales.html, 2009).

Dinámica de las familias disfuncionales

- El miembro aislado de la familia (ya sea un padre o un hijo contra el resto de la familia de otro modo unido).
- Padre versus padre (peleas frecuentes entre los adultos, casados, divorciados o separados, llevada sin atención a los niños).
- La familia polarizada (un padre y uno o más hijos a cada lado del conflicto).
- Los padres versus los niños (brecha generacional o disfunción choque cultural).
- La familia balcanizada (nombrado en referencia a la guerra triangular de los Balcanes, donde las alianzas iban y venían).
- Todos contra toda (una familia que lucha en un estilo todos contra todos, aunque puede llegar a ser polarizada cuando el rango de opciones posibles es limitado).

http://es.wikipedia.org/wiki/Familia_disfuncional)

Rendimiento Laboral.

Concepto

La capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menor tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento, es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción.

Antes decíamos que la gran mayoría de las actividades que los profesionales de los Recursos Humanos llevan a cabo en sus respectivas organizaciones están dirigidas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores.

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados).

Así, por ejemplo, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento (Waldman, 1994).

En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar

lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

Valoración del Rendimiento Laboral

Es crucial el proceso, de valoración y recompense que vincula a los pagos extrínsecos por la contribuciones de los empleados y los beneficios que generan para los demás, es esencial, concentrarse en la “misión por encima del dinero” si la relación es estrictamente transnacional, sin ninguna calidad compensatoria de rendimientos a estándar más elevado” o construcción de un mundo mejor el resultado tendrá una escala de longevidad.

Evaluación del rendimiento laboral

La evaluación del rendimiento de los trabajadores tiene como objetivo conocer de la manera más precisa posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente.

Estas evaluaciones se utilizan para tomar decisiones acerca de los aumentos de sueldo, promociones, ascensos, despidos, etc. También pueden utilizarse con fines de investigación, para saber hasta qué punto es efectivo un instrumento de evaluación del rendimiento o de selección de personal.

Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar información sobre sus deficiencias en conocimientos o habilidades. Al identificar dichas deficiencias, pueden corregirse mediante programas de entrenamiento apropiados. Así mismo, la evaluación del rendimiento puede utilizarse también para conocer la efectividad de los programas de entrenamiento.

La evaluación de rendimiento aporta también a los trabajadores información acerca de su competencia y progreso en el trabajo. Este tipo de información es muy importante para mantener la motivación de los trabajadores. Estas evaluaciones pueden usarse también para sugerir a los empleados los cambios en comportamientos o actitudes que deberían hacer para mejorar su eficiencia laboral.

Por último, la mayoría de las personas piensan que si tienen un rendimiento superior al del resto de las personas, deberían ser recompensadas por ello. Las evaluaciones del rendimiento pueden usarse para establecer de un modo más cuidadoso y sistemático qué persona merece un ascenso, aumento de sueldo u otro tipo de privilegio por su trabajo.

(<http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento5.shtml>)

Técnicas de evaluación del rendimiento

Técnicas objetivas

1. Medidas de producción

Para medir la producción podemos, por ejemplo, contar el número de palabras que un trabajador puede escribir por minuto usando un procesador de textos y un ordenador. No obstante, incluso en este caso tenemos que tener en cuenta también otras medidas, como el número de errores que comete al escribir, para tener una visión más exacta de su productividad. Además, puede ser importante considerar otros factores, como el ambiente en que se realiza el trabajo. Por ejemplo, si el trabajador que comete demasiados errores al escribir se encuentra en un ambiente con demasiada gente y un ruido excesivo.

Por tanto, para ser justos en la evaluación es necesario tener en cuenta y corregir las diferencias en el ambiente de trabajo y la dificultad de la tarea (no es lo mismo escribir un texto simple que escribir uno lleno de tecnicismos y palabras más inusuales y complicadas).

Cuanto más influencias de este tipo sea necesario tener en cuenta, menos objetiva será la evaluación del trabajo, mientras que si todos los trabajadores realizan el mismo tipo de trabajo, con el mismo nivel de dificultad y en condiciones similares, la evaluación será más objetiva.

2. Monitorización por ordenador

Muchas personas utilizan el ordenador habitualmente para realizar su trabajo. Esto ha permitido que muchas empresas programen sus ordenadores para monitorizar el trabajo de sus empleados.

Por ejemplo, los ordenadores pueden medir el número de pulsaciones por minuto al usar el teclado, la incidencia de errores, el ritmo de trabajo, o el tiempo de descanso para las comidas. Los ordenadores se utilizan también para monitorizar a empleados de trabajos relacionados con la comunicación, como tele operadores.

La mayoría de las personas se sienten cómodas con este tipo de monitorización, sobre todo cuando se utiliza para ayudarles a realizar mejor su trabajo en vez de para castigarles por tomarse demasiado tiempo para comer, por ejemplo.

Por otra parte, todas las técnicas de evaluación de rendimiento resultan un tanto estresantes para los trabajadores, e igualmente ocurre con la monitorización por ordenador. Las personas que trabajan solas

experimentan más estrés con el uso de esta técnica que quienes trabajan en grupo, incluso aunque sean evaluados individualmente. Esto es debido al apoyo social que proporciona el grupo del que forman parte cuando dicho grupo está unido.

Datos personales relacionados con el trabajo

Otra forma de evaluación del rendimiento consiste en utilizar datos como nivel de absentismo, accidentes, historial de ganancias, etc. Estos datos pueden aportar poca información acerca de la competencia del trabajador al hacer su tarea, pero pueden usarse para distinguir a los buenos empleados de los malos.

Técnicas subjetivas

Los trabajos en los que los empleados no producen algo que pueda contarse y medirse objetivamente, han de ser evaluados mediante técnicas algo más subjetivas. Los psicólogos industriales han de evaluar a estos trabajadores no en función de la cantidad de unidades producidas, sino mediante la observación del comportamiento laboral durante un determinado periodo de tiempo, emitiendo después un juicio acerca de su calidad.

Informes de rendimiento

Consisten en breves ensayos describiendo el rendimiento del trabajador. Tienen la desventaja de que pueden ser muy ambiguos a la hora de describir el comportamiento del empleado, y pueden estar influenciados por las preferencias del supervisor que escribe el informe.

Técnicas de valoración de mérito

Estas técnicas se diseñaron para intentar reducir la ambigüedad y alcanzar una mayor objetividad.

a) Escalas de valoración.

Consiste en hacer una lista con los aspectos más importantes para la realización de ese trabajo (por ejemplo, cooperación, habilidades de comunicación, etc.) y especificar hasta qué punto un trabajador posee cada una de esas características (suele usarse una escala de 1 a 5). Los supervisores pueden anotar también alguna fortaleza particular del trabajador o explicar alguna circunstancia que pueda haber influido en su rendimiento. Algunas empresas permiten que los propios trabajadores añadan también sus comentarios en el formulario de evaluación.

b) Ranking

Los supervisores hacen una lista de los trabajadores, ordenándolos en función de su nivel en determinadas características y en el rendimiento general. En esta técnica, cada trabajador se compara con todos los demás en cada una de las características evaluadas, situándolo en un lugar del ranking. Sólo sirve para números reducidos de trabajadores, pues de lo contrario puede resultar tedioso. Debido a su simplicidad, proporciona menos información que otras técnicas. Además, resulta difícil especificar similitudes entre trabajadores, pues no puede situarse a dos en el mismo puesto del ranking.

(<http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento5.shtml>)

c) Comparación de pares.

Las comparaciones se hacen entre dos personas cada vez y cada persona se va comparando con todas las demás. Si han de evaluarse varias características, la comparación ha de realizar para cada una de ellas.

d) Distribución forzada.

Los supervisores valoran a los empleados en proporciones fijas, de acuerdo con una distribución predeterminada. Por ejemplo:

Superior: 10

Por encima de la media: 20%

En la media: 40%

Por debajo de la media: 20%

Pobre: 10%

De este modo, un 10% de los trabajadores se situaría en el grupo de rendimiento superior, un 20% en el grupo de rendimiento por encima de la media, etc.

e) Elección forzada.

Los supervisores tienen que elegir entre dos frases positivas o dos negativas, aquella que mejor describa al trabajador o la que peor lo describa. Por ejemplo:

Elegir la que mejor describa al trabajador:

Es confiable / Es agradable

Elegir la que peor describa al trabajador:

Es arrogante / No le interesa trabajar bien

Cuando aparece un determinado número de frases, es difícil distinguir entre los rasgos que representan una característica deseable y los que representan una característica indeseable; por tanto, hace menos probable que se designen valoraciones positivas o negativas deliberada e injustamente. Es una técnica costosa de desarrollar porque requiere que cada frase correlacione con una medida de éxito en el trabajo y ha de tener validez predictiva. Además, las instrucciones pueden ser difíciles de entender.

f) Escalas de valoración conductual.

Estas escalas se usan para evaluar el rendimiento laboral en términos de conductas específicas que son importantes para el éxito en el trabajo.

Para diseñar una escala de este tipo, los supervisores o personas familiarizadas con el trabajo en cuestión observan la ejecución de los trabajadores y anotan las conductas necesarias para realizar el trabajo satisfactoriamente. De este modo se crean una lista de conductas, algunas de ellas asociadas con el éxito en el trabajo y otras con el fracaso. Luego se anota hasta qué punto un trabajador presenta cada una de esas conductas, dándole una puntuación que puede ir, por ejemplo, de 1 a 5.

Buena parte del éxito de esta escala depende de la capacidad de los supervisores para identificar las conductas que son necesarias para el éxito en ese trabajo.

g) Escalas de observación conductual.

En estas escalas, los empleados son evaluados también en términos de conductas críticas, pero lo que se evalúa en este caso es la frecuencia de dichas conductas durante un periodo de tiempo determinado

Gestión en función de objetivos

Implica que haya un acuerdo entre trabajadores y supervisores para establecer una meta que el empleado debe cumplir en un plazo de tiempo determinado, generalmente un año. Luego se evalúa lo bien que los trabajadores han cumplido esos objetivos. Las metas deben ser realistas y específicas, descritas con la mayor claridad posible. Durante la evaluación, los supervisores y los empleados discuten hasta qué punto se han logrado esos resultados.

El problema que puede presentar esta técnica es que con frecuencia a los empleados se les exige cada año una meta más alta, de modo que esos objetivos pueden llegar a ser muy poco realistas o inalcanzables.

(<http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento5.shtml>)

2.5. Hipótesis.

Las familias disfuncionales inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A,

2.6. Señalamiento de Variables

- **Variable Independiente:** Familias disfuncionales (causa)
- **Variable dependiente:** Rendimiento laboral (efecto)

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuali – cuantitativo, puesto que se utilizarán ambas en todo el proceso de la investigación, la primera para desentrañar las causas y efectos del problema en base a opiniones, criterios y teorías de profesionales en el área de estudio, la segunda permitirá la obtención de datos estadísticos claros sobre la problemática, determinando niveles de rendimiento, el tipo de familia de los trabajadores, siempre en base al desempeño laboral como una temática integradora.

Según Pita Fernández, Pértigas Díaz (2008), “La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas”, analizará el contexto donde se presenta la problemática actual”.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

La modalidad de investigación es de carácter bibliográfica – documental y de campo.

Bibliográfica – documental, porque se enfocará en teorías, definiciones y conceptos de autores incluidos en el marco teórico, que ayudaran un análisis completo de la problemática, y la categorización de la variables de investigación, detallando estudios, investigaciones, de tesis, libros, monografías, fuentes de internet, libros, artículos online, revistas, entre otras herramientas teóricas y de consulta.

De campo permitirá un análisis del problema en el mismo lugar de los hechos, es decir, con los empleados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A, no se conformará solo en buscar teorías sino indagar el tipo de familias, la motivación de los trabajadores, su nivel de rendimiento en base a sus necesidades y características poblacionales, que serán establecidas en el test y la evaluación de desempeño que se realizará.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Nivel Exploratorio

Es de carácter descriptivo, porque analizará todas las características de la población en estudio, sus motivaciones, el tipo de familias, para establecer cuantas familias funcionales y disfuncionales se encuentran en el grupo, y como los problemas en el hogar influyen sobre su nivel de rendimiento.

Nivel Descriptivo

Esta investigación es de nivel descriptivo ya que se busca detallar causas y consecuencias del fenómeno en estudio como es las familias disfuncionales y el rendimiento laboral.

Nivel Correlacional.

Además la correlación o asociación de Variables de investigación pues analizará la relación de las dos variables de la investigación en base a sus características, mediante la aplicación de dos instrumentos de evaluación.

3.4. Población y Muestra

Población:

La población en estudio es el personal de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A

Muestra:

La muestra en estudio es el personal de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.

Tabla 1: **Personal de empresa**

Departamentos	Frecuencia	Porcentaje
Área de producción	25	90%
Administrativo	5	10%
Total	30	100%

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.

3.5. Operacionalización De Variables

Tabla 2 Variable Independiente: Familias disfuncionales

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Una familia disfuncional núcleo social o célula social donde el desarrollo del potencial de sus integrantes se ve afectado negativamente, debido a relaciones o situaciones conflictivas en esta célula, es una familia en la que los conflictos, la mala conducta, y muchas veces el abuso por parte de los miembros individuales se producen continuamente y regularmente, lo que lleva a otros miembros a acomodarse a tales acciones.	<p>Estructuras y funciones erróneas</p> <p>Poca interacción</p> <p>Imposibilidad de desarrollo</p>	<p>Desunión Incumplimiento de roles</p> <p>Poca comunicación Frialdad</p> <p>Conflictos Impermeabilidad</p> <p>Rigidez</p>	<p>Se toman decisiones entre todos para cosas importantes de la familia. Cuando alguien de la familia tiene un problema los demás ayudan. En mi familia cada uno cumple sus responsabilidades. Se distribuyen las tareas de forma que nadie este sobrecargado.</p> <p>Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa. Podemos conversar diversos temas sin temor. Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana. Nos demostramos el cariño que nos tenemos.</p> <p>En mi casa predomina la armonía. Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar. Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes. Ante una situación familiar difícil somos capaces de buscar ayuda en otras personas. Podemos aceptar los defectos de los demás y sobre llevarlos. Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones</p>	<p>Cuestionario De Funcionamiento Familiar</p>

Elaboración: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

Tabla 3 Variable Dependiente: Rendimiento laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>La capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menor tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento, es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción.</p>	<p>Capacidad de una persona</p> <p>Evaluación</p> <p>Volumen de producción.</p>	<p>Cumplimiento de tareas. Supervisión.</p> <p>Profesionalismo, respeto Cortesía. Orientación a clientes.</p> <p>Procesos, Nuevas ideas. Accesibilidad al cambio. Resolución de problemas.</p> <p>Planificación. Indicadores. Volumen adecuado de trabajo. Metas.</p>	<p>Termina su trabajo oportunamente. Cumple con las tareas que se encomienda. Realiza un volumen adecuado de trabajo.</p> <p>No comete errores en el trabajo. Hace uso racional de los recursos. Requiere de supervisión frecuente. Se muestra profesional en el trabajo. Se muestra respetuoso y amable en el trato. Se muestra cortes con los clientes y con sus compañeros. Brinda una adecuada orientación a los clientes. Evita los conflictos dentro del equipo.</p> <p>Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos. Se muestra asequible al cambio. Se anticipa a las dificultades. Tiene gran capacidad para resolver problemas. Muestra aptitud para integrarse al equipo.</p> <p>Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. Planifica sus actividades. Hace uso de indicadores. Se preocupa por alcanzar las metas.</p>	<p>Cuestionario estructurado para la evaluación de desempeño</p>

Elaboración: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

Tabla 43.6. Plan de Recolección de Información

¿Para qué?	Lograr los objetivos del estudio	
¿A quiénes?	Personal de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.	
¿Sobre qué aspectos?	• Las familias disfuncionales	• Rendimiento laboral de los trabajadores
¿Quién va a recolectar?	La investigadora	
¿Cuándo?	Octubre 2012 hasta enero del 2013.	
¿Dónde?	Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A,	
¿Cuántas veces?	30 encuestas a los empleados 1 entrevista	
¿Con que técnicas de recolección?	Cuestionario estructurado para la evaluación de desempeño Cuestionario De Funcionamiento Familiar	
¿Con que instrumentos?	Guía de encuesta y entrevista	

Elaboración: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

3.7. Procesamiento de la Información

Para el análisis de datos vamos a seguir el siguiente proceso:

1. Limpieza de datos
2. Repetición de la Recolección en caso de fallas.
3. Codificación de datos
4. Tabulación a cuadros según variables de cada hipótesis

5. Graficación
6. Interpretación de datos (Manejo de información)
7. Un modelo estadístico (Estudio)
8. Sacar conclusiones y recomendaciones

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados de la encuesta

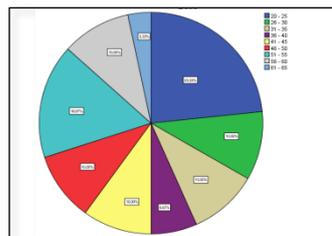
Datos de los evaluados

Tabla 5: Edad

	Frecuencia	Porcentaje
20 - 25	7	23,3%
26 - 30	3	10,0%
31 - 35	3	10,0%
36 - 40	2	6,7%
41 - 45	3	10,0%
46 - 50	3	10,0%
51 - 55	5	16,7%
56 - 60	3	10,0%
61 - 65	1	3,3%
Total	30	100,0%

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo 2012

Ilustración 5Edad



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo 2012

Análisis e interpretación.

Todos los trabajadores son mayores de edad están entre el rango de 20 a 65 años.

Formación académica

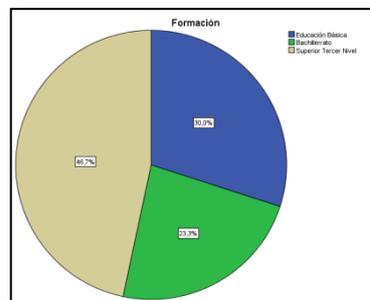
Tabla 6: Formación académica

	Frecuencia	Porcentaje
Educación Básica	9	30,0%
Bachillerato	7	23,3%
Superior Tercer Nivel	14	46,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo2012

Ilustración 6 Formación académica



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores han aprobado el nivel superior y bachillerato pero hay un cierto grupo de empleados que solo han aprobado la instrucción básica.

Años que labora en la empresa

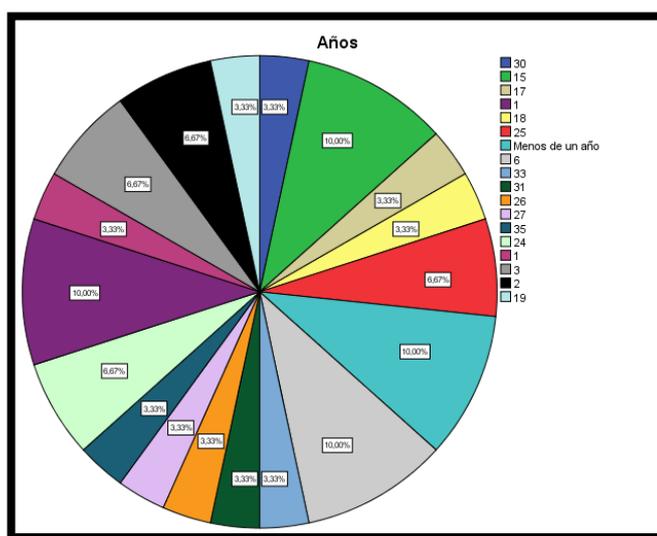
Tabla 7: Años que labora en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
30	1	3,3
15	3	10,0
17	1	3,3
1	3	10,0
18	1	3,3
25	2	6,7
- de 1 año	3	10,0
6	3	10,0
33	1	3,3
31	1	3,3
26	1	3,3
27	1	3,3
35	1	3,3
24	2	6,7
1	1	3,3
3	2	6,7
2	2	6,7
19	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo2012

Ilustración 7 Años que labora en la empresa



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo2012

Cargo

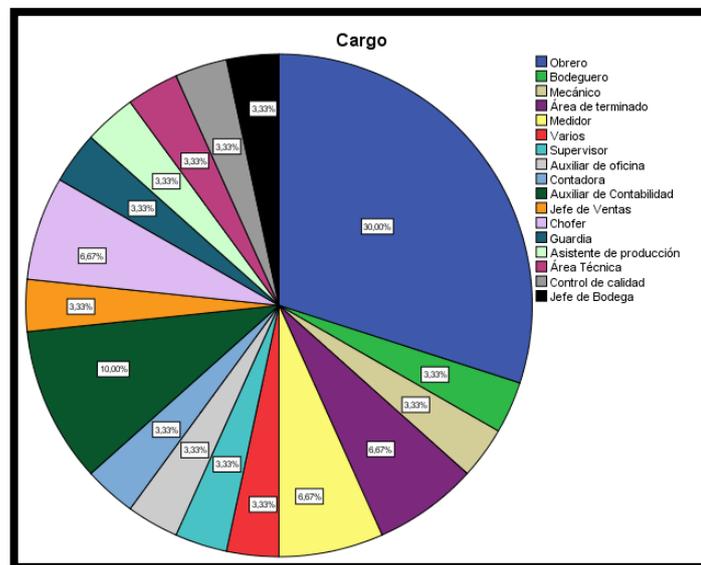
Tabla 8: Cargo

	Frecuencia	Porcentaje
Obrero	9	30%
Bodeguero	1	3,3%
Mecánico	1	3,3%
Área de terminado	2	6,7%
Medidor	2	6,7%
Varios	1	3,3%
Supervisor	1	3,3%
Auxiliar de oficina	1	3,3%
Contadora	1	3,3%
Auxiliar de Contabilidad	3	10,0%
Jefe de Ventas	1	3,3%
Chofer	2	6,7%
Guardia	1	3,3%
Asistente de producción	1	3,3%
Área Técnica	1	3,3%
Control de calidad	1	3,3%
Jefe de Bodega	1	3,3%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo 2012

Ilustración 8: Cargo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Estado Civil

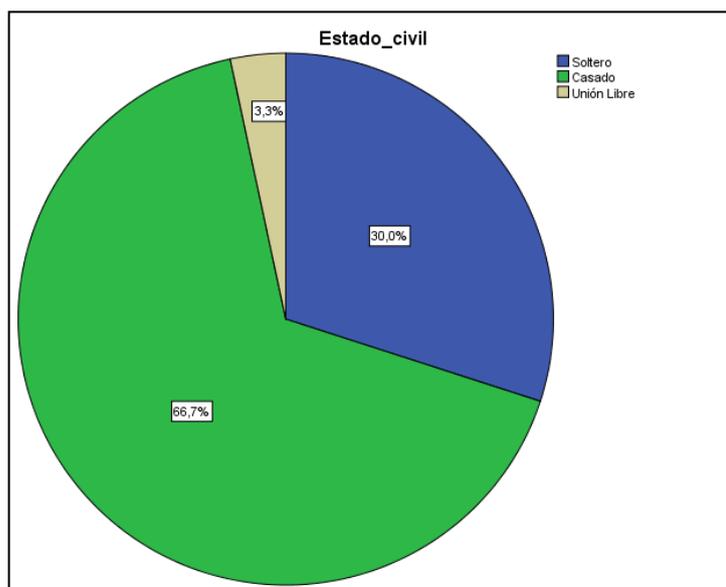
Tabla 9: Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	9	30%
Casado	20	66%
Unión Libre	1	3,3%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 9 Estado Civil



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Número de hijos

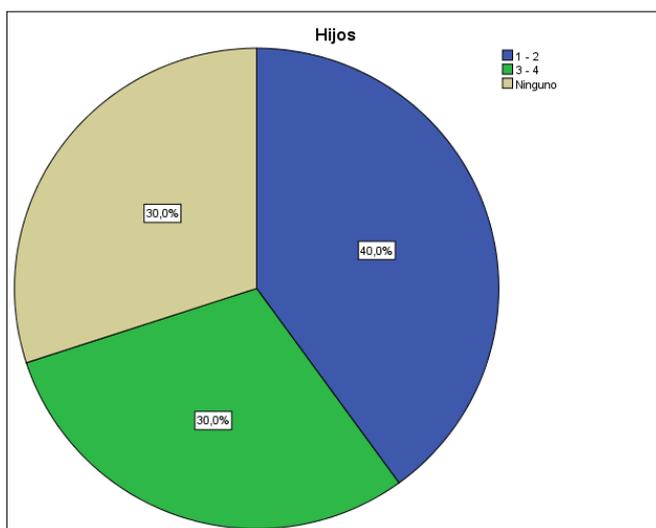
Tabla 10: Número de hijos

	Frecuencia	Porcentaje
1 - 2	12	40%
3 - 4	9	30%
Ningun o	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 10 Número de hijos



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Resultados Evaluación de desempeño

Pregunta 1: Termina su trabajo oportunamente

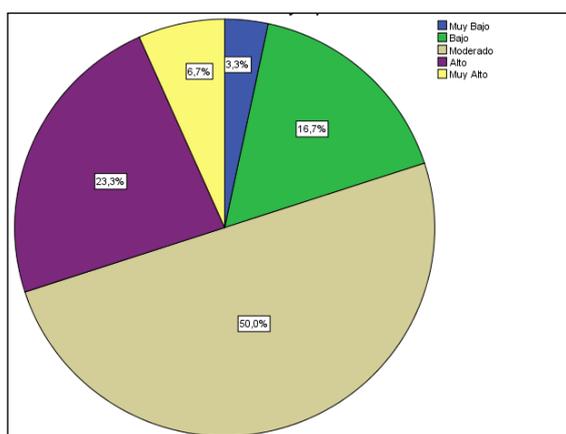
Tabla 11: Termina su trabajo oportunamente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	3,3%
Bajo	5	16,7%
Moderado	15	50%
Alto	7	23,3%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 11 Termina su trabajo oportunamente



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de los trabajadores terminan su trabajo oportunamente pero también existen trabajadores que se retrasan en el trabajo lo que significa que su rendimiento no es lo más óptimo para que la empresa prospere.

Pregunta 2: Cumple con las tareas que se le encomienda

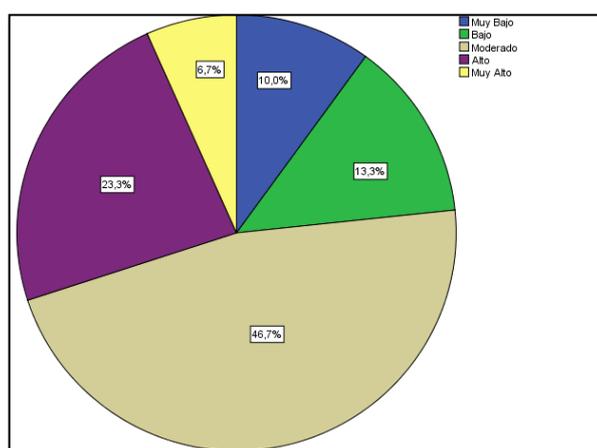
Tabla 12: Cumple con las tareas que se le encomienda

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	10%
Bajo	4	13,3%
Moderado	14	46,7%
Alto	7	23,3%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 12 Cumple con las tareas que se le encomienda



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores lo cumplen con sus funciones rápidamente pero existen trabajadores que no ejecutan sus funciones de la misma manera lo que significa un retraso en los procesos por lo tanto no se cumple en forma eficiente y eficaz el trabajo de todo el personal.

Pregunta 3: Realiza un volumen adecuado de trabajo

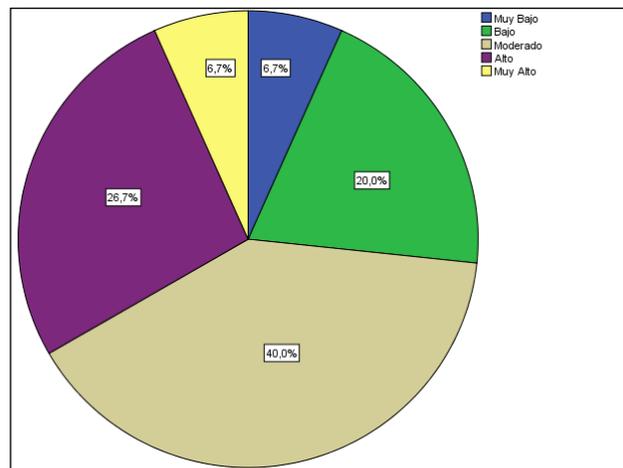
Tabla 13: Realiza un volumen adecuado de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	6,7%
Bajo	6	20%
Moderado	12	40%
Alto	8	26,7%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 13 Realiza un volumen adecuado de trabajo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Con respecto al volumen de trabajo parte de los trabajadores cumplen con lo encomendado eficiente y eficazmente pero por otro lado hay ciertos trabajadores que no rinden lo mismo por lo que demuestran una despreocupación por cumplir con lo encomendado.

Calidad

Pregunta 4: No comete errores en el trabajo

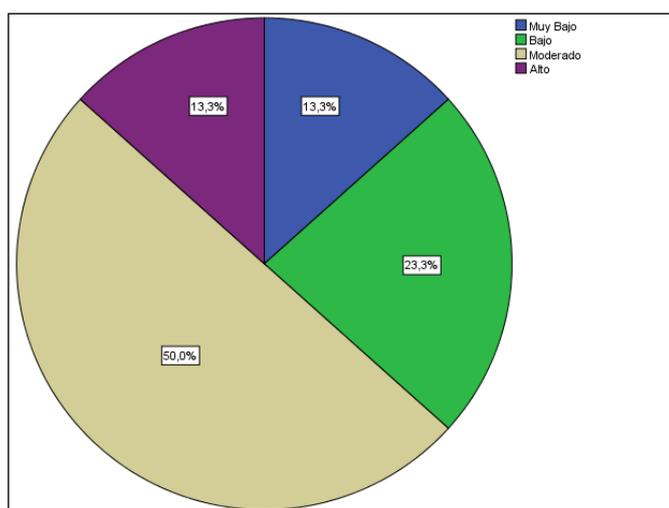
Tabla 14: No comete errores en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	13,3%
Bajo	7	23,3%
Moderado	15	50%
Alto	4	13,35%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 14 No comete errores en el trabajo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores consideran que si cometen errores en sus lugares de trabajo por lo tanto requieren de supervisiones frecuentes para superar esta falencia, pero por otro lado hay ciertos trabajadores que dicen que su trabajo es perfecto es decir ellos no cometen errores.

Pregunta 5: Hace uso racional de los recursos

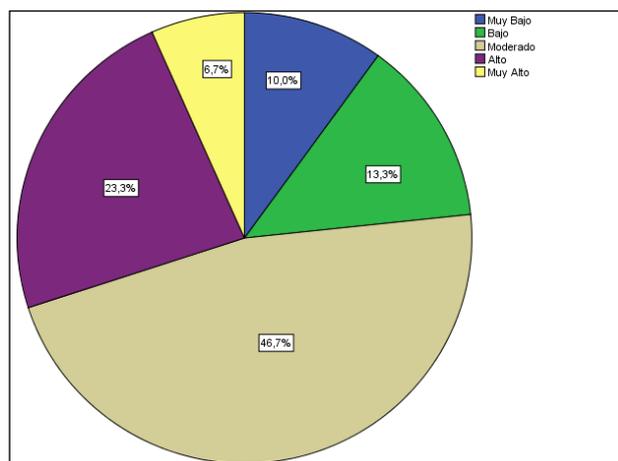
Tabla 15: Hace uso racional de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	10%
Bajo	4	13,3%
Moderado	14	46,7%
Alto	7	23,3%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 15 Hace uso racional de los recursos



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayoría de personal utiliza adecuadamente los materiales que se los proporciona para el cumplimiento de sus funciones pero hay ciertas personas que no lo hacen de la misma manera ya que no conocen como usarlos.

Pregunta 6: Requiere de supervisión frecuente

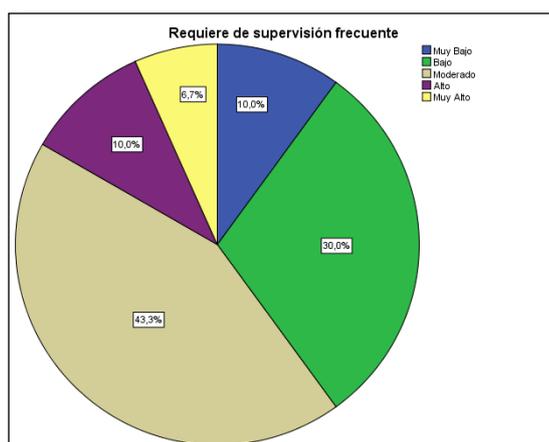
Tabla 16: Requiere de supervisión frecuente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	10%
Bajo	9	30%
Moderado	13	43,3%
Alto	3	10%
Muy alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 16 : Requiere de supervisión frecuente



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Casi la mayoría de trabajadores requieren de que un supervisor este presente para cumplir correctamente con las tareas encomendadas, esto significa que deberían estar supervisando en cada área para que el trabajo se culmine con mayor rapidez mediante ello se llegue a concluir con un trabajo de calidad.

Pregunta 7: Se muestra profesional en el trabajo

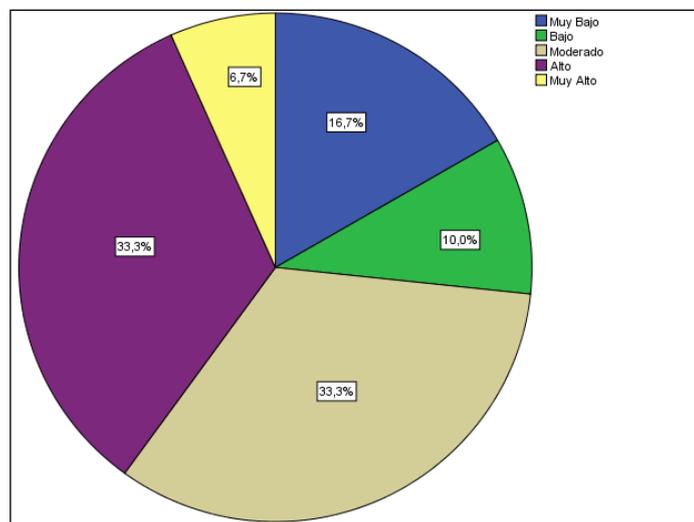
Tabla 17: Se muestra profesional en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	16,7%
Bajo	3	10%
Moderado	10	33,3%
Alto	10	33,3%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 17 Se muestra profesional en el trabajo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Casi la mitad de trabajadores se sienten profesionales en su trabajo es decir conocen como se debe realizar y lo que se debe utilizar para que el mismo salga bien, pero también hay personas que aún no se familiarizan con el puesto que desempeñan por lo tanto no se consideran profesionales en el área que se desempeñan y necesitan de tiempo para cumplir a cabalidad con todas sus funciones.

Pregunta 8: Se muestra respetuoso y amable en el trato

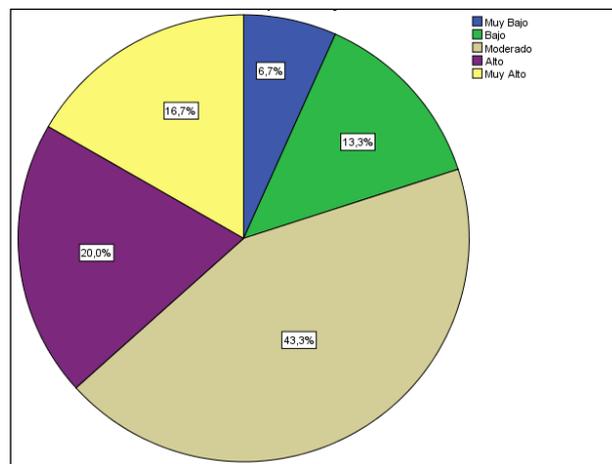
Tabla 18: Se muestra respetuoso y amable en el trato

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	6,7%
Bajo	4	13,3%
Moderado	13	43,3%
Alto	6	20%
Muy Alto	5	16,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 18 Se muestra respetuoso y amable en el trato



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores demuestran los valores que han aprendido en sus hogares y lo van poniendo en práctica pero por otro lado hay personas que no saben tratar a los demás no demuestran un respeto a sus compañeros, esto se debe a que no sienten seguridad en el lugar que están y les falta interrelacionarse para carecer de más confianza y desenvolverse de mejor manera aun que lo que están viviendo dentro de los hogares también influyen mucho en la actitud que presentan.

RELACIONES INTERPERSONALES

Pregunta 9: Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros

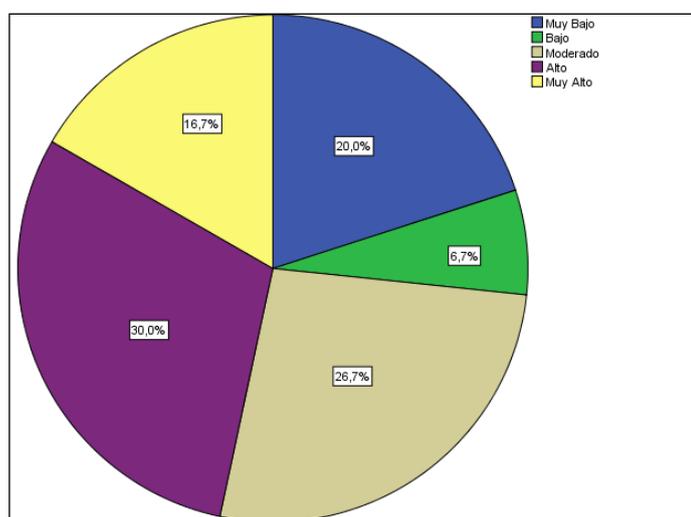
Tabla 19: Se muestra Cortés con los clientes y con sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	20%
Bajo	2	6,7%
Moderado	8	26,7%
Alto	9	30%
Muy Alto	5	16,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 19 Se muestra Cortés con los clientes y con sus compañeros



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Cada persona tiene su forma de ver las cosas pero en este caso hay personas que si saben demostrar amabilidad hacia los demás ya que sienten que los clientes son los principales factores para que ellos sigan trabajando, pero si hay ciertos trabajadores que no demuestran actitudes positivas en esta situación es decir no demuestran cortesía por lo tanto se sienten más aislados.

Pregunta 10: Brinda una adecuada orientación a los clientes

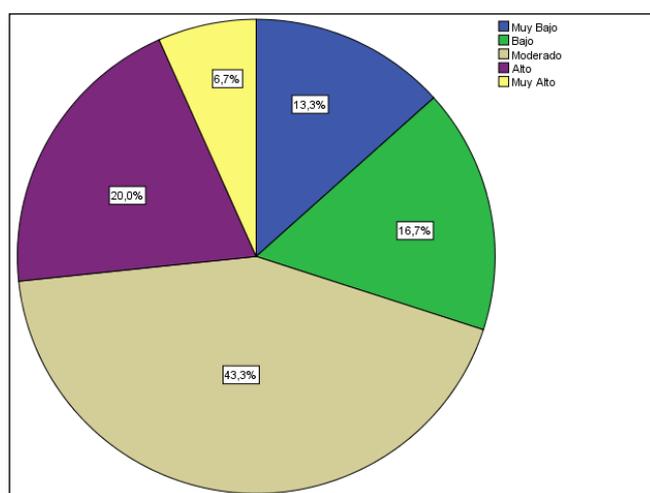
Tabla 20: Brinda una adecuada orientación a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	13,3%
Bajo	5	16,7%
Moderado	13	43,3%
Alto	6	20%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 20: Brinda una adecuada orientación a los clientes



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Algunos de los trabajadores no conocen lo suficiente de la empresa es por ello que no se sienten capaces para brindar una información contundente a los clientes esto se debe a que no están totalmente capacitados y no conocen en su totalidad las políticas de la empresas, a la vez hay personas que si carecen del suficiente conocimiento para poder brindar información a los clientes esto se debe a que manejan la responsabilidad y la antigüedad que se desempeña en la empresa.

Pregunta 11: Evita los conflictos dentro del equipo

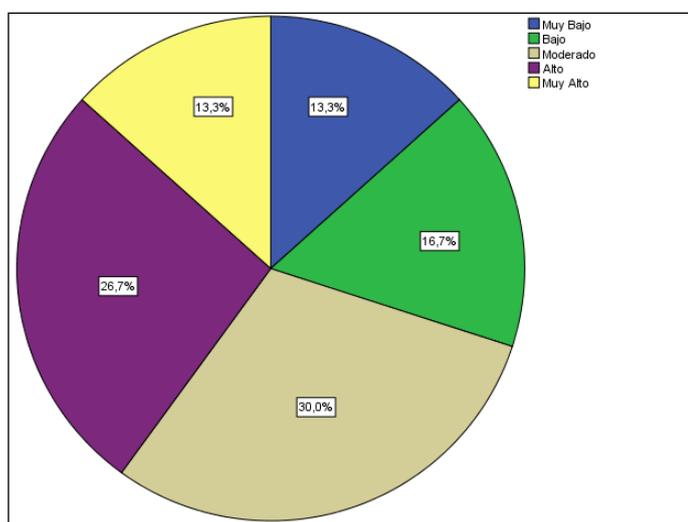
Tabla 21: Evita los conflictos dentro del equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	13,3%
Bajo	5	16,7%
Moderado	9	30%
Alto	8	26,7%
Muy Alto	4	13,3%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 21 Evita los conflictos dentro del equipo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mitad de trabajadores trata de aislarse de problemas que se presentan entre compañeros para evitar problemas y mediante esto no perjudicar a la empresa y no perjudicarse la propia persona pero por el otro lado hay personas que les gusta involucrarse en conflictos ya que sienten que enfrentando la situación van a tratar en el momento.

INICIATIVA

Pregunta 12: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

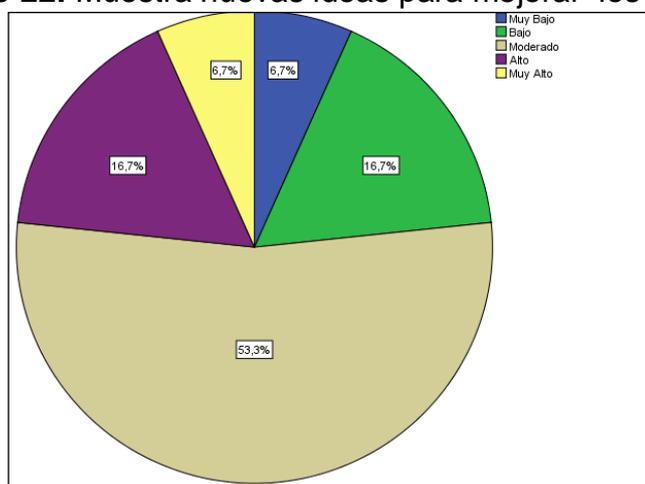
Tabla 22: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	6,7%
Bajo	5	16,7%
Moderado	16	53,3%
Alto	5	16,7%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Gráfico 22: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de los trabajadores aportan con sus ideas a la empresa para mediante ello buscar alternativas para mejorar la calidad y seguir manteniéndose en un alto nivel en el mercado pero algunos se demuestran su egoísmo o se sienten más reservados para opiniones dentro del grupo ya que solo se dedican a cumplir funciones y no se involucran en otras situaciones que necesita la empresa.

Pregunta 13: Se muestra asequible al cambio

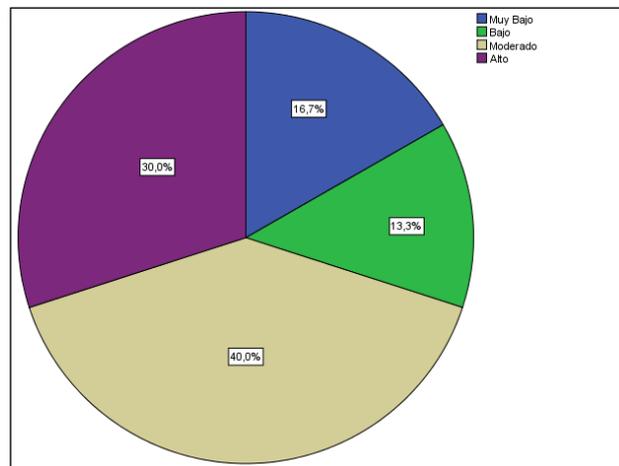
Tabla 23: Se muestra asequible al cambio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	16,7%
Bajo	4	13,3%
Moderado	12	40%
Alto	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 22 Se muestra asequible al cambio



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte se van adaptando a los cambios que se van presentando día tras día en la empresa muchas de las veces tiene que cambiarse de funciones en forma rotativa algunos si sienten satisfechos pero hay personas que no se sienten bien y se sienten frustrados y no cumplen con eficiencia las labores que se lo encomiendan.

Pregunta 14: Se anticipa a las dificultades

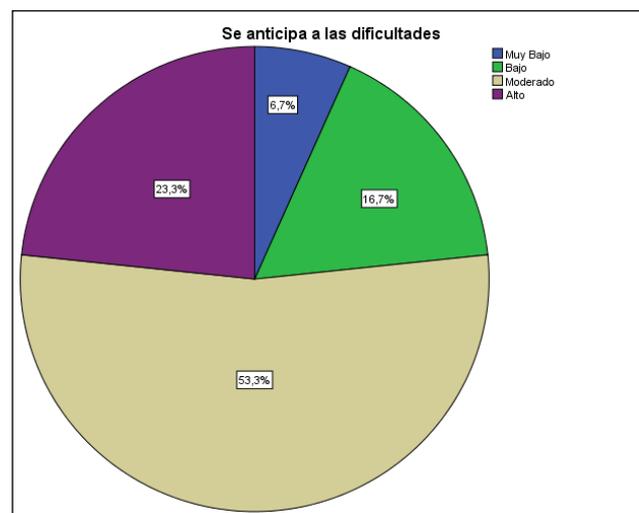
Tabla 24: Se anticipa a las dificultades

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	6,7
Bajo	5	16,7
Moderado	16	53,3
Alto	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 23 Se anticipa a las dificultades



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Muchos de los trabajadores planifican ante situaciones que con el tiempo se pueden presentar para estar preparados y poder afrontar alguna dificultad o cambio pero hay otros trabajadores que viven el presente y tratan de ser mejores para que con el tiempo sean reconocidos por sus esfuerzos.

Pregunta 15: Tiene gran capacidad para resolver problemas

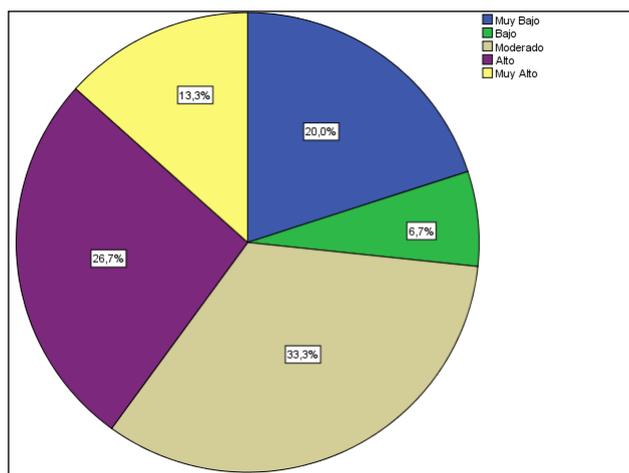
Tabla 25: Tiene gran capacidad para resolver problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	20%
Bajo	2	6,7%
Moderado	10	33,3%
Alto	8	26,7%
Muy Alto	4	13,3%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 24 Tiene gran capacidad para resolver problemas



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayoría tienen la capacidad para resolver problemas esto significa que están lo suficientemente capaces para resolver problema que se presenten en el trabajo y fuera del mismo , por otro lado hay personas que son capaces pero les gana la inseguridad por lo tanto se sienten débiles y presienten no poderlo afrontar.

Trabajo en equipo

Pregunta 16: Muestra aptitud para integrarse al equipo

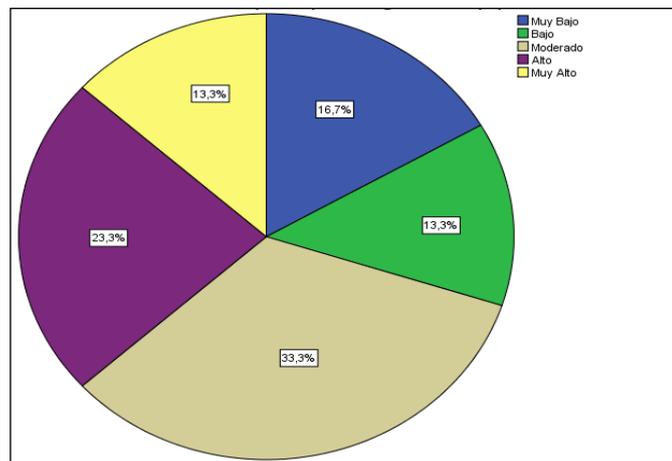
Tabla 26: Muestra aptitud para integrarse al equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	16,7%
Bajo	4	13,3%
Moderado	10	33,3%
Alto	7	23,3%
Muy Alto	4	13,3%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 25 Muestra aptitud para integrarse al equipo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de los trabajadores se integran al grupo con gran facilidad lo cual significa que están inmersos en un buen ambiente de trabajo, pero por otro lado hay personas que se les dificulta un poco en relacionarse con las demás personas pero con el tiempo van cogiendo confianza dentro del grupo.

Pregunta 17: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo

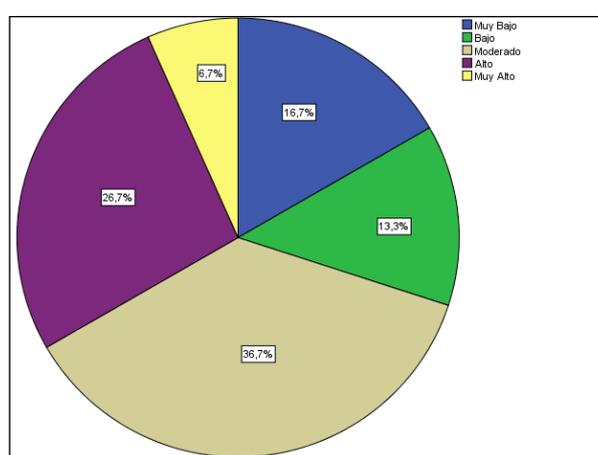
Tabla 27 : Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	16,7%
Bajo	4	13,3%
Moderado	11	36,7%
Alto	8	26,7%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 26 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Más de la tercera parte de los trabajadores considera que se identifica fácilmente con los objetivos del equipo es decir aportan con ideas y a la vez tienen un claro conocimiento lo cual va a servir para que los objetivos que tienen planeados se cumplan satisfactoriamente, por otro lado hay personas que no se identifican con los objetivos del grupo por lo tanto no se interesan en que la empresa salga es decir ellos están ya por que necesitan la parte económica para salir adelante mas no por compromiso con la empresa.

Organización

Pregunta 18: Planifica sus actividades

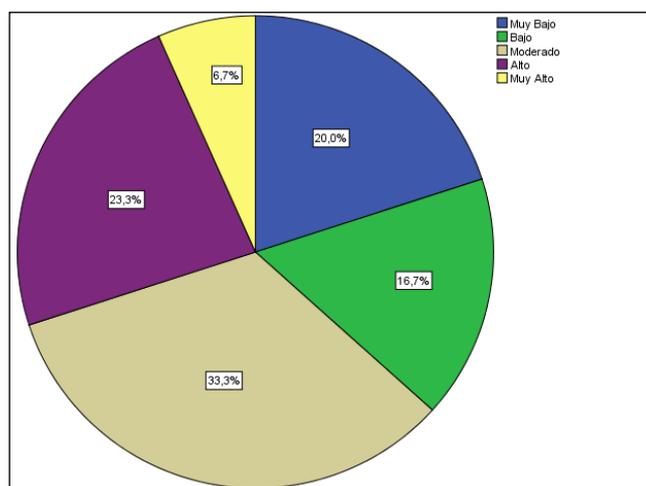
Tabla 28: Planifica sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	20%
Bajo	5	16,7%
Moderado	10	33,3%
Alto	7	23,3%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 27 Planifica sus actividades



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Ciertos trabajadores suelen planificar sus actividades antes de realizarlo para que de esta manera lo realicen de forma ordenada y lleguen a cumplir todas, a la vez otro grupo inferior no planifican sus actividades lo realizan lo que se presente en el momento ya que muchas de las veces las cosas cambian y no se pueden cumplir.

Pregunta 19: Hace uso de indicadores

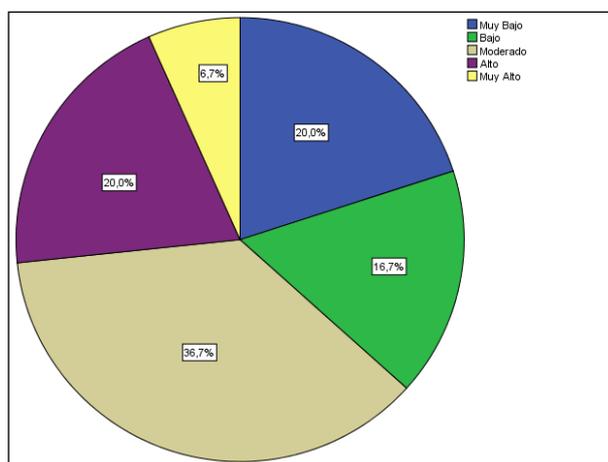
Tabla 29: Hace uso de indicadores

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	20%
Bajo	5	16,7%
Moderado	11	36,7%
Alto	6	20%
Muy Alto	2	6,7%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 28 Hace uso de indicadores



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Dentro de la empresa frecuentemente se aplica indicadores para que las actividades se cumplan satisfactoriamente la mayor parte de trabajadores se inclinan a utilizar los mismos pero también hay pocos trabajadores que no lo utilizan es decir hace a su manera muchas de las veces desafiando a sus superiores.

Pregunta 20: Se preocupa por alcanzar las metas

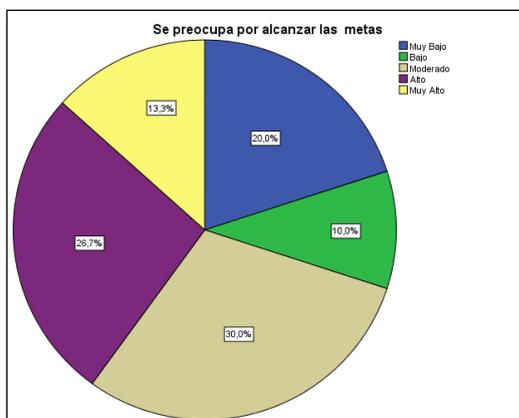
Tabla 30: Se preocupa por alcanzar las metas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	20%
Bajo	3	10%
Moderado	9	30%
Alto	8	26,7%
Muy Alto	4	13,3%
Total	30	100%

Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 29 Se preocupa por alcanzar las metas



Fuente: Evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores se esmeran por alcanzar las metas lo cual significa que están cumpliendo sus funciones con satisfacción y mediante ellos la empresa está prosperando día tras días, por otro lado en la minoría hay trabajadores que no se esfuerzan y cumplen un trabajo a medias es decir no llegan a cumplir en su totalidad en las funciones encomendadas por lo tanto se debe presionarlos e incentivarlos para que su productividad aumente.

4.1.2. Resultados cuestionario de funcionamiento familiar

Pregunta 1: Se toman decisiones entre todos para cosas importantes de la familia.

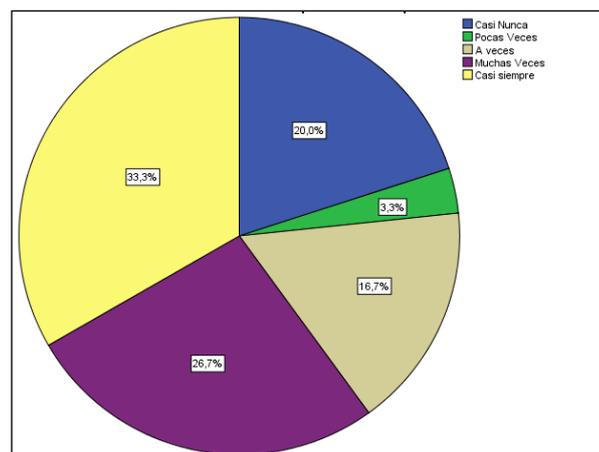
Tabla 31: decisiones familiares

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	20%
Pocas Veces	1	3,3%
A veces	5	16,7%
Muchas Veces	8	26,7%
Casi siempre	10	33,3%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 30Decisiones familiares



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

En la mayor parte de las familias de los trabajadores de la empresa participan todos los miembros de la familia para tomar decisiones cuando se presente en la familia lo que significa que dentro de estos hogares prevalece la armonía y por otra parte hay pocos hogares que cada uno toma sus decisiones sin consultar con los miembros se considera que aquí no tienen una buena comunicación por lo tanto deberían compartir criterios ya que son una familia y por lo tanto deben compartir y estar al tanto de las cosas que pasan en el hogar y tratar de sobrellevarlo todos juntos.

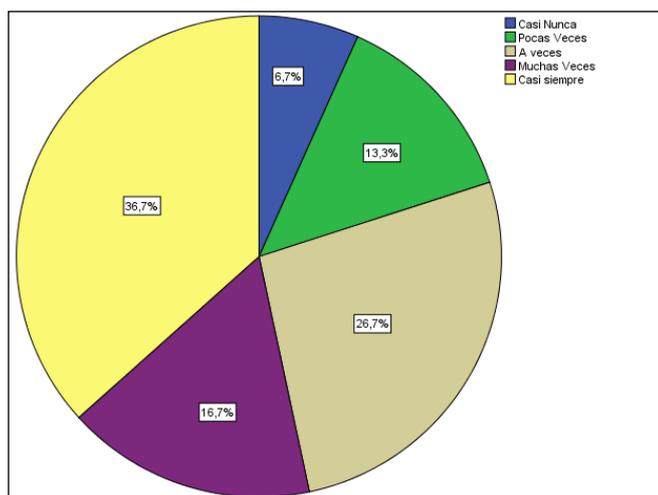
Pregunta 2: Cuando alguien de la familia tiene un problema los demás ayudan.

Tabla 32: Problemas familiares

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	6,7%
Pocas Veces	4	13,3%
A veces	8	26,7%
Muchas Veces	5	16,7%
Casi siempre	11	36,7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 31: Problemas familiares



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de los trabajadores cuando existe un problema dentro de sus familias están apoyándoles para tratar de resolverlo juntos esto quiere decir que estas son familias unidas, también hay pocas familias que no colaboran dentro de los hogares cada uno vive su vida sin importar las situaciones que otros lo están pasando en estas familias hace falta la comprensión para que funcionen.

Pregunta 3: En mi familia cada uno cumple sus responsabilidades.

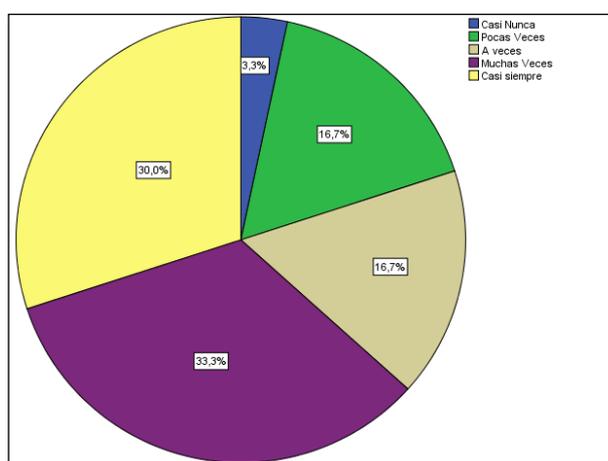
Tabla 33: En mi familia cada uno cumple sus responsabilidades.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Pocas Veces	5	16,7%
A veces	5	16,7%
Muchas Veces	10	33,3%
Casi siempre	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 32 En mi familia cada uno cumple sus responsabilidades.



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

En la mayor parte de los hogares cada uno cumple sus funciones sin contar con la colaboración de sus miembros es decir cada uno se dedica a su trabajo a la vez hay hogares que si se apoyan en sus responsabilidades especialmente en la situación de la casa ya que hay muchas cosas que hacer que una sola persona no lo alcanzaría a realizarlo. Esto debería hacer todos los hogares colaborar para concluir de una manera más rápida sin dejar a una sola persona.

Pregunta 4: Se distribuyen las tareas de forma que nadie esté sobrecargado.

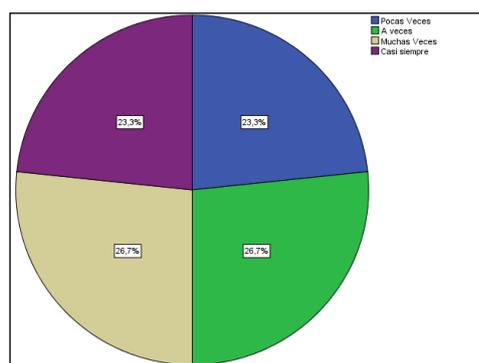
Tabla 34: Se distribuyen las tareas de forma que nadie esté sobrecargado.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas Veces	7	23,3%
A veces	8	26,7%
Muchas Veces	8	26,7%
Casi siempre	7	23,3%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 33 Se distribuyen las tareas de forma que nadie esté sobrecargado



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mitad del personal distribuyen sus tareas equitativamente con la finalidad de que nadie sobrecargue su trabajo y todos cumplan con satisfacción pero a la vez existe otro grupo que no realiza el trabajo en forma equilibrada es decir unos hacen más que los demás sin importarles las sobrecargas de trabajo. Es importante que los directivos de la empresa verifiquen las funciones de cada uno para que no exista un sobrecargo de trabajo para ciertos trabajadores

Pregunta 5: Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa

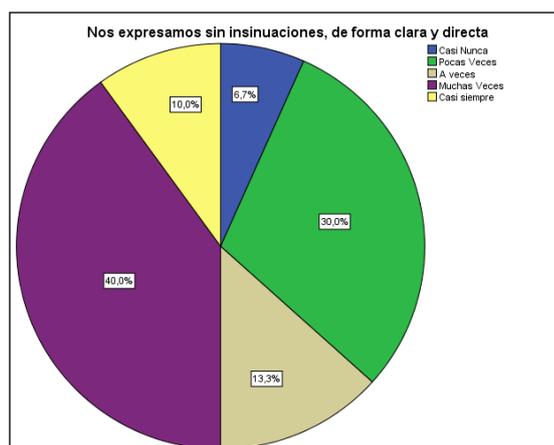
Tabla 35: Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	6,7%
Pocas Veces	9	30%
A veces	4	13%
Muchas Veces	12	40%
Casi siempre	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 34 Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Menos de la mitad de los trabajadores considera que se expresan sin insinuaciones, de forma clara y directa; la mayor parte de trabajadores consideran que no se expresan de una forma clara y directa es decir hace uso de insinuaciones para dirigirse a cualquier tema sin atreverse a decirlo de frente. Es importante decir las cosas de frente sea lo que sea sin algún temor ya que tienen derecho a expresar lo que siente

Pregunta 6: Podemos conversar diversos temas sin temor.

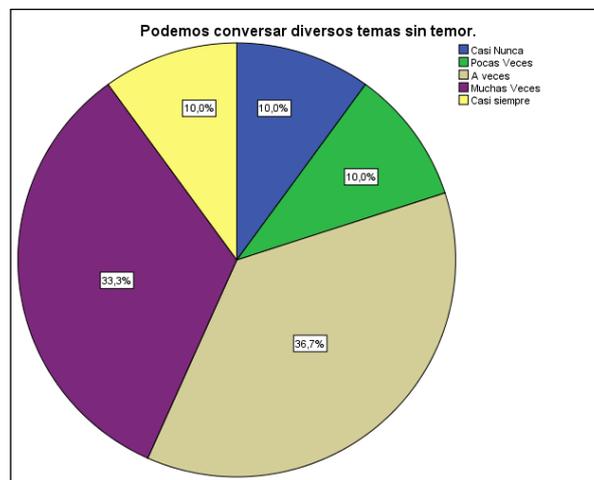
Tabla 36: Podemos conversar diversos temas sin temor.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	10%
Pocas Veces	3	10%
A veces	11	36,7%
Muchas Veces	10	33,3%
Casi siempre	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 35 Podemos conversar diversos temas sin temor.



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores sienten un temor de expresar algunos temas con sus familias o amigos ya que son un poco reservados prefieren guardarse y no divulgar ante los demás. Por otro lado hay personas que practican con sus amigos y familia todos los temas que se presente en la situación sin sentirse mal al respecto. Se puede notar que dentro de la empresa existen personas introvertidas y extrovertidas; se debería brindar confianza a estas personas para que se sientan como familia y no tiendan a temer cuando entablan conversaciones y puedan expresarse y compartir con el grupo para conocerse mejor y expresarse con la familia sin miedo a equivocarse..

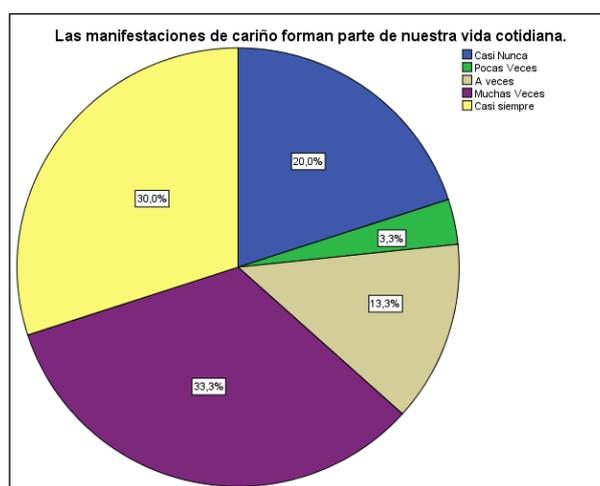
Pregunta 7: Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana.

Tabla 37: Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	20%
Pocas Veces	1	3,3%
A veces	4	13,3%
Muchas Veces	10	33,3%
Casi siempre	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 36 Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana.



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte consideran que las expresiones de cariño es algo fundamental para seguir adelante y crecer como familia ya que el apoyo de los demás ayuda ,mucho para afrontar problemas que se presentan en la vida , pero a la vez hay personas que al cariño no le dan un significado importante en la vida . Si no existe cariño amor y comprensión en la familia no va funcionar como debería ser y estarían expuestos a muchos conflictos dentro del hogar es por ello importante demostrar el lado afectivo para que se viva dentro de armonía.

Pregunta 8: Nos demostramos el cariño que nos tenemos

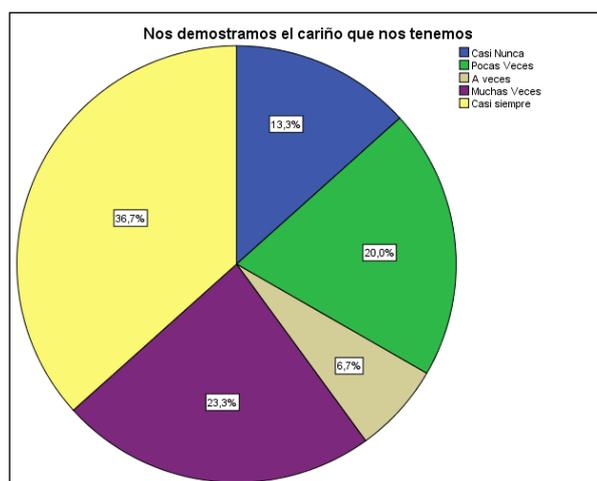
Tabla 38: Nos demostramos el cariño que nos tenemos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	13,3%
Pocas Veces	6	20%
A veces	2	6,7%
Muchas Veces	7	23,3%
Casi siempre	11	36,7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 37 Nos demostramos el cariño que nos tenemos



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte suelen demostrar su cariño en cualquier momento sin temor a equivocarse o a que les juzguen la gente pero hay otros que no demuestran su cariño prefieren mantenerse reservados. Es importante brindar afectividad para que los demás se sientan seguros junto a ellos y crean un ambiente armonioso.

Pregunta 9: En mi casa predomina la armonía.

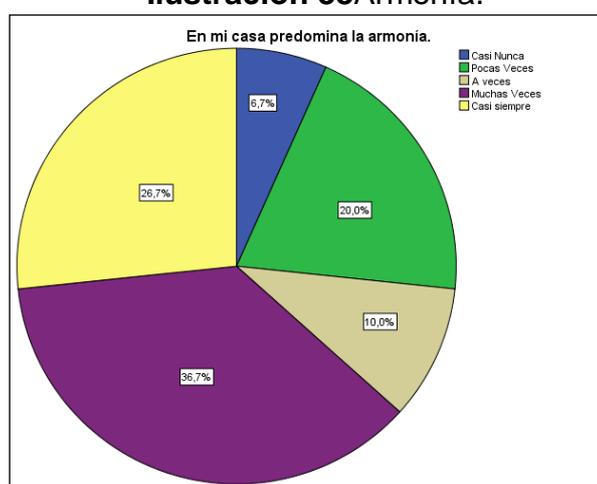
Tabla 39: Armonía.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	6,7%
Pocas Veces	6	20%
A veces	3	10%
Muchas Veces	11	36,7%
Casi siempre	8	26,7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 38Armonía.



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

En la mayoría de familias prevalece la armonía es decir estas familias se sienten felices en comparación con otro grupo de personas que en su familia no viven bien siempre se presentan diferencias lo que hace que se presenten conflictos. Es importante ponerse de acuerdo ya que la comunicación es algo fundamental para que prospere el hogar y mediante ello dejara un lado las diferencias y vivir en paz y tranquilidad lo que ayuda a que en todo lugar se sienta bien.

Pregunta 10: Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar.

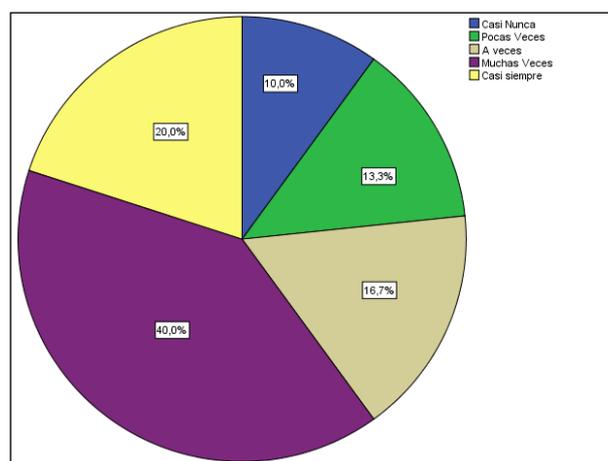
Tabla 40: Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	10%
Pocas Veces	4	13,3%
A veces	5	16,7%
Muchas Veces	12	40%
Casi siempre	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 39 Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de familias respetan sus necesidades y a la vez son apoyadas por otro lado hay personas que se involucran en todo de la familia sin dejar que cada uno vea sus necesidades e intereses. Es importante apoyar controlar pero darles un espacio para que cumplan con sus necesidades y aprendan afrontar ya que si no se los da se los está enseñando a ser cómodos y esperar que todo se les dé en la mano esto con el tiempo traería problemas en el hogar.

Pregunta 11: Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes. _

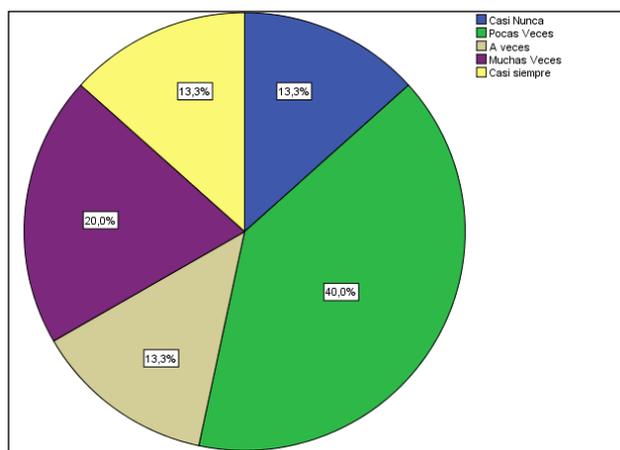
Tabla 41: Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	13,3%
Pocas Veces	12	40%
A veces	4	13,3%
Muchas Veces	6	20%
Casi siempre	4	13,3%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 40 Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes.



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte toman como referencias de otras familias asimilando que tales situaciones podrían pasar en sus hogares sintiendo un temor; pero pocas familias viven sus vidas sin complicaciones y sin ver los fracasos y felicidades de los demás y salen adelante por sus propios méritos.

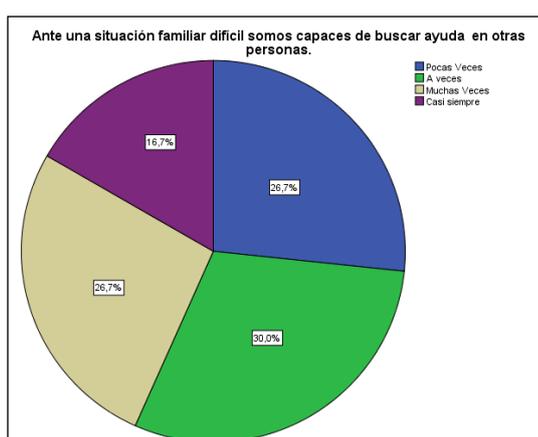
Pregunta 12: Ante una situación familiar difícil somos capaces de buscar ayuda en otras personas.

Tabla 42: Ante una situación familiar difícil somos capaces de buscar ayuda

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas Veces	8	26,7%
A veces	9	30%
Muchas Veces	8	26,7%
Casi siempre	5	16,7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 41 Ante una situación familiar difícil somos capaces de buscar ayuda



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte de trabajadores no buscan ayuda para resolver sus problemas y tratan de resolverlos ellos mismo a su manera; en cambio un porcentaje un poco más baja si buscan ayuda para resolver sus problemas ya que muchas de las veces hay situaciones las que no se las puede resolver solos siempre se cuenta con el apoyo de familiares, amigos vecinos que de una u otra manera aportan con algo y ayudan a que las familias afronten sus problemas.

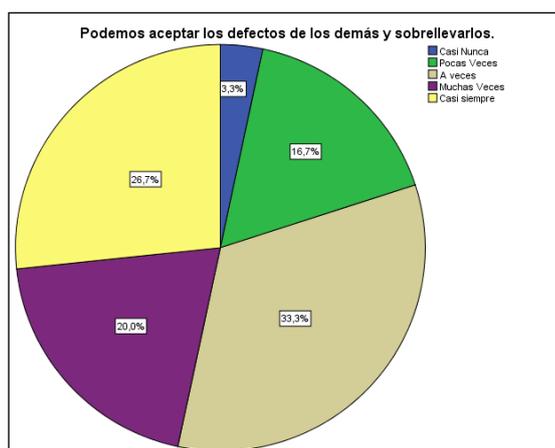
Pregunta 13: Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos.

Tabla 43: Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Pocas Veces	5	16,7%
A veces	10	33,3%
Muchas Veces	6	20%
Casi siempre	8	26,7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 42 Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

La mayor parte aceptan los defectos sin criticar y tratan de sobrellevarlo pero hay unos pocos trabajadores que no aceptan los defectos de los demás en vez de apoyar tratan de criticar y burlarse de eso. Se debería respetar a los demás ya que ahí se está practicando los valores y fomentando un buen clima familiar como laboral.

Pregunta 14: Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones.

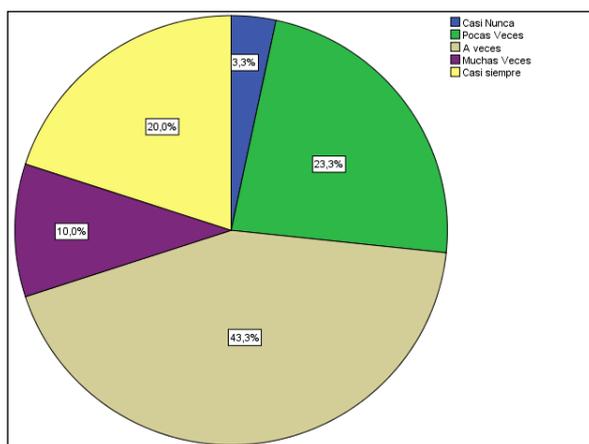
Tabla 44: Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Pocas Veces	7	23,3%
A veces	13	43,3%
Muchas Veces	3	10%
Casi siempre	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 43 Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones.



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Un porcentaje significativo consideran que las costumbres familiares pueden modificarse ya que no se vive en un mundo intacto es decir se puede cambiar costumbres y tradiciones de acuerdo al entorno que le rodea, pero a la vez pocos trabajadores manifiestan que no se puede cambiar sigue manteniendo sus costumbres ya que lo consideran como una herencia de sus antepasados la cual tiene que seguir con futuras generaciones.

Resultados finales tipos de familia

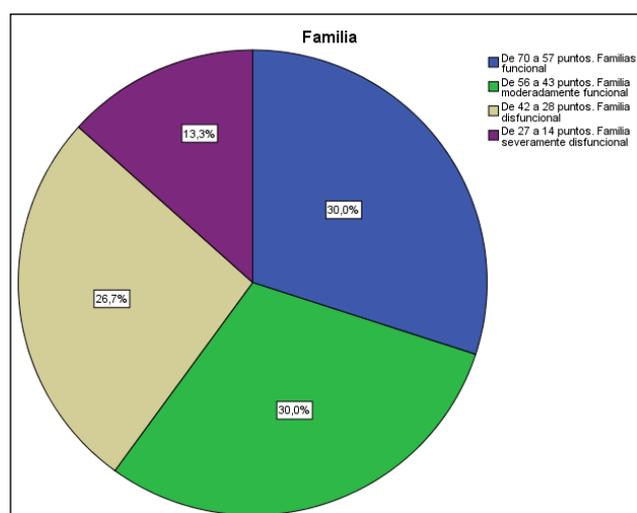
Tabla 45: Tipos de familia

	Frecuencia	Porcentaje
De 70 a 57 puntos. Familias funcional	9	30%
De 56 a 43 puntos. Familia moderadamente funcional	9	30%
De 42 a 28 puntos. Familia disfuncional	8	26,7%
De 27 a 14 puntos. Familia severamente disfuncional	4	13,3%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Ilustración 44 Tipos de familia



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Análisis e interpretación

Se establece que un porcentaje significativo tiene una Familia funcional, con un porcentaje similar hay empleados en cambio con una Familia moderadamente funcional, en cambio en menor incidencia presenta características de una Familia disfuncional, y solo pocos trabajadores son parte de Familia severamente disfuncional

4.2. Verificación de hipótesis

El método estadístico para comprobar las hipótesis fue chi-cuadrada (χ^2)

Planteamiento de la hipótesis

H₀: Las familias disfuncionales NO inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A,

H₁: Las familias disfuncionales inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A,

Nivel de significancia y regla de decisión.

Además se hizo uso de un margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza de 0.05 con el que se buscan los datos en la tabla chi-cuadrado.

El nivel de significación es de 5% = 0.05

$$\alpha = 0.05 \text{ (nivel de significancia)} \quad 1 - \alpha = 1 - 0.05 = 0.95$$

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Dónde:

Gl = grado de libertad

c = columna de la tabla

h = fila de la tabla

Para el cálculo del χ^2 tomaremos las preguntas de las encuestas 6 en total

Remplazando tenemos:

$$gl = (10 - 1) (5 - 1)$$

$$gl = (9) (4)$$

$$gl = 36$$

$$\begin{array}{c} \alpha = 0.05 \\ \swarrow \quad \searrow \\ \chi^2 t: 50.9985 \quad \chi^2 t = 50.9985 \\ \nwarrow \quad \nearrow \\ gl = 50.9985 \end{array}$$

Si $\chi^2 c > \chi^2 t = 50.9985$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 46: Tabla de Distribución del Chi-cuadrado

	Probabilidad de un valor superior				
Grados de libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,44	16,81	18,54
36		50.9985			

Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar y evaluación del desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Tomando en cuenta el nivel de significación que es del 5% y analizando el grado de libertad que es 36 (según la tabla), se toma el valor de 50.9985 como valor de referencia para la regla de decisión.

Cálculo de Chi Cuadrado ($X^2 c$)

Datos obtenidos de la Investigación

Frecuencias observadas

Con los datos obtenidos de las encuestas se procede a calcular las frecuencias esperadas a partir de las frecuencias observadas. Para poder obtener el cuadro de las frecuencias observadas se toma como modelo los resultados de dos preguntas formuladas en las encuestas aplicadas

Tabla 47 Frecuencias observadas

PREGUNTAS		Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
CUESTIONARIO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Requiere de supervisión directa.	3	9	13	3	2	30
	No comete errores en el trabajo.	4	7	15	4	0	30
	Planifica sus actividades.	6	5	10	7	2	30
	Hace uso de indicadores.	6	5	11	6	2	30
	Hace uso racional de los recursos.	4	5	13	6	2	30
CUESTIONARIO FAMILIAR		Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre	Total
	Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes.	4	12	4	6	4	30
	Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa	2	9	4	12	3	30
	Podemos conversar diversos temas sin temor.	3	3	11	10	3	30
	Cuando alguien de la familia tiene un problema los demás lo ayudan.	2	4	8	5	11	30
	Se distribuyen las tareas de forma que nadie este sobrecargado.	0	7	8	8	7	30
	TOTAL	34	66	97	67	36	300

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Frecuencias esperadas

Para obtener las frecuencias esperadas multiplicamos el total de cada columna total de cada fila entre el total de fila y columna de la tabla de frecuencias observadas.

Tabla 48 Frecuencias esperadas

PREGUNTAS		Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
CUESTIONARIO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Requiere de supervisión directa.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	No comete errores en el trabajo.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Planifica sus actividades.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Hace uso de indicadores.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Hace uso racional de los recursos.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
		Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
CUESTIONARIO FAMILIAR	Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Podemos conversar diversos temas sin temor.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Cuando alguien de la familia tiene un problema los Demás lo ayudan.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000
	Se distribuyen las tareas de forma que nadie este sobrecargado.	3,4000	6,6000	9,7000	6,7000	3,6000

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Calculo de chi cuadrado

Estimador estadístico

Chi cuadrado

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi Cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia Observada.

E = Frecuencia Esperada.

FO-FE= Frecuencia observada – frecuencias esperadas

FO-FE²= Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

FO-FE²/ E= Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Tabla 49 Calculo de chi cuadrado

Frecuencias observadas	Frecuencias esperadas	ni-ni*	(ni-ni*) ²	((ni-ni*)/ni
ni	ni*			
3	3,4000	-0,4000	0,16	0,047058824
4	3,4000	0,6000	0,36	0,105882353
6	3,4000	2,6000	6,76	1,988235294
6	3,4000	2,6000	6,76	1,988235294
4	3,4000	0,6000	0,36	0,105882353
4	3,4000	0,6000	0,36	0,105882353
2	3,4000	-1,4000	1,96	0,576470588
3	3,4000	-0,4000	0,16	0,047058824
2	3,4000	-1,4000	1,96	0,576470588
0	3,4000	-3,4000	11,56	3,4
9	6,6000	2,4000	5,76	0,872727273
7	6,6000	0,4000	0,16	0,024242424
5	6,6000	-1,6000	2,56	0,387878788
5	6,6000	-1,6000	2,56	0,387878788

5	6,6000	-1,6000	2,56	0,387878788
12	6,6000	5,4000	29,16	4,418181818
9	6,6000	2,4000	5,76	0,872727273
3	6,6000	-3,6000	12,96	1,963636364
4	6,6000	-2,6000	6,76	1,024242424
7	6,6000	0,4000	0,16	0,024242424
13	9,7000	3,3000	10,89	1,122680412
15	9,7000	5,3000	28,09	2,895876289
10	9,7000	0,3000	0,09	0,009278351
11	9,7000	1,3000	1,69	0,174226804
13	9,7000	3,3000	10,89	1,122680412
4	9,7000	-5,7000	32,49	3,349484536
4	9,7000	-5,7000	32,49	3,349484536
11	9,7000	1,3000	1,69	0,174226804
8	9,7000	-1,7000	2,89	0,297938144
8	9,7000	-1,7000	2,89	0,297938144
3	6,7000	-3,7000	13,69	2,043283582
4	6,7000	-2,7000	7,29	1,088059701
7	6,7000	0,3000	0,09	0,013432836
6	6,7000	-0,7000	0,49	0,073134328
6	6,7000	-0,7000	0,49	0,073134328
6	6,7000	-0,7000	0,49	0,073134328
12	6,7000	5,3000	28,09	4,192537313
10	6,7000	3,3000	10,89	1,625373134
5	6,7000	-1,7000	2,89	0,431343284
8	6,7000	1,3000	1,69	0,252238806
2	3,6000	-1,6000	2,56	0,711111111
0	3,6000	-3,6000	12,96	3,6
2	3,6000	-1,6000	2,56	0,711111111
2	3,6000	-1,6000	2,56	0,711111111
2	3,6000	-1,6000	2,56	0,711111111
4	3,6000	0,4000	0,16	0,044444444
3	3,6000	-0,6000	0,36	0,1
3	3,6000	-0,6000	0,36	0,1
11	3,6000	7,4000	54,76	15,211111111
7	3,6000	3,4000	11,56	3,211111111
				67,07541002

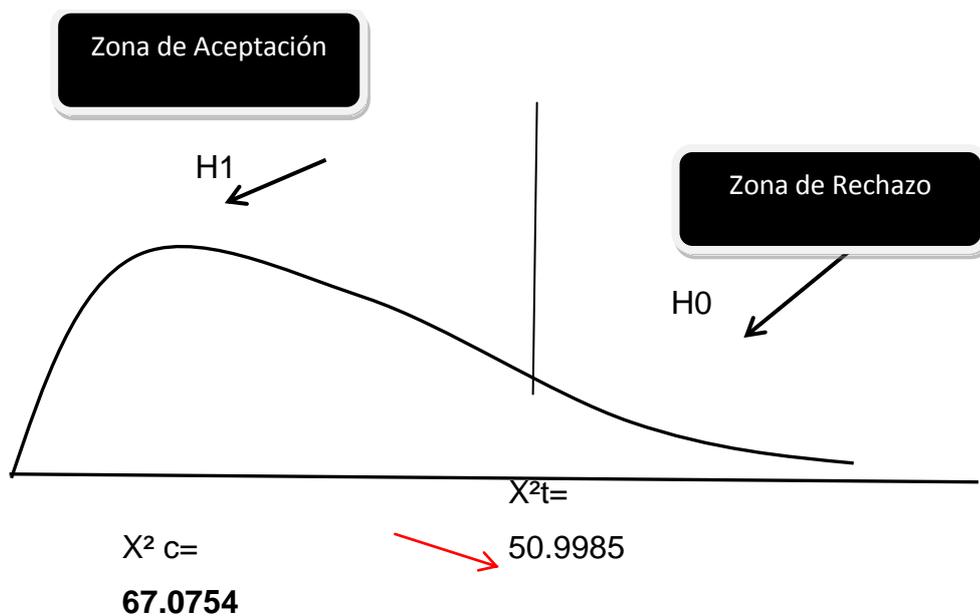
Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Regla de Decisión

Si $X^2_c > X^2_t$ se acepta la hipótesis de investigación (H_1)

Como $X^2_c = 67.0754 > X^2_t = 50.9985$ se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación (H_1): Las familias disfuncionales inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A,

Ilustración 45 Comprobación de Hipótesis



Fuente: Cuestionario de funcionamiento familiar y evaluación de desempeño

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

CAPITULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Las familias disfuncionales tienen una clara incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa, puesto que según los resultados se ven influenciados por los malos momentos que presentan en su familia, el 40% tienen familias disfuncionales según lo detectado.
- Las familias no conviven en un ambiente armónico ya que no existe una buena comunicación y comprensión entre los miembros cada uno resuelve sus situaciones a su manera es decir cada uno vive su mundo sin compartir con sus familias es por ello que se refugian con sus amigos o en sus trabajos para evitar conflictos.
- Las familias de los trabajadores no carecen de una buena comunicación entre sus miembros lo cual los lleva a tomar decisiones individuales sin medir las consecuencias que con el tiempo puede pasar.
- El rendimiento laboral no es el más óptimo aunque la causa no solo es los problemas familiares sino los pocos incentivos que tienen en la empresa.

- El rendimiento de los trabajadores será más eficiente y eficaz si existiera una mejor inducción para conocer los procesos sin tener que esperar que un supervisor este frecuentemente indicándoles las funciones que deberían realizar.
- Las familias disfuncionales conllevan sus problemas a el trabajo lo cual no les permiten una concentración adecuada para realizar sus funciones por lo tanto siempre requieren del apoyo de un superior para cumplir a cabalidad.

5.2 Recomendaciones

- Capacitar al personal sobre cómo manejar los problemas del hogar y afrontarlos, sin riesgo de la salud psicología de sus familias, para evitar que estos influyan en el trabajo y en su rendimiento.
- Establecer estrategias y actividades para mejorar las relaciones en el hogar a través la conciliación entre el trabajo y la familia.
- Socializar con el personal sobre charlas motivacionales para mejorar la comunicación del hogar.
- Delegar funciones con la finalidad de evitar la confusión de roles para que mediante esto todos cumplan sus trabajos en forma equitativa sin sobrecargar trabajo a ciertos trabajadores.
- Implementar un plan de estabilidad laboral para mejorar las relaciones entre la familia y el trabajo, con la misión de lograr empleados motivados que afronten los problemas de su hogar, desde un enfoque humano.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título:

Plan de estabilidad familiar para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.

Datos informativos

Institución beneficiaria: Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A

Dirigido a: Personal de la empresa.

Ubicación

Provincia: Cotopaxi Ecuador

Cantón: Cantón Salcedo

Dirección: Barrió Chipoalo Calle Principal 329

Población: 30 empleados

Tiempo estimado para la realización: Un año

Equipo técnico responsable: Jefe de Recursos Humanos

Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.

Costo: \$ 3980,00

6.2 Antecedentes de la propuesta.

La siguiente propuesta se estableció mediante los resultados obtenidos con la investigación los cuales muestran una clara incidencia de un bajo rendimiento laboral debido a diferentes causas como la falta de comunicación, la insatisfacción, las deficientes relaciones interpersonales pero sobre todo los problemas familiares, situación por la cual algunos de los empleados de esta empresa se encuentran atravesando.

Es importante tomar en cuenta que las familias son el espacio donde se estructuran las primeras relaciones interpersonales, pautas morales y sociales de conducta y en donde se vive la solidaridad, la gratitud y la cooperación en concordancia con el desarrollo individual y la realización personal.

Cuando una persona no se ha formado correctamente en valores, costumbres y creencias positivas en un futuro pertenecerá a una familia destruida lo que repercuta significativamente en su desarrollo laboral especialmente en su rendimiento , como es el caso de diferentes trabajadores de la empresa investigada, por lo que se ha visto la necesidad de crear estrategias que ayuden a un fácil enfrentamiento de los problemas familiares para mejorar el bienestar emocional del personal y de esta manera beneficie a su rendimiento laboral.

6.3 Justificación

El propósito de la propuesta es dar los lineamientos necesarios para mejorar la satisfacción laboral de los empleados, a través de la implementación de actividades que ayuden a mejorar la comunicación y la motivación de los trabajadores.

La misión de la propuesta es lograr satisfacer las necesidades de los empleados con relación a mejorar y superar los problemas familiares en su hogar, trabajando no solo en la dimensión de formación, sino en la humana como parte esencial para lograr empleados satisfechos.

La visión es largo plazo que el personal mejore su calidad de vida y sus actitudes con relación al manejo de los problemas en el hogar, logrando estrategias para el afrontamiento de los mismos, en base a claras estrategias que ayuden al personal a mejorar sus actitudes en su puesto de trabajo y con sus compañeros.

Los beneficiarios de la propuesta son los empleados de la empresa y sus familias, puesto que es necesario un personal comprometido con la empresa y su hogar.

La utilidad es crear claras estrategias de trabajo con los empleados y sus familias, mejorando las relaciones familiares, motivando estrategias de afrontamiento de los problemas, trabajando en casos donde se presentan casos de violencia intrafamiliar, y fuertes conflictos familiares.

6.4 Objetivos.

General

Mejorar la satisfacción laboral mediante un plan de desarrollo familiar de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.

Específicos

- Socializar el plan de estabilidad familiar para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.

- Ejecutar Plan de estabilidad familiar para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.
- Evaluar Plan de estabilidad familiar para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.

6.5 Análisis de factibilidad

Factibilidad Técnica

Es factible porque se cuenta con las herramientas tecnológicas para su ejecución y desarrollo final, es decir, con computadoras y equipos para la realización de talleres de capacitación.

Factibilidad Económica

La empresa cuenta con rubros específicos para el mejoramiento de la empresa, basado en un estudio financiero por lo cual se considera factible su implementación luego de la aprobación de sus directivos

Factibilidad Operativa

Es factible porque se cuenta con el apoyo de los directivos de la empresa, con la colaboración del personal para la ejecución de las actividades según el taller determinado a corto y mediano plazo durante un año.

Factibilidad legal

CÓDIGO DE TRABAJO

De jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 126.- Consideraciones para las fijaciones de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas.- Para la fijación de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas las comisiones tendrán en cuenta:

1. Que el sueldo, salario o remuneración básica mínima unificada baste para satisfacer las necesidades normales de la vida del trabajador, considerándole como jefe de familia y atendiendo a las condiciones económicas y sociales de la circunscripción territorial para la que fuere a fijarse;
2. Las distintas ramas generales de la explotación industrial, agrícola, mercantil, manufacturera, etc., en relación con el desgaste de energía biosíquica, atenta la naturaleza del trabajo;
3. El rendimiento efectivo del trabajo; y,
4. Las sugerencias y motivaciones de los interesados, tanto empleadores como trabajadores.

6.6. Fundamentación teórica y científica.

Plan de mejoramiento:

Concepto:

Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema. El desarrollar un plan de mejora permite definir mecanismos que le permitirán a la empresa alcanzar aquellas metas que se ha propuesto y que le permitirán ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno.

Pasos para hacer un plan de mejoramiento:

Para poder hacer un plan de mejora se deben de seguir los siguientes pasos:

Paso 1. Identificar el proceso o problema a mejorar: Con base en la información que se derivó de la planeación estratégica, esto es: Entorno Interno: Fortalezas y Debilidades Entorno Externo: Oportunidades y Amenazas. Tomar aquellos elementos que sean más relevantes para la empresa, ya sea para incrementar una fortaleza, subsanar una debilidad, contrarrestar una amenaza u aprovechar una oportunidad,

Paso 2. Identificar las causas que originan el problema: Se debe de emplear un método que permita analizar la mejor manera posible el problema con el fin de encontrar la causa que lo provoca. Dentro de los métodos que se sugieren se encuentran: Lluvia de ideas.

Paso 3. Definir Objetivos: Generales Una vez que se han detectado los problemas y sus posibles causas, es necesario definir la manera en que se solucionarán a grandes rasgos, es decir es necesario definir objetivos generales.

Los objetivos generales son enunciados que contienen los fines que se quieren lograr y el motivo (¿para qué?) y deben contemplar elementos como el tiempo y el responsable.

Generalmente dan respuesta a una estrategia de la empresa.

Para el logro satisfactorio de los objetivos generales es necesario definir proyectos específicos que lleven a la acción aquella situación deseada. Es decir, que nos lleven de la situación actual a la situación deseada.

Paso 4. Definir los Proyectos y Acciones de Mejora

Requerimientos para crear un proyecto de mejora:

- Contar con un enunciado que describa con claridad el proyecto.
- Objetivo del Proyecto: Los fines que se quieren lograr y para qué.
- Metas del Proyecto: Qué se va a lograr, cómo y cuándo.
- Justificación del Proyecto. Porqué es necesario.
- Definir las Acciones que se requieren para lograr los objetivos y cumplir con las metas.
- Calendarizar las acciones para llevar una secuencia lógica.
- Asignar Responsables. Designar a la persona que será responsable de las acciones requeridas en las fechas calendarizadas, deberá existir un compromiso bien definido.

Etapas en el Desarrollo de Proyectos de Mejora

- Conceptualización
- Operación.
- Maduración

- Lanzamiento
- Identificar e involucrar al responsable
- Afinar objetivos y acciones
- Asegurar el apoyo de los involucrados
- Identificar la fuente de financiamiento.
- Realizar ajustes al plan de trabajo
- Apoyar el lanzamiento del proyecto.
- Conseguir los recursos.
- Dar seguimiento al lanzamiento.
- Dar seguimiento al desempeño
- Vigilar y asegurar la concretización de las primeras acciones y resultados
- Vigilar que los recursos se estén asignando oportunamente
- Dar seguimiento a los objetivos y resultados del proyecto
- Evaluar el ciclo de vida: Formalizarlo como permanente
- Darla cierre formal.
- Ajustar el rumbo.
- Redefinir y relanzar el proyecto.

Paso 5. Planear y dar Seguimiento a los Proyectos y Acciones

Al momento de planificar es importante que las acciones más urgentes se lleven a cabo primero, por lo que es necesario priorizar tanto los proyectos como las acciones, dicha priorización puede ser:

- En términos de importancia y urgencia.
- En términos de plazo.
- En el tiempo para el arranque de proyectos
- En Términos de Importancia y Urgencia Inmediato.

Al plan de mejora se le deberá dar un seguimiento cercano en base a los indicadores de impacto y de desempeño. Dicho seguimiento se deberá realizar en un periodo establecido por el líder del proyecto, donde se revisará el cumplimiento de las metas y el impacto de las acciones en la empresa.

Tabla 50 Plan de Mejora

Estrategia	Actividad	FECHAS		Responsable	Costo
		INICIO	FINALIZACIÓN		
1. Estrategia para el fortalecimiento de relaciones interpersonales entre compañeros	Realización de paseos anuales entre empleados	Diciembre 2013	Enero 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	\$400,00
	Reuniones entre empleados una vez al mes.	Diciembre 2013	Febrero 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	\$ 100,00
	Realización de eventos de integración entre empleados: Campeonatos deportivos y actividades culturales.	Diciembre 2013	Febrero 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	\$ 500,00
	Crear un buzón de sugerencias y quejas para empleados.	Diciembre 2014	Noviembre 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	\$ 100,00
2. Estrategia de capacitación y formación para la motivación y afrontamiento de problemas en el hogar	4 talleres de capacitación Temas: Comunicación interna en el trabajo y en la familia Resolución de conflictos en el trabajo y en el hogar Relaciones Humanas Estrés Laboral. Afrontamiento de problemas en el hogar y el trabajo Violencia Intrafamiliar y enfoque de genero	Marzo 2014	Mayo 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	\$ 800,00

3. Estrategias de conciliación trabajo familia.	Actividades de Integración	Mayo 2014	Mayo 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$ 400,00
	Día Libre: Se propone como incentivo con un día libre para convivir con la familia	Mayo 2014	Mayo 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$ 600,00
	Evento en la empresa denominado "Celebremos la vida y la familia"	Junio 2014	Junio 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$ 400,00
	Implementar terapia familiar	Julio 2014	Julio 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$ 400,00
4. Estrategia de estímulos e incentivos para el personal de la empresa.	Entrega de premios y certificaciones al mejor empleado del año	Noviembre 2014	Noviembre 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$100,00
	Elección del Empleado del Mes	Julio 2014	Julio 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$50,00
	Pequeños festejos por fechas especiales.	Noviembre 2013	Octubre 2014	Gerente RR-HH Sonia Janeth Hidalgo. Sánchez	\$80,00

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

Estrategias, Objetivos y actividades del plan

1. Estrategia para el fortalecimiento de relaciones interpersonales entre compañeros

Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales para optimizar el rendimiento.

Actividad:

- Realización de paseos anuales entre empleados.
- Reuniones entre empleados una vez al mes.
- Realización de eventos de integración entre empleados: Campeonatos deportivos y actividades culturales.
- Crear un buzón de sugerencias y quejas para empleados.

Insumos:

- Transporte
- Complejo deportivo
- Salón de actos.
- Buzón de sugerencias.
- Dinero.
- Alimentación.

Resultados esperados: Mejorar las relaciones interpersonales del personal.

2. Estrategia de capacitación y formación para la motivación y afrontamiento de problemas en el hogar

Objetivo General: Capacitar al personal con el fin de mejorar su rendimiento laboral y el afrontamiento de problemas en el hogar.

Actividades.

4 talleres

Temas:

- Comunicación interna en el trabajo y en la familia
- Resolución de conflictos en el trabajo y en el hogar
- Relaciones Humanas
- Estrés Laboral.
- Afrontamiento de problemas en el hogar y el trabajo
- Violencia Intrafamiliar y enfoque de género.
- Comunicación interna en el trabajo y en la familia
- Resolución de conflictos en el trabajo y en el hogar
- Relaciones Humanas
- Estrés Laboral.
- Afrontamiento de problemas en el hogar y el trabajo
- Violencia Intrafamiliar y enfoque de genero

Insumos:

- Equipos de computo
- In focus
- Material didáctico para la socialización.
- Papel bond
- Esferos.

- Pizarrón
- Tisa líquida
- Marcadores

Resultados esperados:

Mejorar la comunicación en el hogar y en el trabajo.

3. Estrategias de conciliación trabajo familia.

Objetivo: Mejorar las relaciones en el hogar a través de la conciliación entre el trabajo y la familia, motivando el afrontamiento de problemas.

Actividades:

Actividades de Integración:

- Se realizarán actividades que involucren a la familia del colaborador con la empresa, como: “El Día de la Familia”, El propósito es la integración del personal con la empresa y familia de los colaboradores
- Día Libre: Se propone como incentivo con un día libre al mejor colaborador por departamento. Se lo elegirá de manera mensual, el propósito es que disfruten de un día con su familia.
- Evento en la empresa denominado “Celebremos la vida y la familia”.
- Implementar terapia familiar: orientación y tratamiento de las disfunciones familiares.

Insumos:

- Sala de actos.
- Alimentación
- Transporte

- Un día laborable
- Dinero en efectivo.
- Complejo turístico.

Resultados esperados:

Mejorar las relaciones en el hogar a través de la conciliación entre el trabajo y la familia, motivando el afrontamiento de problemas.

4. Estrategia de estímulos e incentivos para el personal de la empresa.

Objetivo: Mejorar los estímulos e incentivos para el personal de la empresa logrando personal satisfecho con la calidad laboral.

Actividades:

- Entrega de premios y certificaciones al mejor empleado del año
- Elección del Empleado del Mes.
- Pequeños festejos por fechas especiales.

Insumos:

- Salón de actos
- Certificados
- Medallas
- Dinero
- Tarjetas

Resultados esperados:

Mejorar el rendimiento laboral y prevenir el ausentismo laboral.

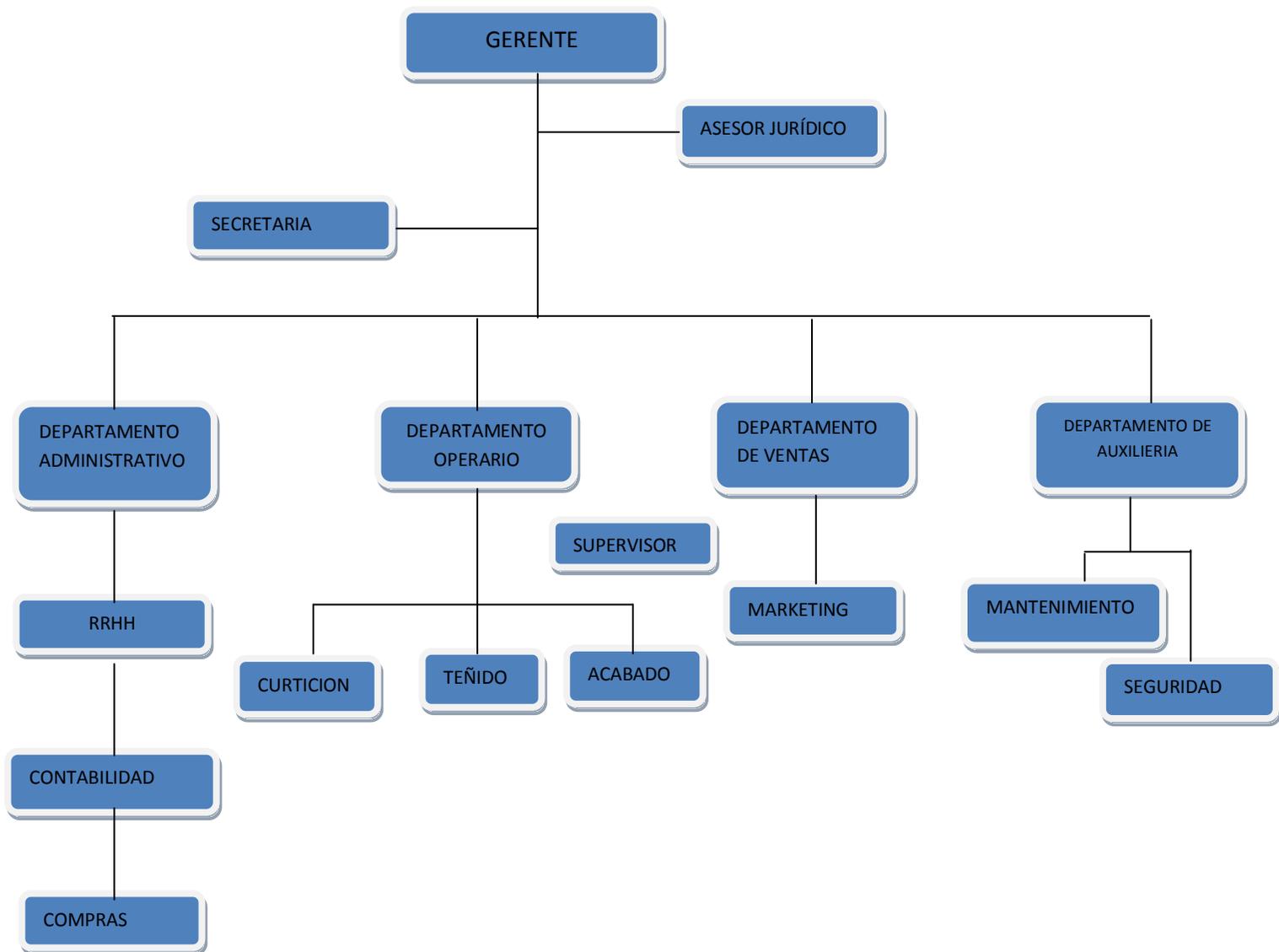
Tabla 51 Modelo Operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
Inicial	Socialización	Socialización de la propuesta Discusión de su propósito Presentación definitiva de la propuesta	Presentación Socialización Discusión de la propuesta Diálogos abiertos Diseño de diapositivas	Diseño preliminar de la propuesta	Departamento de RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	Septiembre 2013	Aceptación de jefes y Trabajadores.
Inicial	Planificación	Realizar el plan de satisfacción según la evaluación y diagnóstico realizado	Diseño de los objetivos, estrategias y actividades. Establecimiento de recursos y presupuesto	Materiales de oficina. Plan de Propuesta Computador.	Departamento de RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	Septiembre Octubre 2013	plan desarrollado
Central	Ejecución.	Ejecutar las estrategias planificadas con sus actividades en base a fechas de realización y finalización	Ejecución de: Estrategias y actividades establecidas en el plan.	Plan y propuesta Computador	Departamento de RR-HH Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.	Noviembre 2013 Noviembre 2014	Participación de trabajadores y jefes
Final	Evaluación	Comprobar mediante evaluación los logros que se ha conseguido con la ejecución del plan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevistas. ✓ Observación. ✓ Mesas de discusión 	Plan y propuesta Computador	Gerente General Área de recursos humanos Investigadora	Noviembre del 2014	80% de personal satisfecho

Elaborado por: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo, 2012

6.7 Administración de la propuesta

La presente propuesta lo llevara a cabo la investigadora Sonia Janeth Sánchez Hidalgo bajo la coordinación del departamento de Recursos Humanos de acuerdo al siguiente organigrama.



6.8 Recursos y presupuesto

Tabla 52 Recursos y presupuesto

Recursos	Costo	Costo Total
Materiales de Oficina		
Pizarra y tiza líquida	\$ 5,00	\$ 5,00
Hojas INEN A4	\$ 5,00	\$ 5,00
Agenda de Trabajo	\$ 8,00	\$ 8,00
Útiles de Escritorio (Esferos, Lápices)	\$ 5,00	\$ 5,00
Papelería	\$ 5,00	\$ 5,00
Suministros para Actividades	\$ 10,00	\$ 10,00
Equipos y material visual	\$0000	\$0000
Equipo de cómputo	\$ 0,00	\$ 0,00
Proyector	\$ 0,00	\$ 0,00
Grabadora	\$ 0,00	\$ 0,00
Cámara digital fotográfica	\$ 0,00	\$ 0,00
Discos CD y Flash memory	\$ 15,00	\$ 15,00
Laptop personal	\$ 0,00	\$ 0,00
Diapositivas sobre el tema de exposición	\$ 5,00	\$ 40,00
Videos sobre cada uno de los temas	\$ 1,00	\$ 8,00
Estrategias	-	-
Estrategia para el fortalecimiento de relaciones interpersonales entre compañeros	\$1100,00	\$ 1100,00
Estrategia de capacitación y formación para la motivación y afrontamiento de problemas en el hogar.	\$800,00	\$ 800,00
Estrategia de conciliación trabajo familia.	\$ 1800,00	\$ 1800,00
Estrategia de estímulos e incentivos para el personal de la empresa.	\$ 230,00	\$ 230,00
Total		\$ 3.989,00

Elaborado: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

6.9 Previsión de la evaluación

Tabla 53 EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que labora en la empresa • Directivos y Área de Recursos Humanos. • Comunidad en general
¿Por qué evaluar la propuesta?	Para establecer el éxito de las estrategias implementadas para la satisfacción laboral del personal
¿Para qué evaluar?	Para establecer el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la propuesta basado en las necesidades del personal de la empresa
¿Qué evaluar?	Se evaluará las actividades del modelo operativo, del plan de acción, según las fechas de ejecución.
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> • Sonia Janeth Sánchez Hidalgo.
¿Cuándo evaluar?	La evaluación será permanentemente, se realizará de manera periódica, mensual y cuando se cumplan las actividades determinadas según las estrategias.
¿Cómo evaluar?	Mediante una investigación sobre la ejecución del proyecto con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas ✓ Entrevistas. ✓ Observación.
¿Con qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con los instrumentos: una grabadora, cuestionario de preguntas, guías de observación.

Elaborado: Sonia Janeth Sánchez Hidalgo

BIBLIOGRAFÍA

- CAMPBELL, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H. y Saer, C.E. A theory of performance. In N. Schmitt, W.C. Borman and Associates, Personnel Selection in Organizations, San Francisco, CA. Jossey-Bass., 1993.
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- JAÉN Díaz Marian, Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid, 2010
- FIGUEROA GERMÁN Germania, Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la unidad de atención y prevención de la violencia de la fiscalía del Distrito Nacional, Universidad del Caribe, Escuela de Administración de Empresas, Monografía para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas, Santo Domingo de Guzmán, D.N., República Dominicana, 2007
- MARBÁN Joaquín, <http://www.ayudapsicologica.org/trastornos-de-ansiedad/87-estres-y-rendimeinto-laboral.html>, Noviembre de 2009
- MOTOWIDLO, S.J.. Job performance. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, Handbook of psychology: industrial and organizational psychology, Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: John Wiley&Sons., 2003.
- <http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento5.shtml>

- <http://www.innatia.com/s/c-organizacion-familiar/a-una-familia-disfuncional.html>
- <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/empresas-ejercitan-a-empleados-para-mejorar-rendimiento-laboral-416723.html>

ANEXOS

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----
EVALUADO-----
PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 1 ---Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.

Bajo : 2 ---Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.

Moderado: 3 ---Promedio.- Rendimiento laboral bueno.

Alto : 4 ---Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.

Muy Alto : 5 ---Superior.- Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

6. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

Datos Generales

Edad	
Formación académica	
Años que labora en la empresa	
Cargo	
Estado Civil	
Número de hijos	

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
1. Termina su trabajo oportunamente						
2. Cumple con las tareas que se le encomienda						
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
4. No comete errores en el trabajo						
5. Hace uso racional de los recursos						
6. Requiere de supervisión frecuente						
7. Se muestra profesional en el trabajo						
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						

9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes						
11. Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
13. Se muestra asequible al cambio						
14. Se anticipa a las dificultades						
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo						
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
18. Planifica sus actividades						
19. Hace uso de indicadores						
20. Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

CUESTIONARIO DE FUNCIONAMIENTO FAMILIAR

En un artículo anterior (¿qué ha de observar en la familia el Orientador Familiar?), os hacía referencia a un sencillo cuestionario que nos puede dar algunas pistas para centrar la problemática dentro del sistema familiar: el FF-SIL, cuestionario de funcionamiento familiar, con sólo 14 ítems.(referenciados ya sus autores en artículos anteriores)

Antes, creo necesario aclarar que nosotros, los Orientadores Familiar, no somos psicólogos y por tanto no podemos pasar tests ni baremarlos, aunque en mi caso, al tener un equipo multidisciplinar que está integrado también por Licenciados en Psicología expertos en familia, ese problema no lo tengo, pero en caso de no disponer de un psicólogo clínico, podemos acudir a recursos, cuestionarios adecuados para que nos puedan facilitar el inicio de las sesiones y saber, tener algún dato, para iniciar la Orientación en los aspectos en los que, en principio, la familia presente alguna disfuncionalidad y sobre todo en qué área. Paso directamente a ofreceros este sencillo cuestionario y la forma de valorarlo para conseguir inicialmente el hilo conductor del posible tratamiento de ese sistema familiar disfuncional.

CUESTIONARIO DE FUNCIONAMIENTO FAMILIAR (FF-SIL)

A continuación les presentamos una serie de situaciones que pueden ocurrir o no en su familia. Necesitamos que Ud. Clasifique, PUNTÚE su respuesta según la frecuencia en que ocurre la situación.

Casi nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), Muchas veces (4), Casi siempre (5)

1. Se toman decisiones entre todos para cosas importantes de la familia. _____
2. En mi casa predomina la armonía. _____
3. En mi familia cada uno cumple sus responsabilidades. _____
4. Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana. _____
5. Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa. _____
6. Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos. _____
7. Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes. _____
8. Cuando alguien de la familia tiene un problema los demás ayudan. _____
9. Se distribuyen las tareas de forma que nadie esté sobrecargado. _____
10. Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones. _____
11. Podemos conversar diversos temas sin temor. _____
12. Ante una situación familiar difícil somos capaces de buscar ayuda en otras personas. _____
13. Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar. _____
14. Nos demostramos el cariño que nos tenemos. _____

PUNTUACION

BAREMO

De 70 a 57 puntos. Familias funcional

De 56 a 43 puntos. Familia moderadamente funcional

De 42 a 28 puntos. Familia disfuncional

De 27 a 14 puntos. Familia severamente disfuncional

Número de pregunta y las Situaciones Variables que mide

1 y 8 Cohesión

2 y 13 Armonía

5 y 11 Comunicación

7 y 12 Permeabilidad

4 y 14 Afectividad

3 y 9 Roles

6 y 10 Adaptabilidad

Cohesión: unión familiar física y emocional al enfrentar diferentes situaciones y en la toma de decisiones de las tareas cotidianas. **Armonía:** correspondencia entre los intereses y necesidades individuales con los de la familia en un equilibrio emocional positivo. **Comunicación:** los miembros de la familia son capaces de transmitir sus experiencias de forma clara y directa. **Permeabilidad:** capacidad de la familia de brindar y recibir experiencias de otras familias e instituciones. **Afectividad:** capacidad de los miembros de la familia de vivenciar y demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros. **Roles:** cada miembro de la familia cumple las responsabilidades y funciones negociadas por el núcleo familiar. **Adaptabilidad:** habilidad de la familia para cambiar de estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera.

Lógicamente podeis adaptarlo a vuestras necesidades. En mi equipo se pasa el cuestionario a todas las personas atendidas y así podemos tener los datos de las distintas visiones que tiene cada elemento del sistema familiar sobre una misma cuestión. Os asombrareis de los resultados en ocasiones, ya que en familias en que la comunicación es casi nula, puede ser un buen instrumento para comenzar a confrontar las opiniones a través de la situación que podemos provocar. No podemos decir que tenga un valor diagnóstico claro y fijo, sino, como dije al principio, una base por la que empezar a coger el principio del hilo de los conflictos familiares, una base por la que empezar a trabajar con la familia.

JUAN JOSE LOPEZ NICOLAS. Orientador Familiar