

## CAPITULO IV. REFORZAMIENTO

### 4.1. Las contingencias del reforzamiento

La contingencia del reforzamiento es la relación entre un comportamiento y los acontecimientos ambientales anteriores y posteriores que influyen sobre tal comportamiento. Una contingencia del reforzamiento consiste de un antecedente, un comportamiento y una consecuencia.

El antecedente precede y constituye un estímulo para un comportamiento. La consecuencia es el resultado de un comportamiento, positivo o negativo en términos del logro de la meta o la tarea. En la figura 4.1 se muestra la forma en que estos sucesos pueden combinarse para producir cuatro tipos de contingencias del reforzamiento.

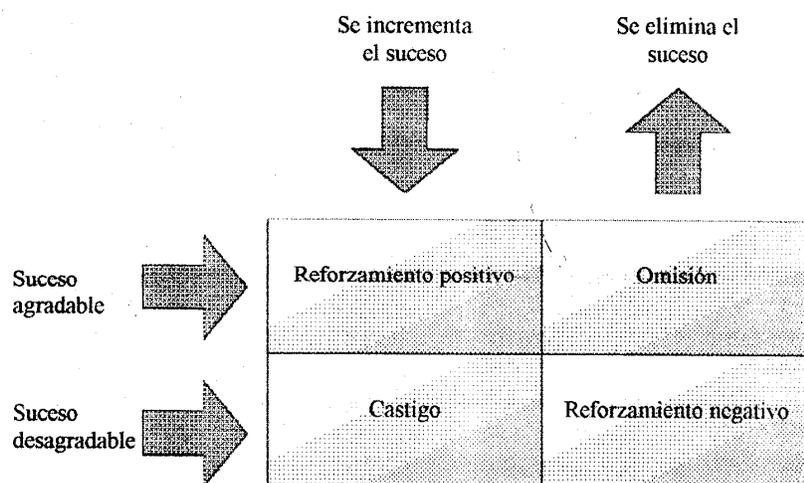


Figura 4.1 Tipos de contingencias del reforzamiento

---

## **4.2. Reforzamiento positivo**

El reforzamiento positivo consiste en otorgar una consecuencia positiva después de presentarse un comportamiento deseado.

### ***4.2.1. Reforzamiento en contraste con recompensa***

Con frecuencia los términos reforzamiento y recompensa se confunden en el uso cotidiano. La recompensa es un evento que la persona considera deseable o agradable. Por lo tanto, el hecho de que una recompensa actúe como reforzador es subjetivo. Por lo tanto, para que una recompensa se considere reforzadora tiene que aumentar la frecuencia del comportamiento que la sigue. Una recompensa no actúa como reforzadora si la frecuencia del comportamiento disminuye o permanece sin cambios.

### ***4.2.2. Reforzadores primarios y secundarios***

Un reforzador primario es un suceso que la persona ya conoce el valor. El alimento, la vivienda y el agua son reforzadores primarios. Sin embargo, los reforzadores primarios no siempre surten efecto. Un reforzamiento secundario es un suceso que antes tuvo un valor neutral, pero que adquirió cierto valor específico para una persona a causa de una experiencia anterior. El dinero es un ejemplo evidente de reforzador secundario. Aunque no satisface en forma directa una necesidad humana básica, el dinero tiene valor porque es posible usarlo para comprar tanto artículos de primera necesidad como ocasionales.

### ***4.2.3. Principios de reforzamiento positivo***

Son varios los factores que influyen sobre la efectividad del reforzamiento positivo. El principio de reforzamiento contingente afirma que el reforzador sólo se administrará si se realiza el comportamiento deseado. El principio del reforzamiento inmediato afirma que el reforzador será más efectivo si se aplica inmediatamente después de que ha ocurrido el

---

comportamiento deseado. El principio de la magnitud del reforzamiento afirma que cuanto más grande sea la dimensión del reforzador aplicado después del comportamiento deseado, mayor el efecto que tendrá sobre la frecuencia. El principio de la privación del reforzamiento afirma que cuanto más se prive a una persona del reforzador, mayor será el efecto sobre la ocurrencia futura del comportamiento deseado.

#### **4.3. Reforzamiento negativo**

En el reforzamiento negativo cuando ocurre el comportamiento deseado del empleado se elimina un suceso desagradable que lo antecede. Este procedimiento incrementa la probabilidad de que ocurra el comportamiento deseado. En ocasiones el reforzamiento negativo se confunde con el castigo porque ambos recurren a sucesos desagradables para influir sobre el comportamiento. Sin embargo, el reforzamiento negativo se utiliza para incrementar la frecuencia de un comportamiento deseado, mientras que el castigo se emplea para reducir la frecuencia de un comportamiento indeseable.

#### **4.4. Omisión**

La omisión consiste en eliminar todos los sucesos reforzantes. Si el reforzamiento incrementa la frecuencia de un comportamiento deseable, la omisión la disminuye y, con el tiempo, elimina una conducta indeseable. El procedimiento de omisión consta de tres pasos: identificar el comportamiento a reducir o eliminar, identificar el reforzador que apoya el comportamiento y detener el reforzador. La omisión es una técnica útil para reducir y, con el tiempo, eliminar comportamientos que obstaculizan el flujo de trabajo normal. La falta de reforzamiento positivo también puede considerarse omisión. La omisión es capaz de reducir en forma eficaz el comportamiento indeseable de un empleado pero no lo reemplaza en forma automática con un comportamiento deseable.

---

#### **4.5. Castigo**

El castigo es un hecho desagradable que sigue a un comportamiento y disminuye su frecuencia. Al igual que el reforzamiento positivo, el castigo puede incluir un antecedente específico que indica al empleado que una consecuencia (castigo) seguirá a un comportamiento específico. Mientras que la contingencia del reforzamiento positivo estimula la frecuencia de un comportamiento deseado, una contingencia de castigo disminuye la frecuencia de un comportamiento indeseable. Para que se considere castigo, un suceso tiene que disminuir el comportamiento indeseable. Para máxima efectividad, el castigo se vinculará en forma directa con el comportamiento indeseable; el castigo debe aplicarse de inmediato y, en general, cuanto mayor sea la dimensión del castigo más intenso el efecto sobre el comportamiento indeseable.

##### ***4.5.1. Efectos negativos del castigo***

Un argumento en contra del uso del castigo consiste en la posibilidad de provocar efectos negativos, en particular si se utiliza durante periodos largos o continuados. Con frecuencia el castigo sólo conduce a la supresión del comportamiento indeseable a corto plazo, en lugar de su eliminación. Los castigos suprimen la iniciativa y la flexibilidad del empleado, produce el temor condicionado a la administración.

##### ***4.5.2. Uso eficaz del castigo***

El reforzamiento positivo es más efectivo que el castigo a largo plazo. Sin embargo, si se usa en forma eficaz, el castigo tiene un lugar apropiado en la administración. La forma más usual del castigo en las organizaciones es la reprimenda oral. Su intención es disminuir o detener el comportamiento indeseable del empleado, pero es recomendable que sea en privado para que no tenga efectos negativos.

---

#### **4.6. La diversidad en la práctica**

Los reforzamientos ya sean positivos o negativos, aumentan la frecuencia de un comportamiento deseado, mientras que el castigo o la omisión, reducen la frecuencia de una conducta indeseable. Por esto, es conveniente que cuando se presente un buen comportamiento dentro de una organización, se refuerce el vínculo jefe-empleado, ya sea con un elogio o un reconocimiento, o viceversa.

La comunicación dentro de la organización influye mucho en como se sienten los empleados, el sentirse reconocidos cuando hacen algo bien y el mostrarle los errores, siempre y cuando se les informe de manera tranquila y respetuosa, ayuda al mejoramiento continuo de la organización y aumenta el autoestima del empleado al sentirse tomado en cuenta.