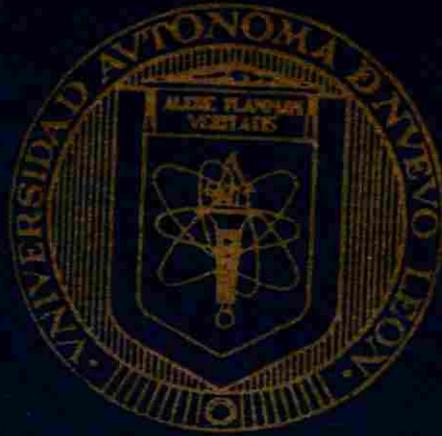


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



ESTUDIO SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONDUCTORES MONTERREY
S.A. DE C.V. DE MONTERREY, NUEVO LEÓN.

TESIS QUE PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA

MARIA TERESA OBREGÓN MORALES

ENERO DE 1998

TM

HD5115

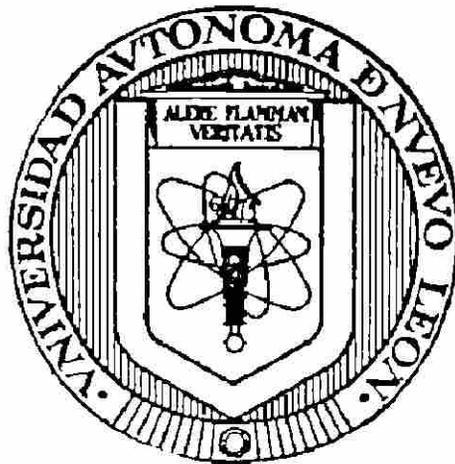
O6

C.1



1080085711

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**ESTUDIO SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONDUCTORES MONTERREY
S.A. DE C.V. DE MONTERREY, NUEVO LEÓN.**



UANL

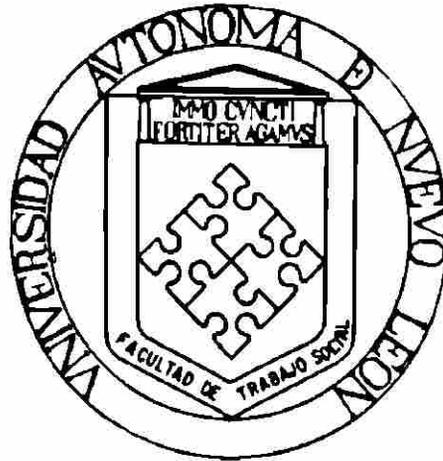
**TESIS QUE PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA**

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

MARIA TERESA OBREGÓN MORALES

ENERO DE 1998

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



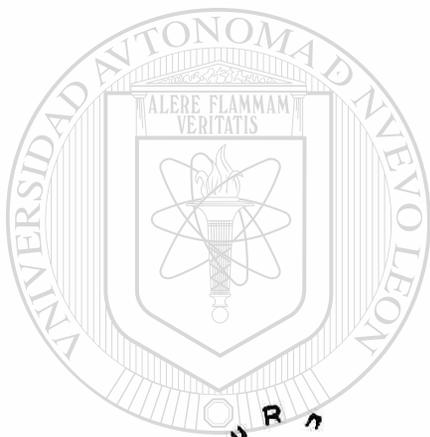
**ESTUDIO SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONDUCTORES MONTERREY
S.A. DE C.V. DE MONTERREY, NUEVO LEÓN.**

**TESIS QUE PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA**
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

MARIA TERESA OBREGÓN MORALES

**ASESORES
DR MANUEL RIBEIRO FERREIRA
DR. FREDY RAMÓN MARIÑEZ NAVARRO**

ENERO DE 1998



UANL

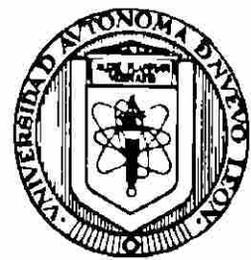
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

BURAU R
TEG

BMU Raúl Rangel Flores
UANL
FONDO
TESIS

®



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

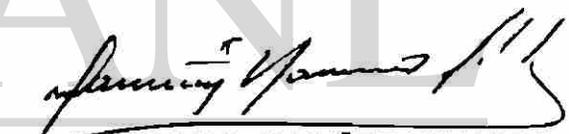
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

A quien corresponda:

Los suscritos, Miembros de la Comisión de Tesis de Maestría de la
Lic. MARIA TERESA OBREGON MORALES
hacen constar que han evaluado y aprobado la Tesis "*Estudio sobre los factores que influyen en el ausentismo por incapacidad por enfermedad en los trabajadores en la empresa Conductores Monterrey., S. A. de C. V. de Monterrey Nuevo León.*", en vista de lo cual extienden su autorización para que dicho trabajo sea sustentado en examen de grado de Maestría en Trabajo Social.



DR. MANUEL RIBEIRO FERREIRA
ASESOR DE LA TESIS



DR. FREDDY R. MARIÑEZ NAVARRO
COASESOR DE LA TESIS



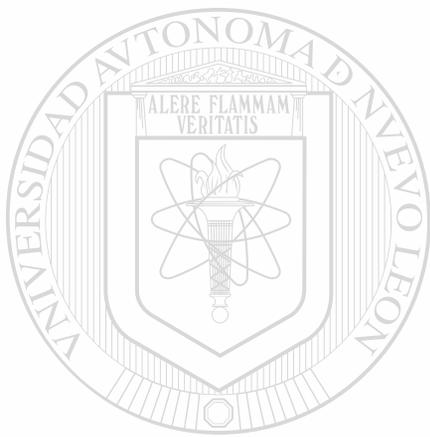
LIC. LUZ AMPARO SILVA MORIN
MIEMBRO DE LA COMISION
DE TESIS



LIC. MA. IRENE CANTU REYNA
DIRECTORA DE LA FACULTAD

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DIVISION DE ESTUDIOS DE
POSTGRADO

Monterrey, N. L. a 16 de Diciembre de 1997



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

***Dedicatoria:
A mis padres y hermanas
por su gran comprensión,
paciencia y dedicación otorgada
durante la realización de la
presente investigación***

AGRADECIMIENTOS

Para la estructuración de este trabajo, me es grato agradecer el esfuerzo dedicado a todo el personal que de alguna manera han participado durante todo el proceso de investigación.

En primer término, quiero agradecer a la Lic. Rosa María Cárdenas González ya que gracias a sus gestiones ante la rectoría de la Universidad Autónoma de Nuevo León se obtuvieron los recursos financieros necesarios para la realización de mis estudios de posgrado.

De igual forma, quiero hacer patente mi agradecimiento a la Directora de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Nuevo León Lic. María Irene Cantú Reyna por todo el apoyo brindado.

En segundo lugar es necesario mencionar la valiosa intervención de los asesores Dr. Manuel Ribeiro Ferreira y al Dr. Fredy Ramón Mariñez Navarro asesores principales de esta tesis.

Además, me es grato dar un reconocimiento a la Dra. Guillermina Garza Treviño por su destacada participación quien con su esmero, dedicación y su gran experiencia profesional orientó y enriqueció a este estudio.

Asimismo es necesario mencionar la valiosa participación de la Lic. Mercedes Villafranca, que con su gran capacidad y experiencia profesional orientó y enriqueció éste estudio. Así como al Lic. Romeo Madrigal Hinojosa en lo que respecta al diseño y selección de la muestra.

También, es importante reconocer la gran ayuda otorgada por la empresa Conductores Monterrey, principalmente al gerente de seguridad e higiene industrial, quien brindó la oportunidad de realizar la investigación

Finalmente, quiero agradecer a los trabajadores de la empresa por la gran disposición que brindaron, la cual permitió obtener la información necesaria para este estudio.

Es justo reconocer a los estudiantes de servicio social por su participación en la aplicación del instrumento y captura de los datos, demostrando su gran capacidad, y sentido de responsabilidad en su trabajo.

Mi agradecimiento a todo el personal que de alguna manera apoyaron para la culminación de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

Página

INTRODUCCIÓN

Introducción al ausentismo por incapacidad por enfermedad.	1
Justificación	3
Descripción de la institución	4
Contenido de la tesis por capítulo	9
Objetivos de estudio	10

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 Generalidades del ausentismo por incapacidad por enfermedad	11
1.2 Factores implicados en el ausentismo por incapacidad por enfermedad	12
1.3 Construcción de una perspectiva teórica relativa al fenómeno de ausentismo por incapacidad por enfermedad	15
1.3.1 Teoría del Comportamiento Humano	15
1.3.2 Teorías implicadas en la efectividad supervisora	16
1.3.3 Teoría de la relaciones humanas	20
1.3.4 Teoría de la jerarquía de las necesidades	21
1.4 Modelo rector	23
1.5 Descripción de las variables del modelo	24
1.5.1 Variables independientes en su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad	24
1.5.2 Variables intervinientes en relación al ausentismo por incapacidad por enfermedad	28
1.5.3 Variables precipitantes en relación al ausentismo por incapacidad por enfermedad	30

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

2.1 Aspectos metodológicos generales	41
2.1.1 Diseño del instrumento de la investigación	41
2.1.2 Selección de la muestra	42
2.1.3 Selección y capacitación a encuestadoras	44
2.1.4 Levantamiento de datos	44
2.1.5 Codificación, captura y procesamiento de los datos	45
2.1.6 Las variables y sus indicadores	46
2.1.7 Prueba estadística en nuestro estudio	50

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1 Descripción de las características de la población estudiada	52
3.1.1 Variables independientes: Características sociodemográficas de la población estudiada	52
3.1.2 Variable interviniente: Familia	54
3.1.3 Variables precipitantes: Efectividad supervisora y satisfacción laboral	56
3.2 Análisis de la relación de las variables de estudio con respecto al ausentismo por incapacidad por enfermedad	72
3.2.1 Variables independientes y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad	72
3.2.2 Variable interviniente y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad	81
3.2.3 Variables precipitantes y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad	84

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

Bibliografía

Apéndice 1 Cédula entrevista utilizada para la investigación

Apéndice 2 Instructivo de codificación

Apéndice 3 Programa básico para el procesamiento de datos en el S:P:S:S:/P:C:

LISTA DE CUADROS

CUADRO No 1	
Causas principales del ausentismo por incapacidad por enfermedad	13
CUADRO No. 2	
Distribución de la muestra por departamento	19
CUADRO No 3	
Promedio de incapacidades por enfermedad según la trayectoria del trabajador y su relación con la edad	44
CUADRO No 4	
Promedio de incapacidades por enfermedad según la antigüedad del trabajador y su relación con el estado civil	72
CUADRO No 5	
Ausentismo por incapacidad por enfermedad y su relación con la escolaridad del trabajador	73
CUADRO No 6	
El ausentismo por incapacidad por enfermedad del trabajador y su relación con la categoría	75
CUADRO No 7	
promedio anual de incapacidades por enfermedad de los trabajadores según su departamento o planta	76
CUADRO No 8	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad según la antigüedad del trabajador	78
CUADRO No 9	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad de los trabajadores y su relación con el tipo de familia	80
CUADRO No 10	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad y su relación con el número de dependientes que tiene el trabajador	81
CUADRO No 11	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad y su relación con la etapa cíclica familiar del trabajador	82
CUADRO No 12	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad y su relación con el tipo de liderazgo que ejerce el supervisor	83
CUADRO No 13	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad y su relación con el estilo de supervisión	84
CUADRO No 14	
Promedio anual de ausentismo por incapacidad por enfermedad y su relación con la comunicación laboral	85

CUADRO N° 15	
La satisfacción que presenta el trabajador en la empresa y su relación con la edad	87
CUADRO N° 16	
Tipo de liderazgo que ejerce el supervisor y su relación con la satisfacción laboral	88
CUADRO N° 17	
Necesidades del trabajador y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad	90
CUADRO N° 18	
La categoría del trabajador y su relación con la edad	91
CUADRO N° 19	
Promedio anual de incapacidades por enfermedad según sus necesidades y su relación con la categoría	93
CUADRO N° 20	
Promedio anual de incapacidades por enfermedad según la categoría del trabajador y su relación con la escolaridad	94
CUADRO N° 21	
Categoría del trabajador y su relación con el estado civil	96
CUADRO N° 22	
Motivos de ausencia y su influencia a las incapacidades por enfermedad general	97
CUADRO N° 23	
Enfermedades que presentan los trabajadores según su permanencia en la empresa y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad	98

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

LISTA DE ESQUEMAS

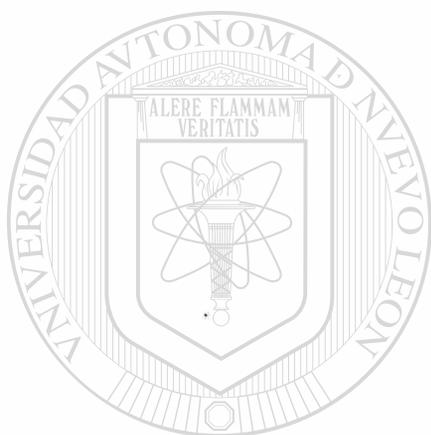
1.- Modelo rector de la investigación

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA N^o 1	
Distribución por edad de la población estudiada	52
GRÁFICA N^o 2	
Distribución de la población por estado civil	53
GRÁFICA N^o 3	
Distribución de la población según la escolaridad	53
GRÁFICA N^o 4	
Distribución de la población según la antigüedad del trabajador	54
GRÁFICA N^o 5	
Distribución de la población según la tipología familiar	54
GRÁFICA N^o 6	
Número de dependientes económicos del trabajador	55
GRÁFICA N^o 7	
Etapas cíclicas de la familia del trabajador	55
GRÁFICA N^o 8	
Distribución de la población según la frecuencia de inasistencia al trabajo por asuntos familiares	56
GRÁFICA N^o 9	
Opinión de los trabajadores en relación al tipo de liderazgo que ejerce el supervisor en la empresa	56
GRÁFICA N^o 10	
Opinión de los trabajadores en relación al estilo de supervisión que se ejerce en la empresa	57
GRÁFICA N^o 11	
Relaciones que se establecen entre el supervisor-operario	57
GRÁFICA N^o 12	
Aportación de ideas por el equipo de trabajo para mejorar la producción	58
GRÁFICA N^o 13	
Cooperación del equipo de trabajo	58
GRÁFICA N^o 14	
Responsabilidad del equipo de trabajo aun con la ausencia del supervisor	59
GRÁFICA N^o 15	
Comunicación supervisor-operario	59
GRÁFICA N^o 16	
Frecuencia de la comunicación entre el supervisor-operario referente a cuestiones de trabajo	60
GRÁFICA N^o 17	
Distribución y emisión de la información del supervisor a los operarios	60

GRÁFICA N° 18	
Generalidad de la comunicación del supervisor con algunos de los operarios	61
GRÁFICA N° 19	
Frecuencia de información de supervisor-operario sobre su desempeño	61
GRÁFICA N° 20	
Información de utilidad respecto al desempeño de su trabajo	62
GRÁFICA N° 21	
Explicaciones que brinda el supervisor a los trabajadores en relación a su desempeño	62
GRÁFICA N° 22	
Proporción de información del supervisor a sus subordinados	63
GRÁFICA N° 23	
Consideración de la comunicación entre compañeros	64
GRÁFICA N° 24	
Motivación del supervisor a su equipo de trabajo sobre desarrollo de habilidades sobre su desempeño	65
GRÁFICA N° 25	
Valoración del trabajador para recibir ascenso en la empresa	65
GRÁFICA N° 26	
Interés del trabajador por el tipo de trabajo que realiza	65
GRÁFICA N° 27	
Opinión del trabajador posterior a la comunicación supervisor-operario sobre el desempeño	66
GRÁFICA N° 28	
Satisfacción de la supervisión que reciben los operarios en relación a su trabajo	66
GRÁFICA N° 29	
Incapacidades por enfermedad sobre su permanencia en la empresa	67
GRÁFICA N° 30	
Frecuencia de incapacidades por enfermedad	67
GRÁFICA N° 31	
Padecimiento de enfermedades crónicas	68
GRÁFICA N° 32	
Tipo de enfermedades crónicas del trabajador	68
GRÁFICA N° 33	
Expectativa del trabajador respecto a la incapacidad al acudir al médico	69
GRÁFICA N° 34	
Asistencia al trabajo en caso de enfermedad	69
GRÁFICA N° 35	
Frecuencia de inasistencia de los compañeros a sus labores	70

GRÁFICA N° 36	
Jerarquía de necesidades de mayor importancia del trabajador	70
GRÁFICA N° 37	
Jerarquía de necesidades de menor importancia del trabajador	71



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

INTRODUCCIÓN

AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

El factor humano es determinante en toda empresa para la producción, y al presentarse cualquier alteración en su estado de salud, repercutirá directamente en el ausentismo, por lo tanto, en la productividad, ya que ésta se logra con un buen estado de salud que al conseguirlo mantendrá o mejorará el nivel productivo.

Cabe destacar que el proceso de salud-enfermedad tiene una relación estrecha con la actividad ocupacional que realiza el ser humano, por lo que resulta de vital importancia la modificación de los factores que condicionan dichos procesos.

Desde la antigüedad el hombre se ha preocupado por mantener un equilibrio positivo hacia la salud; identificando los factores que lo condicionan, como Jenofante en su obra "Oeconomicus", siglo V A.C., luego Tito Lucrecio en su obra "De Rerum Natura", que exhibe las malas condiciones en que laboraban los mineros de Tracia. Paracelso en el siglo XVI escribe el primer tratado sobre las enfermedades profesionales.

Debido a la gravedad del problema surge en 1506 el primer Congreso Internacional de Medicina del Trabajo en Milán, Italia. Pero no fue sino hasta finales del período barroco cuando Bernardino Ramazzini (1633-1714), considerado el padre de la medicina del trabajo, quien señaló la relación existente entre la actividad ocupacional y el estado de salud. Ramazzini señalaba "La medicina como la jurisprudencia, debe contribuir al bienestar de los trabajadores y vigilar en la medida de lo posible, que los mismos puedan cumplir con sus obligaciones y actividades sin daño" (CONACYT, 1985:13).

En México los primeros intentos para proteger la salud de los trabajadores comienzan en 1904, cuando en el estado de México José Vicente Villada emitió un decreto en el que reconocía la existencia de accidentes de trabajo.

En 1912 Francisco I. Madero, presidente de la República Mexicana en ese entonces, dicta el reglamento de policía minera y seguridad de los trabajadores de las minas. Más tarde se emitió la declaración en 1950 del Comité Mixto de la OIT-OMS que a la letra dice: "Promover y mantener mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención de pérdidas de salud causadas por condiciones de trabajo; la protección en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y mantenimiento en un ambiente de trabajo adaptado a sus condiciones fisiológicas y la adaptación del trabajo al hombre y de cada hombre a su trabajo" (CONACYT, 1985:14).

La salud ocupacional, como función multidisciplinaria, es considerada una rama de la salud pública, enfocada básicamente a la salud de la población trabajadora, al igual que la población vecina a las empresas y que reciben los efectos del proceso de industrialización de las empresas.

La salud ocupacional, no sólo se limita al cuidado del trabajador dentro de su área de trabajo, sino que también se encarga de los procedimientos que afectan al trabajador en su hogar y en la comunidad que a fin de cuenta también repercuten sobre el ausentismo, las incapacidades, accidentes y la producción.

Asimismo, es importante mencionar que el trabajador en el desempeño de su actividad laboral se ve influenciado por un sin número de agentes que condicionan su estado de salud dentro y fuera del centro laboral. Estos agentes productores de condiciones adversas al buen estado de salud se reflejan por indicadores o características que se hacen patentes en el individuo. Al haber un desequilibrio negativo de la salud del trabajador, el rendimiento de éste se ve afectado hasta llegar al punto de un cese temporal o permanente de su actividad laboral.

Wilbert E. Scheer ¹ dice que el "ausentismo es un continuo y frustrante problema para la gerencia. El problema del ausentismo se remota mucho tiempo en la historia. En el antiguo Egipto se atribuía a una de tres razones: o los trabajadores estaban enfermos, o los trabajadores estaban apaciguando a los dioses o tenían pereza. Hoy el problema es muy diferente. Scheer piensa que la mitad de las razones que los empleados dan son legítimas, pero que la otra mitad preferiría hallarse en otra parte y no en sus trabajos" (Lawson, 1978:6).

¹Sheer Wilbert, " What Can Management Do About.. Absenteeism" Office Administration Service, the Dartnell Corporation, Chicago, Illinois, Citado por : (Lawson, 1978:6).

JUSTIFICACIÓN

El Desarrollo de un país está basado principalmente en el bienestar bio-psico-social del hombre en el desempeño de su trabajo, por lo que es de vital importancia estudiar todos los factores que puedan alterar el bienestar.

Al hacer esto estamos en la posibilidad de sugerir medidas preventivas y correctivas encaminadas a mantener el equilibrio que nos permita que el desenvolvimiento del trabajador sea en un ambiente sano y confortable y que se refleje en una mayor productividad.

El ausentismo en el comercio y la industria se está convirtiendo en un grave problema, el cual continúa azotando a las organizaciones, ya que en la actualidad los gerentes de las empresas están teniendo gran preocupación por las altas tasas de ausentismo, debido a que este fenómeno es muy costoso, como las pérdidas anuales incurridas por el excesivo ausentismo, cuya estimación se calcula en 10 mil millones de dólares, tal es el caso de los Estados Unidos, donde se ha establecido que la mitad de esta suma se pierde innecesariamente en razón de la alta frecuencia de las ausencias y la actitud indiferente de los trabajadores en ciertos días, destruyendo así la eficiencia de la organización y sobocando sus utilidades. Si las empresas calcularan el costo indirecto, prestaciones, sobre tiempo, maquinaria parada gastos de contratación y entrenamiento, daños a herramientas y maquinaria, personal reemplazante insuficientemente entrenados y el inmensurable costo de no poder cumplir compromisos de servicios y producción, quedaría corto en señalar que el ausentismo representaría un costo de 20 mil millones de dólares, (Lawson, 1978:7).

La panorámica mostrada a nivel internacional no es única, ya que datos sorprendentes nos dan a conocer altas tasas de incidencia sobre esta problemática como es el caso de un estudio preliminar realizado por la empresa Conductores Monterrey, S:A de C:V. destacándose una tasa de incidencia anual por Incapacidad General en el año de 1986 de un 27.2%, para 1987 con 19.4%, para el siguiente año 1988 un 18.7%, en 1989 un 24.9% y para 1990 fue de un 35.5%, (Informe anual, 1990).

Analizando lo anterior podemos observar que su tendencia de la tasa tiende aumentar en los últimos años.

Otro de los aspectos que es importante mencionar es que para el año de 1990 se tenía una población total de 1860 trabajadores, presentándose 586 casos enfermedades en general y 9,436 días perdidos por incapacidad, en relación al año de 1991 se contaba con una población promedio de 1789 trabajadores, de los cuales se presentaron 519 casos por la misma causa correspondiéndole 8721 días de ausentismo por incapacidad. Haciendo relación de un año 1990 y 1991 en base a los en base a los datos anteriores se puede deducir que la tasa de gravedad tendió a disminuir de 576.9 a 537.8 obteniéndose una reducción de 6.77%, (informe anual, 1990-1991).

Con las estimaciones anteriores , Edward C. Kellogg² resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta que punto es inevitable, o hasta que punto la organización puede combatirlo eficazmente, (Chiavenato, 1989:170).

No obstante, es conveniente que la empresa se interese en forma íntegra por el trabajador y su salud, logrando de esta manera el bienestar de los trabajadores y por ende un aumento en el rendimiento a la empresa y al país. La productividad solo se finca en la salud y ésta prospera gracias a la misma.

A través de este contexto, la presente investigación pretende aumentar el conocimiento de los diversos factores que influyen en el ausentismo por incapacidad por enfermedad y también permitirá al investigador profundizar en otros aspectos relacionados con el fenómeno de estudio y a su vez encontrar hallazgos interesantes que nos ayuden a explicar la problemática laboral de la clase trabajadora que a la larga pueda contribuir a la implementación de programas de seguridad e higiene adecuados para las empresas de las grandes ciudades como Monterrey.

Considerando lo anterior, al Trabajo Social le corresponde elaborar métodos que permitan el abordaje de esta problemática a fin de mejorar sus acciones de intervención. En este sentido la práctica de investigaciones científicas que traten este tipo de problemas, permiten la orientación de esta tesis, con el objeto de aportar evidencia empírica con un enfoque metodológico en donde el Trabajador Social participa cada vez más, como lo es el área industrial.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Antecedentes de Conductores Monterrey, S.A. de C.V.

En 1956 el Ing. Jorge L. Garza vislumbra la posibilidad de fabricar cable y con la asesoría de su padre Don Rómulo Garza, quien se dirige a los Estados Unidos con el fin de adquirir la maquinaria necesaria e iniciar a su regreso, y con la colaboración del Ing. Arturo Pérez Ayala la construcción e instalación de la planta antigua, a unos cuantos metros de la Ave. Churubusco.

En el mes de septiembre la empresa queda legalmente constituida y en 1957, surge de las instalaciones de Conductores de Monterrey el primer cable terminado.

1960, se inicia la búsqueda de una empresa fabricante de conductores eléctricos, con experiencia para proporcionar a Conductores Monterrey asesoría técnica.

² Citado por. Chiavenato (1989 170).

A partir de 1961 se cuenta con la colaboración y asesoría técnica de Canadá & Cable Co. Se inicia la fabricación de cable magneto esmaltado. Y se inicia en 1962 el proyecto de la construcción de la nueva planta.

En 1964, queda terminada la torre de 43 metros de altura del Departamento de Eslatómetros, símbolo de Conductores Monterrey.

Se integra en 1966 a Conductores Monterrey una fábrica de arneses creando así el Departamento de arneses y accesorios.

En 1967 se crean las categorías de supervisor de sección y supervisor de turno. Se adquiere e instala el molino de laminación obteniendo con ello mayor consistencia en la calidad y una considerable reducción en el costo de fabricación.

Se inicia en 1968 la construcción de las instalaciones para la fabricación de cable telefónico. Se publica el primer número de la revista actividades.

El Departamento de Arnese y Accesorios se convierte en la primera división de Conductores Monterrey.

En 1969 muere Don Rómulo Garza. Se firma contrato con General Electric para la asesoría técnica en la fabricación de esmaltes.

En 1970 entra en operación el sistema de extrusión para la producción masiva de cables y se inicia operaciones de la planta Telefónico, así como también arranca una nueva planta Manufacturera CM., División de Conductores Monterrey (antes Arnese y Accesorios).

Arranca en 1971 la fabricación de cables telefónicos con aislamiento de papel y cubierta de plomo.

Conductores Monterrey introduce al mercado su línea de transformadores. Además se construye el edificio para productos químicos CM. se inicia sus operaciones (ahora Kemek).

Se modifica en 1974 la estructura organizacional creándose un área de Servicios Corporativos. Y en 1976 Conductores Monterrey edita su Manual de Electricista CM. También se produce en 1978 el primer carrete de 69 kvs. Fabricado en América Latina.

Se inicia en 1980 los programas de círculos de calidad. Además se inician las operaciones de la nueva planta de telefónico y la planta de cables especiales. Asimismo queda terminado el edificio para el área de recuperación de materiales.

Se inaugura en 1981 el centro de capacitación CM.(Auditorio). También arrancan programas de TASK FORCE. y se inaugura Conductores CM. en San Luis Potosí.

En 1982 Productos CM. se convierte en Kemek división de Conductores Monterrey, CM lanza al mercado su línea de productos antiflama.

Inicia en 1984 el programa integral de comunicación. Además recibe Conductores Monterrey reconocimientos de proveedor confiable de Pemex, CFE y Cía. de Luz y fuerza del centro.

En 1986 Conductores Monterrey obtiene el Premio Nacional de Calidad otorgado por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Otorga Underwriters laboratorios a Conductores, la aprobación para realizar las evaluaciones de sus productos en sus propios laboratorios.

Recibe en 1989 Conductores certificado de acreditación para pruebas específicas en la rama Eléctrica Electrónica por parte de la Dirección General de Normas, así como su integración al sistema nacional de acreditamiento de laboratorios de pruebas.

En 1990 recibe el Ing. Jorge L. Garza la medalla del Estado de Nuevo León por su gran participación en la promoción del desarrollo.

En 1991 Conductores Monterrey alcanza sus 35 años de labores, manteniéndose como líder nacional en la fabricación de cables y conductores eléctricos.

Ubicación de la Empresa.

Conductores Monterrey, S.A. de C.V., se localiza en la Av. Conductores número 505, Col. Constituyentes de Querétaro, San Nicolás de los Garza.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Producción

La producción de la empresa es cables y conductores eléctricos, la cual cuenta con maquinaria de punta para cada fase del proceso en la fabricación de cables.

Objetivo de la Empresa.

El objetivo común es suministrar en forma consistente y oportuna a los clientes, productos de calidad a precios competitivos que satisfagan sus necesidades y requerimientos.

Visión, misión y principios de Conductores Monterrey, S.A. de C.V.

Visión.

Ser un líder reconocido en la industria cablera del Continente Americano para el año 2000.

Misión

- 1.- Servir al mercado con productos y servicios de calidad superior en términos y condiciones competitivas, proporcionando total satisfacción a nuestros clientes.
- 2.- Expandir el negocio aprovechando la innovación tecnológica y la celebración de alianzas estratégicas, así como mediante la diversificación en áreas de negocio con efecto sinérgico.
- 3.- Ser una organización con un comportamiento responsable en la comunidad, que desarrolla el potencial de su personal, aprovecha las ventajas de las alianzas con sus proveedores, genera un rendimiento atractivo a sus accionistas y conduce sus negocios con integridad.

Principios y Valores.

- * El mercado es la fuerza motora de su quehacer fundamental.
- * Las mediciones de éxito las determinan: La satisfacción de los requerimientos de sus clientes, el desarrollo del personal y la rentabilidad de los accionistas.
- * Es una empresa primordialmente tecnológica y totalmente comprometida con la calidad.
- * Crear una organización con sentido emprendedor, innovador, con el mínimo de burocracia y enfocada a la productividad y a la competitividad.
- * Comprometidos con la visión buscando su realización con sentido de urgencia.
- * Personal de Calidad y totalmente comprometido, hará que la visión de la empresa sea una realidad, trabajando todos como un solo equipo.
- * Comprometidos con atender las necesidades su personal, actuando con responsabilidad en las comunidades en donde se opera.
- * Conducción de actuación con sentido de integridad y de responsabilidad en la preservación del medio ambiente

Tipo de mano de Obra: Calificada y no calificada.

Posición frente a la competencia.

Los principales competidores de Conductores Monterrey son: Conдумex, IUSA y Latincasa. Conductores Monterrey ocupa el primer lugar de líderes nacionales en la industria cablera.

Políticas de la Empresa.

Las políticas son las bases que sustentan la acción de toda estructura organizacional. Ante esto Conductores Monterrey cuenta con una política de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD.

En Conductores Monterrey, S.A. de C.V., el objetivo común es suministrar en forma consistente y oportuna a los clientes, productos de calidad a precios competitivos que satisfagan sus necesidades y requerimientos.

Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, se ha establecido un sistema de calidad que norma a los criterios más importantes de los aspectos de administración, organización, documentación, capacitación y control de los procesos.

Se han comprometido a realizar actividades en base a dicho sistema, para lograr que el nombre de CMSA, sea sinónimo en todos los sentidos.

El dinamismo del medio ambiente de los negocios que exige de cambios constantes, y por lo mismo, la empresa será flexible y dinámica en la ejecución de los cambios y adaptaciones que el mercado demande.

Lo anterior aunado a la adopción de la mejora continua como pilar de la organización permite el que CMSA, atienda a cada día mejor, en adición a los requerimientos de nuestros clientes, los de los empleados y accionistas.

Reglas y normas.

Las reglas son un conjunto de normas que regulan el comportamiento de las personas en una organización, es por ello que en toda empresa son indispensables para su buen funcionamiento.

Algunas normas establecidas en CMSA son las siguientes:

- Los operarios y supervisores deben portar el uniforme.
- La llegada es 5 minutos antes de la hora de entrada.

- Verificación constante del proceso de producción, se debe permanecer en el área de trabajo.
- Uso obligatorio de zapatos de seguridad y protección para los oídos.

CONTENIDO DE LA TESIS POR CAPÍTULO

Para adentrarnos al fenómeno de estudio de esta tesis, en el capítulo 1 planteamos los antecedentes más relevantes sobre el Ausentismo por Incapacidad por Enfermedad. Además se ofrece un panorama contextualizador para brindar una ubicación a los lectores sobre el estudio. También se justifica a través de estadísticas impactantes ocurridas a nivel internacional y de la localidad del fenómeno.

En el capítulo 2 referente al marco teórico, se plantean las bases que fundamentan nuestras variables básicas de trabajo para el logro de los objetivos, en donde se describen diversos factores que a lo largo de la historia han estado relacionadas con esta problemática. Además, se abordan diversas perspectivas teóricas como lo es la teoría de comportamiento humano, efectividad supervisora, teoría de las relaciones humanas y teoría de la jerarquía de las necesidades. También se ilustra el modelo rector de la investigación, así como se da una idea general de las variables implicadas en el modelo.

En el capítulo de la metodología, se trata en detalle los distintos pasos metodológicos: En primera instancia se destacó el tipo de estudio utilizado que fue exploratorio. Además se incluyó los pasos que se seguirán para la operacionalización de la problemática con el propósito de presentar la información recabada en esta investigación.

Por otro lado el capítulo correspondiente al análisis e interpretación de datos, se describen las principales variables y se compara la información obtenida, así como también se analizan de una manera correlacional.

La parte final de esta tesis está constituida por las conclusiones, bibliografía y un apartado de anexos.

Por otro lado es importante señalar que la problemática del ausentismo por incapacidad por enfermedad es muy amplia y abarca una variedad de factores, nos dimos a la tarea de seleccionar aquellas variables más relacionadas con el fenómeno de estudio, el cual surgió de datos preliminares proporcionados por la empresa así como de fuentes documentales, las cuales nos permitieron trabajar con los siguientes objetivos:

OBJETIVOS DE ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL:

Factores que influyen en el ausentismo por incapacidad por enfermedad en la empresa Conductores Monterrey, S:A: de C.V de Monterrey, N.L.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1) Determinar de que manera influye el grado de escolaridad que tiene el trabajador en el ausentismo por incapacidad por enfermedad
- 2) Conocer la influencia que tiene la edad del trabajador al problema del ausentismo por incapacidad por enfermedad.
- 3) Establecer el grado de influencia del estado civil del trabajador en el ausentismo por incapacidad por enfermedad.
- 4) Identificar de que manera influye el puesto que tiene el trabajador en el ausentismo por incapacidad por enfermedad.
- 5) Examinar la categoría que tienen los trabajadores y la manera en que influye en el ausentismo por incapacidad por enfermedad.
- 6) Conocer la opinión de los operarios sobre la efectividad supervisora y su influencia en el ausentismo por incapacidad por enfermedad.
- 7) Conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores así como la repercusión al índice de incapacidades por enfermedad.
- 8) Determinar de que manera influye la familia del trabajador en el ausentismo por incapacidad por enfermedad.

CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEÓRICO

1.1 GENERALIDADES DEL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

La industrialización se concibe como un proceso continuo de carácter esencialmente dinámico, en el que se están generando actividades que cambian el estado de la producción, aumentándola continuamente; de ésta manera la industrialización surge a partir de la Revolución Industrial, ya que el hombre se ha venido desarrollando dentro de las sociedades que integra gracias a su continua transformación de los recursos naturales, y ese cambio ha ido creciendo, primero en la empresa aislada, después integrándola a la rama compuesta de varios empresarios que elaboran el mismo artículo para formar un nuevo sistema que constituya a la actividad económica de las sociedades.

A partir de la revolución industrial se inicia una nueva etapa en la vida laboral de los trabajadores, al introducirse nueva maquinaria, métodos y técnicas para incrementar la producción; pero al mismo tiempo la industrialización a venido a constituir en nuestros días una condición existencial para los países del mundo y con ello generando una creciente variedad de riesgos laborales consideradas como enfermedades profesionales.

Cabe señalar que uno de los problemas principales en la industria a nivel mundial lo constituyen las tasas de ausentismo, ya que actualmente esta situación está considerada como uno de las principales problemas tanto en los países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo. Su incidencia ocasiona innumerables pérdidas y consecuencias graves en los trabajadores y en las organizaciones laborales.

Para poder entender mejor estos cambios ocasionados por el desarrollo, es necesario estudiar el fenómeno que afecta al sistema productivo en el mundo de la industrialización como es el ausentismo, el cual es considerado como la no presentación del trabajador al trabajo para el cual está contratado. Este término se

aplica al tiempo perdido por enfermedad, así como por otras razones no autorizadas. También se consideran ausentes los trabajadores que abandonan su trabajo, hasta tanto sean eliminados de la nómina.(Lawson,1978: 3)

Cabe señalar que para fines de nuestro estudio nos abocaremos en aquellos trabajadores que presentan incapacidad por enfermedad sin que realmente lo ameriten.

Barreto (1974)³ menciona que no siempre las causas del ausentismo están en el propio empleado, sino en la organización, en la supervisión deficiente, en el empobrecimiento de las tareas, en la falta de motivación y estímulo, en las condiciones desagradables del trabajo, en la precaria integración del empleado a la misma organización y en los impactos psicológicos de una dirección deficiente.

Entre las principales causas del ausentismo están:

- 1) Enfermedad efectivamente comprobada.
- 2) Enfermedad no comprobada.
- 3) Razones diversas de carácter familiar.
- 4) retrasos involuntarios.
- 5) Faltas voluntarias por diversos motivos.
- 6) Licencias por diferentes motivos.
- 7) Abandono voluntario de trabajo"(Chiavenato,1986:169).

En un estudio realizado por Jackson (1944)⁴, en el cual consideró a 550 trabajadores, se encontró que las causas del ausentismo excesivo eran las siguientes: Malos hábitos de trabajo con un 6%, ajustes personales 9%, insatisfacción por el empleo 16%, irresponsabilidad 17%, problemas exteriores 17%, enfermedad o fatiga 35%.

Es relevante destacar que existen evidencias que afirman que el ausentismo es mayor al principio y al fin de semana, y menor en el día de pago, no importando el día de la semana en que caiga. Las distancias recorridas del hogar al trabajo y las responsabilidades domésticas sobre todo por parte de los empleados, son también factores que constituyen que el ausentismo sea excesivo.

1.2.- FACTORES IMPLICADOS EN EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD.

Es importante mencionar que toda empresa industrial o comercial recibe sus dosis de llamadas telefónicas en que se informa a los supervisores de que uno u otro de sus trabajadores no asistirán a su trabajo en virtud de problemas de salud, como

³ Lauro Barreto Fontes "Absentismo: Un Desafío a Productivade", Revista Idori, 507/508 (mayo/junio de 1974), pag. 12.,Citadopor:Chiavenato,(1986:169).

⁴ Citado por Blum,(1988:776).

resfriados, luxaciones, virus, indigestiones, fiebres, etc. Por éste grave problema que enfrenta toda organización en la actualidad y por las innumerables pérdidas que éste fenómeno ocasiona, es apremiante abocarnos a estudiar el ausentismo por incapacidad por enfermedad, y al hacerlo estamos en la posibilidad de sugerir medidas preventivas y correctivas encaminadas en mantener el equilibrio que nos permita que el desenvolvimiento del trabajador sea en un ambiente sano, confortable y que sea el reflejo de una mayor productividad. Indudablemente esta es la causa de ausentismo más frecuente; pero en un estudio efectuado por el buró de prácticas comerciales sugiere fuertemente que las faltas al trabajo por motivos de enfermedad ocultan otras fuertes que son las verdaderas. Hay trabajadores que se ausentan de tiempo en tiempo porque quieren alejarse de sus labores y para ello adulen encontrarse enfermos. Más esto no quiere decir que siempre se trate de un engaño, pues habrá casos en que la insatisfacción con su trabajo se traduzca en males físicos reales.

Es fácil suponer que existe una correspondencia entre el registro de asistencia de un trabajador y la actitud de éste hacia su trabajo, su relación con el supervisor, etc.

Existen una diversidad de factores que influyen en las ausencias y duración por enfermedad, las cuales se pueden apreciar en el siguiente cuadro.

CUADRO N^o 1

Causas principales del ausentismo por incapacidad por enfermedad

GEOGRÁFICOS	ORGANIZACIONAL	PERSONALES
CLIMA	NATURALEZA	EDAD
REGIÓN	TAMAÑO	SEXO
ÉTNICO	RELACIONES INDUSTRIALES	OCUPACIÓN
SEGURIDAD SOCIAL	POLÍTICA DE PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
SERVICIOS DE SALUD	PAGO POR ENFERMEDAD	PERSONALIDAD
EPIDÉMICOS	CALIDAD DE SUPERVISIÓN	CRISIS DE VIDA
DESEMPLEO	CONDICIONES DE TRABAJO	CONDICIÓN MEDICA
ACTITUDES SOCIALES	RIESGO AMBIENTAL	ALCOHOL
EDAD DE PENSIÓN	SERVICIO DE SALUD OCUPACIONAL	RESPONSABILIDAD FAMILIAR
ORGANIZACIONALES	ROTACIÓN LABORAL	ACTIVIDADES SOCIALES

Fuente OIT,(1983.6

Con respecto a los factores organizacionales la relación entre el tamaño de la organización y el ausentismo, es algo conocido desde hace muchos años, pero aún no está claro si es el tamaño del grupo laboral o de la unidad laboral y no el tamaño de toda la organización. Los grupos grandes tiende a ser que el trabajador se sienta anónimo y junto con una mala supervisión pueden presentar la actitud conocido por

los sociólogos como "alienación" la cual va acompañado con tasas de ausentismo alto.

Los factores personales son también los de mayor importancia la influencia del sexo, de la edad, del estatus ocupacional, etc. En E.U. aún cuando las mujeres de todas las edades tienen menos probabilidad de morir que los hombres, el punto de vista de que sus tasa más altas por enfermedad fueron solamente debido a tasas salariales más bajas y menos trabajo congenial. La edad ejerce efectos opuestos, sobre las tasa de ausentismo y de los días que realmente no acuden a trabajar, la primera disminuye al aumentar la edad, pero la segunda aumenta en aquellos mayores de 50 años. El estatus ocupacional ejerce un efecto claro sobre las manifestaciones de que se está enfermo y sobre los días en que se falta, una vez que la edad se toma en cuenta y, tal como podría esperarse, los trabajadores no calificados tienen más o menos tres veces más ausentismo que los trabajadores de nivel administrativo.(OIT,1983:7).

La satisfacción en el trabajo, se relaciona con el grado en el que el trabajador está motivado a asistir al trabajo. El empleado al que no le gusta su trabajo y que siente que su supervisor no le importa si asiste o no, es bastante probable que se enferme aún cuando tenga una infección respiratoria menor.

Por otro lado los doctores difícilmente pueden detectar signos y síntomas psicológicos de enfermedad. Además la presencia de una lesión o enfermedad objetiva no necesariamente implica que el individuo sea incapaz de trabajar. En la gran mayoría de las situaciones la relación entre salud y enfermedad y la incapacidad por el trabajo implica juicios subjetivos que están en gran parte influenciados por los factores que no tienen relación alguna con la medicina. El requisito que tienen los patrones en las instituciones de seguridad deben de establecer a través de certificado médico si una persona está apta para el trabajo. En términos prácticos es usualmente el trabajador quien decide consultar o no a un doctor en primera instancia, es también quien determina lo que le va a decir en relación a los síntomas, al tipo de trabajo que hace y si se siente capaz o no de asistir al trabajo.

Probablemente es fácil decir que un doctor es el profesionista más capaz para interpretar estos aspectos, pero la decisión rara vez es fácil o incontrovertible.

Cabe mencionar que se señalaron algunos de los problemas de la ausencia por enfermedad, sus causas y soluciones ya que es un asunto que preocupa no solamente a los doctores, sino también a los administradores, así como a quienes planean, esquemas de seguridad social y por lo tanto a quienes pagan impuestos.

En este sentido la causa declarada de gran parte del ausentismo en el empleo industrial es la incapacidad.

1.3.- CONSTRUCCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA RELATIVA AL FENÓMENO DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD.

Tratar de estudiar al hombre y su relación con la empresa no es nuevo, ya que a través del tiempo se han analizado diversos supuestos que tratan de explicar el comportamiento de las personas en la organización; éstos supuestos surgen con la finalidad de buscar la efectividad organizacional, un mejor desempeño y el bienestar del trabajador.

Para poder comprender éste problema, es importante hacer referencia a las teorías que están inmersas en éste fenómeno. Entre las que se destacan:

1.3.1.- TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

Entre las teorías más sobresalientes para explicar el comportamiento humano dentro de una organización se destaca la de Mc. Gregor (1960)⁵, mejor conocida como las teorías "X" y "Y". Dicho autor formuló una serie de hipótesis. La teoría "X": se basa en un grupo de suposiciones acerca de la gente y del trabajo, tales suposiciones consisten en que la gente es fundamentalmente perezosa y evita el trabajo; si va a realizar el trabajo la gente debe ser obligada, manipulada, controlada, dirigida y disciplinada por la administración, ya que la mayoría de los seres humanos carecen básicamente de iniciativa, creatividad, imaginación, ingenio, autodirección, autocontrol, automotivación y de responsabilidad.

Mientras la teoría "Y" es la filosofía administrativa que se basa en un grupo contrastante de suposiciones opuestas, de actividades, valores y creencias. Estas suposiciones opuestas son que la gente disfruta el trabajo y que el gasto de esfuerzo físico y mental es tan natural como jugar y descansar. Más aún, la mayoría de los seres humanos tienen la capacidad y la habilidad de tener autodirección, autocontrol, automotivación y autoactualización.

La persona promedio también busca tener responsabilidad, ya que dicha situación le da la oportunidad de desarrollar la imaginación, el ingenio y la creatividad.

La teoría "X" y la teoría "Y" son teorías administrativas que afectan directamente un estilo de liderazgo de supervisores y por lo tanto también tienen influencia en la conducta de sus subordinados.

Sin embargo es importante señalar que cuando la administración tiene la idea de que en el grupo de trabajo predomina la Teoría "X", se debe de tener un estilo de liderazgo que controle, dirija, obligue, manipule y ejerza disciplina sobre sus subordinados, pero si esto no da resultado la manifestación de los trabajadores

⁵ Citado por: Sikula (1983:51-53)

puede ser el reflejo de los altos índices de ausentismo por incapacidad por enfermedad.

Por otro lado aunque la aplicación práctica de las teorías "X" y "Y" sean diferentes pueden contribuir a acentuar las motivaciones del trabajador para un comportamiento seguro y así disminuir las tasas de ausentismo.

1.3.2.-TEORÍAS IMPLICADAS EN LA EFECTIVIDAD SUPERVISORA.

El supervisor en toda empresa tiene la responsabilidad de desempeñar funciones encaminadas al logro de tareas efectivas que redunden en un nivel óptimo de producción. Por lo cual se considera necesario abocarnos a los diversos tipos de autoridad que delega la organización formal como son:

El autócrata consumado, considerado como aquel supervisor que aprovecha irracionalmente la autoridad que le da el puesto. Este tipo de supervisor fuerza a la gente a hacer lo que no desea, trabajar. El considera necesario dar siempre órdenes y mostrar que es el jefe. Sin embargo, con este tipo de supervisor, pueden darse diversas reacciones del grupo al que dirige, sumisión y resentimiento, aceptación mínima de responsabilidad, irritabilidad y la gran satisfacción es hacer tonto al supervisor.

Entre otros tipos de autoridad existe el autócrata benevolente, éste tipo de supervisor es paternalista porque trata a sus subordinados con suavidad, cariño y control, pero también se le ha llamado "manipulador" porque en ocasiones no puede ser sincero, sino que trata de manejar a la gente a fin de que hagan lo que él quiere, como él quiere y por la buena. Las reacciones del grupo tienden a ser en su mayoría, a sentir simpatía ante su supervisor, pero algunos detectan su verdadera actitud y les antipatiza profundamente, la iniciativa permanece estática, existe sumisión y falta de desarrollo personal y nadie desarrolla ideas positivas.

El indiferente es aquel supervisor que no toma responsabilidad alguna, es un jefe que delega responsabilidad al primero que se le acerque. Las reacciones del grupo son baja moral de trabajo y poca productividad, descuido en el trabajo, y rendimiento bajo, el empleado tiene poco interés en el trabajo o en mejorar, no hay espíritu de grupo, ni trabajo en equipo, nadie sabe que hacer ni que esperar.

El supervisor democrático es aquel supervisor que dirige al grupo basándose de la autoridad informal que se deriva de su persona; sabe que el proceso de influir en una persona reside en la relación. Este piensa que lo demás depende de ellos mismos.

Las reacciones del grupo son la existencia de un alto índice de entusiasmo hacia el trabajo, producción de excelente calidad y cantidad, excelente trabajo en grupo, sienten que hay éxito en el trabajo y se intercambian alabanzas entre el grupo

mismo, menos problemas de rendimiento y motivación, el supervisor puede estar más descansado y puede planear su dirección constructiva, los empleados se sienten satisfechos en sus necesidades básicas, sienten que pertenecen a un todo, despliegan participación y comprensión de las decisiones que toma en grupo. (Arias,1988:145-147).

Cabe decir que no en todas las circunstancias el supervisor demócrata resulta ser el mas efectivo, sino va a depender de las características de los subordinados dentro del grupo, de su iniciativa y responsabilidad, así pues bajo esta circunstancia el demócrata será efectivo, pero sin embargo, si en un grupo existen subordinados sin iniciativa y con irresponsabilidad estos se sentirán incómodos ante este tipo de supervisor, el cual no resultará ser el adecuado.

Cabe mencionar que a partir de la filosofía de la administración surgen los estilos de supervisión. Uno centrado en la producción y otro en los empleados, así como también el modelo mezclado.

No obstante es importante referir el estudio realizado por el grupo de Michigan, llevado a cabo en la Prudential Insurance Company off American en Nework, en el que se abocó a identificar los estilos de supervisión de los hombres a cargo de diversos departamentos y determinar que efectos tenían estos estilos sobre la productividad. Para lograr esta investigación se dividieron en tres grupos ya mencionados, donde se encontró que de la relación de los dos estilos se da una tendencia estadísticamente significativa, de que los supervisores centrados en la producción, estaban a cargo de los menos productivos. Por otro lado cuando el trabajo es realizado por individuos que tienen poca o ninguna interacción con sus compañeros, la supervisión centrada en los empleados puede resultar inconveniente (Gelerman,1984:51-52).

Para el primer estilo de supervisión su responsabilidad principal es obtener el trabajo del departamento y la función de los subordinados es contribuir a este logro, aquí el supervisor toma las decisiones, da las instrucciones y vigila continuamente para asegurar que se realice el trabajo.

Para el segundo estilo se piensa que los subordinados son los que realmente hacen el trabajo y por lo tanto deben asumir la principal responsabilidad para decidir como debe ser el papel del supervisor, el de coordinación, así como proporcionar la información y los materiales, necesarios, aclarar los problemas que se presenten y sobre todo luchar por mantener una atmósfera amistosa y de armonía.

Se encontró de la relación de los dos estilos una tendencia estadísticamente significativa de que los supervisores centrados en los empleados estaban a cargo de los grupos más productivos, mientras que los supervisores centrados en la producción, estaban a cargo de los menos productivos. Por otro lado cuando el trabajo debe ser hecho por los individuos que tienen poca o ninguna interacción con sus compañeros, la supervisión centrada en los empleados puede resultar inconveniente.

Los investigadores de Michigan han considerado como óptimo, el estilo mezclado (el centrado en la producción y el centrado en los empleados). Siendo este el estilo el que mejor se adapta a las demandas del trabajo, a las necesidades de los hombres supervisados y a las capacidades del supervisor mismo.

Por otro lado, es importante referir el estudio realizado por Blake y Jane S. Mouton (1964)⁶ presentaron una teoría de administración conocida como malla gerencial, en donde presentan dos dimensiones críticas de liderazgo efectivo, una dirigida hacia la preocupación por las personas, y la otra dirigida hacia la preocupación de la tarea.

Dentro de este enfoque se han considerado ciertos factores que son necesarios a la organización, como es, la producción, la gente y la supervisión.

La malla administrativa de la tabla 1.1 muestra las distintas posibilidades de interacción entre los factores, ambos están expresados en una escala de 1 al 9 en donde 1 representa la preocupación mínima y 9 la máxima.

El estilo 1.1 representa un interés mínimo tanto por la producción como por las personas (supervisor indiferente). Un supervisor con tal orientación ejerce una influencia mínima en sus contratos con otras personas, por lo general se limita a transmitir órdenes y mensajes de sus superiores. Muchos supervisores con éste estilo son expertos en transferir la culpa a otros aunque pocas veces inician las críticas ellos mismos para evitar conflictos.

Es tradicional en dicho estilo estar presente cuando hay beneficios, pero ausente cuando se trata de contribuir o asumir responsabilidades.

El estilo 1.9 representa un mínimo interés por la producción y un máximo interés por las personas, en tal estilo el ritmo de trabajo es bastante confortable.

A las personas se les anima antes que forzarlas, se espera que los subordinados rindan algún trabajo para evitar problemas y por lealtad y aceptación. El supervisor representa un hermano mayor más que un padre fuerte como el 9.1, el grupo, más que el individuo, es la clave de la organización, con gran amistad y armonía entre sus miembros aunque un decremento de la producción. El supervisor evita a toda costa algo a sus subordinados.

⁶ Citado por: Arias (1988:147-149).

CUADRO No 2

LA MALLA ADMINISTRATIVA

Alta: 1.9 Cuidadosa atención a las necesidades de la gente. La producción es secundaria. Gran camaradería y armonía.

9.9 Trabajadores y empleados involucrados en la organización. Integración de los objetivos de la organización y necesidades del individuo

5.5 Balance entre necesidades de la gente y objetivos. Sistema transaccional

Baja: 1.1 Mínimo esfuerzo para producir solo lo indispensable y proseguir en la organización

9.1 Las personas son instrumento de la producción. Se organiza el trabajo más que las personas

BAJA

PREOCUPACION POR LA
PRODUCCIÓN

ALTA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

El estilo 9.1 significa máxima preocupación por la producción y mínima por la gente. Bajo este estilo la gente es mirada como instrumento de la producción. Los supervisores ponen énfasis en los requerimientos de la tarea y del trabajo, se basa en una filosofía de "producir y morir". Se persigue que los empleados se amolden a las características de los puestos y no son tomados en cuenta a menos que se demuestre como buenas herramientas de producción. La base del control es el poder jerárquico basado en un sistema en el cual uno se ejerce en autoridad y otro se obedece. Las relaciones de la gente están limitadas a asuntos meramente de trabajo. Cuando surge algún conflicto con el supervisor la meta es ganar.

El estilo 9.9 representa una alta preocupación por la producción acompañada por un alto interés por la gente. Una de las necesidades básicas de algunas personas, es satisfecha por el estilo 9.9 la de estar involucrado y comprometido en la realización de un trabajo productivo e importante. De esta manera las capacidades de pensar y desarrollar nuevas ideas son utilizadas. El estilo 9.9 integra las necesidades de los individuos con los requerimientos de la organización y hace posible obtener

una organización verdaderamente efectiva en condiciones de servir mejor a los accionistas, los trabajadores, proveedores, clientes y la sociedad en general.

El estilo 5.5 representa una posición intermedia, el factor humano es tan importante como el factor de la producción, si se explica algo sobre el objetivo de su tarea, sin embargo esta comunicación solo se realiza para que la gente sepa algo de lo que esta haciendo y con el objeto de minorar resistencia , no porque se considere cierto que los trabajadores tienen verdaderamente algo para aportar. El énfasis está en dar a la gente sentido de participación, no en dejarla participar realmente en las decisiones.

Este modelo ilustra que cualquier combinación es posible. Según Blake (1964)⁷ la situación de liderato óptima es el estilo 9.9

Es importante señalar que los diversos tipos de autoridad y los estilos de supervisión pueden tener influencia en la conducta de los subordinados, ya que si los trabajadores están en desacuerdo con sus supervisores, su manifestación será la insatisfacción que con frecuencia se traduce en ausentismo.

1.3.3.- TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Desde el punto de vista histórico el supervisor ha pasado por dos fases distintas según su filosofía. Una de ellas es la administración científica y la otra de las relaciones humanas.

Blum (1988:609) menciona que a principios de este siglo, la administración científica fue establecida por Frederick W. Taylor, donde considera que el supervisor debería ser un individuo cuyo único propósito debe de ser las metas de la organización sin considerar a la persona, y se descuidaba la interacción del líder con sus subordinados o las metas pudieran ejercer cierta influencia en la situación del trabajo.

Como lo expresa Bennis (1966)⁸ "La filosofía de la administración científica era que el único camino hacia la eficiencia y la productividad era someter las necesidades del hombre al servicio de su máquina sin vida".

Estos puntos de vista que fueron vigentes durante cierto período, fueron substituidos por otros enfoques en donde la organización le da más importancia a las relaciones humanas. Esto ha llevado a que el trabajador tienda a mostrar una actitud más positiva al trabajo y por lo tanto se vea reflejado en la disminución del ausentismo.

⁷ Citado por: Arias (1988:147-149).

⁸ Citado por: Blum (1988:609)

Por lo anterior es importante señalar la teoría "Z" Strauss y Sayles (1968) o de relaciones humanas Milles (1966)⁹, que sostienen los siguientes supuestos: Que la gente quiere sentirse importante, ser informada, pertenecer a grupos, y que se le reconozcan sus méritos en relación al supervisor, este debe de informar a sus subordinados, elogiar por un trabajo bien hecho, lograr que la gente se sienta importante, establecer un espíritu de grana familia, vender las ideas y explicar el porque de las órdenes.

Por otro lado hemos visto que el elemento clave en el enfoque de las relaciones humanas consiste en lograr que los miembros se sientan como partes útiles en la organización y el hecho de que se les considere su participación puede ayudar a la disminución de fricciones y resistencia de la autoridad formal y por lo tanto aumentará la moral y la satisfacción viéndose manifiesta en la disminución de ausencias.

1.3.4.-TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

La satisfacción en el trabajo es un indicador de la motivación del empleado para trabajar, el cual tiene una estrecha relación con las necesidades que para algunos tienen bases fisiológicas y para otros la necesidad de aprobación, la propia estimación, y el logro, están derivados de la sociedad. Por lo tanto, muchos impulsos tienen influencia sobre el comportamiento del individuo en un momento determinado.

Por lo que se considera necesario hacer mención a la teoría de la jerarquía de necesidades que sostiene Abraham Maslow (1954)¹⁰ donde postuló que existen diferentes tipos de necesidades en los sujetos, y que esas necesidades guardan relación una con la otra en forma de una jerarquía, la cual consta de cinco niveles:

1) Las necesidades fisiológicas; aparecen como las más fuertes, tienden a dominar todas las demás hasta que se han satisfecho a un grado importante. Son básicamente las necesidades corporales humanas que deben satisfacerse para conservar la vida: alimento, dormir, agua, ejercicio, vestimenta y casa.

2) Las necesidades de seguridad están relacionadas con la protección contra peligros inminentes o amenazantes o contra la privación. Puesto que todos los empleados en cierta medida, dependen de la organización, las necesidades de seguridad pueden ser de importancia crítica. El favoritismo, la discriminación y la administración arbitraria de las normas de la organización son actividades que despiertan incertidumbre en los empleados y, por lo tanto afectan las necesidades de seguridad.

⁹ Citado por: Arias (1988:127)

¹⁰ Davis, Keith, Human Behavior at Work, 4th ed New York. Mc. Graw-Hill Book Company, 1972
Citado por Byars (1987:214-215).

Es importante señalar que nuestra sociedad, las necesidades fisiológicas y las de seguridad, las llamadas necesidades de orden bajo se satisfacen con mayor facilidad y por lo tanto más comúnmente satisfechas que las demás. De hecho Maslow calculó que el porcentaje de satisfacción de las cinco necesidades era la siguiente: fisiológicas 85%, seguridad 70%, social 50% ,el ego 40%, y autorealización 10%. Las recompensas tangibles, como los salarios y las compensaciones marginales, proporcionadas por las organizaciones actuales suelen usarse para satisfacer las necesidades fisiológicas y los requerimientos de la seguridad.

3) Las necesidades sociales son el tercer nivel de jerarquía. Este nivel y los dos siguientes se llaman de orden superior. Suelen incluirse en el tercer nivel las necesidades de amor, afecto y pertenencia y todas las cuales guardan relación con el establecimiento de la propia posición con respecto a los demás. Este nivel no necesariamente incluye la sexualidad, la cual obviamente, se clasificaría con los impulsos fisiológicos básicos. Este concepto de necesidad social se expresa en la formación de las relaciones personales significativas y de aceptación dentro de los grupos. La creación de un sentimiento de pertenencia a una entidad y la identificación con los grupos de trabajo son medios de satisfacer estas necesidades en la organización.

4) Las necesidades de estima componen el cuarto nivel; se trata del impulso de valorarse asimismo y de inspirar estima en los demás. Maslow (1954) afirmaba que todas las personas desean una evaluación estable, de base firme y elevada de si mismo, esto es autorespeto y autoestima, y que desean el respeto de los demás. Estas necesidades se cumplen al formar varias relaciones basadas en el desempeño adecuado, la independencia, el dar y recibir indicios de aprecio y aceptación.

5) El nivel siguiente de la jerarquía de Maslow de las necesidades, la autorealización o autocumplimiento, se logra por el uso de las habilidades e intereses de la persona al grado más completo funcionando en su medio. Al procurar alcanzar su mayor potencial, las personas buscan las recompensas que son la consecuencia de ese logro.

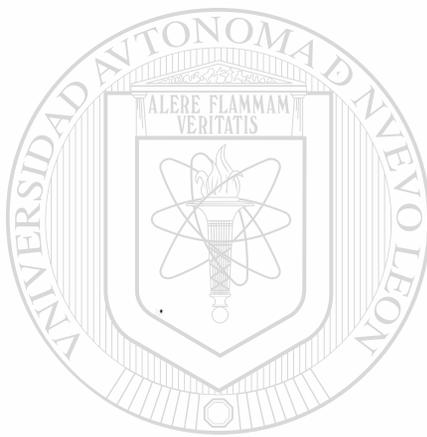
Dichas recompensas pueden ser no solamente económicas y sociales, sino también psicológicas según Maslow lo que el hombre puede ser, eso no debe ser. La necesidad de autorealización o autocumplimiento nunca se satisface por completo, siempre se puede llegar a un paso más alto.

Por otro lado existen varias fuentes de motivación que están relacionadas con el trabajo mismo. Los empleados están dedicados a actividades de la compañía más de la tercera parte de sus horas de vigilia. Como un aspecto de importancia de la vida de nuestra cultura, el trabajo satisfactorio constituye a una sensación de bienestar general en el hombre y un sentimiento de valía personal. El trabajo que no es personalmente satisfactorio tiende a tener efectos opuestos. (Siegel, 1980:435).

Charles Greene (1972)¹¹ menciona que existe una amplia variedad de factores internos y externos que afectan el nivel de satisfacción del individuo. El alto nivel de satisfacción conduce a dedicación a la organización, mientras que el bajo, es decir la insatisfacción, produce conductas nocivas para la organización como: Inasistencia, cambios, impuntualidad y accidentes.

1.4.- MODELO RECTOR

A partir de las diversas teorías relacionadas con el problema del ausentismo, nos ha permitido tener una visión clara y objetiva sobre el problema de estudio, la cual nos permita hacer referencia al modelo teórico conceptual del mismo.



UANL

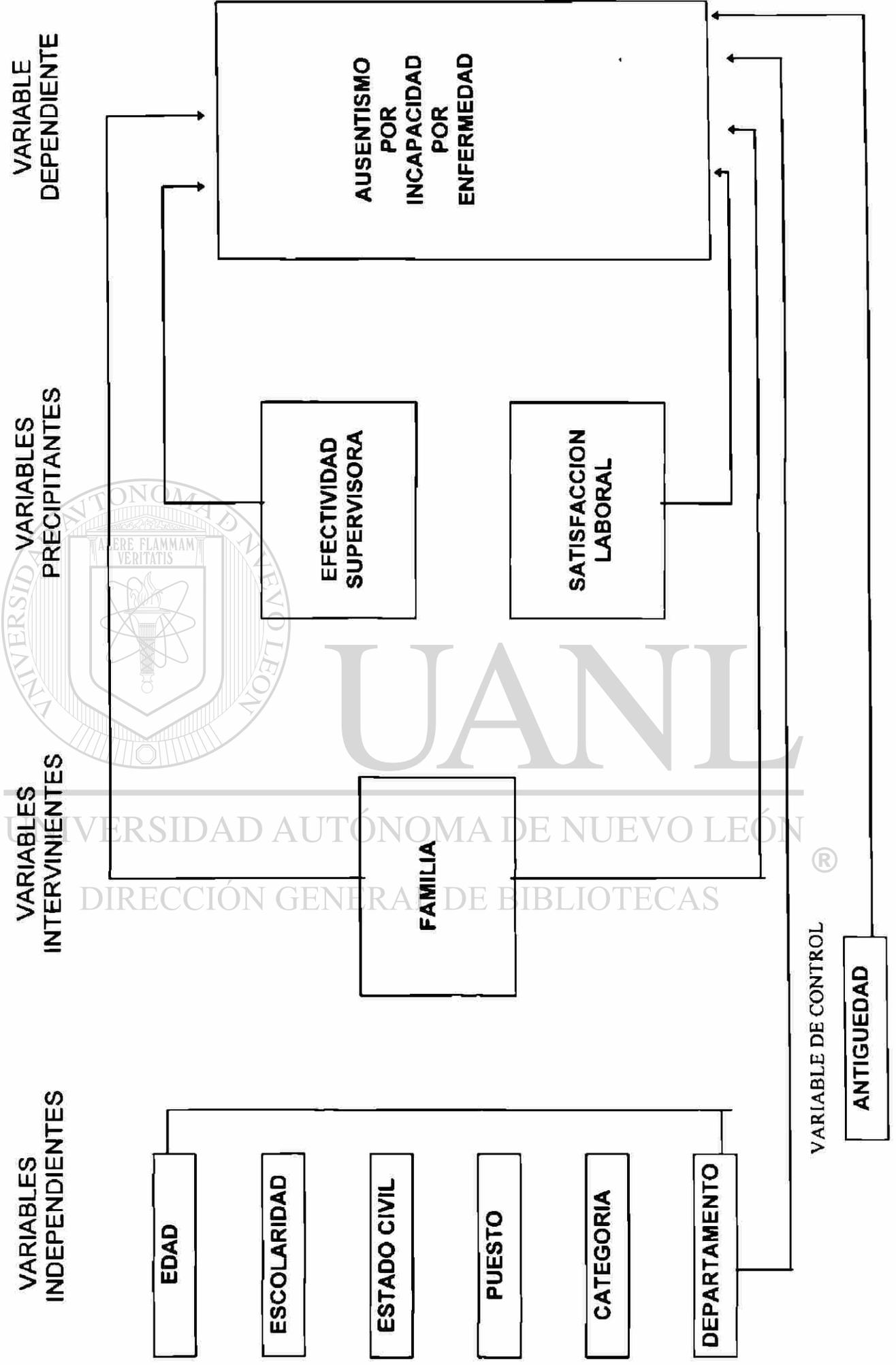
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

¹¹ Wanous, John P., and Edward E. Lawler, III, "Measurement and Meaning of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, vol. 56, No. 2, 1972, P.P. 95-105. Citado por: Byars (1987:223).

ESQUEMA No. 1 MODELO RECTOR DE LA INVESTIGACION



HIPÓTESIS DEL ESTUDIO

- 1) Los aspectos sociodemográficos de los trabajadores en relación al tipo y etapa cíclica familiar tienen influencia al problema del ausentismo por incapacidad por enfermedad.
- 2) El grado de escolaridad que tiene el trabajador determina la relación con el supervisor y su efectividad en la empresa y por consecuencia repercute al índice de incapacidades por enfermedad.
- 3) Los factores organizacionales de la Empresa como: puesto, categoría y departamento, tienen influencia en cuanto al desempeño y satisfacción laboral que presentan los trabajadores, lo cual produce conductas nocivas para la organización como son los altos índices de ausentismo por incapacidad por enfermedad

1.5.- DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES DEL MODELO

1.5.1.-VARIABLES INDEPENDIENTES EN SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD.

EDAD

Creemos oportuno considerar la edad del trabajador con el problema objeto de nuestro estudio, ya que nos permite observar, en que grupo de edad (jóvenes, edad intermedia, edad avanzada) es donde se presenta con mayor frecuencia el ausentismo por incapacidad por enfermedad.

Según Porter (1973)¹² sostiene que cuanto mayor de edad sea alguien, menos probabilidades habrá de que abandone su trabajo, concuerda con el hecho de que, conforme envejecen los empleados, tienen menos oportunidades de encontrar otro trabajo. También refleja el hecho de que difícilmente renuncian porque su mayor antigüedad les proporciona sueldos más altos, vacaciones más largas y prestaciones más atractivas conexas con la jubilación.

Asimismo cabe mencionar que a mayor edad del trabajador es más difícil suponer que éste deje de asistir a su trabajo. Sin embargo ejerce efectos opuestos, ya que al aumentar la edad particularmente en aquellos mayores de 50 años, se tiende a aumentar las tasas de ausentismo.

¹² L W Porter and R Steers, "Organizational, Work and personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin, jenuary 1973, p.p. 151-76; W H Mobley, R W Griffin, H H Hand and B M. Meglino, "Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, Psychological Bulletin, may 1979 Citado por: Robbins (1987:51).

En este sentido es tentador suponer que la edad guarda relación inversa con el ausentismo, aunque es importante señalar que no necesariamente según lo afirma Rhodes (1983)¹³. En la mayor parte de los estudios sí se ha comprobado una relación inversa pero un examen más detenido revela que esa relación se debe en parte al hecho de que la ausencia sea evitable o inevitable. En general, los empleados de más edad muestran menos tasas de inasistencia evitable que los jóvenes sin embargo tienen tasas más elevadas de ausencia inevitable. Ello se debe con toda seguridad a la salud más deteriorada propia del envejecimiento y al período más largo de recuperación que esos individuos necesitan cuando se enferman (Robbins, 1987:51).

Según Rhodes (1983¹⁴) existe una relación entre la edad y la satisfacción en el trabajo, por lo menos hasta los 60 años de edad. Sin embargo, los cambios actuales que tienen lugar en la tecnología puede alterar eso. En los trabajos en que los empleados están sujetos a cambios radicales que hacen obsoletos sus conocimientos, como los cambios que se dan en la computación, la satisfacción de los empleados de mayor edad tiende a ser más baja que la de los más jóvenes.

Cabe mencionar que conforme los trabajadores van siendo mayores suelen sentirse más satisfechos con sus trabajos (Glenn 1977)¹⁵. Existen varias razones como menos expectativas o un menor ajuste a su situación laboral. Los trabajadores más jóvenes, suelen estar menos satisfechos porque sus expectativas son más altas o porque se adaptan menos al trabajo y aunque hay excepciones, la tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme aumenta la edad.

Schwab y Heneman (1977)¹⁶ ; y Smith, Scott y Hulin (1977): Afirman que el menor grado de insatisfacción, se produce antes de los 30 años y es durante esta época cuando las personas se sienten más inclinadas a abandonar su trabajo. Con la edad las personas o bien consiguen un trabajo que les agrade o bien aprenden a tolerar y sentirse satisfechos lo que es su deber realizar.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

ESTADO CIVIL

En lo referente al estado civil hemos considerado conveniente estudiar su relación con el ausentismo, por la posible tendencia que pudiera existir en aquellos trabajadores que tienen pareja o los que no la tienen.

¹³ Rhodes, "Age-Related Differences", p.p. 347-49 Citado por Robbins (1987 51).

¹⁴ Rhodes, "Age-Related Differences", p p 331-32, and A.L Kalleberg K A. Loscocco, " Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Diferencia in Job Satisfaction, " American Sociological Review, February 1983, p.p. 78-90. Citado por: Robbins (1987 51)

¹⁵ Norval D. Glenn, Patricia Taylor, and Charles N Weaver, "Age and Job" Satisfaction among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study", Journal of Applied Psychology, April 1977, P P. 189-193. Citado por: Keith (1989:119).

¹⁶ Citado por: Nash (1988: 218).

Así pues, investigaciones revelan que el empleado casado falta menos a su trabajo, conserva más tiempo su puesto y se muestra más satisfecho de su trabajo.

Garrison (1981)¹⁷ sostiene que el matrimonio impone mayores responsabilidades que hacen más importante y valiosa la estabilidad en el trabajo. Asimismo cabe mencionar que otro aspecto de esta cuestión que todavía no se investiga, lo constituye otros estados civiles. Además de soltero o casado, divorciado o de personas que llevan vida matrimonial sin estar casados.

PUESTO

En relación al puesto este ejerce un efecto claro sobre las manifestaciones del ausentismo, tal como podría esperarse, los trabajadores no calificados tienen más o menos, más ausentismo, debido tanto a las condiciones ambientales en que labora así como la difícil jornada que se asigna su puesto (Robbins, 1987:52).

Es por esto que hemos insistido en estudiar esta variable al fenómeno del ausentismo. Además creemos que tiene una estrecha relación con la satisfacción del trabajador como lo señala Alderfer (1967)¹⁸ donde menciona que quienes desempeñan cargos difíciles sienten más satisfacciones que quienes desarrollan labores menos complejas. Asimismo las personas que desempeñan un trabajo típico de la clase media experimentan mayor satisfacción que aquellos que desempeñan actividades propias de los obreros. Quienes desempeñan cargos ubicados en la parte superior de la pirámide se sienten más satisfechos que quienes ocupan la base.

CATEGORÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Suponemos que la categoría al igual que el puesto que tiene el trabajador presenta una estrecha relación con la satisfacción, repercutiendo posiblemente a los altos índices de ausentismo.

Ahora bien, juzgamos necesario al mismo tiempo determinar la relación que tiene esta con la antigüedad que presenta el trabajador, como lo señala Hull y Kolstad (1942)¹⁹ donde menciona que el nivel de satisfacción parece aumentar después de seis a siete años y alcanza su máximo para los trabajadores que han permanecido con la compañía alrededor de 20 años.

¹⁷ Garrison and Muchinsky, " Attitudinal and Biographical Predictors", C.J. Watson, "Evaluation and Some Aspects of the Steers and Rhodes Model of Employee Attendance, " Jornal of Applied Psychology, June 1981 p.p. 385-89 Citado por. Robbins (1987:52).

¹⁸ Citado por: Nash (1988: 221).

¹⁹ Citado por: Siegel (1980:453).

Casi toda compañía que después de varios años con la organización sienten que no ascienden, ni obtienen aumento de salarios con suficiente regularidad y que están desempeñando una labor sin futuro. El efecto que éste tiene es provocar un descenso en el nivel de satisfacción prevaleciente durante varios años, después del principio del empleo.

Esto puede deberse a que los empleados que han decidido quedarse con la compañía, han recibido probablemente la clase de estímulos que provocan sensaciones de satisfacción en el empleo.

Cabe señalar que los trabajadores con mayores niveles tienden a estar mayor satisfechos con su trabajo²⁰. Por lo regular están mejor pagados y tienen mejores condiciones laborales, además que sus empleos les exigen un uso más completo de sus habilidades por lo que tienen razones fundamentales para estar satisfechos. El resultado es que están más satisfechos los obreros calificados que los semicalificados o los no calificados, lo cual puede traer repercusiones en las tasas de ausentismo.

ANTIGÜEDAD

En relación con la antigüedad podemos mencionar que ésta se relaciona con la satisfacción de una manera interesante. Como es de esperarse, los empleados nuevos tienen una tendencia a sentirse satisfechos con su trabajo, debido en gran parte por las expectativas que presenta y por la "luna de miel" que experimenta con la compañía. Sin embargo en los primeros años existe mayor satisfacción, pero después de cierto tiempo a menos que el empleado sienta que está realizando progresos constantes hacia el logro de sus necesidades personales y sociales.

Según Popp (1982)²¹ afirma que la antigüedad es la variable explicativa más importante en cuanto a la frecuencia del ausentismo y al total de días de trabajo perdidos.

Ronen (1978)²², afirma que la relación entre la antigüedad y la satisfacción en el trabajo tiene forma de curva en U, la cual es una función curvilínea del tiempo; es alta al comienzo y al final y baja en el medio. La mayor satisfacción la experimenta durante la luna de miel con la organización. Posteriormente viene el deterioro, alcanzándose el punto más bajo entre los 18 y 36 meses después de iniciado el contrato. Con el tiempo, la satisfacción aumenta nuevamente (Smith, Scott y Hulin, 1977).

²⁰ U S. Department of Labor, Job Satisfaction Is There a Trend 1974, P.P. 9-10 Citado por Keith (1989:120).

²¹ P O Popp and J.A. Belohlav, " Absenteem in a Low Stratus Work Environment", Academy of Management Journal, September 1982, p. 681 Citado por: Robbins (1987:53)

²² Citado por: Nash (1988: 218).

ESCOLARIDAD

Consideramos conveniente estudiar la posible relación del nivel de escolaridad al fenómeno de estudio, ya que consideramos que esta influye en la satisfacción del trabajador reflejándose en inasistencias de algunos trabajadores.

Cabe señalar que los trabajadores que poseen una mayor educación se sienten más satisfechos con su trabajo. La satisfacción es mayor cuando el individuo recibe un título universitario por primera vez, esto lo afirma Quinn y Baldi de Mandilovitch (1980).

Según Weaver, en un estudio que realizó en 1978, afirma que la educación influye en la satisfacción en el trabajo. La persona experimenta el más alto grado de satisfacción cuando siente que está utilizando sus destrezas.

De acuerdo a lo antes mencionado es importante conocer el factor de la escolaridad y su determinación al problema del ausentismo.

1.5.2.- VARIABLES INTERVINIENTES EN RELACIÓN AL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

2.5.2.1.- FAMILIA

Una de las características fundamentales del ser humano, es el hecho de vivir en sociedad; el hombre para poder satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales, requiere siempre de participar y moverse dentro de diferentes grupos en su vida diaria, de estos grupos la familia sobre sale, considerándola históricamente como el núcleo primario fundamental

Cabe señalar cómo la carencia y los desajustes de la época en que vivimos proporcionan cada vez mayores conflictos entre los miembros de la familia y de la sociedad. En México, en particular las condiciones prevalecientes de sub-desarrollo, implica para una inmersa mayoría una vida de miseria, de ingresos raquíticos, déficit de vivienda, etc. que obstaculizan su desarrollo (Westrop, 1985:19).

Asimismo, la familia atraviesa por una variedad de cambios que deben responder en su vida diaria. En realidad la crisis actual por la que atraviesa la familia no puede ser negada, pero ello responde al cambio social que presenta la sociedad entera.

Cabe señalar que los problemas que enfrenta la familia como lo señala Luis Leñero (1976), y que de alguna u otra forma pueden afectar a la situación laboral del

trabajador, son el cambio de tareas, la nueva posición de la mujer, la crisis por desintegración familiar, problemas de conducta reproductora, problemas de conflicto generacional, crisis de la pobreza en los niveles de vida, crisis de valores y la moral (Leñero, 1976:110-117).

Cada fase que atraviesa la familia puede influir de alguna u otra forma al proceso laboral, ya que existen individuos que son más débiles emocionalmente que otros, por lo tanto unos se verán más afectados que los demás con las situaciones familiares graves, quizá algunos falten a su trabajo porque no se sienten a gusto estando lejos de su hogar.

En ocasiones cabe mencionar que el hombre busca encontrar un trabajo para poder satisfacer la necesidad de seguridad y mediante esto poder cumplir con la manutención de su hogar. Ya que el trabajo viene hacer el medio usual por el que una persona consigue bienes necesarios para su subsistencia y la de su familia. Es el modo ordinario de ganarse la vida; podría decirse que la preocupación que ha tenido el hombre desde siempre ha sido contar con los medios y recursos para poder satisfacer sus necesidades.

Morse, Weiss y Griggs (1954)²³ informaron después de realizar un estudio, que el trabajo tenía una doble función. El empleo lucrativo permite a las personas obtener dinero para sostener a sus familias y a sí mismos. El trabajo se relaciona también con la sociedad; da a las personas una sensación de "ubicación" o de desempeñar "un papel". En otras palabras, el trabajo no solamente permite a una persona subsistir, sino también tiende a estabilizar su lugar en la sociedad (Blum, 1988:516).

Es importante señalar que cada tipo de familia tiene sus propios problemas y particularidades, las cuales están relacionadas con los conflictos que se presentan ella. Estas situaciones conflictivas o actitudes aprendidas en la familia pueden ser continuadas en el ambiente laboral, influyendo en el estado de ánimo en el que el trabajador cumple su jornada de trabajo.

Torres (1984:121) señala que "las relaciones familiares que el individuo lleva ya sea de estabilidad o inestabilidad, de armonía o desarmonía, etc. van a repercutir en el clima laboral".

Además, es importante mencionar que el clima emocional en el hogar y las exigencias de la familia, pueden tener efectos residuales en el lugar de trabajo. Así como el número de dependientes, ya que entre mayor sea ésta, mayor serán las responsabilidades que el trabajador tendrá que asumir ocasionando tensiones constantes que pueden repercutir en el ausentismo.

²³ Citado por: Blum (1988:516).

En un estudio realizado por Naylor y Vicent (1959)²⁴ descubrieron que el ausentismo entre 220 empleados tenían una alta relación con el número de dependientes.

En lo concerniente al ausentismo por responsabilidad familiar el índice mayor pertenece a los hombres (Chiavenato, 1989:170).

2.5.3 VARIABLES PRECIPITANTES EN RELACIÓN AL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

2.5.3.1.- EFECTIVIDAD SUPERVISORA

Con la división del trabajo dentro de las organizaciones se han establecido diversas jerarquías que han dado lugar a una distribución de niveles entre los que tienen un nivel inferior y superior; es así como surge el supervisor, ya que dentro de ella cumple un papel a desempeñar.

Por lo anterior es importante destacar que "el Supervisor, es considerado una persona que tiene a su cargo el coordinar las actividades de un grupo de empleados dedicados a alguna operación. En la jerarquía de la administración, el nivel del superior esta en el escalón inicial o inmediatamente por encima de el.

Los supervisores determinan los procedimientos de trabajo, dan órdenes e instrucciones verbales y por escrito, asignan sus deberes a los trabajadores, examinan el trabajo para determinar su calidad y su limpieza, mantienen la armonía entre los trabajadores y ajustan los errores y quejas" (Freemantle, 1986:19).

Por otro lado un supervisor eficaz debe de poseer ciertas cualidades y talentos necesarios para saber tratar a los individuos y al grupo, pero también necesita ser capaz de transmitir ideas, imponer respeto y exigir colaboración de los que trabajan con el.

Por lo cual, es importante hacer mención al estudio realizado por Roach (1956)²⁵ donde descubrió diversas características de las personas que desempeñan eficientemente el oficio de supervisores, en su análisis se puso de manifiesto que había diversas agrupaciones, tipos de conducta que tendían a manifestarse en combinación. Los factores que se identifican en virtud de este proceso se expresan a continuación:

²⁴ Citado por: Blum (1978:776).

²⁵ D.E. Roach " Factor Analysis of Rater Supervisory Behavior", *Personnel Psychology*, 1956, 9, P.P. 487-498. Citado por: Tifin (1968:368).

- 1.-El cumplimiento de su deber: Como se conduce el supervisor en conformidad con lo que se espera de el, siendo el primero en dar ejemplo en puntualidad y realizando los programas de trabajo.
 - 2.-Conocimiento del oficio.
 - 3.-Dirección del trabajo del grupo: Se caracteriza por su capacidad de planeamiento y organización, su aptitudes para aplicar los sistemas y su habilidad para hacer que las cosas funcionen sin entorpecimiento.
 - 4.-Concesion de recompensas y aciertos en la valoración de los empleados.
 - 5.-Lealtad a la compañía.
 - 6.-Aceptación de responsabilidades (tomar decisiones).
 - 7.-Espíritu de grupo.
 - 8.-Dinamismo personal.
 - 9.-Imparcialidad.
 - 10.-Aplomo y serenidad.
 - 11.-Consideración.
 - 12.-Criterio amplio.
 - 13.-Alegría.
 - 14.-Sencillez: Se caracteriza por el grado en que el individuo este dispuesto a mezclarse y departir con sus empleados y por la confianza que les inspira para que cambien impresiones con el.
- Aunque varían los patrones de conducta de los supervisores, estos puntos pueden considerarse como "medidas" del proceder ideal de su supervisor.

Por otro lado, el supervisor considerado como líder ideal no debe de basarse en los rasgos de su propia personalidad, sino la manera en como mantiene su relación con el grupo. Este debe conocer a sus subordinados, debe dar la impresión de que son importantes para la organización y proporcionar eficazmente la satisfacción de sus necesidades individuales.

Según Covner (1950), Mann y Baumgartel (1952)²⁶ demuestran que el ausentismo aumenta, al disminuir la calidad de la supervisión (Blum, 1988:775).

Partiendo de otro punto de vista se denota que la eficiencia del supervisor esta más asociada a una situación determinada, y algunos supervisores pudieran ser más eficientes en un grupo, pero ineficientes en otros.

Asimismo el grupo, al encontrarse en determinadas circunstancias escoge como líder a la persona capaz de aglutinar y canalizar las emociones del grupo, o de ayudar a este a satisfacer las necesidades. Por lo cual si las circunstancias cambian, el líder puede ser cambiado también.

No obstante es importante aclarar que el supervisor que tiene sensibilidad de captar las emociones y necesidades del grupo, así como sus cualidades carismáticas pueden resultar ser lo más efectivo.

²⁶ Citado por. Blum (1988:775).

El supervisor en toda organización formal cumple un papel a desempeñar en donde se le delega cierta autoridad y poder para ejercer el mando o control sobre sus subordinados.

Es importante destacar que la autoridad puede ser ejercida a través del puesto que se le brinda (jefatura), otra es la autoridad basada en aspectos carismáticos, es decir características personales del supervisor, así como su experiencia profesional (conocimientos y habilidades).

Según Morse, Weiss y Griggs (1954)²⁷ señalan la importancia de las relaciones con los colaboradores, los supervisores y la colectividad, lo cual influye con mucha frecuencia en lo que motiva a una persona a producir, restringir su producción, permanecer en su trabajo o abandonarlo o ausentarse a veces de él. Estas fuerzas sociales pueden ser tan poderosas o más poderosas que ciertos incentivos aislados ofrecidos por la gerencia, que el trabajador interpreta como algo fuera de su contexto.

Chruden y Sherman (1963)²⁸ citan un estudio efectuado en grandes empresas de utilidad pública que revelan una correlación elevada entre los índices de ausentismo y las actitudes de los empleados en relación con la administración a sus superiores inmediatos y a sus compañeros de trabajo. Entre funcionarios, el estudio reveló que el ausentismo está asociado con los siguientes problemas:

- 1.-Falta de libertad para hablar sobre problemas de cargo con el supervisor.
- 2.-Falta de sentimiento de solidaridad del grupo.
- 4.-Insatisfacción en cuanto al salario.
- 5.-Falta de reconocimiento por el buen desempeño.
- 6.-Insatisfacción con la media administración (supervisión).

Por otro lado es relevante destacar como los estilos de supervisión; el centrado en la producción y el centrado en las relaciones humanas que se ejerce sobre los subordinados tiene gran influencia en el desempeño laboral. Asimismo se considera que estos pueden tener influencia en la conducta de los subordinados, ya que si los trabajadores están en desacuerdo con sus supervisores, su manifestación será la insatisfacción que con frecuencia se traduce en ausentismo.

Por lo tanto en un departamento de alta y baja satisfacción la diferencia principal entre ellos es el estilo de supervisión que reciben, un trabajador puede sentirse a gusto con un jefe y a disgusto cuando trabaja para otro.

Asimismo se espera que un trabajador satisfecho producirá más, que los subordinados cooperen de buen grado, y tengan menor resistencia a la autoridad.

²⁷ Citado por: Blum (1988:516)

²⁸ Herbert J. Chruden y Arthur W. Sherman, Jr., Personnel Management (Cincinnati, South-Western Publishing Company, 1963), Pags, 672-673. Citado por: Chiavenato (1986:171)

Katz y Kahn (1951)²⁹ descubrieron que el mayor tiempo invertido en la planificación, el mayor grado de delegación de autoridad, la orientación hacia el empleado, más que la producción y la actitud de orgullo de grupo son factores que se relacionan con la supervisión efectiva.

Cabe hacer énfasis de como las relaciones humanas son la clave para lograr un buen rendimiento productivo dentro de cualquier organización, disminuyendo el problema de Ausentismo, Rotación y Accidentes Laborales.

En lo que respecta a la influencia que ejerce el supervisor con sus subordinados y la manera en que se establecen las relaciones entre ambos. Es importante que el ser humano en toda organización necesita constantemente estar inmerso en esta relación con el supervisor ya que al mantener en forma positiva el nivel de satisfacción aumentara en el ámbito laboral.

Según Bendix (1956)³⁰, llegó a suponer que el "no tratar a los trabajadores como seres humanos llegó a considerarse como la causa del escaso ánimo, la mala artesanía, la falta de respuesta, y la confusión".

Estos puntos de vista, que fueron vigentes durante cierto período, fueron substituidos por otros enfoques en donde la organización le da más importancia a las relaciones humanas. Esto ha llevado a que el trabajador tienda a mostrar una actitud más positiva al trabajo y por lo tanto se vea reflejado en la disminución del ausentismo.

Cabe mencionar que el elemento clave en el enfoque de las relaciones humanas, consiste en lograr que los miembros integrantes de la organización se sientan como componentes útiles e importante del esfuerzo común.

Es conveniente enfatizar que la participación de los subordinados en este modelo se utiliza para reducir la fricción y la resistencia con la autoridad formal, al tratar los problemas con sus subalternos y al reconocer las necesidades y deseos de los individuos.

Asimismo la gerencia trata de producir un equipo cohesivo que este listo y dispuesto a afrontar los problemas de la organización.

A partir de los estudios realizados por Elton Mayo y asociados Harvand (1927y1932)³¹ denominado Estudio de Hawthone en Chicago por Western Electric Company, en donde fueron sometidos a experimentación en una primera fase diversos factores que pudieran afectar a la productividad, entre las variables consideradas fueron la de iluminación, la fatiga y el mérito a los periodos de descanso. Asimismo Elton Mayo llevo a cabo una segunda fase en donde descubrió

²⁹ Citado por Blum (1988:608).

³⁰ Citado por Kelly (1975:162).

³¹ Citado por Gellerman (1984:45-51).

Katz y Kahn (1951)²⁹ descubrieron que el mayor tiempo invertido en la planificación, el mayor grado de delegación de autoridad, la orientación hacia el empleado, más que la producción y la actitud de orgullo de grupo son factores que se relacionan con la supervisión efectiva.

Cabe hacer énfasis de como las relaciones humanas son la clave para lograr un buen rendimiento productivo dentro de cualquier organización, disminuyendo el problema de Ausentismo, Rotación y Accidentes Laborales.

En lo que respecta a la influencia que ejerce el supervisor con sus subordinados y la manera en que se establecen las relaciones entre ambos. Es importante que el ser humano en toda organización necesita constantemente estar inmerso en esta relación con el supervisor ya que al mantener en forma positiva el nivel de satisfacción aumentara en el ámbito laboral.

Según Bendix (1956)³⁰, llegó a suponer que el "no tratar a los trabajadores como seres humanos llegó a considerarse como la causa del escaso ánimo, la mala artesanía, la falta de respuesta, y la confusión".

Estos puntos de vista, que fueron vigentes durante cierto período, fueron substituidos por otros enfoques en donde la organización le da más importancia a las relaciones humanas. Esto ha llevado a que el trabajador tienda a mostrar una actitud más positiva al trabajo y por lo tanto se vea reflejado en la disminución del ausentismo.

Cabe mencionar que el elemento clave en el enfoque de las relaciones humanas, consiste en lograr que los miembros integrantes de la organización se sientan como componentes útiles e importante del esfuerzo común.

Es conveniente enfatizar que la participación de los subordinados en este modelo se utiliza para reducir la fricción y la resistencia con la autoridad formal, al tratar los problemas con sus subalternos y al reconocer las necesidades y deseos de los individuos.

Asimismo la gerencia trata de producir un equipo cohesivo que este listo y dispuesto a afrontar los problemas de la organización.

A partir de los estudios realizados por Elton Mayo y asociados Harvand (1927y1932)³¹ denominado Estudio de Hawthone en Chicago por Western Electric Company, en donde fueron sometidos a experimentación en una primera fase diversos factores que pudieran afectar a la productividad, entre las variables consideradas fueron la de iluminación, la fatiga y el mérito a los periodos de descanso. Asimismo Elton Mayo llevo a cabo una segunda fase en donde descubrió

²⁹ Citado por: Blum (1988:608).

³⁰ Citado por: Kelly (1975:162).

³¹ Citado por: Gellerman (1984:45-51).

como los trabajadores formaban asociaciones informales durante las horas de trabajo, observando la importancia de las relaciones humanas, descubriendo que la clave del éxito era la de proporcionar a los trabajadores un sentido de dignidad y aprecio, demostrándole un continuo interés personal por cada empleado. Para este estudio se hizo una selección de supervisores que estuvieran interesados en las personas (Gellerman, 1984:45-51).

Cabe mencionar que el supervisor de hoy promueve las buenas relaciones con los empleados, en cuanto individuos y en cuanto miembros de un grupo de trabajo, mientras que al mismo tiempo se alcanzan las metas del trabajo. El promover buenas relaciones es frecuentemente uno de los aspectos más difíciles de la supervisión ya que estas dependen de las actitudes al igual que de las habilidades. Los empleados se dan cuenta rápidamente si las habilidades del supervisor en materia de relaciones se basan en la sinceridad o si son "artificios". Si bien es deseable que los supervisores desarrollen sus habilidades en las relaciones humanas, estas no sustituyen a la sinceridad. De acuerdo con Sartain y Beker, el factor más importante en la supervisión efectiva es la confianza y la seguridad por ambas partes superior y subordinado.

A muchas compañías les ha resultado difícil convencerse que las prácticas de las relaciones humanas ahorran dinero. Por otra parte existen supervisores que a su vez piensan que las buenas relaciones humanas pueden ser confundidas por sus subordinados como una suavidad excesiva y por lo tanto que la buena voluntad se ve pisoteada por los empleados que deseaban tratar bien (Bittel, 1982:28)

Por otra parte existen estudios casuísticos como lo señala Bittel (1982:28) que están llenos de pruebas de que un supervisor prudente en sus tratos con las personas puede obtener mayor producción, costos más bajos y artículos de mejor calidad. Las buenas relaciones humanas no implican ser excesivamente suave o débil, ni descuidar las intenciones de las personas; pero tampoco se hace necesario tratar a los individuos como si no fueran seres humanos.

Por lo anterior se puede considerar que los resultados son remunerativos, tanto en dinero como en satisfacciones personales.

Hemos visto que el elemento clave en el enfoque de las relaciones humanas consiste en lograr que los miembros se señalen como partes útiles en la organización y el hecho de que se les considere su participación puede ayudar a la disminución de fricciones y resistencia a la autoridad formal y por lo tanto aumentará la moral y satisfacción viéndose manifiesta en la disminución de ausencias.

Por otro lado al tratar de estudiar al hombre y su relación con la empresa, es importante entender el comportamiento de las personas en la organización ya que conllevará al logro de la efectividad organizacional, a un mejor desempeño, así como al bienestar del trabajador.

Por lo tanto las teorías que hacen referencia al comportamiento humano dentro de una organización ya mencionadas anteriormente es la de Mc Gregor (1960) mejor conocida como la teoría "X:" y la "Y". donde destaca que al estudiar las dos teorías se concluye que la teoría "Y" es la mas optimista, realista , humana, práctica y aun más económica.

También es importante aclarar que las dos teorías no son absolutas, sino que en la práctica se deben de unir y balancear.

Mc. Gregor como defensor de la Teoría "Y" propone que la llave del éxito de este método es el concepto de integración, el cual consiste en estructurar la situación de trabajo de tal manera que metas de la organización se integren con las de los individuos para que los miembros del grupo de trabajo puedan lograr sus propias metas de una manera más fácil, si siguen la estrategia de dirigir sus esfuerzos hacia el logro, de las metas de la organización. Otro concepto importante para Mc. Gregor es la colaboración basada entre el supervisor y el subordinado, siendo esta una condición necesaria para lograr de las metas.

Partiendo de los supuestos de la teoría "X" (conductas negativas de los trabajadores) la administración considera que las personas que dirigen deben de ejercer control y disciplina a los subordinados, pero el no tener resultado puede manifestarse en actitudes negativas del grupo de trabajo repercutiendo en los altos índices de ausentismo.

Likert (1961)³² señala que "El liderazgo y otros procesos de la organización deben de ser tales que aseguren al máximo que en todas las interacciones. cada miembro sienta que la experiencia, es de apoyo y que construye y mantiene su sentido de valer e importancia personales".

Es menester hacer referencia que cuando una persona tiene el apoyo de las demás, siente que la comprenden, aceptan y la quieren; que su trabajo es aprobado y respetado y que los demás tratan de ayudarlo para que haga un buen trabajo y satisfaga sus necesidades. Existe una interacción de apoyo cuando cada individuo apoya a los demás. Esta interacción no existe necesariamente cuando el supervisor apoya al trabajador, pero si existe cuando el supervisor y el trabajador se apoya uno al otro.

Otro elemento importante para lograr la Efectividad Supervisora es la comunicación la cual se considera indispensable en cualquier organización, ya que al trabajador le va a permitir conocer lo que debe hacer, como hacer, como debe de hacerlo y porque debe de hacerlo, o bien porque esta haciéndolo; al existir una buena comunicación esto va a contribuir a aumentar el sentimiento de seguridad del trabajador, ya que le va a permitir estar informado acerca de los planes y perspectivas de la compañía.

³² Citado por Clay (1987-68)

En términos generales podemos decir que toda organización requiere de una combinación mediante la cual las ordenes y la información puedan desplazarse de los niveles más altos a los más bajos, y viceversa. Por lo cual el supervisor tiene la responsabilidad directa de diseñar un sistema eficiente de comunicación y ver que se mantenga en buen funcionamiento.

Asimismo la comunicación debe de llegar a todos los empleados con rapidez si esta no es recibida por todos ellos aproximadamente al mismo instante, comenzaran a florecer rumores y los empleados se sentirán inseguros y quizá piense que existe cierto favoritismo en algún punto de la línea.

Porque en la comunicación más efectiva es necesario que el supervisor constantemente este haciendo una retroalimentación, ya que sin ella, la gente comenzará a hacer suposiciones respecto a lo que de ella se espera, sobre normas, sobre como comportarse.

Además la falta de retroalimentación equivale a decir que nada de lo que esta haciendo el equipo es importante y que el supervisor tiene cosas más importantes que hacer, por lo que esto pudiera ocasionar que el equipo se desintegrara. Por otro lado la retroalimentación de ayuda no debe de ser impuesta, solo cuando el personal lo solicite para que esta sea efectiva. Dentro de esta se debe utilizar un lenguaje sencillo y directo para que sea más eficaz.

Por lo tanto la buena comunicación puede facilitar a la administración a descubrir cierta problemática antes que tenga un efecto prolongado sobre el remplazo de trabajadores, las tasas de accidentes, el ausentismo y la moral en general de los empleados.

Según Mann y Baumgartel (1952)³³ en su estudio al aspecto de las comunicaciones indican que los supervisores que producen una atmósfera propensa a la libre y fácil discusión de los problemas de trabajo o de las relativas al personal, tienden a registrar menos ausencias en sus grupos de trabajo que los que no son capaces de producir dicho ambiente favorable.

2.5.3.2.-SATISFACCIÓN LABORAL

Todo ser humano tiene necesidades o impulsos que determinan su conducta, las metas hacia las cuales se dirige esa conducta y las recompensas recibidas para alcanzar esas metas. Además se ha hecho referencia a la satisfacción considerando que el ausentismo de una organización se determina por muchos factores: el grado de satisfacción y la motivación con el puesto que tenga el trabajador, son de los dos factores de vital importancia para cualquier organización.

³³ F Mann y H Baumgartel, Absences and Employee Attitudies in an Electic Power Company, Suvey Research Center, University of Michigan diciembre 1952 Citado por: Tiffin (1986.379).

Para efecto de este estudio definimos a la satisfacción laboral como "aquella actitud general del sujeto, que puede ser positiva o negativa en relación al trabajo; por lo regular, es la diferencia entre lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él" (Byars, 1967:211).

Como lo señala Abraham Maslow (1953)³⁴ en su teoría donde deduce cómo la mayoría de las personas buscan satisfacer una jerarquía de necesidades básicas. Asimismo es importante señalar que en determinado momento ciertas necesidades urgen más que otras. La importancia relativa de cualquier necesidad en un momento dado depende según la experiencia de aprendizaje del sujeto, los antecedentes culturales, económicos y muchas otras influencias que forman la personalidad humana.

Una suposición importante de la teoría de las necesidades, esto es, que una necesidad surge solo cuando se ha satisfecho otra, no es siempre correcta. Algunas necesidades posiblemente se satisfacen parcial pero no completamente, lo que puede dar lugar al surgimiento de la necesidad. Además es importante considerar las características inconscientes de las varias necesidades.

Cabe señalar que sujetos diferentes pueden usar métodos diferentes para satisfacer una necesidad en particular, como cuando dos personas posiblemente sean diferentes en la misma necesidad en particular, como cuando dos personas posiblemente sean diferentes en la misma necesidad fisiológica pero los medios que escogen para corregirla pueden variar considerablemente (Byars, 1987:217)

Muchas de las organizaciones actuales aplican la lógica de la jerarquía de las necesidades para construir la motivación. Por otra parte, el trabajo interesante y las oportunidades de progresar atraerán necesidades de orden superior. Así pues, es importante para la organización determinar el nivel de necesidad que el empleado individual procura lograr y luego proporcionar los medios por los cuales pueda satisfacer esa necesidad. Obviamente puede ser difícil determinar las necesidades de un sujeto, pues todas las personas no muestran los mismos impulsos o las mismas reacciones a cierta situación.

El comportamiento observado no es un índice absoluto de la motivación, sino este es dinámico y cambiante dependiendo del lugar, del tiempo y la circunstancia o la situación.

Dentro de las organizaciones, el factor humano es de gran importancia ya que sin el, la empresa no podría subsistir; asimismo para el hombre la organización constituye un medio para obtener los recursos y así satisfacer sus necesidades y las de su familia.

³⁴ Citado por Byars (1987:215).

La alta satisfacción en el trabajo generalmente se asocia con una menor rotación de personal, menor número de faltas de asistencia, así como empleados más antiguos y niveles de ocupación más altos (Keith, 1989:131).

Cabe mencionar que los directivos de las organizaciones han tendido a simplificar en exceso los motivos del trabajador, asignándole demasiada importancia a los incentivos económicos, en donde se han propuesto muchos sistemas, todos ellos suponen diversas formas, las cuales muchas veces se consideran defectuosas porque excluye muchos otros motivos que influye en el hombre cuando están en su trabajo.

Para poder comprender mejor al trabajador es importante conocer sus necesidades en relación a las distintas personas. Así como la edad, la educación el estado civil y una gran cantidad de características personales que contribuyen también a los diferentes significados que tienen ciertos incentivos.

Pero si se comprende más ampliamente lo que respecta a sus actitudes, su satisfacción en el trabajo y la forma en que se relaciona con su trabajo de grupo, se puede comenzar a establecer una aproximación hacia una perspectiva significativa sobre la variedad de problemas que enfrenta el trabajador dentro de su mundo de trabajo. Una motivación más efectiva para los trabajadores puede ser imposible si las metas del patrón y del empleado difieren entre sí.

Es muy probable que la máxima satisfacción en el trabajo interfiera con la máxima producción potencial. Pero también es probable que la máxima satisfacción no pueda ocurrir cuando una persona trabaja intensamente y a un paso forzado. Puede ser que cuando se desea una producción máxima, la satisfacción en el trabajo en ese momento sea mucho menor que el nivel óptimo. Si se entienden los motivos y los incentivos de un individuo, en su grupo y en la realidad de la situación de trabajo, se puede llegar a describir la conducta y predecir el éxito de las metas a corto y a largo plazo.

Según investigaciones realizadas por Williams James (finales del siglo XIX)³⁵, en donde descubrió que los obreros a quienes se les pagaba un salario por hora podría conservar sus trabajos usando aproximadamente 20% - 30% de su capacidad, también encontró que los empleados muy motivados trabajan en un 80% a un 90% de su capacidad. Asimismo James comprueba la notoria influencia de la motivación sobre el desempeño, considerando que la alta motivación puede producir un desempeño mucho mejor y con menores problemas por parte de sus trabajadores como: Ausentismo excesivo, rotación, accidentes de trabajo, impuntualidad y quejas.

En este sentido, cabe mencionar que la satisfacción en el empleo está influenciada, tanto por el grado de interés que inspira su trabajo, como por su actitud

³⁵ Annas, J W, "Profiles of Motivation", Personnel Journal, March, 1973, P P 205-208 Citado por Byars (1987:212).

hacia la situación laboral completa en cuyo panorama intervienen la compañía, el supervisor y los compañeros del empleado.

Asimismo es posible que las relaciones con los colaboradores, los supervisores y la colectividad influyen con mucha frecuencia en lo que motiva a una persona a producir a restringir su producción, permanecer en un trabajo, abandonarlo, o ausentarse a veces de él. Estas fuerzas sociales pueden ser tan poderosas o más poderosas que ciertos incentivos aislados ofrecidos por la gerencia, que el trabajador interpreta como algo fuera del contexto.

También es importante hacer referencia que el tamaño de la organización está inversamente relacionado con la satisfacción en el trabajo. Conforme las organizaciones van creciendo existe alguna evidencia de que la satisfacción en el trabajo suele declinar moderadamente, a menos de que se tomen medidas correctivas para controlar tal tendencia. Por lo tanto, si no se toman medidas las grandes organizaciones tienden a sobrecargar a los trabajadores y a deteriorar los procesos de apoyo, como son la comunicación, la coordinación y la participación. Por otro lado el ambiente laboral también pierde elementos de un contacto más personal, de relaciones amistosas y de equipos pequeños de trabajo, que son importantes para la satisfacción de las personas.

De acuerdo a todo lo antes mencionado, se puede determinar que uno de los síntomas más claros del deterioro de las condiciones en una organización es la baja satisfacción en el trabajo. En sus formas más siniestras se demuestra en huelgas, en tortuguismo, ausentismo, rotación de personal, accidentes de trabajo. Así también puede ser la causa de quejas, bajo desempeño, baja calidad de la producción, robos de los empleados, problemas disciplinarios y otras dificultades más.

Los costos relacionados con la insatisfacción en el trabajo pueden alcanzar cifras astronómicas, según se demuestra en el caso de la General Motors Corporation (1981)³⁶, el cual informa que el índice de ausentismo eventual, cuando los empleados no asisten al trabajo según lo previsto- es de un 5%, esto se traduce en 25,000 empleados ausentes por día y 50 millones de horas perdidas al año. El costo total que esto representa a la empresa es la cifra impresionante de \$ 1 billón de dólares.

Por otro lado, los trabajadores insatisfechos no necesariamente planean faltar al trabajo, sino que reaccionan con facilidad cuando se presentan las oportunidades. Esas faltas de asistencia discrecionales pueden disminuirse mediante incentivos como el buen sueldo frente al pago por enfermedad, como parte del programa de prestaciones. Porque aunque parezca irónico los que tienen estos programas presentan casi el doble del ausentismo de los que no lo tienen.³⁷ La verdad es que

³⁶ Clarence R. Deitsch and David A. Dilts. "Getting Absent Workers Back on the Job The Case of General Motors," Business, Horizons, September-October 1981. P P. 52-58 Citado por Keith (1989 114).

³⁷ D Willings "The Absentee Worker", Personnel and Training Management, December 1968 P P 10-12 Citado por Robbins (1987 82)

ésta prestación, refuerza una conducta incorrecta: La inasistencia. Lo anterior indica que las empresas deben recompensar la asistencia, no la ausencia. He aquí un caso que ilustra lo anterior, una compañía norteamericana implantó un programa de buenos sueldos que daba un bono al los empleados que no faltaran durante un período de cuatro semanas y después solo pagaban por enfermedad las primeras ocho horas de ausencia. La evaluación de éste programa comprobó que aumentaban los ahorros de la empresa, reducía el ausentismo, incrementaba la productividad y mejoraba la satisfacción en el empleo.

Por lo regular en las organizaciones al presentarse insatisfacción entre sus trabajadores puede repercutir en una baja moral, donde las relaciones van a tender a ser distantes y ceremoniosas. Las comunicaciones tienen lugar dentro de grupos pequeños. Pero no entre grupos grandes y se dificultan especialmente entre la administración y los empleados. Existe una atmósfera de sospecha y de rivalidad entre grupos y una tendencia a interesarse más en echarse la culpa unos a otros en lugar de resolver los problemas. Los rumores tienden a persistir con o sin fundamento y a mantenerse bajo mucho tiempo después de que se ha olvidado el incidente que los originó. Inclusive los sucesos triviales pueden provocar enojos o resentimientos. El humor tiende a ser amargo y sarcástico, y se dirige contra grupos o individuos específicos. Las acciones no son explicadas por la administración se interpretan como hostiles, banales o disparatadas y las explicaciones se consideran disputas.

Por lo tanto la moral deficiente se caracteriza porque crea un ambiente de crisis y porque demasiado a menudo afecta en la productividad.

Como se mencionó anteriormente, existe una amplia variedad de factores internos y externos que afectan el nivel de satisfacción en el individuo, el nivel alto de satisfacción conduce a la dedicación en la organización, mientras el nivel bajo, es decir la insatisfacción, produce conductas nocivas para la organización como: rotación, inasistencia, impuntualidad, accidentes. Por lo tanto los empleados que gustan de su trabajo, probablemente son leales y dedicados. Si embargo aquellos que les disgusta mucho su trabajo o cualquier factor a fin, probablemente manifiestan su sentimiento de insatisfacción llegando tarde, ausentándose o emprendiendo actividades más ocultas como son los accidentes laborales a fin de desorganizar a la empresa.

CAPÍTULO SEGUNDO: METODOLOGÍA

2.1.- ASPECTOS METODOLÓGICOS GENERALES

Con el fin de realizar el estudio de investigación, se solicitó al jefe de Seguridad e Higiene Industrial de la empresa Conductores Monterrey S.A. de C.V. de Monterrey, N.L., su cooperación y autorización para el desarrollo del mismo.

Para dar inicio a ésta investigación, se llevó a cabo un estudio exploratorio, aplicando una cédula de entrevista por medio de preguntas significativas a cinco informantes claves en donde concertamos citas primeramente con la persona responsable del departamento de seguridad industrial y posteriormente, realizamos entrevistas a dos supervisores y dos operarios, esto con el fin de obtener una visión mas clara sobre el problema de estudio. Asimismo se solicitó a la empresa un listado general del personal operario así como datos y tasas de los trabajadores, con ello obtuvimos un panorama general de la empresa y de la problemática del ausentismo por incapacidad por enfermedad.

2.1.1.- DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el diseño del instrumento consideramos conveniente utilizar el cuestionario con 62 preguntas, aplicando la técnica de la entrevista estructurada , ya que ésta tiene mayor flexibilidad y puede existir la posibilidad de repetir o volver a formularse y asegurarse de que han sido entendidas o de formularlas posteriormente para aclarar el resultado de una respuesta, también ofrece una mejor oportunidad para apreciar la validez de la información , ya que el entrevistador esta en disposición de observar no solamente lo que dice el entrevistado sino también como lo dice . Asimismo puede asegurar una atmósfera social y ganarse la confianza del entrevistado para obtener mejores respuestas. Además permite anotar las observaciones en el momento de la misma permitiendo agilizar el levantamiento de la información y obtener datos precisos, comparables y útiles.

Es conveniente mencionar que para la selección de los ítems, nos tomamos la tarea de investigar otros estudios que abordaran indicadores de acuerdo a las variables consideradas en la muestra de estudio. Además, al trabajar la variable Efectividad Supervisora determinamos oportuno solicitar asesoría a un experto en investigación, ya que esta variable presentaba dificultades para su medición como fue el caso del indicador tipo de liderazgo que ejerce el supervisor en donde consideramos dos posibles formas para medirla. Una de ellas era presentar cinco retratos con las características del supervisor, pero en este se veía la desventaja que al final de leer el último retrato podría olvidarse de los anteriores, por lo cual nos vimos en la necesidad de elegir otra alternativa, donde determinamos seleccionar cinco cuadros en donde se indicaran ítems que hicieran alusión a las características del tipo de liderazgo que ejerce el supervisor, siendo este el que utilizamos en nuestro estudio.

Es conveniente mencionar que en el diseño del instrumento incluimos la agrupación de indicadores para la medición de las demás variables, así como la formulación de preguntas abiertas. En el caso de la variable de Satisfacción Laboral retomamos un instrumento donde se incluían la jerarquía de necesidades del trabajador misma que se había sido aplicada en una empresa minera de Monterrey, N.L.

2.1.2.- SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Si bien nuestro deseo desde el inicio fue el trabajar con una muestra de 1800 operarios, ya que la empresa contaba con estadísticas en donde mostraban los índices y tasas de la gravedad del problema del ausentismo por incapacidad por enfermedad. Sin embargo, la empresa dado las características del momento de la situación económica que atravesaba, se vio en la necesidad de reestructurar la forma de organización, lo cual llevó a un reajuste masivo de personal, incluyendo a los operarios que presentaban los mayores índices y tasas de ausentismo por incapacidad por enfermedad. Por tal motivo el universo de la población se redujo solamente a 1000 operarios, quienes los cuales consideramos para la selección de la muestra, incluyendo los diversos departamentos que la conforman, tomando en cuenta el listado general de los operarios, para tal efecto determinamos seleccionar los casos en forma aleatoria simple, considerada esta como: "Un método de selección en los que todos y cada uno de los posibles casos tengan la misma posibilidad de ser seleccionados" (Freund, 1989:292).

Cabe mencionar que la muestra aleatoria simple se obtuvo a través de una lista completa del universo asignándole un número a cada individuo que forma parte del universo a través de una tabla de números aleatorios a fin de seleccionar los individuos que van a formar parte de la muestra. En la misma se incluyeron los miembros de los diversos departamentos de la planta considerando un listado general de la empresa para la selección. Debido a que cada uno de los departamentos la proporción de los trabajadores es diferente, el resultado de la selección no fue

proporcional. Asimismo es importante referir que la muestra fue seleccionada a partir de las asesorías del Lic. Romeo Madrigal Hinojosa experto en estadísticas. Donde estimamos conveniente utilizar la siguiente fórmula:

Fórmula utilizada ¹⁴ :

$$n' = \frac{z^2(p)(q)}{e^2}$$

$$n' = \frac{2^2 (.8) (.2)}{(.05)^2} = 256$$

n = Tamaño de la muestra

z = 2 Nivel de confianza del 95.45%

p = Cantidad de respuestas a la pregunta, si p es .8 entonces la muestra arroja un margen de error de .05%

q = 1- p cantidad de respuestas a la pregunta

e = margen de error a .05

N = Tamaño de la población, pero si n' es mayor al 5% de N se realiza la siguiente operación.

$$n = \frac{n'}{\frac{1 + n'}{N}}$$

$$n' = \frac{256}{1 \times 0.256} = 204$$

¹⁴ Esta fórmula es referida por Rojas, (1981:172-176).

De acuerdo a lo ilustrado estimamos conveniente agregar 60 casos más como medida preventiva al margen de error, siendo estos en total 264 operarios hombres. Tal distribución se muestra a continuación:

CUADRO No 3

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	NUMERO DE TRABAJADORES
Comunicaciones y telefónico	27
Plásticos y Cordones	31
Aislamientos Sólidos y Cubiertos	15
Magneto Vertical	31
Magneto Horizontal	34
Compuestos y Servicios	37
Mantenimiento	32
Alambres y Cables	36
Electrónica	21
	264

2.1.3.- SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE ENCUESTADORAS

Previo al levantamiento de datos nos dimos a la tarea de seleccionar tres estudiantes de servicio social que cubrieran las características necesarias para la aplicación del cuestionario. Estas estudiantes tenían la habilidad en la técnica de la entrevista y facilidad de relacionarse con las personas. Asimismo estimamos conveniente realizar una capacitación a las mismas sobre el instrumento utilizado, consistiendo esta en la explicación y revisión de cada una de las preguntas y de las aclaraciones y dudas sobre el mismo. Además consideramos indispensable la ejercitación de la aplicación del cuestionario al momento de realizar la prueba piloto.

Entre las recomendaciones tratadas en la capacitación se mencionaron las siguientes:

a) Que se entrevistara únicamente al operario seleccionado.

b) Si el entrevistado no se localizaba el día asignado a la entrevista, se tenía que solicitar al supervisor de turno, otra cita previa de acuerdo al rol del trabajador.

2.1.4.- LEVANTAMIENTO DE DATOS

Previo a la aplicación definitiva del instrumento se ejecutó una prueba piloto a 30 trabajadores de la empresa de los diversos departamentos, seleccionados éstos en forma aleatoria con el fin de validar las preguntas y poder realizar las posibles

correcciones en el cuestionario definitivo, la cual fue realizada por las personas responsables de la investigación.

El levantamiento de datos estuvo a cargo de cinco encuestadores, compuesto de tres estudiantes de servicio social y dos titulares de investigación. Para su realización establecimos un rol de trabajo, donde se distribuían los días para la entrevista, ya que la empresa no permitía el acceso de más de tres personas a la planta, porque se presentaba la dificultad de que en los departamentos no se podían entrevistar más de tres operarios al mismo tiempo, lo cual implicaba parar tres máquinas perjudicando con esto a la disminución de la producción.

Posteriormente procedimos a ubicar a los entrevistadores en los diversos departamentos de la empresa de acuerdo a las indicaciones del Jefe de Seguridad e Higiene Industrial, mismo que se encargaba de solicitar la autorización tanto de jefes de área como de supervisores de cada departamento para la aplicación de los cuestionarios.

Cabe mencionar que la duración promedio que tenía cada entrevista para su realización era de 45 minutos. Aplicándose aproximadamente de 8 a 13 entrevistas diarias durante un mes. Es importante referir que al concluir las entrevistas diarias determinamos realizar una verificación de las preguntas con el fin de prevenir posibles errores.

2.1.5.- CODIFICACIÓN, CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

En lo referente a la codificación no se presentó ninguna dificultad, ya que como se mencionó anteriormente, el cuestionario ya estaba precodificado facilitando con esto la transcripción de los datos al instrumento. No obstante, nos pareció oportuno redactar un manual de codificación que incluyera los códigos de cada una de las preguntas del cuestionario, así como la manera de proceder para los casos de "no respuesta" o para aquellos en los que la pregunta no era aplicable. Asimismo este manual contempla los códigos de las preguntas abiertas. (En los anexos hemos adjuntado una copia de este manual).

Al terminar el proceso de codificación de la información, dimos inicio a la elaboración del programa del paquete estadístico SPSSPC mismo que sirvió para la captura de los datos. Para ello nuevamente contamos con el apoyo de tres estudiantes de servicio social, quienes se dieron a la tarea de transcribir toda la información a la computadora. Este procedimiento se realizó dos veces, para la detección de posibles errores mecánicos que hubiesen podido presentarse.

Finalmente se procesaron los datos y a partir de los resultados, procedimos a realizar el análisis estadístico mismos que sirvieron para concluir la última fase de investigación.

2.1.6.- LAS VARIABLES Y SUS INDICADORES

Para fines de nuestro estudio consideramos necesario incluir la lista de las principales variables, incluyendo únicamente los indicadores en donde no es obvia su medición así como la descripción de las preguntas que han servido de indicadores para medirlas. A continuación presentaremos la descripción de las variables utilizadas en nuestro estudio.

VARIABLE DEPENDIENTE: AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

En relación a la variable dependiente Ausentismo por Incapacidad por Enfermedad, es importante mencionar que en cuanto a su medición se refiere se consideró al número de incapacidades del trabajador durante su permanencia en la empresa, mismas que fueron revisadas a través de listados existentes en la misma. Asimismo esta variable fue medida a través de los siguientes criterios:

Mucho: Para aquellos trabajadores que tuvieron de 4 a más incapacidades.

Regular: Para los que presentaron de 1 a 3 incapacitados.

Nada: Se consideró a los trabajadores que no presentaron ninguna incapacidad durante su permanencia en la empresa.

Estos datos fueron proporcionados por el trabajador y verificados con los expedientes donde se lleva el control de las incapacidades por enfermedad. Es importante mencionar que para su medición consideramos conveniente utilizar criterios adicionales al anterior, como fue el generar una variable de control "Antigüedad", ya observamos que no era lo mismo aquel trabajador que tenía cierto número de incapacidades en donde su antigüedad fuera de un año a diferencia de aquel trabajador que presentara el mismo número de incapacidades pero con una antigüedad mucho mayor. Para tal efecto lo obtuvimos agregando la variable 129 (número de incapacidades) al programa, a fin de convertirla en forma cuantitativa o numérica, ya que su medición estaba en forma cualitativa para posteriormente generar la nueva variable que a continuación se describe:

PAUSENT (V129/ V11)

Promedio de incapacidades durante su permanencia en la empresa = número de incapacidades dividido entre la antigüedad.

Otro aspecto que consideramos conveniente tomar en cuenta fue el de generar una nueva variable que a su vez nos permitiera determinar no solo las incapacidades durante su permanencia en la empresa sino precisar el número de incapacidades en forma anual, el cual se obtuvo a través del siguiente procedimiento:

**MEANS considerando la variable PAUSENT y cualquier variable utilizada.
Promedio de incapacidades anuales = nueva variable generada relacionada con cualquier variable**

VARIABLES INDEPENDIENTES

Por variable independiente entendemos " el elemento (fenómeno o situación) que explica, condiciona o determina la condición del otro" (Rojas; 1981:112).

En nuestra investigación estas variables constituyen las características socio demográficas de los entrevistados.

1.-EDAD

Para medir esta variable consideramos los siguientes criterios: jóvenes (17 a 25 años) edad intermedia (26 a 45 años) edad avanzada (46 a 59 años).

2- ESTADO CIVIL

Para el manejo de esta variable en nuestro estudio, lo estamos midiendo utilizando la recodificación de datos, donde consideramos a los trabajadores que tienen pareja y aquellos que no tienen pareja.

Pareja: casado, unión libre

Sin pareja: Soltero, divorciado, separado y viudo

Cabe mencionar que para fin de nuestro estudio es relevante conocer la influencia de la familia en el fenómeno estudiado, razón por la cual se agruparon de esta manera.

3.- ESCOLARIDAD

Para la medición de esta variable incluimos la pregunta escolaridad que tiene el trabajador (años aprobados), la cual la recodificamos de la siguiente manera:

Baja escolaridad: Primaria y secundaria

Mediana escolaridad: Nivel técnico, normal y preparatoria.

Alta escolaridad: Profesional

4.- PUESTO

Para medir esta variable utilizamos como indicador el tipo de actividad que desarrolla el trabajador y la máquina que opera en el departamento.

5.- CATEGORÍA

Al hacer referencia a la variable categoría juzgamos conveniente considerar las 8 categorías que se tienen establecidas en la empresa, en donde la categoría 1 corresponde a la menor y la categoría 8 a la mayor. Esta variable se explica de la siguiente manera para fines de nuestro estudio: menor categoría (1-3), categoría intermedia (4-5) y mayor categoría (6-8).

6.- ANTIGÜEDAD

Esta variable hacemos referencia al tiempo que tiene el trabajador de laborar en la empresa. Los indicadores para medirla fueron las siguientes: menor antigüedad (1 a 11 años), mediana antigüedad (12 a 22 años) y mayor antigüedad (23 a 32 años)

VARIABLE INTERVINIENTE.

1.-VARIABLE FAMILIA

Para fines de nuestro estudio esta variable fue difícil precisar una medición cuantitativa; estimamos conveniente considerar la tipología de familiar, número de personas que viven en la casa, número de personas que dependen económicamente del trabajador y etapa cíclica familiar.

En relación a la tipología de familiar incluimos:

NUCLEAR: Formada solo por la pareja conyugal e hijos, donde no hay presencia de pariente alguno.

EXTENSA: Formada por padres e hijos casados, hermanos casados y otros parientes (suegra, hermana soltera, viuda, nietos), su relación es únicamente con parientes, excluyendo a otras personas ajenas a la consanguinidad familiar.

MIXTA: Considerada entre consanguínea y conyugal, entre extensa y nuclear, se caracteriza por la presencia de varios parientes (hermano, madre, padre, tío, abuelo, nieto).

SEMI-NUCLEAR: Compuesta por padre o madre e hijos solteros o bien compuesta únicamente por hijos solteros.

En lo referente a la etapa cíclica familiar consideramos:

PRE-NUPCIAL: Consideramos a los solteros.

NUPCIAL: Vida conjunta de los cónyuges, desde el matrimonio hasta el nacimiento de los hijos.

FORMACIÓN DE LOS HIJOS: Consideramos a las parejas que están en la etapa de la maternidad y paternidad de los hijos.

MADUREZ: Llega cuando los hijos obtienen la mayoría de edad e independencia física, psicológica y social.

Además consideramos el número de miembros que dependen del trabajador y el número de personas que viven en el domicilio del trabajador

VARIABLES PRECIPITANTES

2.-VARIABLE EFECTIVIDAD SUPERVISORA

La variable de efectividad supervisora la medimos a través de los siguientes indicadores:

Tipo de liderazgo, estilo de supervisión, relación supervisor-operario, características del grupo de trabajo y comunicación.

En relación al tipo de liderazgo, es conveniente mencionar que construimos 5 juegos de preguntas, en donde incluimos la descripción de 4 tipos de liderazgo que ejerce el supervisor como son:

- Autocrático
- Democrático
- Autócrata Benevolente
- Mezclado, éste último se construyó con la combinación de algunos de los anteriores.

Cabe señalar que para su medición se elaboró una agrupación de puntajes donde utilizamos el count.

Con respecto al estilo de supervisión consideramos:

- El estilo dirigido hacia las relaciones humanas
- El dirigido a la producción y
- El mezclado (combinación de las anteriores). Para la medición también utilizamos la agrupación de puntajes count.

En cuanto a la comunicación:

- Relaciones que se establecen entre el supervisor y operario
- Nivel de comunicación entre el supervisor y el operario
- Retroalimentación entre el supervisor y el operario.

Para este último indicador realizamos una agrupación de preguntas considerando un procedimiento de la computadora para agrupar las respuestas dándoles un valor a través de un " COMPUTE" estableciendo las siguientes categorías:

- Buena Comunicación
- Regular Comunicación
- Mala Comunicación.

3.- VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Con el fin de medir la satisfacción laboral de los trabajadores se formularon las siguientes preguntas:

¿ Qué tanto el supervisor alienta o anima a la gente en su grupo de trabajo para que desarrollen nuevas maneras de hacer las cosas?

¿Vale la pena trabajar duro en su empresa para recibir ascenso?

¿ Le interesa el tipo de trabajo que realiza ?

¿ Cómo se siente después de que ha platicado con su supervisor sobre la realización de su trabajo ?

¿ La supervisión que recibe, le hace desear que ?

Con las respuestas obtenidas se laboró un "COMPUTE", recodificándole considerando los parámetros de buena, regular y mala satisfacción laboral, para de esta manera lograr su medición, ya que al igual que la anterior también presenta dificultad para medirla cuantitativamente.

Además consideramos importante incluir un instrumento que abarcara la jerarquización de necesidades a fin de medir la motivación, la cual se considera que influye en la satisfacción del trabajador tal como lo menciona la Teoría de Maslow (1954). El procedimiento que utilizamos para la operacionalización de esta información fue que los operarios clasificaran las cinco necesidades de mayor importancia para él, a través de los siguientes valores: de 1 a 5 de menor a mayor, ya obtenidos los datos agrupamos los puntajes clasificando las necesidades de mayor importancia y las de menor necesidad para el trabajador. Dependiendo el puntaje determinamos el tipo de necesidad que consideraba el trabajador, partiendo de la pirámide de las necesidades. Es importante mencionar que el cuestionario fue aplicado en una Empresa Minera de Monterrey, N:L:

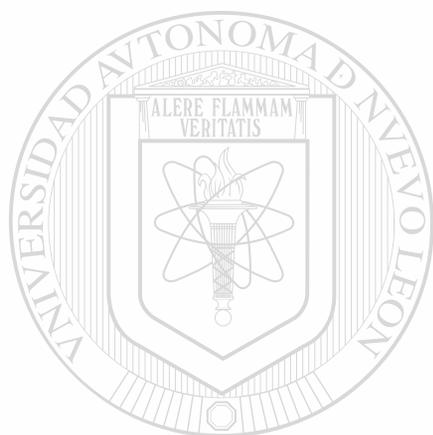
2.1.7.- PRUEBA ESTADÍSTICA

Para el análisis de los datos utilizamos la prueba estadística de la "Ji cuadrada" (χ^2), la cual es considerada como " una prueba estadística que sirve para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. Para efectuarla es

necesario involucrar dos variables cuyo nivel de medición sea nominal u ordinal" (Hernández y otros; 1991:408).

Para la realización del cálculo se utilizó una tabla de contingencia, la cual contiene una tabla de dos dimensiones y cada dimensión contuvo una variable, que a su vez se subdividió en dos o más categorías, en donde se anotaron las frecuencias observadas en la muestra de investigación, esto permitió que evaluáramos si las frecuencias observadas fueron diferentes de lo que hubiera podido esperarse en caso de ausencia de correlación, considerando que la Ji cuadrada es una prueba que parte del supuesto de la "no relación entre variables".

Es importante señalar que la interpretación de los datos obtenidos, se hizo en relación a los grados de libertad, esto fue para saber si un valor (χ^2) era o no significativo. El nivel de confianza que nosotros determinamos para nuestro estudio fue de .05, en donde pudimos afirmar si nuestro valor calculado (χ^2) fue significativo, es decir si existe o no relación entre las variables.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

CAPÍTULO TERCERO: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El análisis y la interpretación, constituye la fase final del proceso de investigación, el cual permite una aportación importante a las personas y a la organización.

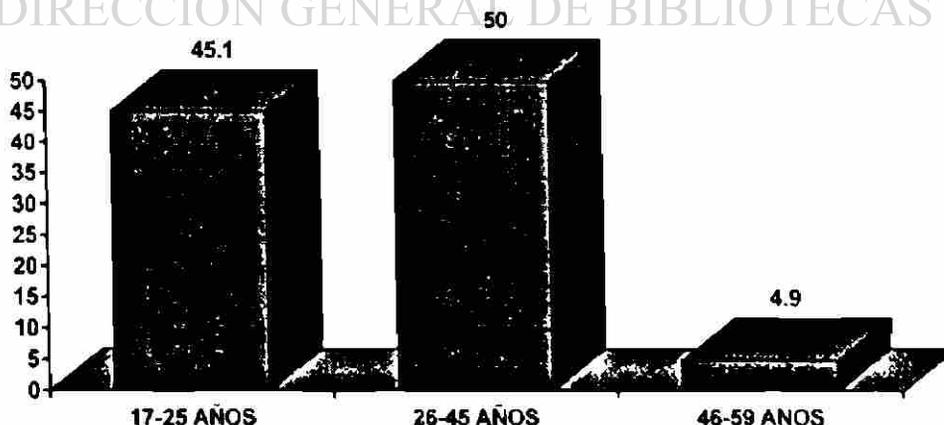
En esta fase desarrollaremos un análisis de las principales variables utilizadas, así como algunas que establecimos entre ellas. En una primera fase presentaremos la descripción de los datos a través de la distribución de frecuencias, obtenidas en la empresa objeto de estudio. En una segunda parte, relacionamos algunas variables con los promedios anuales de ausentismo y en otros casos se vincularon variables utilizando la Ji cuadrada (X^2). A continuación presentaremos cada uno de los casos

3.1 VARIABLES INDEPENDIENTES: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

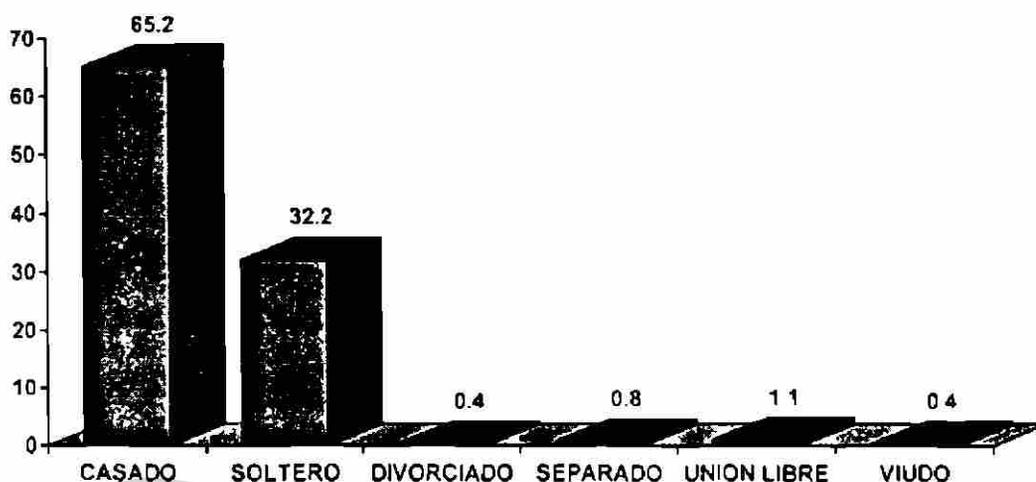
3.1.1 VARIABLES INDEPENDIENTES: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
GRÁFICA No 1
DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



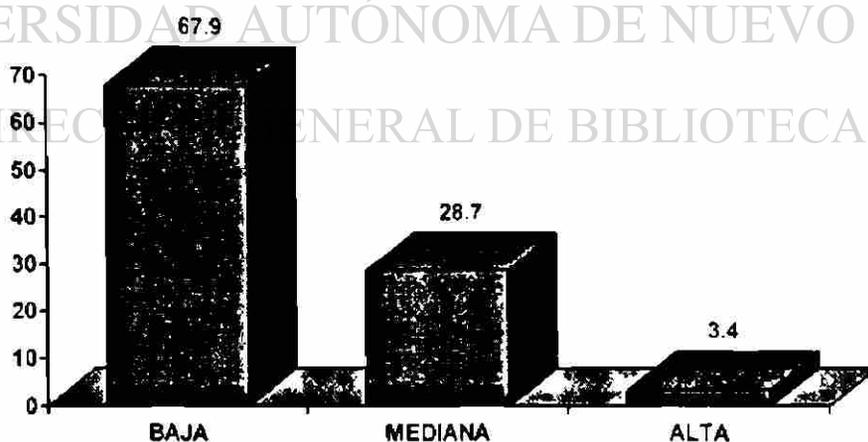
En relación con la edad de las personas entrevistadas, se encontró que existe un 50.0% de trabajadores de 26 a 45 años, asimismo existe un 45.1% de 17 a 25 años y un 4.9% son de 46 a 59 años.

GRÁFICA N 2
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR ESTADO CIVIL



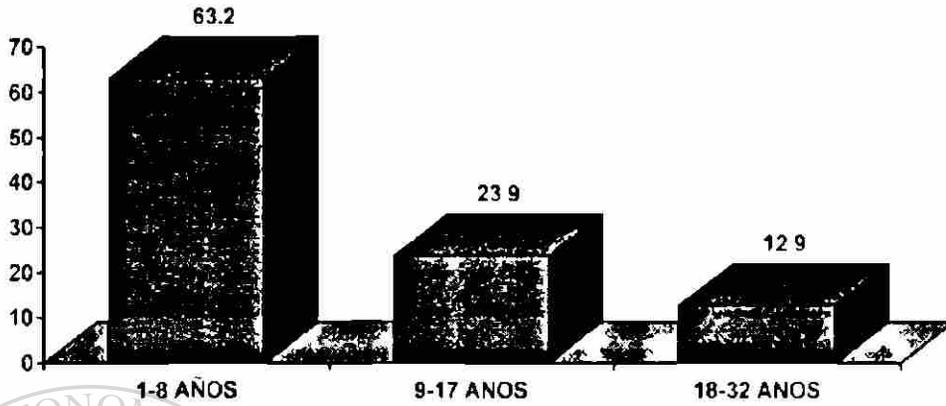
El cuadro superior nos muestra que de los trabajadores entrevistados predominan los casados con un 65.2%, siguiéndole los solteros con un 32.2% siendo estos los más representativos.

GRÁFICA N 3
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LA ESCOLARIDAD



En el cuadro anterior se aprecia que los mayores porcentajes de escolaridad se encuentran con una baja escolaridad un 67.9% y con mediana escolaridad 28.7% y un 3.4% corresponde a los trabajadores con alta escolaridad.

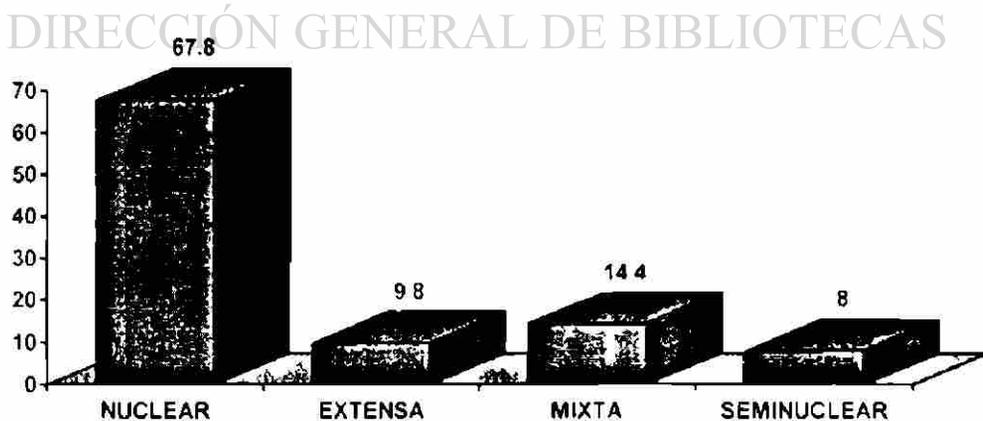
GRÁFICA N 4
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LA ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR



De la población entrevistada según su antigüedad, existe un 63.3% de 1 a 8 años de antigüedad, un 23.9% de 9 a 17 años, así como un 12.9% de 18 a 32 años de trabajar en la empresa.

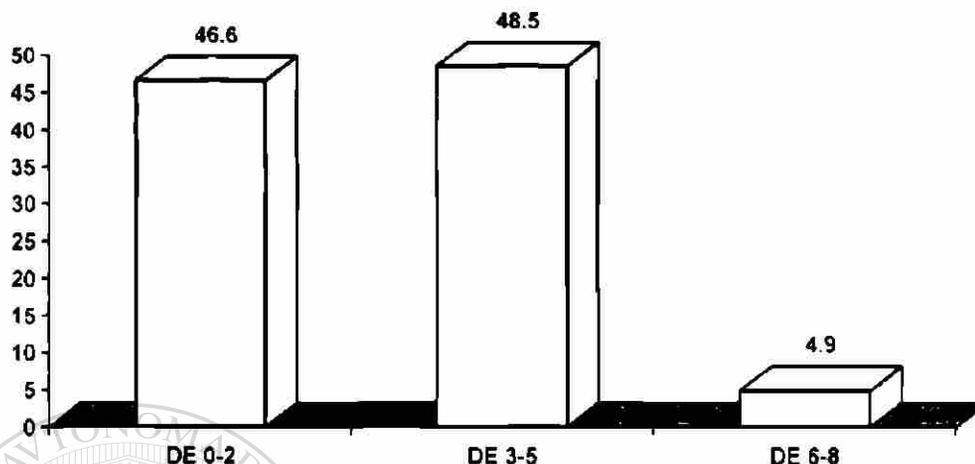
3.1.2 VARIABLE INTERVINIENTE: FAMILIA.

GRÁFICA N 5
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN SU TIPOLOGÍA FAMILIAR



En lo que atañe al tipo de familia al que pertenece el trabajador entrevistado, se encontró que un 67.8% es nuclear, en segundo lugar le corresponde a la mixta con un 14.4% y con menor porción con 8.0% es familia seminuclear.

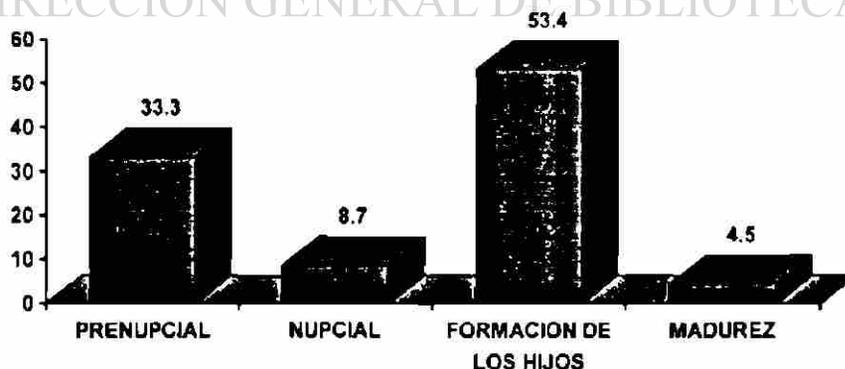
GRÁFICA N 6
NÚMERO DE DEPENDIENTES ECONÓMICOS DEL TRABAJADOR



El 48.5% de las personas entrevistadas señalaron que dependen económicamente de ellos de 3 a 5 personas, un 46.6% son de 0 a 2 miembros y un 4.9% corresponde a 4 miembros que dependen económicamente del trabajador.

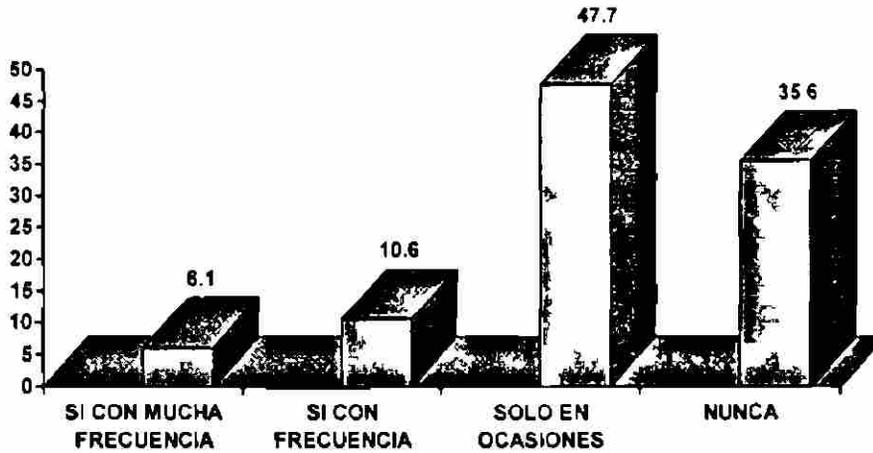
GRÁFICA N 7
ETAPA CÍCLICA DE LA FAMILIA DEL TRABAJADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



En lo referente a la etapa cíclica en la que se encuentra el trabajador o su familia, se encontró que un 53.4% están en la etapa de formación de los hijos, un 33.3% de los trabajadores se encuentra en la etapa prenupcial y en menor proporción con un 4.5% se encuentra en la etapa de madurez.

GRÁFICA N 8
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LA FRECUENCIA DE INASISTENCIA
AL TRABAJO POR ASUNTOS FAMILIARES

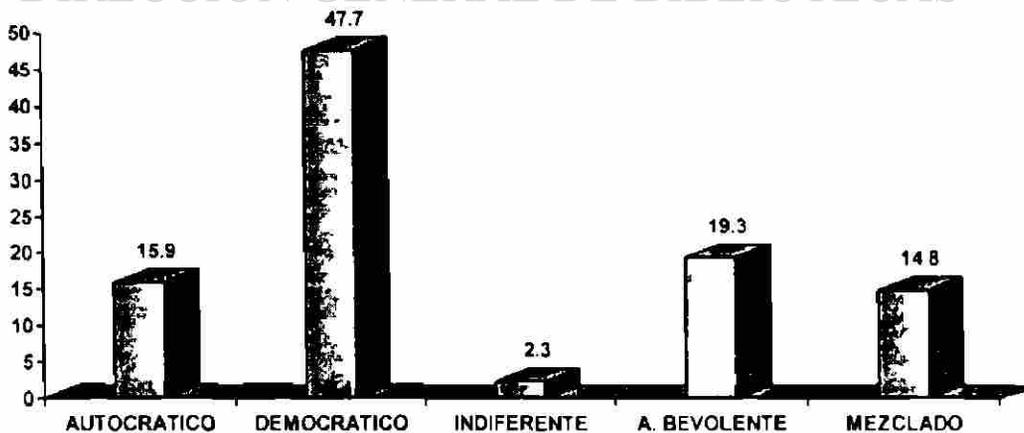


Se aprecia en el cuadro superior que la frecuencia de inasistencia por parte de los trabajadores entrevistados mencionaron que el 47.7% solo en algunas ocasiones han faltado a su trabajo por algún asunto familiar, el 35.6% afirmaron que nunca han faltado y solo el 6.1% refirió que lo hacían con mucha frecuencia.

3.13 VARIABLES PRECIPITANTES:

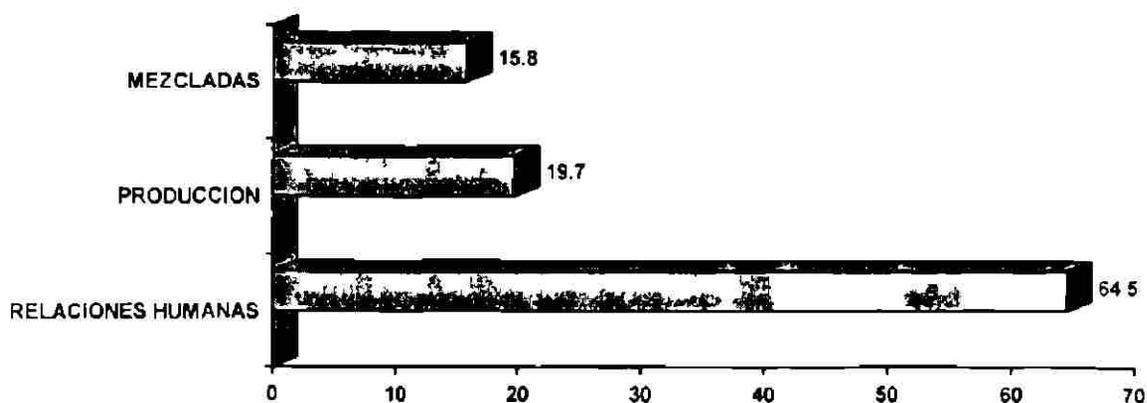
EFFECTIVIDAD SUPERVISORA

GRÁFICA N 9
OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL TIPO DE LIDERAZGO QUE
EJERCE EL SUPERVISOR EN LA EMPRESA



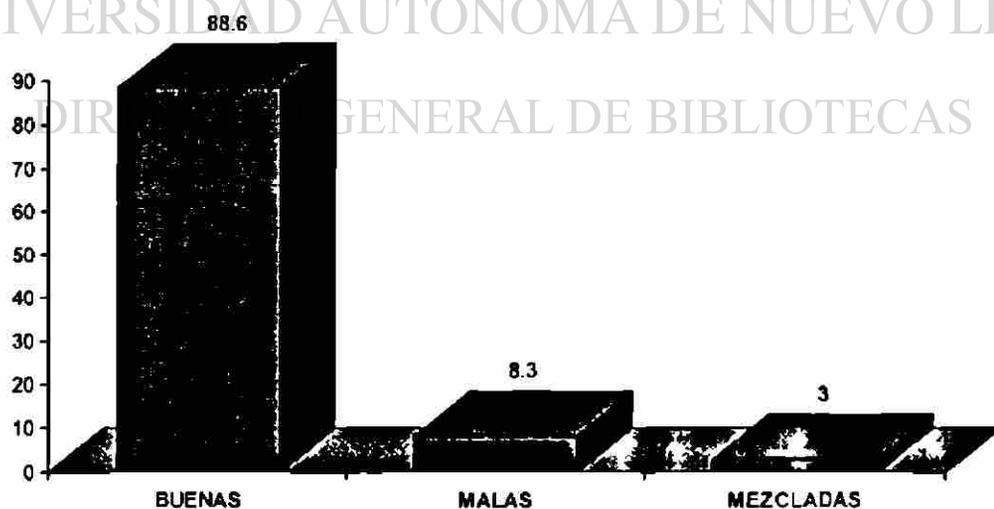
En lo referente al tipo de liderazgo que predomina en la empresa, se detectó que el 47.7% opinaron que es el democrático, contra un 19.3% opinó que es autocrático-benevolente y un 15.9% refirió que es autocrático el tipo de liderazgo que ejerce su supervisor.

GRÁFICA N 10
OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL ESTILO DE SUPERVISIÓN
QUE SE EJERCE EN LA EMPRESA



De acuerdo a los datos presentados en relación al estilo de supervisión que se ejerce en la empresa, se detectó un 64.5% que se inclina hacia las relaciones humanas, un 19.7% se dirige hacia la producción y con un 15.8% su estilo de supervisión es el mezclado.

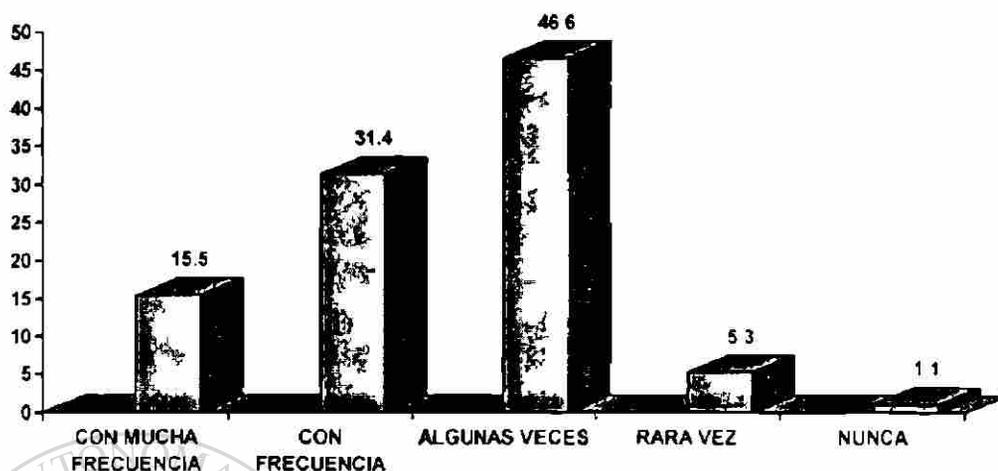
GRÁFICA N 11
RELACIONES QUE SE ESTABLECEN ENTRE EL SUPERVISOR-OPERARIO



Los datos nos indican las relaciones que se establecen entre el supervisor y los operarios, se encontró que un 88.6% mantienen buenas relaciones laborales, un 8.3% manifestó que tienen malas relaciones y un 3.0% opinó que existen relaciones mezcladas.

GRÁFICA N 12

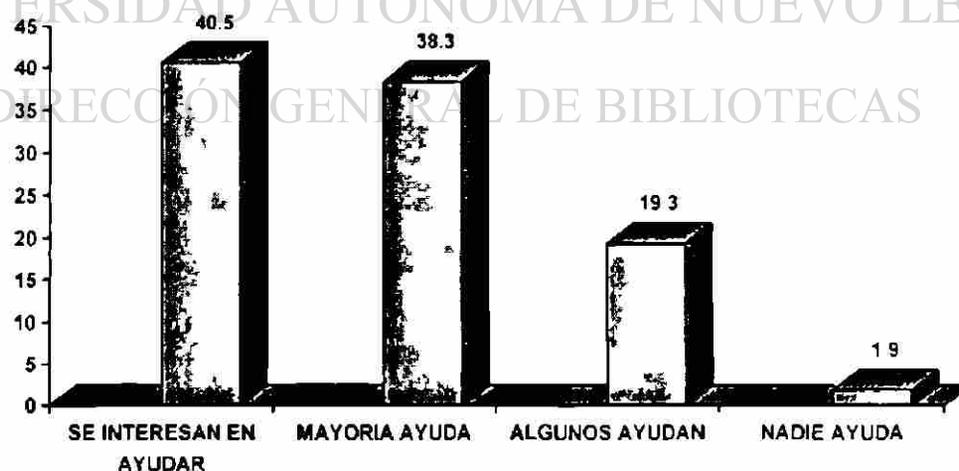
APORTACIÓN DE IDEAS POR EL EQUIPO DE TRABAJO PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN



Según la información recabada de los trabajadores se obtuvo que un 46.6% algunas veces aportan ideas en relación a su trabajo, un 31.4 señalaron que con frecuencia y un 15.5% refirieron que con mucha frecuencia aportan sus ideas para mejorar la calidad de producción

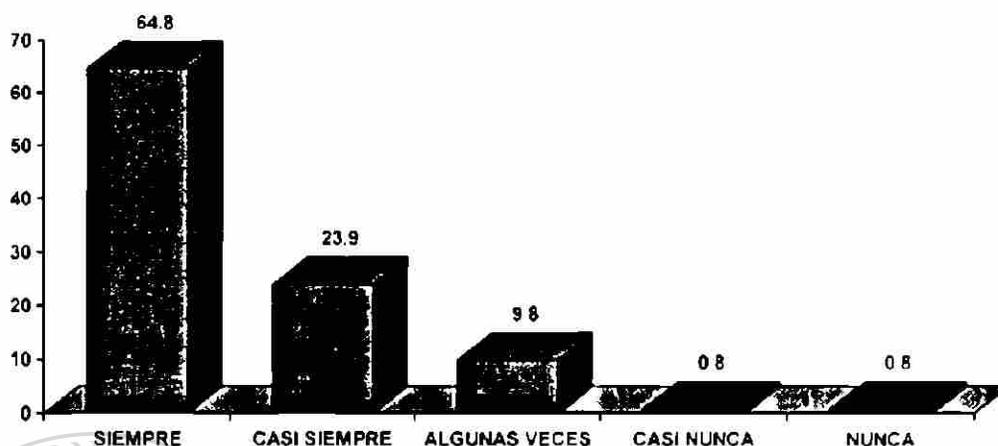
GRÁFICA N 13

COOPERACION DEL EQUIPO DE TRABAJO



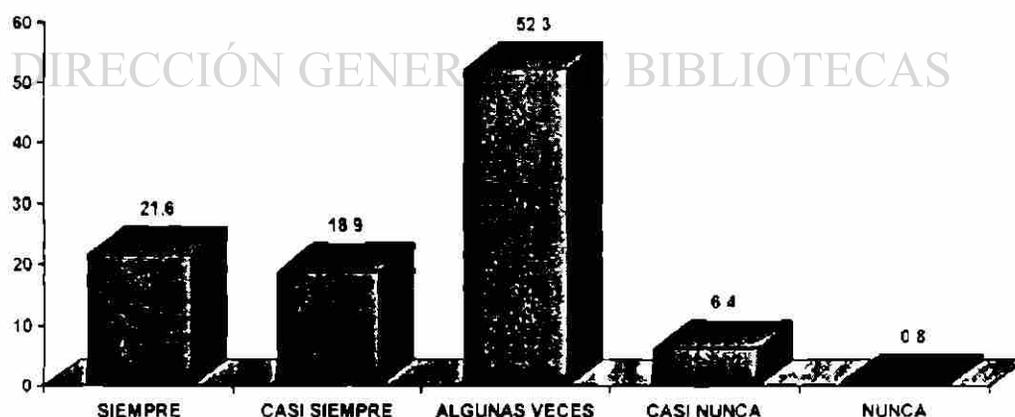
Los datos nos indican que el 40.5% señalan que sus compañeros se interesan en ayudar para sacar adelante el trabajo un 38.3% opinó que la mayoría ayuda cuando puede y en menor proporción un 1.9% señalaron que nadie ayuda en las tareas laborales.

GRÁFICA N 14 RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO AUN CON LA AUSENCIA DEL SUPERVISOR



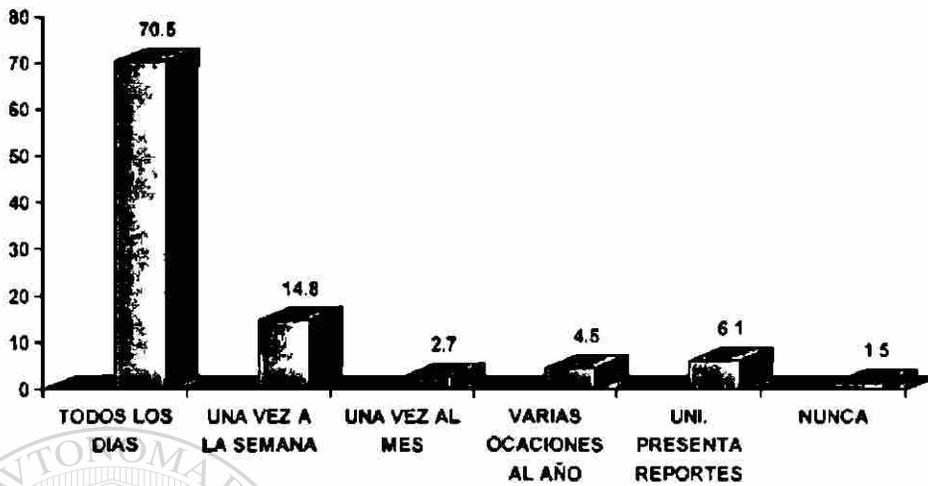
Cabe destacar que un 64.8% de los trabajadores entrevistados dicen que siempre sentido de responsabilidad al realizar sus tareas laborales aún cuando se ausenta el supervisor, un 23.9% refieren que casi siempre realizan sus labores y un 9.8% en algunas veces

GRÁFICA N 15 COMUNICACIÓN SUPERVISOR-OPERARIO



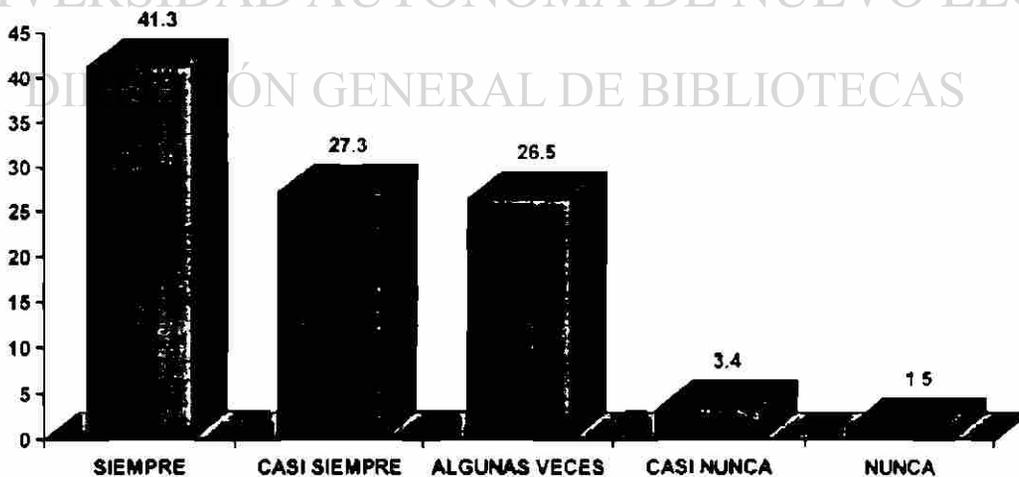
Según la opinión de los trabajadores en relación a la comunicación que se establece entre el supervisor-operario, un 52.3% informaron que algunas veces se comunican un 21.6% dicen que siempre se comunican y un 18.9% señalaron que casi siempre se comunican con su supervisor

GRÁFICA N 16
FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE EL SUPERVISOR-OPERARIO
REFERENTE A CUESTIONES DE TRABAJO



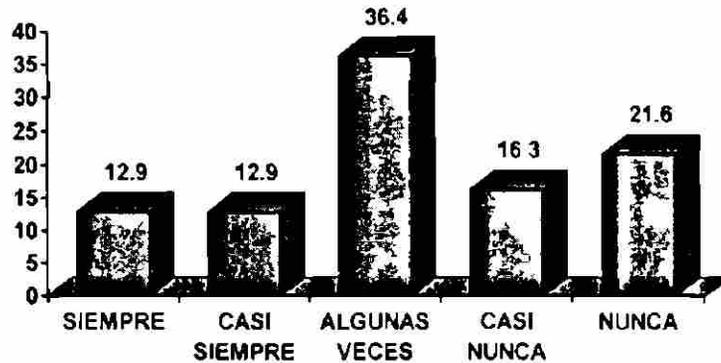
En referencia a la frecuencia de la comunicación entre el supervisor-operario se encontró que un 70.5% todos los días se comunican en relación a cuestiones de trabajo, el 14.8% opinaron que una vez a la semana se lleva a cabo la comunicación y en menor proporción con 1.5% nunca se comunica el supervisor con sus operarios.

GRÁFICA N 17
DISTRIBUCIÓN Y EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR A LOS
OPERARIOS



De acuerdo a la información recabada un 41.3% consideran que siempre se distribuye la información al mismo tiempo a todos los operarios, con un 27.3% opinaron que casi siempre reciben la información y un 26.5% manifestó que algunas veces se les proporciona la información al mismo tiempo.

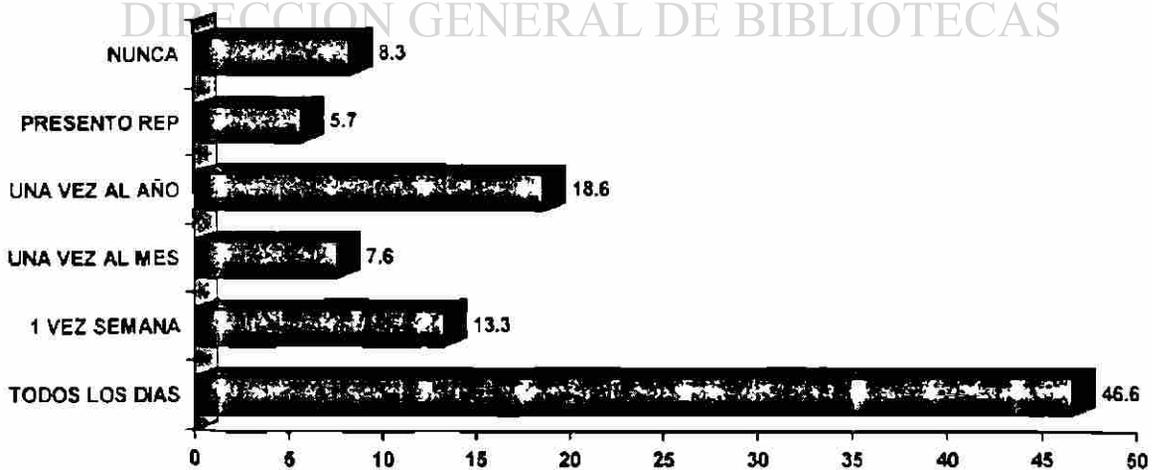
GRÁFICA N 18
GENERALIDAD DE LA COMUNICACIÓN DEL SUPERVISOR CON ALGUNOS DE
LOS OPERARIOS



Según versión de los entrevistados, declararon que un 36.4% algunas veces se comunica su supervisor con algunos de los compañeros, en segundo lugar el 21.6% manifestaron que nunca se comunica con algunos trabajadores y en tercer lugar el 16.3% casi nunca dirige la comunicación con algunos compañeros del equipo de trabajo.

GRÁFICA N 19
FRECUENCIA DE INFORMACIÓN DE SUPERVISOR-OPERARIO SOBRE SU
DESEMPEÑO

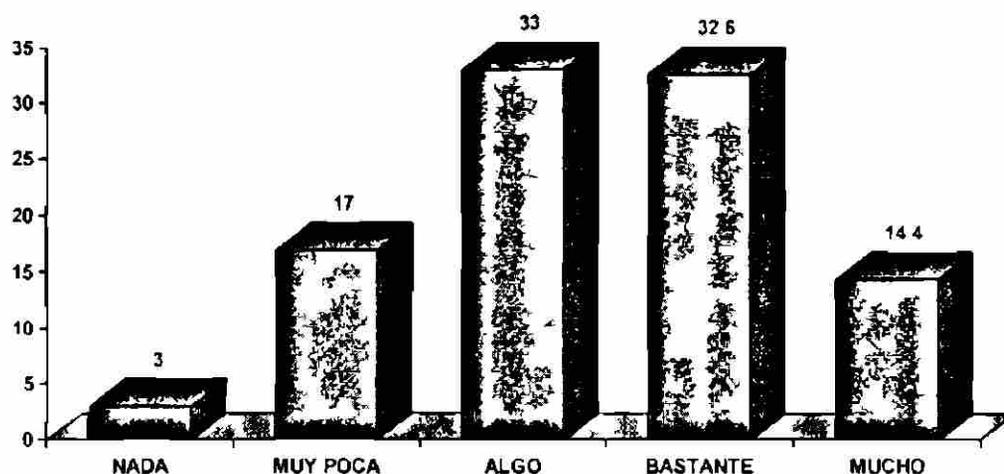
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



De acuerdo a los datos referidos se puede apreciar que el 46.6% de los trabajadores entrevistados recibe información del supervisor sobre su desempeño todos los días mientras que un 5.7% recibe información únicamente cuando presenta el reporte.

GRÁFICA N 20

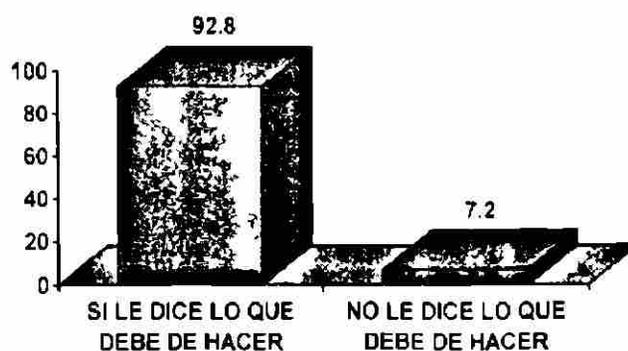
INFORMACIÓN DE UTILIDAD RESPECTO AL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO

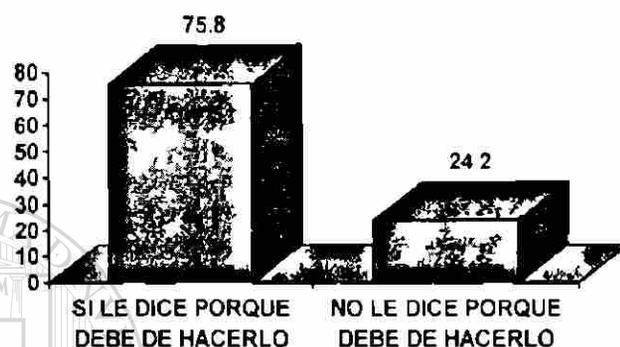
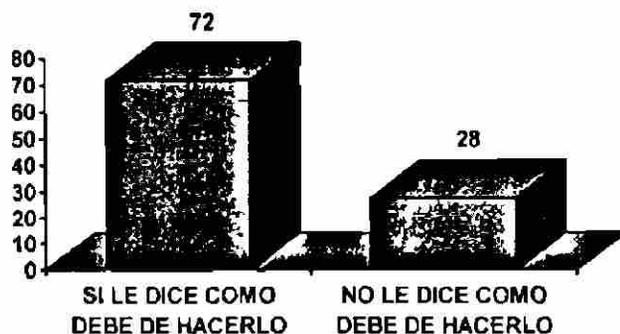


En el cuadro anterior, se puede señalar que el mayor porcentaje 33.3% se le brinda algo en relación a la información de utilidad con respecto al desempeño de su trabajo, de acuerdo de información, el 32.6% opino que se le proporciona bastante información y un 17.0% recibe muy poca información siendo estos porcentajes los mas significativos.

GRÁFICA N 21

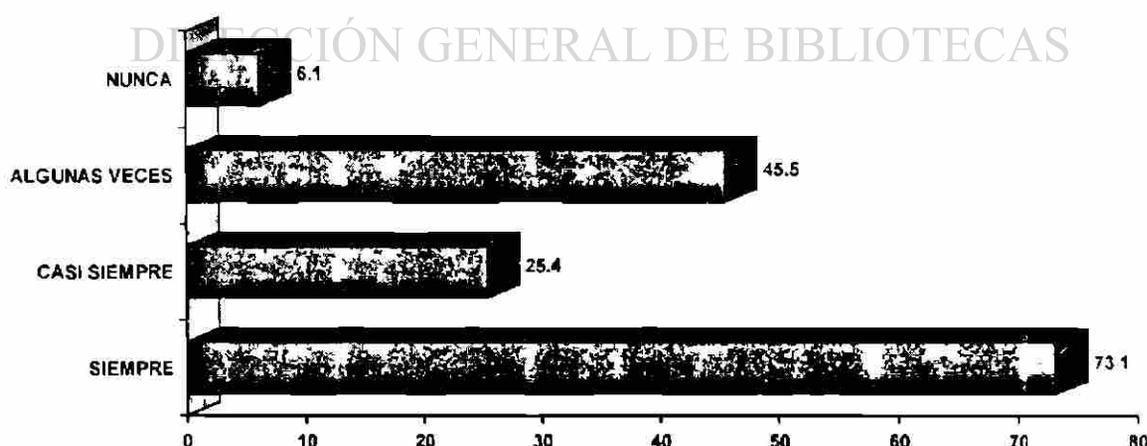
EXPLICACIONES QUE BRINDA EL SUPERVISOR A LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN A SU DESEMPEÑO





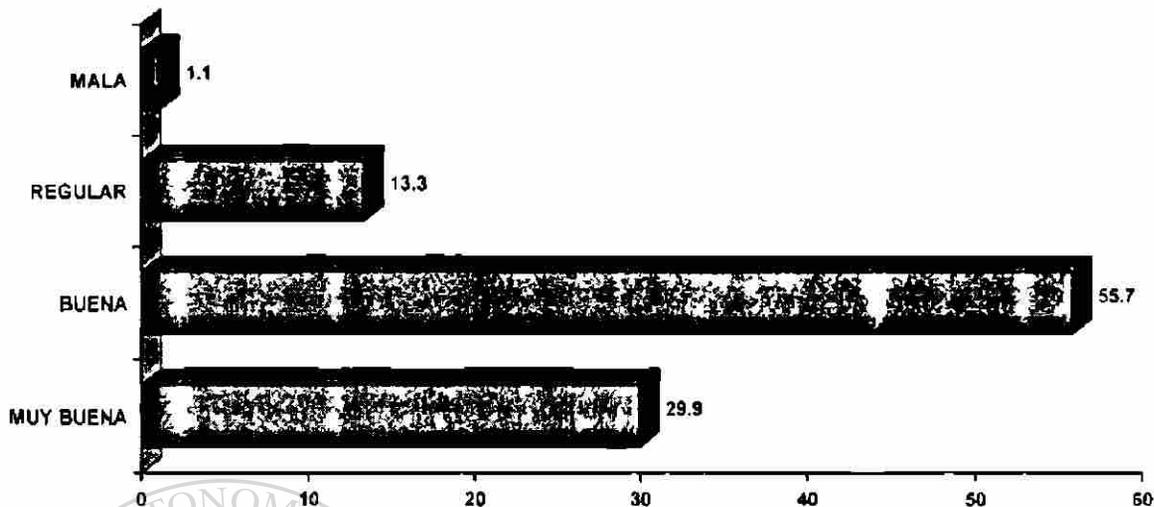
El cuadro superior nos muestra que el 92.8% de los trabajadores mencionaron que si se les brinda explicación de lo que debe de hacer, un 72.0% indicó que su supervisor les dice como debe de hacer su trabajo y un 75.8% señaló que su jefe inmediato les explica por qué debe de hacerlo.

GRÁFICA N 22
PROPORCIÓN DE INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR A SUS SUBORDINADOS



En relación a la proporción de información que el supervisor les da a sus subordinados, un 45.5% de la población entrevistada opinó que algunas veces obtienen información de su supervisor, a un 25.4% casi siempre se les da información, mientras que un 6.1% nunca reciben información de su supervisor.

GRÁFICA N 23
CONSIDERACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS

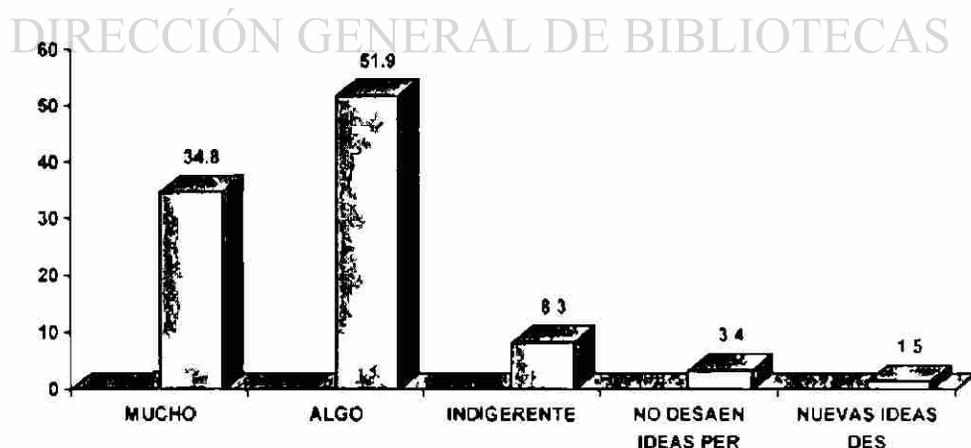


De acuerdo a los datos obtenidos se observa que el 55.7% de los trabajadores consideran que existe una buena comunicación entre los compañeros, el 29.9% consideran que es muy buena y el 13.3% señalaron que es regular la comunicación entre los compañeros de trabajo.

SATISFACCIÓN LABORAL

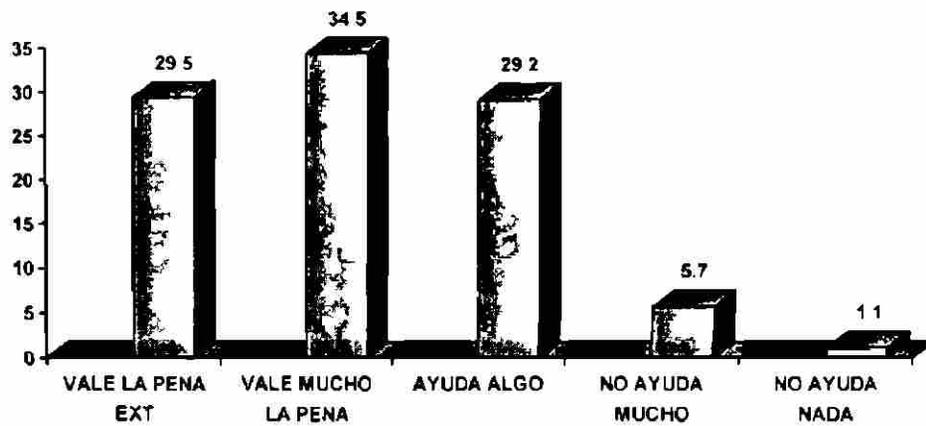


GRÁFICA N 24
MOTIVACIÓN DEL SUPERVISOR A SU EQUIPO DE TRABAJO SOBRE DESARROLLO DE HABILIDADES SOBRE SU DESEMPEÑO



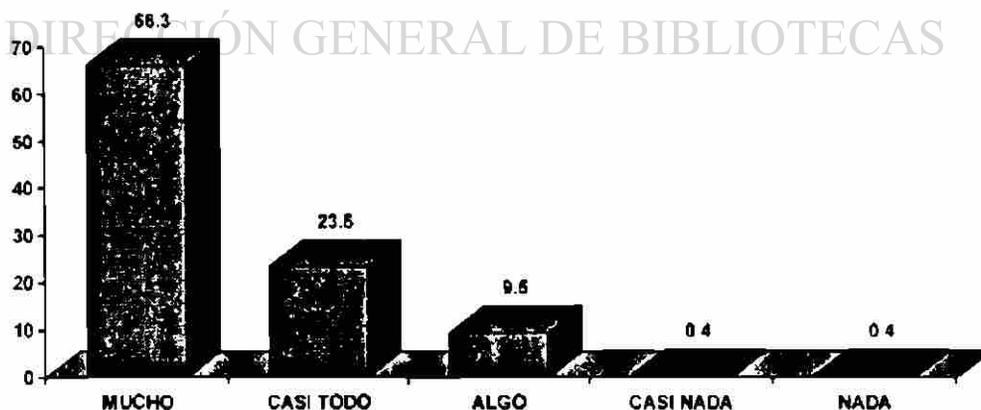
Cabe destacar que un 51.9% de la población entrevistada señalan que el supervisor los anima algo para que desarrollen habilidades en su trabajo, un 34.8% manifestó que los anima mucho, mientras que un 8.3% consideró que es indiferente el grado en que los anima para el desarrollo de habilidades

GRÁFICA N 25
VALORACIÓN DEL TRABAJADOR PARA RECIBIR ASCENSO EN LA EMPRESA



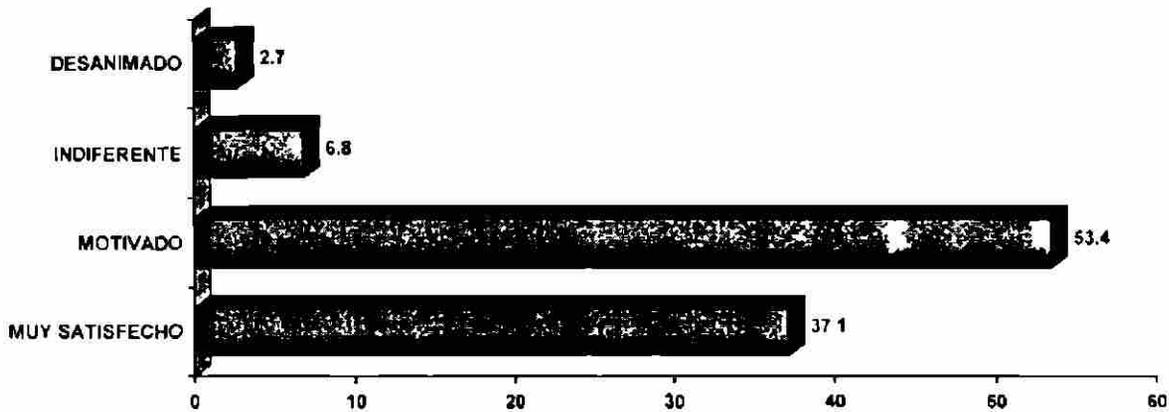
Como se aprecia en los datos obtenidos, el 34.5% de los trabajadores manifestaron que vale mucho la pena trabajar para recibir un ascenso mientras que un 29.5% opinaron que vale la pena extremadamente y también ayuda algo el recibir ascenso en la empresa.

GRÁFICA N 26
INTERES DEL TRABAJADOR POR EL TIPO DE TRABAJO QUE REALIZA



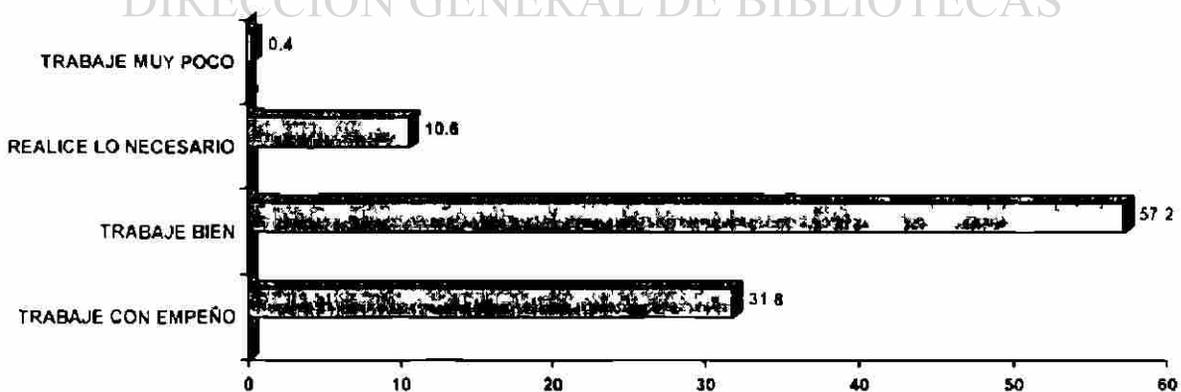
Analizando el cuadro anterior se observa que de los trabajadores entrevistados el 66.3% le interesa mucho el trabajo que realiza, en segundo lugar se encontró que un 23.5% les interesa casi todo y un 9.5% contestó que le interesa algo el tipo de trabajo que realiza.

GRÁFICA N 27
PERCEPCIÓN DEL TRABAJADOR POSTERIOR A LA COMUNICACIÓN
SUPERVISOR-OPERARIO SOBRE EL DESEMPEÑO



En relación a la población entrevistada con respecto a como se siente después de haber platicado con su supervisor sobre la realización de su trabajo el 53.4% respondió que se sienten estar motivados, el 37.1% opinó que están muy satisfechos y el 6.8% manifiestan que les es indiferente la comunicación que reciben por parte de su supervisor.

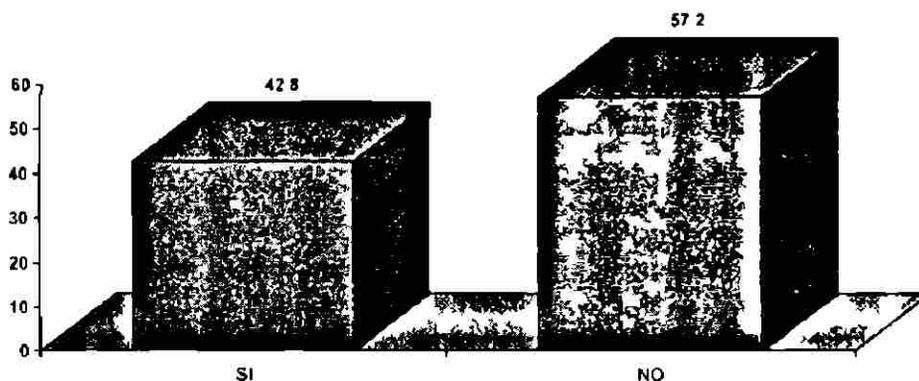
GRÁFICA N 28
SATISFACCIÓN DE LA SUPERVISIÓN QUE RECIBEN LOS OPERARIOS EN
RELACIÓN A SU TRABAJO



Según la información recabada de los trabajadores se obtuvo que un 57.2% recibe una supervisión que los motiva a trabajar bien, el 31.8% a trabajar con empeño y en menor proporción 0.4% a trabajar muy poco.

GRÁFICA N 29

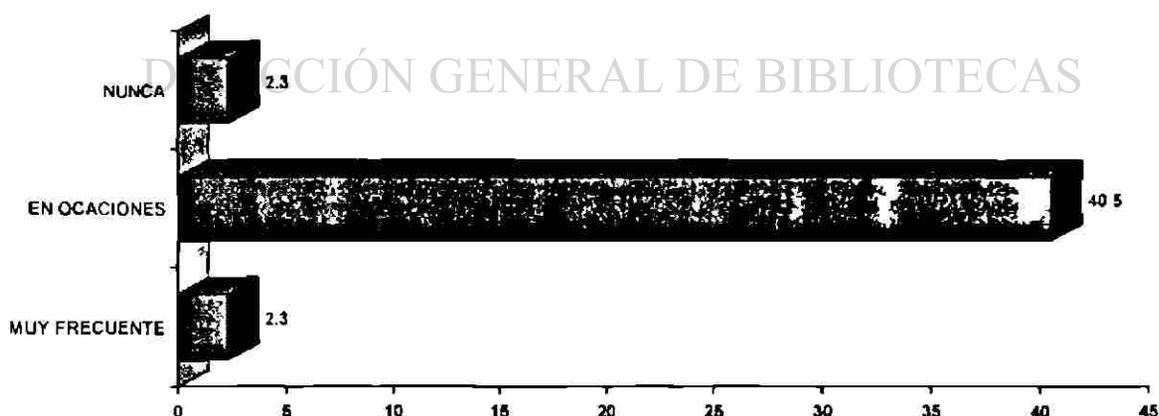
INCAPCIDADES POR ENFERMEDAD SOBRE SU PERMANENCIA EN LA EMPRESA



De acuerdo con los datos obtenidos, el 57.2% de los trabajadores entrevistados informan que desde que iniciaron a trabajar no han tenido incapacidades por enfermedad mientras que el 42.8% mencionaron que han tenido incapacidad por enfermedad.

GRÁFICA N 30

FRECUENCIA DE INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD



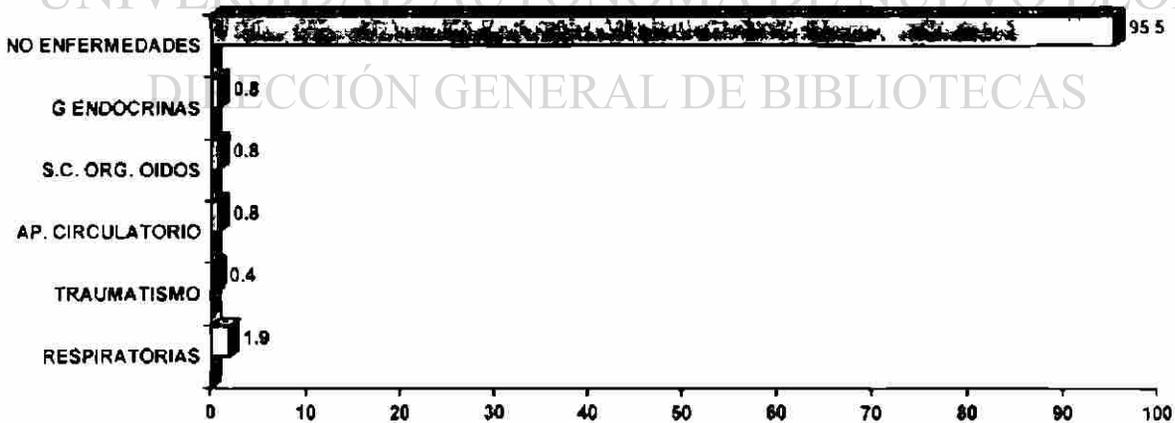
En el cuadro anterior se puede observar con claridad que un 40.5% de los entrevistados contestaron que en ocasiones se incapacitan por enfermedad y un 2.3% mencionaron que muy frecuentemente, siendo esos datos más significativos

GRÁFICA N 31
PADECIMIENTOS DE ENFERMEDADES CRÓNICAS



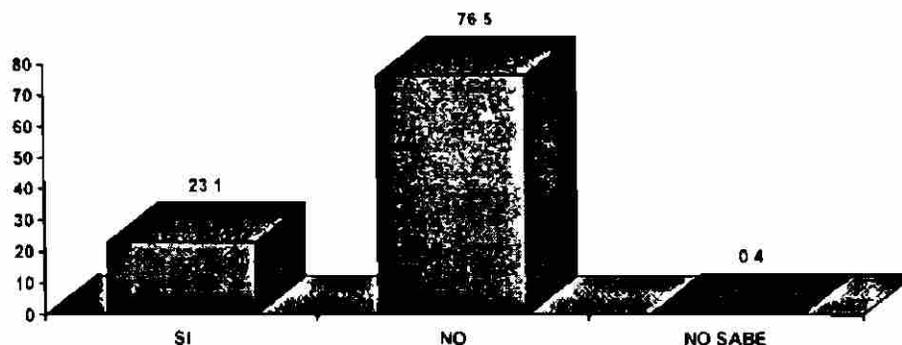
En lo que respecta a las enfermedades crónicas, un 94.7% de la población entrevistada opinó que si las padecen, mientras que un 5.3% señaló que no tienen enfermedades crónicas.

GRÁFICA N 32
TIPO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS DEL TRABAJADOR



De los trabajadores entrevistados el 95.5% no padecen enfermedades crónicas y entre el 4.5% de los que si padecen enfermedades crónicas se encontró que un 1.9% de los casos son las respiratorias las más sobresalientes.

GRÁFICA N 33
EXPECTATIVA DEL TRABAJADOR RESPECTO A LA INCAPACIDAD AL ACUDIR
AL MÉDICO



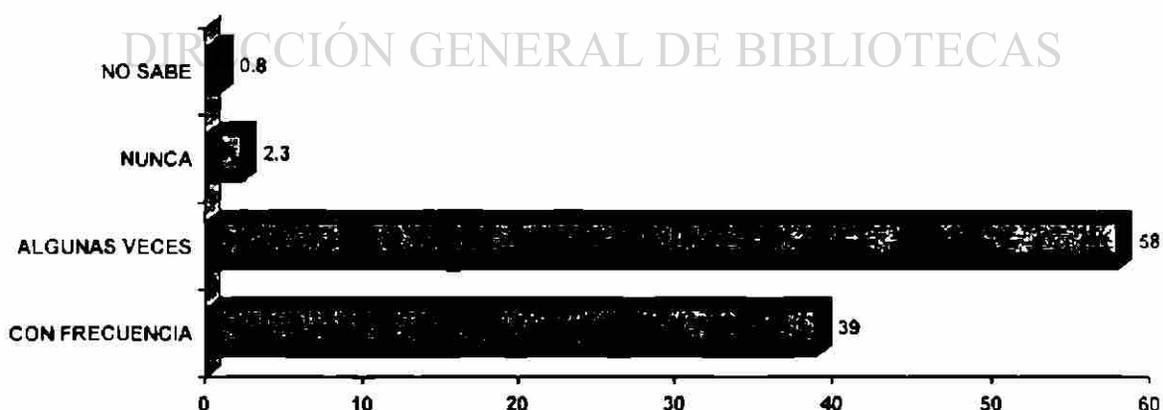
De acuerdo con los datos obtenidos, se aprecia que el 76.5% de la población entrevistada informa que cuando se enferman los compañeros que acuden al médico no esperan que se les incapacite, mientras que el 23.1% manifiesta que los compañeros sí esperan que se les incapacite.

GRÁFICA N 34

ASISTENCIA AL TRABAJO EN CASO DE ENFERMEDAD

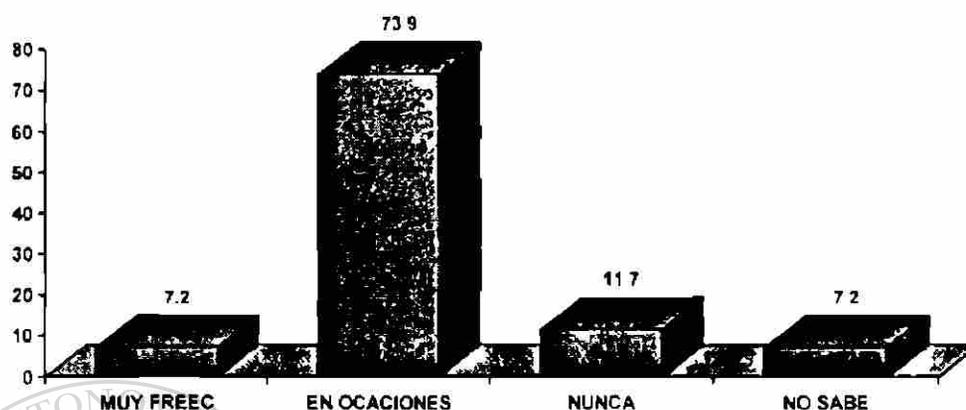
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®



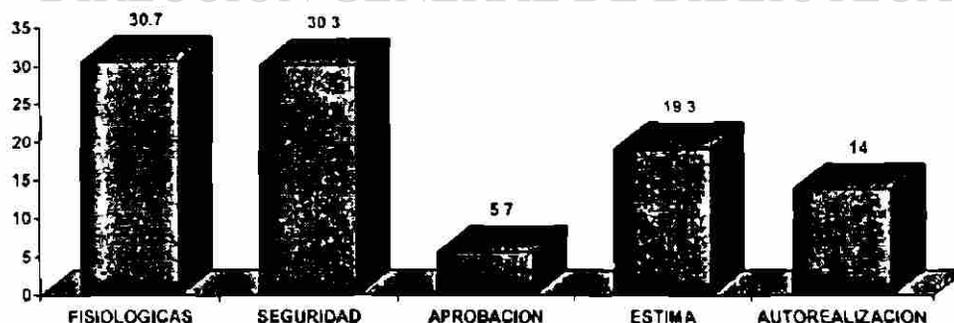
Según la información recabada con respecto a la asistencia de los trabajadores se obtuvo que un 58% algunas veces asisten al trabajo aún cuando se sienten enfermos, el 39.0% lo hace con mucha frecuencia y solo el 2.3% opinaron que nunca faltan al trabajo.

GRÁFICA N 35
FRECUENCIA DE INASISTENCIA DE LOS COMPAÑEROS A SUS LABORES



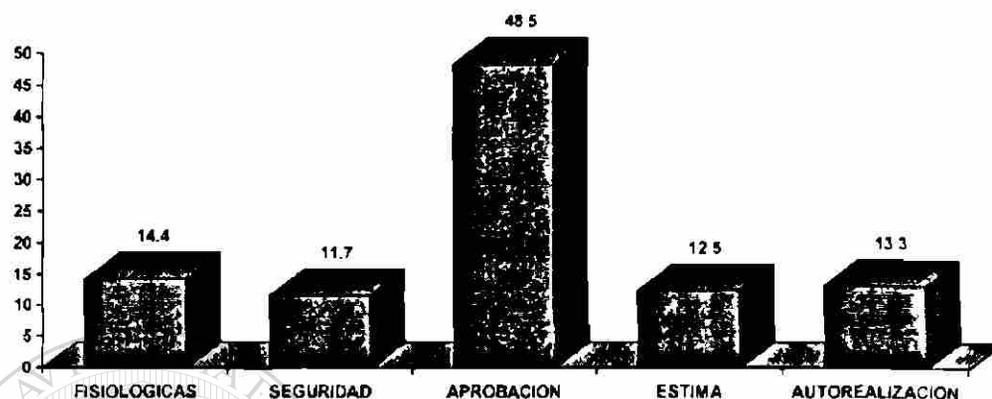
De acuerdo a la frecuencia de inasistencia de los trabajadores a sus labores opinaron que el 73.9% en ocasiones se ausentan sus compañeros, un 11.7% mencionó que nunca se ausentan respectivamente de sus labores.

GRÁFICA N 36
JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MAYOR
IMPORTANCIA DEL TRABAJADOR



En el cuadro anterior se observa que un 30.7% de los trabajadores manifestaron que las necesidades fisiológicas eran de gran importancia para ellos, el 30.3% opinaron que eran las necesidades de seguridad y un 19.3% indicaron que son las necesidades de estima.

GRÁFICA N 37
JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MENOR
IMPORTANCIA DEL TRABAJADOR



De las personas entrevistadas un 48.5% señalaron de menor importancia las necesidades de aprobación, un 14.4% las necesidades fisiológicas y un 13.3% manifestaron las necesidades de autorealización.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

3.2.- ANÁLISIS DE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO CON RESPECTO AL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

Es importante mencionar que los datos obtenidos en la muestra son tan solo 264 casos, lo cual no nos permite hacer inferencias precisas, sino abrir pistas que permitan profundizar en el tema estudiado.

Es necesario referir que del total de trabajadores entrevistados el 42.3% se ha incapacitado por enfermedad general, motivo por el cual se consideró importante identificar aquellas variables que pudieran tener relación con éste fenómeno, por lo cual se juzgó conveniente utilizar diversas pruebas estadísticas para la comprobación de los resultados.

3.2.1.- VARIABLES INDEPENDIENTES Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

CUADRO N^o 4
PROMEDIO DE INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD SEGÚN LA TRAYECTORIA DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON LA EDAD

EDAD	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
17-25	.28	119
26-38	.16	107
39-59	.07	38
TOTAL	.20	264

En lo que respecta a la variable de la edad y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, podemos observar que el menor promedio se presenta en aquellos trabajadores que tienen mayor edad, siendo el promedio anual de ausencias en este grupo de edad de .07, mientras que los operarios de edad intermedia se incrementa casi al doble, sin embargo podemos destacar que es en los jóvenes donde se concentra casi el triple del promedio de ausencias por incapacidad por enfermedad con un .28.

A partir de ésta referencia, es importante mencionar la existencia de estudios que tienen una relación similar al nuestro como lo demostró Porter (1973) en donde se demuestra que cuanto mayor edad sea alguien, menos probabilidades habrá de que abandone su trabajo, concurda con el hecho de que, conforme envejecen los empleados, tienen menos oportunidades de encontrar otro trabajo. También refleja el hecho de que difícilmente renuncian porque su mayor antigüedad les proporciona sueldos más altos, vacaciones más largas y prestaciones más atractivas conexas con la jubilación (Robbins, 1987:51).

Otras evidencias similares demuestran la tendencia de los jóvenes trabajadores en empresas a ausentarse más frecuentemente debido a que no cuentan con amplia experiencia en su empleo, además de tener poca responsabilidad (Sikula ,1982 260)

Por otro lado es importante mencionar que a mayor edad del trabajador es más difícil suponer que éste deje de asistir a su trabajo. Sin embargo ejerce efectos opuestos, ya que al aumentar la edad particularmente en aquellos mayores de 50 años, se tiende a aumentar las tasa de ausentismo.

En este sentido es tentador suponer que la edad guarda relación inversa con el ausentismo, aunque es importante señalar que no necesariamente según lo afirma Rhodes (1983). En la mayor parte de los estudios sí se ha comprobado una relación inversa pero un examen más detenido revela que esa relación se debe en parte al hecho de que la ausencia sea evitable o inevitable. En general, los empleados de más edad muestran menos tasas de inasistencia evitables que los jóvenes sin embargo tienen tasas más elevadas de ausencia inevitable. Ello se debe con toda seguridad a la salud más deteriorada propia del envejecimiento y al período más largo de recuperación que esos individuos necesitan cuando se enferman (Robbins, 1987:51).

De acuerdo a los datos encontrados en nuestro estudio, es tentador suponer que de no tomarse medidas preventivas la tendencia será de incrementar las ausencias de los trabajadores en la empresa, ya que la mayor frecuencia entre los grupos de edad, se encuentra entre los jóvenes de 17-25 años correspondiendo a 119 operarios, es decir un 45% del total de entrevistados 264. Esto confirma con toda seguridad que la población de su empresa en su mayoría son jóvenes.

Por otro lado, es importante considerar la relación que existe entre la edad y la satisfacción que presentan los trabajadores en la empresa por la repercusión que tiene ésta con el fenómeno del ausentismo por incapacidad por enfermedad. Los datos de esta relación se darán a conocer más adelante en nuestro estudio.

CUADRO N^o 5
PROMEDIO DE INACAPACIDADES POR ENFERMEDAD SEGÚN LA ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON EL ESTADO CIVIL

ESTAD CIVIL	ANTIGÜEDAD		TOTAL DE CASOS
	1-16	17-32	
SIN PAREJA	81.8	18.2	176
CON PAREJA	95.5	4.5	88
TOTAL	86.4	13.6	264

Considerando la variable de estado civil y su relación con la antigüedad en nuestra investigación se encontró una X^2 de 8.14145 con una probabilidad de .0043 de cometer error, por lo que la investigación se acepta y se rechaza la nula, además se sostiene que existe una relación significativa entre ambas variables.

Los datos obtenidos en este estudio nos muestra que aquellos trabajadores que han presentado ausentismo por incapacidad por enfermedad y con una antigüedad en la empresa de entre 1 a 16 años, el 95.5% su estado civil es casado, a diferencia de aquellos trabajadores en donde presentan la misma antigüedad se encontró que el 81.8% son solteros.

Por otro lado también encontramos en el grupo en donde tienen una antigüedad mayor entre 17 a 32 años en la empresa, el mayor porcentaje le corresponde a los solteros con 18.2%, siendo menor para aquellos trabajadores que son casados presentando un 4.5%.

Asimismo podemos hacer notar que al presentarse una disminución de la antigüedad del trabajador el porcentaje de ausencias es mayor

Es importante mencionar que existen investigaciones con resultados correlacionales donde la causalidad no es clara, ya que no se disponen de suficientes estudios para extraer conclusiones sobre el efecto que tiene el estado civil con el ausentismo. Sin embargo hay evidencias que revelan que el empleado casado falta menos a su trabajo y conserva más tiempo su puesto, esto es porque el matrimonio impone mayores responsabilidades que hacen más importante y valiosa la estabilidad en el trabajo (Robbins, 1987:52).

Las evidencias anteriores tienen una relación similar a nuestro estudio, ya que son los casados con mayor antigüedad los que presentan el menor porcentaje de ausencias. Sin embargo los que presentan menor antigüedad son los casados, presentando el mayor porcentaje de ausencias a diferencia que los solteros, suponemos que esto se debe a que los primeros años de matrimonio es cuando se da el ajuste difícil y de conocimiento de la pareja, lo cual puede repercutir en ausencias. Además es importante referir que en lo concerniente al ausentismo por responsabilidad familiar el índice mayor pertenece a los hombres (Chiavenato, 1989:170).

CUADRO N° 6
AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD Y SU RELACIÓN CON LA
ESCOLARIDAD DEL TRABAJADOR

ESCOLARIDAD	AUSENTISMO			TOTAL DE CASOS
	NADA	REGULAR	MUCHO	
BAJA ESCOLARIDAD	37.5	60.0	2.5	40
MEDIANA ESCOLARIDAD	58.5	22.2	19.3	176
ALTA ESCOLARIDAD	54.2	16.7	29.2	48
TOTAL	54.5	26.9	18.6	264

HI. A menor escolaridad mayor influencia al ausentismo por incapacidad por enfermedad.

Es importante analizar otro aspecto como es la educación de los entrevistados con el ausentismo por incapacidad por enfermedad. Para nuestra investigación se encontró una X^2 de 30.80002 con una probabilidad de .0000 de cometer error, por lo que la investigación se acepta y se rechaza la nula, asimismo se sostiene que existe una relación significativa entre ambas variables.

Para este estudio se encontró que para aquellos trabajadores que presentan una baja escolaridad el 60.0% presentan un ausentismo por incapacidad por enfermedad con regularidad, siguiéndole los operarios que tienen una mediana escolaridad con un 22.2% que también se han incapacitado por enfermedad general, mientras que los trabajadores que presentan una alta escolaridad se han incapacitado regularmente con un 16.7%.

Sin embargo también encontramos en el grupo de alta escolaridad un 29.2% que se han incapacitado mucho a diferencia de los que tienen baja escolaridad solamente un 2.5% han presentado muchas incapacidades. Mientras que el grupo con alta escolaridad un 54.2% nunca se ha incapacitado, en contraste de aquellos trabajadores con baja escolaridad un 37.5% que nunca se incapacitaron.

De acuerdo a los datos que encontramos en nuestro estudio en donde encontramos una clara relación entre el nivel de escolaridad y el ausentismo, es importante mencionar que existen pocos estudios en donde se haga la relación entre el ausentismo y la escolaridad del trabajador. Sin embargo según Weaver (1978) en su estudio sostiene que la educación lleva consigo cierta repercusión en el ausentismo.

Cabe señalar que los trabajadores que poseen una mayor educación se sienten más satisfechos con su trabajo. La satisfacción es mayor cuando el individuo recibe el título universitario por primera vez, esto lo afirma Quinn y Baldi de Mandilovich (1980)

Según Weaver , en un estudio que realizó en 1978, afirma que la educación influye en la satisfacción en el trabajo. La persona experimenta el más alto grado de satisfacción cuando siente que está utilizando sus destrezas. Asimismo Weaver (1980) realiza otro estudio en donde se manifiesta que las personas que más satisfechas están con su trabajo son individuos de edad que poseen una buena formación académica y que desempeñan cargos importantes bien remunerados (Nash, 1988:220).

Como se mencionó anteriormente que el grado de educación es uno de los factores importantes en el incremento de ausentismo por incapacidad por enfermedad. También sabemos que uno de los factores sociales que mayor peso tienen en el proceso de socialización es la educación formal, por lo que no debe de extrañarnos que trabajadores con niveles de instrucción inferiores y con orientaciones más tradicionalistas tengan tendencia a la automedicación o simplemente a la desidia de no atenderse adecuadamente y en forma oportuna en caso de enfermedad, es por ello que hacemos recomendaciones de llevar en forma permanente programas de medicina preventiva, a fin de que contribuya a que las tendencias sean menores

CUADRO No 7

EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON LA CATEGORÍA

CATEGORÍA	AUSENTISMO			TOTAL DE CASOS
	NADA	REGULAR	MUCHO	
1-3	59.1	9.1	31.8	88
4-5	47.4	37.1	15.5	116
6-8	61.7	33.3	5.0	60
TOTAL	54.5	26.9	18.6	264

Hi. Los operarios que tienen las menores categorías tienden a ausentarse con mayor frecuencia a diferencia de aquellos trabajadores que tienen mayores categorías.

En lo que se refiere a la categoría, se determinó que existe relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, de acuerdo a los valores de la X^2 de 32.59105 y una probabilidad de .0000, por lo tanto se identificó que es significativa esta relación de variables como se puede apreciar en el cuadro.

Los datos arrojados del estudio nos muestra que aquellos trabajadores que tienen una categoría de 1 a 3, un 31.8% han tenido más incapacidades por enfermedad y de los que se encuentran con una categoría mayor tan solo un 5.0% se han incapacitado.

De acuerdo a los datos proporcionados en nuestro estudio los trabajadores que presentan una categoría menor tienden a ausentarse con mayor frecuencia. Además es importante mencionar que presenta una estrecha relación con la satisfacción tal y como lo señala Altimusy Tersine (1973) en donde afirma que la menor satisfacción la experimentan los trabajadores jóvenes que desempeñan categorías de bajo nivel.

Otro aspecto que nos parece importante es que la experiencia en el trabajo está relacionada con la satisfacción de una manera bastante interesante. Como es de esperarse, los trabajadores nuevos tienen una tendencia a sentirse satisfechos con su trabajo. Sin embargo, la "luna de miel" termina después de cierto tiempo, a menos que el empleado sienta que está realizando progresos constantes hacia el logro de sus necesidades.

Casi toda compañía que tiene empleados, que después de varios años con la organización, sienten que no ascienden a categorías mayores, ni obtienen aumento de salario con suficiente regularidad y que están desempeñando una labor sin futuro. El efecto que este tiene es provocar un descenso en el nivel de satisfacción prevaeciente durante varios años después del principio del empleo. El nivel de satisfacción parece aumentar de nuevo después de seis a siete años y alcanza su máximo para los trabajadores que han permanecido con la compañía alrededor de 20 años (Hull y Kolstad, 1942).

Cabe señalar que los trabajadores con mayores niveles tienden a estar mayor satisfechos con su trabajo. Por lo regular están mejor pagados y tienen mejores condiciones laborales, además en sus empleos les exigen un uso más completo de sus habilidades por lo que tienen razones fundamentales para estar satisfechos. El resultado es que están más satisfechos los obreros calificados que los semicalificados o los no calificados, lo cual trae repercusiones en las tasas de ausentismo (Keith, 1989:120).

CUADRO No 8
PROMEDIO ANUAL DE INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD DE LOS
TRABAJADORES SEGÚN SU DEPARTAMENTO O PLANTA

DEPARTAMENTO O PLANTA	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
COMUNICACIÓN Y TELEFÓNICA	.29	27
PLÁSTICOS Y CORDONES	.57	31
AISLAMIENTOS SOLIDOS Y CUBIERTOS	.23	15
MAGNETO VERTICAL	.79	31
MAGNETO HORIZONTAL	.54	34
COMPUESTOS Y SERVICIOS	.40	37
MANTENIMIENTO	.22	32
ALAMBRES Y CABLES	.36	36
ELECTRÓNICA	.38	21
TOTAL	.43	264

Por otra parte es importante hacer referencia a las diferencias de promedios anuales de ausentismo por incapacidad por enfermedad según el departamento donde laboran los trabajadores, los cuales son más impactantes en los departamentos de magneto vertical con .79, en plásticos y cordones con .57 y magneto horizontal con .54, mientras que los departamentos que presentan los menores promedios se destacan los departamentos de mantenimiento, aislamiento sólidos, y cubiertos y el de comunicación y telefónica, presentando una reducción de casi menos de la tercera parte del promedio más alto de ausentismo por incapacidad por enfermedad.

De acuerdo a los datos arrojados en nuestra investigación podemos observar que existen departamentos en donde los promedios anuales de ausentismo es mayor que en otros.

Estudios realizados por schenet (1945) advirtió grandes diferencias en el ausentismo de un departamento a otro; agrega que no descubrieron datos que aclararan ese hecho. Sin embargo cuando se estudió la supervisión y la moral se descubrió que podrían existir diferencias significativas entre un departamento a otro (Blum,1988:775).

Los trabajos más recientes realizados por Covner (1950) y de Mann y Baumgartel (1952) demuestran que el ausentismo aumenta, al disminuir la calidad de la supervisión (Blum, 1988:776).

Un supervisor eficaz debe poseer ciertas cualidades y talentos necesarios para saber tratar a los individuos y al grupo, pero también necesita ser capaz de transmitir ideas, imponer respeto y exigir colaboración de los que trabajan con él.

En lo que respecta a la influencia que ejerce el supervisor con sus subordinados y la manera en que se establecen las relaciones entre ambos. Es importante que el ser humano en toda organización necesita constantemente estar inmerso en esta relación con el supervisor ya que al mantener en forma positiva el nivel de satisfacción aumentará en el ámbito laboral.

Cabe hacer énfasis de como las relaciones humanas son la clave para lograr un buen rendimiento productivo dentro de cualquier organización, disminuyendo el problema del ausentismo.

Es importante mencionar que el elemento clave en el enfoque de las relaciones humanas, consiste en lograr que los miembros integrantes de la organización se sientan como componentes útiles e importantes del esfuerzo común.

Además hemos visto que el elemento clave en el enfoque de las relaciones humanas consiste en lograr que los miembros se sientan como partes útiles en la organización y el hecho de que se les considere su participación pueda ayudar a la disminución de fricciones y resistencia a la autoridad formal y por lo tanto aumentará la moral y la satisfacción viéndose manifiesta en disminución de ausencias.

El supervisor consideramos que es la persona clave, en lo concerniente a la moral. Los estudios indican en forma consistente la simpatía hacia el jefe como una de las causas mencionadas más comúnmente para que le agrade el empleo. Cuando se hacen comparaciones controladas entre departamentos de alta y baja satisfacción, la diferencia principal entre ellos es el tipo de supervisión que reciben. Se ha encontrado en repentinas ocasiones que un hombre puede trabajar contento para un jefe y estar muy insatisfecho cuando se trabaja para otro.

CUADRO N^o 9
PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD
SEGÚN LA ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR

ANTIGÜEDAD	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
1-11	.68	189
12-22	.45	65
23-32	.46	10
TOTAL	.62	264

Un aspecto que es importante observar es la antigüedad que tiene el trabajador en la organización y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, donde se destaca que el promedio de ausencias disminuye conforme aumenta la antigüedad del trabajador, como podemos observar en datos obtenidos en nuestro estudio, en donde se destaca que aquellos trabajadores que tienen una antigüedad de 1 a 11 años son los que presentan el mayor promedio de ausencias con 68, siguiéndole los trabajadores que tienen una antigüedad de 23 a 32 años con un promedio de .46 ausencias y siendo el menor para aquellos operarios que tienen una antigüedad de 12 a 22 años presentando un promedio de .45 ausencias anuales

De acuerdo a los datos obtenidos es importante mencionar que esta se relaciona con la satisfacción de una manera interesante. Los trabajadores nuevos tienen una tendencia a sentirse satisfechos con su trabajo, debido en gran parte por las expectativas que presenta y por la "Luna de Miel" que experimenta con la compañía. Sin embargo en los primeros años existe mayor satisfacción, pero después de cierto tiempo a menos que el empleado sienta que está realizando progresos constantes hacia el logro de sus necesidades. Tal y como lo afirma Ronen en su estudio realizado en 1978 en donde afirma que la relación entre la antigüedad y la satisfacción en el trabajo tiene una forma de curva en U, la cual es una función curvilínea del tiempo; es alta al comienzo y al final y baja en el medio. La mayor satisfacción la experimenta al inicio y posteriormente viene el deterioro, alcanzándose el punto más bajo entre los 18 y 36 meses después de iniciado el contrato. Con el tiempo, la satisfacción aumenta nuevamente (Nash, 1988:218).

Es importante mencionar que los datos arrojados en nuestro estudio existe una diferencia poco significativa entre aquellos trabajadores del segundo grupo con una antigüedad de 12 a 22 años y aquellos del tercer grupo que tienen una antigüedad de entre 23 y 32 años de permanecer en la empresa, lo cual no permite hacer una relación tan estrecha como el estudio de Ronen, Sin embargo se observa una diferencia considerable entre estos dos grupos con el primer grupo, es decir aquellos trabajadores que tienen una antigüedad de 1 a 11 años en donde el promedio de ausencias anuales es el mayor.

Por otra parte es necesario hacer mención al estudio realizado por Popp en 1982, en donde se afirma que la antigüedad es la variable explicativa más importante en cuanto a la frecuencia del ausentismo y al total de días de trabajo perdidos.

3.2.2 VARIABLES INTERVINIENTES Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

FAMILIA

CUADRO No 10
PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN CON EL TIPO DE FAMILIA

TIPO DE FAMILIA	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
NUCLEAR	.43	.43
EXTENSA	.35	.35
MIXTA	.51	.51
SEMINUCLEAR	.46	.46
TOTAL	.43	.43

En lo que respecta al tipo de familia y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, podemos mencionar que en éste estudio se destaca que es la familia mixta con .51 la que presenta el promedio mayor de ausencias anuales. Asimismo podemos mencionar que es la familia extensa la que presenta el menor promedio con .35 Cabe mencionar que no se observa mucha diferenciación en cada uno de los grupos.

Es importante señalar que cada tipo de familia tiene sus propios problemas y particularidades, las cuales están relacionadas con los conflictos que se presentan en ella. Estas situaciones conflictivas o actitudes aprendidas en la familia puede ser continuadas en el ambiente laboral, influyendo en el estado de ánimo en el que el trabajador cumple su jornada de trabajo.

Tal y como lo señalan (Torres y Ceballos 1984) en su estudio en donde sostienen que las relaciones familiares que el individuo lleva; ya sea de estabilidad o inestabilidad, armonía o desarmonía, etc. van a repercutir en el clima laboral.

Dentro de los aspectos importantes que se destacan en nuestro estudio, como podemos observar es el tipo de familia mixta la que presenta el mayor promedio de

ausencias, la cual es caracterizada por la presencia de varios parientes (hermano, madre, padre, tío, abuelo, nieto). Considerada entre consanguínea y conyugal, entre extensa y nuclear.

Por otro lado es importante mencionar que la familia atraviesa por una variedad de cambios que deben responder en su vida diaria. En realidad la crisis actual por la que atraviesa la familia no puede ser negada, pero ello responde al cambio social que presenta la sociedad entera.

En un estudio realizado por Morse, Weiss y Griggs (1954) informaron que el trabajo tenía una doble función. El empleo lucrativo permite a las personas obtener dinero para sostener a sus familias y a sí mismos. El trabajo se relaciona también con la sociedad; da a las personas una sensación de "ubicación" o de desempeñar un papel. En otras palabras, el trabajo no solamente permite a una persona subsistir, sino también tiende a estabilizar su lugar en la sociedad (Blumm, 1988:516).

CUADRO No 11
PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD Y SU RELACIÓN CON EL NÚMERO DE DEPENDIENTES QUE TIENE EL TRABAJADOR

NÚMERO DE DEPENDIENTES	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
1-4	.19	103
5-6	.21	99
7-20	.22	62
TOTAL	.20	264

Otro aspecto que es importante observar es el número de dependientes familiares y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, donde se destaca que aquellos trabajadores que tienen de 7 a más dependientes, el promedio anual de ausencias es de .22, siguiéndole el grupo de 5 a 6 miembros con .21 y el de menor proporción lo tiene el grupo de 1 a 4 dependientes familiares. Observando poca diferenciación entre los grupos.

De acuerdo a los datos arrojados en nuestro estudio, aunque existe poca diferenciación entre los grupos, podemos observar que es en el grupo donde se tiene el mayor número de dependientes, donde se destaca el promedio anual de ausencias. Otros datos confirman lo que hasta aquí hemos descubierto, tal y como se confirma en el estudio realizado por Naylor y Vicent (1959) en donde se descubrió que el ausentismo tenía una alta relación con el número de dependientes.

De esta situación podemos deducir que a medida que disminuye el número de dependientes existe una tendencia a la reducción del promedio de ausencias. Esto

demuestra que entre mayor sea el número de dependientes, mayores serán las responsabilidades que el trabajador tendrá que asumir con su familia. De esta manera se aumentan las preocupaciones que se lleva consigo a sus labores, ocasionando tensiones constantes que pueden repercutir en el ausentismo.

Por otro lado es importante mencionar cómo la carencia y los desajustes de la época en que vivimos proporcionan cada vez mayores conflictos entre los miembros de familia y la sociedad. (Westrup, 1985:19).

Cabe señalar que los problemas que enfrenta la familia como lo señala Luis Leñero (1976), y que de alguna u otra forma pueden afectar la situación laboral del trabajador, son el cambio de tareas, la nueva posición de la mujer, la crisis por la desintegración familiar, problemas de conducta reproductora, problemas de conflicto generacional, crisis de la pobreza en los niveles de vida, crisis de valores y la moral (Leñero, 1976:117).

Finalmente es importante mencionar que existen evidencias que sostienen que se guarda una correlación positiva entre el número de dependientes y el ausentismo (Robbins, 1987:52).

CUADRO No 12
PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD Y SU RELACIÓN CON LA ETAPA CÍCLICA FAMILIAR DEL TRABAJADOR

ETAPA CÍCLICA FAMILIAR	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
PRENUPCIAL	.23	88
NUPCIAL	.24	23
FORMACIÓN DE HIJOS	.19	141
MADUREZ	.05	12
TOTAL	.20	264

Al observar los datos arrojados en nuestro estudio en lo referente a la etapa cíclica familiar del trabajador y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, se puede destacar que los trabajadores que se encuentran en la etapa nupcial, son los que presentan el promedio mayor de ausencias con .24, siguiéndole la etapa prenupcial con .23, mientras que la etapa de madurez sólo presenta el .05 como promedio anual de ausencias, es decir 4 veces menos que de aquellos trabajadores que están en una etapa nupcial del ciclo familiar.

Vale la pena señalar que algunos detalles relativos a este cuadro como son las diferencias tan marcadas que se observan del promedio de ausencias anuales entre

la etapa nupcial y prenupcial a diferencia de aquellos trabajadores que están en una etapa de madurez del ciclo familiar. Sin duda alguna consideramos como ya se ha señalado con antelación que las primeras etapas del ciclo familiar guarda una estrecha relación con la edad del trabajador. Con esto suponemos que son los jóvenes solteros, los que se encuentran en la etapa prenupcial, como es visto por las condiciones propias de su misma edad, gozan algunas veces de pocas responsabilidades familiares, vivenciando también a la asistencia periódica de festejos, el permanecer más tiempo con amistades y de noviazgo entre otras, repercutiendo con esto notablemente al ausentismo laboral.

Es interesante darse cuenta como lo menciona en su estudio Schwab y Heneman (1977) donde consideran que el menor grado de insatisfacción, se produce antes de los 30 años y es durante esta época cuando las personas se sienten más inclinadas a abandonar su trabajo.

Por otra parte, los jóvenes que se encuentran en la etapa nupcial, considerada como la vida conjunta de los cónyuges, desde el matrimonio hasta el nacimiento de los hijos. Se ha considerado siempre que el primer año de vida en común representa el momento más difícil de ajuste y de conocimiento de la pareja. De esta manera suponemos que se aumentan las preocupaciones que se lleva consigo a sus labores, ocasionando tensiones constantes que pueden repercutir en el ausentismo. Además es importante referir que en lo concerniente al ausentismo por responsabilidad familiar el índice mayor pertenece a los hombres (Chiavenato, 1989:170).

3.2.3 VARIABLES PRECIPITANTES Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

EFFECTIVIDAD SUPERVISORA

CUADRO No 13

PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD Y SU RELACIÓN CON EL TIPO DE LIDERAZGO QUE EJERCE EL SUPERVISOR

TIPO DE LIDERAZGO	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
AUTOCRÁTICO	.22	50
DEMOCRÁTICO	.20	126
AUTÓCRATA	.19	48
BENEVOLENTE		
INDIFERENTE	.05 a)	6
MEZCLADO	.23	34
TOTAL	.20	264

a) 6 casos

Con respecto a la opinión de los entrevistados sobre el tipo de liderazgo que ejerce el supervisor y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, se destaca que es el tipo de liderazgo mezclado el que presenta el mayor promedio de ausencias anuales con .23, siguiéndole el tipo de liderazgo autocrático con .22. Asimismo podemos observar que no existe una diferencia considerable entre los otros tipos de liderazgo que ejerce el supervisor, sólo es más notorio en el tipo de liderazgo indiferente, aunque son pocos los casos referidos sobre el mismo.

Estos datos resultan poco impresionantes y no son tan grandes como podría esperarse. Para este estudio, suponíamos que el caso que presentaría menos promedio de ausentismo sería el tipo de supervisor con un liderazgo democrático.

Sin embargo es importante mencionar el estudio realizado por Covner (1950) y Mann , y Baumgartel (1952) en donde se demuestra que el ausentismo aumenta, al disminuir la calidad de la supervisión (Blum, 1988:775)

Con esto suponemos que la eficiencia del supervisor esta más asociada a una situación determinada, y algunos supervisores pudieran ser más eficientes en un grupo, pero ineficientes en otros. Además también consideramos que el supervisor que tiene sensibilidad de captar las emociones y necesidades del grupo, así como las cualidades carismáticas pueden resultar ser lo más efectivo. Tal y como lo señalaron Morse, Weiss, Griggs (1954) en su estudio, en donde se destaca la importancia de las relaciones con los colaboradores, los supervisores y la colectividad, lo cual influye con mucha frecuencia en lo que motiva a una persona a producir, restringir su producción, permanecer en su trabajo , abandonarlo o ausentarse a veces de el. Estas fuerzas sociales pueden ser tan poderosas o más poderosas que ciertos incentivos aislados ofrecidos por la gerencia, que el trabajador interpreta como algo fuera de su contexto.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

CUADRO No 14
PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD Y SU RELACIÓN CON EL ESTILO DE SUPERVISIÓN

ESTILO DE SUPERVISIÓN -	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
RELACIONES HUMANAS	.17	131
PRODUCCIÓN	.15	40
MEZCLADO	.42	32
TOTAL	.21	203

En lo referente al estilo de supervisión y su relación con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, podemos observar que es el estilo de supervisor mezclado es el que presenta el mayor promedio con .42 ausencias por incapacidad por enfermedad anualmente, siendo poco más del doble que el estilo de supervisión dirigido a las relaciones humanas con .17 y el estilo centrado a la producción con .15 ausencias anuales.

Cabe mencionar que para éste estudio se esperaba que fuera el estilo de supervisión centrado en las relaciones humanas el que presentaría el menor promedio de ausencias anuales, sin embargo fue para el estilo de supervisión centrado en la producción, aunque podemos observar que las diferencias no son muy notorias entre ambos estilos.

Los datos proporcionados en nuestro estudio, nos muestran una clara relación con la teoría de administración conocida como malla gerencial de Robert R. Blake y Jane S. Mouton (1964) donde presenta dos dimensiones críticas de liderazgo efectivo, una dirigida hacia la preocupación por las personas, y la otra dirigida hacia la preocupación por la producción (Arias, 1988:147).

Consideramos importante destacar como los estilos de supervisión; el centrado en la producción y el centrado en las relaciones humanas que se ejerce sobre los subordinados tiene gran influencia en el desempeño laboral. Además suponemos que estos pueden repercutir en la conducta de los subordinados, ya que si los trabajadores están en desacuerdo con sus supervisores, su manifestación será la insatisfacción que con frecuencia se traduce en ausentismo.

Es importante referir que el estilo de supervisión 9.9 de la malla administrativa de la teoría antes mencionada concuerda claramente con los datos obtenidos en el estudio, ya que este estilo representa una alta preocupación por la producción acompañada por un alto interés por la gente. También menciona que una de las necesidades básicas de algunas personas es la de estar involucrado y comprometido en la realización de un trabajo productivo e importante. De esta manera las capacidades de pensar y desarrollar nuevas ideas son utilizadas. Además integra las necesidades de los individuos con los requerimientos de la organización y hace posible obtener una organización verdaderamente efectiva en condiciones de servir mejor a los accionistas, trabajadores, proveedores, clientes y la sociedad en general

Por otra parte existen estudio casuísticos que están llenos de pruebas de que un supervisor prudente en sus tratos con las personas puede obtener mayor producción, costos más bajos y artículos de mejor calidad. Las buenas relaciones humanas no implican ser excesivamente suave o débil, ni descuidar las intenciones de las personas; pero tampoco se hace necesario tratar a los individuos como si no fueran seres humanos (Bittel; 1982:28).

En un estudio realizado por Covner (1950), Mann y Baumgartel (1952) demuestran que el ausentismo aumenta, al disminuir la calidad de la supervisión (Blum, 1988:775).

Por lo anterior es importante referir al estudio de Bendix (1956) en donde se llegó a suponer que el "no tratar a los trabajadores como seres humanos" llegó a considerarse como la causa del escaso ánimo, la mala artesanía, la falta de respuesta y la confusión (Kelly, 1975:162).

En este sentido suponemos que el supervisor de hoy promueve las buenas relaciones con los subordinados, en cuanto a individuos y en cuanto a miembros de un grupo de trabajo, mientras que al mismo tiempo se alcanzan las metas del trabajo. El promover buenas relaciones es frecuentemente uno de los aspectos más difíciles de la supervisión, ya que estas dependen de las actitudes al igual que de las habilidades. Si bien es deseable que los supervisores desarrollen sus habilidades de las relaciones humanas, estas no sustituyen a la sinceridad. De acuerdo con Sartain y Beker, el factor más importante en la supervisión efectiva es la confianza y la seguridad por ambas partes superior y subordinado

CUADRO No 15
PROMEDIO ANUAL DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN LABORAL

COMUNICACIÓN	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
BUENAS	.19	80
REGULAR	.20	124
MALAS	.21	60
TOTAL	.20	264

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Al observar los resultados obtenidos en nuestro estudio, se destaca que el más alto promedio de ausencias por incapacidad por enfermedad, fue para aquellos trabajadores que presentan una mala comunicación con su supervisor con .21 de promedio anual de ausencias, mientras que los operarios que presentaron el menor promedio es para los operarios que tuvieron una buena comunicación con su supervisor con .19 como promedio anual de ausentismo. No destacándose gran diferenciación entre los promedios.

Aún cuando se destaca en el estudio poca diferenciación entre los promedios, el estudio revela que con una buena comunicación el promedio de ausencias resulta ser el menor, tal y como lo destacan Mann y Baumgartel (1952) en su estudio respecto a la comunicación, en donde se indica que los supervisores que producen una atmósfera propensa a la libre y fácil discusión de los problemas de trabajo o de los relativos del personal, tiende a registrar menos ausencias en sus grupos de

trabajo que los que no son capaces de producir dicho ambiente favorable (Tiffin, 1986:379).

Por lo tanto consideramos que la buena comunicación puede facilitar a la administración a descubrir cierta problemática antes que tenga un efecto prolongado sobre el remplazo de trabajadores, el ausentismo y la moral en general de los empleados. Además suponemos que la administración también influye en las operaciones y la producción de la planta indirectamente, a través de su efecto sobre las actitudes, pensamientos y sentimientos del trabajador. La buena comunicación es esencia para las buenas relaciones con los obreros.

Por otro lado, la ausencia de información digna de confianza es sustituida por rumores que se extienden a través de la planta perjudicando con esto su moral. La buena moral, lo mismo que la productividad elevada dependen de las buenas comunicaciones. Además se requiere que haya mutua comprensión entre la administración y sus trabajadores así como de una retroalimentación para estar seguros que la comunicación ha sido entendida y se ha ejecutado su acción (Ecker, 1980:157).

Estudios realizados por Glanzer y Glaser (1961) revelan que los canales de comunicación de las organizaciones deberán ser estructuradas cuidadosamente para resolver con eficiencia diferentes tipos de problemas (Clay, 1978:153).

SATISFACCIÓN LABORAL

CUADRO No 16

LA SATISFACCIÓN QUE PRESENTA EL TRABAJADOR EN LA EMPRESA Y SU RELACIÓN CON LA EDAD

SATISFACCIÓN				
EDAD	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
17-25	28.6	41.2	30.3	119
26-38	25.2	42.1	32.7	107
39-59	52.6	31.6	15.8	38
TOTAL	30.7	40.2	29.2	264

Hi. Los trabajadores de edad avanzada tienden a estar mas satisfechos que los jóvenes.

Para nuestra investigación se encontró una X^2 de 10.83848 con una probabilidad de .0284 de cometer error, por lo tanto se sostiene la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, donde se comprueba que existe relación significativa entre la edad y la satisfacción laboral.

Asimismo es importante hacer mención que para éste estudio los datos demuestran que aquellos trabajadores que tienen mayor edad un 52.6% presentan buena satisfacción. Mientras que los jóvenes con un 28.6% también gozan de una buena satisfacción, por otro lado podemos observar que los operarios que presentan una edad intermedia el 25.2% opinaron tener buena satisfacción.

De manera incuestionable los resultados obtenidos en nuestro estudio de la relación edad de los trabajadores y su satisfacción laboral confirman lo que diversos estudios afirman, como los realizados por (Morse, 1953; Hoppock 1936) en donde sostienen que con la edad del trabajador aumenta su satisfacción en el empleo (Siegel, 1980:452).

Además investigaciones realizadas por R. Hoppock, en New York Harper and Brothers (1953), se descubrió que conforme los trabajadores van siendo mayores, suelen sentirse más satisfechos con su trabajo existiendo varias razones como: menores expectativas, un menor ajuste a su situación laboral, dada su experiencia son la causa. Los trabajadores más jóvenes suelen estar menos satisfechos porque sus expectativas son más altas o porque se adaptan menos a su trabajo, y aunque hay excepciones la tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme aumenta la edad de los trabajadores.

También es importante mencionar que de los factores ya mencionados, la satisfacción en el trabajo está relacionada con la edad cronológica de acuerdo a estudios realizados por Ronen (1978) en donde menciona que es una función curvilínea en el tiempo y tiene forma en una curva en U; es alta al comienzo y al final y baja en el medio. La mayor satisfacción se experimenta durante la luna de miel con la organización. Posteriormente viene el deterioro, alcanzándose el punto más bajo entre 18 y 36 meses después de iniciado el contrato. Con el tiempo, la satisfacción aumenta nuevamente Smith, Scott y Hullin (1977).

Existe una relación positiva y asintótica entre la edad y la satisfacción en el trabajo. Esto significa que con la edad, la satisfacción aumenta constantemente hasta un límite teórico (Gibson y Klein, 1970). El mayor grado de insatisfacción se produce antes de los 30 años, y es durante esta época cuando las personas se sienten más inclinados a abandonar su trabajo. Con la edad, las personas o bien consiguen un trabajo que les agrada o bien aprenden a tolerar y sentirse satisfechos con el trabajo que es su deber realizar (Schwab y Heneman, 1977; Smith, Scott y Hullin 1977).

Por otro lado estudios realizados por Rhodes (1983) afirma que existe una relación entre la edad y la satisfacción en el trabajo, por lo menos hasta los 60 años de edad. Sin embargo los cambios actuales que tienen lugar en la tecnología puede alterar eso. En los trabajos en que los empleados están sujetos a cambios radicales que hacen obsoletos sus conocimientos, como los cambios que se dan en la computación, la satisfacción de los empleados de mayor edad tiende a ser más baja que la de los más jóvenes (Robbins, 1987:51).

CUADRO No 17
TIPO DE LIDERAZGO QUE EJERCE EL SUPERVISOR Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN				
TIPO DE LIDERAZGO	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL DE CASO
AUTOCRÁTICO	10.0	34.0	56.0	50
DEMOCRÁTICO	42.1	38.1	19.8	126
AUTÓCRATA	27.1	50.0	22.9	48
BENEVOLENTE				
INDIFERENTE		50.0	50.0	6
MEZCLADO	29.4	41.2	29.4	34
TOTAL	30.7	40.2	29.2	264

Hi: Los trabajadores con un supervisor que ejerce un tipo de liderazgo democrático tienden a estar más satisfechos que con un tipo de supervisor que ejerce liderazgo autocrático.

Por otro lado podemos apreciar el tipo de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral, donde se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables. De acuerdo a los valores de la X^2 de 33.90561 y una probabilidad de .0000, por lo que se sostiene la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Cabe mencionar que para este estudio se identificó que los trabajadores que consideran que tienen un líder democrático, un 42.1% gozan de buena satisfacción; asimismo se destaca que los operarios que perciben tener un líder autocrático el 10.0% también presentan buena satisfacción.

Por otro lado podemos observar que para el grupo que presenta mala satisfacción entre sus trabajadores, se identificó que es el tipo de líder autocrático el que obtuvo el mayor porcentaje con un 56.0%, mientras que sólo el 19.8% opinaron estar insatisfechos.

Con esto concluimos que el tipo de liderazgo influye a la satisfacción laboral. Además podemos referir que es el tipo de liderazgo democrático el que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción laboral. En este tipo de liderazgo, el supervisor dirige al grupo no basándose en la autoridad formal, sino en la autoridad informal que

deriva de su persona; sabe que el proceso de influir en una persona reside en su relación. Este proporciona a sus subordinados el medio para que pueda mejorarse, pero piensa que los demás dependen de ellos mismos. Las reacciones del grupo son la existencia de un alto índice de entusiasmo hacia el trabajo, producción de excelente calidad y cantidad, excelente trabajo en grupo, sienten que hay éxito en el trabajo, menos problemas de rendimiento y motivación, sienten que pertenecen a un todo, despliegan participación y comprensión de las decisiones que toma en grupo (Arias, 1988:146).

Cabe decir que no en todas las circunstancias el supervisor que ejerce el tipo de liderazgo democrático resulta ser el más efectivo, sino que va a depender de las características de los subordinados dentro del grupo, de su iniciativa y de su responsabilidad, así pues bajo esta circunstancia el demócrata será efectivo, pero sin embargo si en un grupo existen subordinados sin iniciativa y con irresponsabilidad estos se sentirán incómodos ante este tipo de supervisor, el cual no resultará ser el adecuado.

Partiendo de este enfoque suponemos que la eficacia del supervisor está más asociada a una situación determinada, y algunos supervisores pudieran ser más eficaces en un grupo, pero ineficientes en otros.

Sin embargo es importante mencionar la Teoría de las características que da por supuesto que un supervisor que posee características como el dinamismo, inteligencia, tacto, etc. será igualmente eficaz en cualquier situación (Arias, 1988:144).

CUADRO N° 18

NECESIDADES DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

NECESIDADES DEL TRABAJADOR	PROMEDIO DE AUSENTISMO	TOTAL DE CASOS
FISIOLÓGICAS	.21	81
SEGURIDAD	.19	80
APROBACIÓN	.07	15
ESTIMA	.29	51
AUTORREALIZACIÓN	.14	37
TOTAL	.20	264

Los datos de este cuadro nos muestran que son las necesidades de estima las que presentan el mayor promedio de ausencias anuales siendo éste de .29, siguiéndole con .21 las necesidades fisiológicas. Asimismo en contraste podemos observar que son las necesidades de aprobación con .07 las que presentan el menor promedio de ausencias por incapacidad por enfermedad.

Conclusiones similares en nuestro estudio concuerdan con la teoría ya bien conocida de Abraham Maslow (1954) donde deduce cómo la mayoría de las personas buscan satisfacer una jerarquía de necesidades básicas. Asimismo es importante señalar que en un determinado momento ciertas necesidades urgen más que otras. La importancia relativa de cualquier necesidad en un momento dado depende según la experiencia de aprendizaje del sujeto, los antecedentes culturales, económicos y muchas otras influencias que forman la personalidad humana.

Además calculó que el porcentaje de satisfacción de las cinco necesidades eran las siguientes: fisiológicas 85%, seguridad 70%, social 50%, el ego 40%, y autorealización 10%.

En el caso de nuestro trabajo el mayor promedio de ausencias le corresponden a las necesidades de estima, trata del impulso de valorarse a si mismo y de inspirar estima en los demás, tal y como lo señala Maslow (1954) donde afirma que todas las personas desean una evaluación estable, de base firme y elevada de si mismo, esto es autorespeto y autoestima, y que desean el respeto de los demás. Estas necesidades se cumplen al formar varias relaciones basadas en el desempeño adecuado, la independencia, el dar y recibir indicios de aprecio y aceptación.

Una suposición importante de la teoría de las necesidades es que una necesidad surge solo cuando se ha satisfecho otra, no es siempre correcta. Algunas necesidades posiblemente se satisfacen parcial pero no completamente, lo que puede dar lugar al surgimiento de la necesidad. Además es importante considerar las características inconscientes de las varias necesidades.

Consideramos que muchas organizaciones aplican la lógica de la jerarquía de las necesidades para construir la motivación. Por otra parte, el trabajo interesante y las oportunidades de progresar atraerán necesidades de orden superior. Así pues, es importante para la organización determinar el nivel de necesidad que el empleado individual procura lograr y luego proporcionar los medios por los cuales pueda satisfacer esa necesidad. Obviamente puede ser difícil determinar las necesidades de un sujeto, pues todas las personas no muestran los mismos impulsos o las mismas reacciones a cierta situación.

Para ejemplificar lo anterior, podemos referirnos al estudio realizado por Charles Greene (1972) donde menciona que existe una amplia variedad de factores internos y externos que afectan el nivel de satisfacción del individuo. El alto nivel de satisfacción conduce a dedicación a la organización, mientras que el bajo, es decir la insatisfacción, produce conductas nocivas para la organización como: Inasistencia, cambios, impuntualidad y accidentes.

Por otro lado, es tentador suponer que el tamaño de la organización está inversamente relacionado con la satisfacción en el trabajo. Conforme las organizaciones van creciendo, la satisfacción en el trabajo suele declinar moderadamente, a menos que se tomen medidas correctivas para controlar tal tendencia. Por lo tanto, si no se toman medidas las grandes organizaciones tienden a

sobrecargar a los trabajadores y a deteriorar los procesos de apoyo como son la comunicación, la coordinación y la participación. Por otro lado el ambiente laboral también pierde elementos de un contacto más personal, de relaciones amistosas y de equipos pequeños de trabajo, que son importantes para la satisfacción de las personas.

Otro aspecto relevante en nuestro estudio son las necesidades fisiológicas aparecen como las más fuertes, tienden a dominar todas las demás hasta que se han satisfecho a un grado importante. Son básicamente las necesidades corporales humanas que deben satisfacerse para conservar la vida: alimento, dormir, agua, ejercicio, vestimenta y casa. De hecho consideramos que las recompensas tangibles, como los salarios y las compensaciones marginales, proporcionados por las organizaciones actuales suelen usarse para satisfacer las necesidades fisiológicas y los requerimientos de seguridad.

Es importante señalar que la alta satisfacción en el trabajo generalmente se asocia con una menor rotación de personal, menor número de faltas de asistencia, así como empleados más antiguos y niveles de ocupación más altos (Keith, 1989:131).

CUADRO No 19
LA CATEGORÍA DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON LA EDAD

EDAD	CATEGORÍA			TOTAL DE CASOS
	1-3	4-5	6-8	
17-23	63.5	29.2	7.3	96
24-30	18.7	56.0	25.3	75
31-59	14.0	49.5	36.6	93
TOTAL	33.3	43.9	22.7	264

Hi. Los trabajadores de mayor edad tienden a alcanzar las categorías superiores a diferencia de los jóvenes.

Es importante analizar otro aspecto como es la edad que tiene el trabajador y su relación con la categoría. Para nuestra investigación se encontró una X^2 de 67.58630 con una probabilidad de .0000 de cometer error por lo que sostiene la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Para este estudio se identificó que los trabajadores de mayor edad un 36.6% son los que se encuentran en una categoría de 6 a 8. Asimismo podemos observar que los jóvenes solamente un 7.3% ocupan ésta categoría. Con esto comprobamos que son los de mayor edad, los que se mantienen en las mayores categorías.

Nos pareció importante analizar la relación existente entre categoría del trabajador y su relación con la edad, y como apreciamos en los resultados de la investigación, los datos se relacionan con el estudio realizado de Porter (1973) en el cual sostiene que cuanto mayor de edad sea alguien, menos probabilidades habrá de que abandone su trabajo, concuerda con el hecho de que, conforme envejecen los empleados, tienen menos oportunidades de encontrar otro trabajo. También refleja el hecho de que difícilmente renuncian porque su mayor antigüedad les proporcionan categorías y sueldos más altos, vacaciones más largas y prestaciones más atractivas conexas con la jubilación.

Nuevamente confirmamos que los trabajadores de mayor edad suelen sentirse más satisfechos con sus trabajos y por consiguiente sus aspiraciones son la de obtener las mayores categorías, ya que éstas son las que obtienen los mayores salarios. Tal y como lo menciona en su estudio Alderfer (1967) donde menciona que quienes desempeñan cargos ubicados en la parte superior de la pirámide se sienten más satisfechos que quienes ocupan la base (Nash,1988:21).

Por otro lado, consideramos importante sugerir a la empresa, revisar los programas de trabajo, ya que el estudio demuestra que los jóvenes solamente el 7.3% ocupan las categorías mayores, aunque estos se encuentren entre los mejores pagados, tal vez la forma de operativizar los programas no están resultando.

Con lo anterior confirmamos el estudio de Smith, Scott y Hullin (1977) donde se considera que el menor grado de insatisfacción; se produce ante de los 30 años y es durante esta época cuando las personas o bien consiguen un trabajo que les agrade o bien aprenden a tolerar y sentirse satisfechos lo que es su deber realizar (Nash,1988:218).

CUADRO N^o 20
PROMEDIO ANUAL DE INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD SEGÚN SUS
NECESIDADES Y SU RELACIÓN CON LA CATEGORÍA

CATEGORÍA				
NECESIDADES	1-3	4-5	6-8	TOTAL DE CASOS
FISIOLOGICAS	.70	.38	.30	81
SEGURIDAD	.50	.51	.20	80
APROBACION	.14 a)	.66 b)	.0 c)	15
ESTIMA	.57	.56	.23	51
AUTORREALIZACION	.45	.26	.43	37
TOTAL	.54	.44	.26	264

a) 7 casos

b) 4 casos

c) 4 casos

Otro aspecto que también es importante considerar, son las necesidades de mayor importancia para el trabajador y su relación con la categoría, en donde observamos que aquellos trabajadores que tienen menor categoría presentan como necesidades laborales las fisiológicas, con un promedio de ausencias anuales de .70, siendo éste el de mayor promedio en esta categoría. En contraste con el de menor promedio de ausencias encontramos que son las necesidades de aprobación con .14. Sin embargo para aquellos operarios que se encuentran en categorías mayores apreciamos que son las necesidades de autorrealización las que presentan el promedio mayor de ausencias anuales con .43, mientras que el promedio menor se concentró en las necesidades de aprobación

De acuerdo a los resultados suponemos que son las necesidades fisiológicas las que representan el mayor promedio de ausencias y con las categorías más bajas, ya que los trabajadores son los que reciben las remuneraciones más bajas. Además creemos que está muy relacionada con la motivación del trabajador para aspirar a mayores categorías.

Todo lo anterior adquiere una gran relevancia en la investigación realizada por Williams James (Finales del siglo XIX en donde descubrió que los obreros a quienes se les pagaba un salario por hora podría conservar sus trabajos usando aproximadamente 20% -30% de su capacidad, también encontró que los empleados muy motivados trabajan en un 80% a un 90% de su capacidad. Asimismo James comprueba la notoria influencia de la motivación sobre su desempeño mucho mejor y con menores problemas por parte de sus trabajadores como: Ausentismo excesivo, rotación, accidentes de trabajo, impuntualidad y quejas (Byars, 1987:212)

Por otro lado existen varias fuentes de motivación que están relacionados con el trabajo mismo. Los empleados están dedicados a actividades de la compañía más de la tercera parte de sus horas de vigilia. Como un aspecto de importancia de la vida de nuestra cultura, el trabajo satisfactorio constituye a una sensación de bienestar general en el hombre y un sentimiento de valía personal. El trabajo que no es personalmente satisfactorio tiende a tener efectos opuestos (Siegel, 1980:435).

CUADRO No 21
CATEGORÍA DEL TRABAJADOR Y SU RELACIÓN CON EL ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	CATEGORÍA			TOTAL DE CASOS
	1-3	4-5	6-8	
SIN PAREJA	26.7	46.0	27.3	176
CON PAREJA	46.6	39.8	13.6	88
TOTAL	33.3	43.9	22.7	264

Hi: Los trabajadores casados son los que tienden a alcanzar las categorías más altas a diferencias de los solteros.

Otro aspecto que es importante volver a referir es la relación que tiene el estado civil y la categoría, donde se obtuvo una X^2 de 12.28178 y una probabilidad de .0022, por lo tanto se identificó que es significativa esta relación de variables.

Cabe mencionar que para éste estudio se encontró un 46.6% de los casados que tienen una categoría de 1 a 3, mientras que los solteros solo un 26.7% se encuentra en esta categoría. Asimismo se destaca que los trabajadores que tienen mayor categoría el 27.3% son solteros, en contraste con los casados un 13.6% que también presentan esta categoría.

Otro aspecto que nos parece importante es también existe una asociación entre la categoría del trabajador y su relación con el estado civil de acuerdo a los datos proporcionados por la investigación podemos concluir que son los solteros los que tienden alcanzar las categorías más altas, sin embargo según nuestras hipótesis suponíamos que eran los casados los que ocupaban los altos niveles en cuanto a su categoría por los más altos salarios que se perciben al estar en ellos.

Sin embargo estudios realizados por Garrison (1981) sostiene que el matrimonio impone mayores responsabilidades que hacen más importante y valiosa la estabilidad en el trabajo. Asimismo cabe mencionar que otro aspecto de esta cuestión que todavía no se investiga, lo constituye otros estados civiles. Además de soltero o casado, divorciado o de personas que llevan una vida matrimonial sin estar casados (Robbins, 1987:52).

Otro aspecto que es tentador suponer es que por las mismas responsabilidades que tienen los casados no les es posible participar en los programas de la empresa los cuales permiten a todo trabajador que deseen adquirir mayores categorías participar en ellos todo esto es llevado a cabo fuera del horario de trabajo. Además otro aspecto que no se contempló en el estudio fue sobre los cambios de turnos que tienen los trabajadores cada dos semanas, lo cual pudiera también interferir en los trabajadores casados para aspirar a categorías superiores e inclusive repercutir en el aumento de ausentismo.

3.2.4 VARIABLE DEPENDIENTE Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

CUADRO N^o 22
MOTIVOS DE AUSENCIA Y SU INFLUENCIA A LAS INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD GENERAL

MOTIVOS DE AUSENCIA	INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD	TOTAL DE CASOS
PROBLEMAS FAMILIARES	.32	84
ENFERMEDAD	.54	52
ASUNTOS PERSONALES	.47	30
LLEGADAS TARDES	.47	15
FALTA DE MOTIVACIÓN	.44	19
OTROS	.44	14
TOTAL	.42	214

De acuerdo a los datos que el cuadro nos presenta con respecto a los motivos por los cuales los compañeros se ausentan, los trabajadores entrevistados refirieron, que se debe a enfermedades, presentando un promedio de .54 ausencias anuales. Asimismo mencionaron que también se ausentan debido a que llegan tarde y se les presentan asuntos personales donde observamos un promedio de .47, siguiéndole la falta de motivación con un .44 y problemas familiares con un promedio anual de ausencias de .32.

Los datos que arrojó nuestra encuesta parece confirmar lo que ya habíamos anticipado: Que el principal motivo del ausentismo en la empresa se debe a enfermedades que presenta el trabajador. Estos resultados están muy relacionados con el estudio realizado por Jackson (1944) en donde encontró que las causas del ausentismo excesivo eran las siguientes: malos hábitos de trabajo con un 6%, ajustes personales 9%, insatisfacción por el empleo 16%, irresponsabilidad 17%, enfermedad o fatiga 35% (Blum, 1988:776).

Es importante mencionar que toda empresa industrial o comercial recibe sus dosis de llamadas telefónicas en que se informa a los supervisores de que uno u otro de sus trabajadores no asistieron a su trabajo en virtud de problemas de salud, como resfriados, luxaciones, virus, indigestiones, fiebres, etc. Indudablemente esta es la causa de ausentismo más frecuente, pero en un estudio efectuado por el buró de prácticas comerciales sugiere fuertemente que las faltas al trabajo por motivos por enfermedad ocultan otras que son las verdaderas. Hay trabajadores que se ausentan de tiempo en tiempo porque quieren alejarse de sus labores y para ello adulen encontrarse enfermos. Más esto no quiere decir que siempre se trate de un engaño, pues habrá cosas en que la insatisfacción con su trabajo se traduzca en males físicos reales (OIT, 1983:7).

Por otro lado suponemos que los doctores difícilmente pueden detectar signos y síntomas psicológicos de enfermedad. Además la presencia de una lesión o enfermedad objetivo no necesariamente implica que el individuo sea incapaz de trabajar. En la gran mayoría de las situaciones la relación entre salud y enfermedad y la incapacidad por el trabajo implica juicios subjetivos que están en gran parte influenciados por los factores que no tienen relación alguna con la medicina

Por este grave problema que enfrenta toda organización en la actualidad podemos sugerir pistas que permitan conocer mejor este fenómeno y de esta manera poder sugerir medidas preventivas y correctivas encaminadas en mantener el equilibrio que nos permita que el desenvolvimiento del trabajador sea en un ambiente sano, confortable y que sea el reflejo de una mayor productividad.

CUADRO N° 23

ENFERMEDADES QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES SEGÚN SU PERMANENCIA EN LA EMPRESA Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD

ANTIGUEDAD Y ENFERMEDADES	1-3	4-10	11-32	TOTAL DE CASOS
RESPIRATORIAS	.47	.77	.80	176
APARATO DIGESTIVO	.83	.40	1.60	16
SIGNOS	1.00	1.50	1.33	15
OTROS	1.00	1.20	1.80	13
TOTAL	.57	.82	.94	220

En relación a la opinión que tienen los trabajadores en relación a las enfermedades que presentan los compañeros de trabajo en la empresa, se destaca que aquellos trabajadores que tienen de 1 a 3 años de antigüedad, el promedio más alto de ausencias se presenta para la enfermedad de signos (síntomas no identificados por el trabajador) con 1.00, siguiéndole las enfermedades del aparato digestivo con .83, mientras que para los operarios que tienen de 4 a 10 años de antigüedad, el mayor promedio se observa para las enfermedades de signos con 1.50 y las enfermedades respiratorias con .77 de promedio. Por otro lado los operarios que tienen de 11 a 32 años de laborar en la empresa, observamos que un promedio de 1.60 se debe a enfermedades de aparato digestivo y un promedio de 1.33 se debe nuevamente para las enfermedades de signos. Mientras que con 1.80 presentaron otras enfermedades como las traumatológicas lumbares, del aparato circulatorio, glándulas endocrinas, órganos de los sentidos, aparato genitourinario, y dermatológicas.

CONCLUSIONES

En esta última fase de estudio buscamos presentar los aspectos más sobresalientes que están provocando el ausentismo por incapacidad por enfermedad a fin de promover y mantener el máximo grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en las áreas laborales

Es importante mencionar que existe una gran producción teórica relativa a la administración, los cuales se han abocado a abordar problemas relativos a la organización, motivación, satisfacción supervisión, mismos que permiten de alguna manera ilustrar aspectos en relación a la problemática de nuestro estudio, que conlleven a llevar la producción y la productividad. Sin embargo nos vimos en la necesidad de elaborar nuevos útiles metodológicos y conocer nuevos aspectos para el análisis del ausentismo por incapacidad por enfermedad tales como La efectividad supervisora, la importancia de la familia, la satisfacción laboral, los cuales permiten de alguna manera brindar una aportación en trabajos posteriores de investigación y en intervenciones no sólo por trabajadores sociales, sino el despertar el interés y orientar la atención del personal de la medicina del trabajo.

Los datos obtenidos de la población estudiada son tan solo 264, por lo cual es necesario mencionar que nuestra información no nos permite hacer generalizaciones precisas. Sin embargo consideramos que nuestro estudio a pesar de ser de carácter exploratorio permitió descubrir nuevos caminos que además fueran retomados y considerados por la empresa en la cual trabajamos

Uno de los aspectos que es necesario mencionar en nuestro estudio fue el hecho que del total de trabajadores entrevistados e 42.3% se han incapacitado alguna vez por enfermedad general, lo cual demuestra el serio problema que deben hacer frente las empresas, tal y como lo señalamos anteriormente.

En relación a las variables independientes de más impacto en nuestro estudio son algunas socio-demográficas, en donde se describe a la población estudiada entre ellas consideramos la edad, la escolaridad, la categoría y la antigüedad de los operarios.

Con respecto a la edad, se aprecia que el 50.0% de los trabajadores entrevistados se concentró en el rango de 26-45 años, destacándose notoriamente que es una población relativamente joven. Además podemos observar que es escolarizada ya que el 45.1% tenían estudio de secundaria completa del 67.9%. Sin embargo es importante destacar que los trabajadores que presentan baja escolaridad un 60.0% se ausentan con regularidad.

Otro hecho importante es la edad del trabajador y su impacto en el ausentismo por incapacidad por enfermedad, en donde se destaca que es en los jóvenes donde se concentra casi el triple del promedio de ausencias por incapacidad siendo de .28 el promedio anual. A partir de esta referencia, es

importante mencionar la existencia de estudios que tienen una relación similar al nuestro como lo demostró Porter (1973) en donde se demuestra que cuanto mayor sea alguien, menos probabilidades habrá de que abandone su trabajo, concuerda con el hecho de que, conforme envejecen los trabajadores, tienen menos oportunidades de encontrar otro trabajo. También refleja el hecho de que difícilmente renuncian porque su mayor antigüedad les proporciona sueldos más altos, vacaciones más largas y prestaciones más atractivas conexas con la jubilación (Robbins, 1987:51).

Otras evidencias demuestran la tendencia de los jóvenes trabajadores en empresas a ausentarse. Tal y como lo afirma Glenn (1977) en su estudio donde menciona que los trabajadores más jóvenes, suelen estar menos satisfechos porque sus expectativas son más altas o porque se adaptan menos al trabajo y aunque hay excepciones, la tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme aumenta la edad.

Otro aspecto interesante en nuestro estudio es la educación de los entrevistados con el ausentismo por incapacidad por enfermedad, en donde se acepta nuestra investigación con una X^2 de 30.80002 y una probabilidad de .0000 de cometer error, con esto comprobamos que a menor escolaridad mayor influencia al ausentismo.

Para este estudio se encontró que aquellos trabajadores que tienen una baja escolaridad el 60.0% presentan un ausentismo por incapacidad por enfermedad con regularidad, siguiéndole los operarios que tienen una mediana escolaridad con un 22.2% que también se han incapacitado por enfermedad general, mientras que los trabajadores que presentan una alta escolaridad se han incapacitado regularmente con un 16.7%. También encontramos en el grupo de alta escolaridad un 54.2% que nunca se ha incapacitado.

De acuerdo a los datos que encontramos en nuestro estudio, es importante mencionar que existen pocos estudios en donde se haga la relación entre el ausentismo y la escolaridad del trabajador. Sin embargo según Weaver (1978) en su estudio sostiene que la educación lleva consigo cierta repercusión en el ausentismo. También afirma que la educación influye en la satisfacción en el trabajo. La persona experimenta el más alto grado de satisfacción cuando siente que está utilizando sus destrezas. Además Weaver (1980) realiza otro estudio en donde se manifiesta que las personas que más satisfechas están con su trabajo son individuos de edad que poseen buena formación académica y que desempeñan cargos importantes bien remunerados (Nash, 1988:220).

En lo concerniente a la categoría que tiene el trabajador, podemos observar el gran impacto que presenta al ausentismo, dado que los datos nos muestran que aquellos trabajadores que presentan una categoría menor son las que tienden a ausentarse con mayor frecuencia, destacándose un 31.8% con respecto a las de mayor categoría. Estos resultados los vinculamos con aportaciones de Pyke y Weisenberg (1976), donde señala que quienes ocupan

los altos niveles de la organización sienten más satisfacción que quienes se encuentran en los peldaños inferiores. (Nash;1988:220). Asimismo estudios realizados por Holl y Kolstad (1942), señalan que conforme el trabajador tenga mayor categoría tienden a estar mayor satisfechos con su trabajo, por lo regular están mejor pagados y tienen mejores condiciones laborales, además que sus empleos les exigen un uso más completo de sus habilidades por lo que tienen razones fundamentales para estar satisfechos. El resultado es que están más satisfechos los obreros calificados que los semicalificados o los no calificados lo cual puede traer repercusiones en las tasas de ausentismo (Keith,1989 120)

En relación a la antigüedad que tiene el trabajador en la organización, se destaca que el promedio de ausencias disminuye conforme aumenta la antigüedad del trabajador, como podemos observar en nuestro estudio en donde se señala que aquellos trabajadores que tienen una antigüedad de 1 a 11 años son los que presentan el mayor promedio, con .68 ausencias anuales.

Como fue mencionado en la parte analítica de nuestro estudio en donde se menciona la investigación realizada por Rhodes (1983) en donde señala que los empleados de más edad muestran menos tasa de inasistencia evitable que los jóvenes, sin embargo tienen tasas más elevadas de ausencias inevitables. Ello se debe con toda seguridad a la salud más deteriorada propia del envejecimiento y al período más largo de recuperación que esos individuos necesitan cuando se enferman (Robbins,1987:51)

En otro estudio realizado por Ronen (1978) donde se afirma que la antigüedad está relacionada con la satisfacción de una manera interesante. Como es de esperarse, los empleados nuevos tienen una tendencia a sentirse más satisfechos con su trabajo por las expectativas que presenta y por la "Luna de miel" que experimenta con la compañía. Sin embargo después de cierto tiempo disminuye a menos que el empleado sienta que está realizando progresos constantes hacia el logro de sus necesidades profesionales y sociales. También Popp (1982) afirma que la antigüedad es la variable explicativa más importante en cuanto a la frecuencia de ausentismo y al total de días de trabajo perdidos.

La mayor parte de los operarios entrevistados en la empresa en relación a su estado civil es casado presentando un 65.2%, lo que significa que más de la mitad han contraído matrimonio. Esto nos muestra que la familia ocupa un lugar importante en nuestro trabajo. En ella encontramos que los trabajadores con familia mixtos presentan un promedio de ausencias anuales de .51. No mostrando mucha diferencia significativa entre los demás tipos de familia. Sin embargo en importante señalar que cada tipo de familia tiene sus propios problemas y particularidades, los cuales están relacionados con los conflictos que se presentan en ella. Estas situaciones conflictivas o actitudes aprendidas en la familia. Tal y como lo señalan Torres y Ceballos (1984) en su estudio, en donde sostienen que las relaciones familiares que el individuo lleva; ya sea de estabilidad o inestabilidad, de armonía o desarmonía, etc van a repercutir en el clima laboral

Otro aspecto que nos pareció interesante considerar para analizar más ampliamente la variable familia fue la etapa cíclica familiar, en donde descubrimos que es en la etapa nupcial, en donde se presenta un .24 de promedio anual de ausencias., mientras que la etapa de madurez sólo presenta el 0.5 como promedio anual de ausencias, es decir 4 veces menos. Sin duda alguna consideramos como ya se ha señalado con antelación que las primera etapas del ciclo familiar guarda una estrecha relación con la edad del trabajador, como lo menciona en su estudio Schwab y Heneman (1977) donde consideran que el menor grado de insatisfacción, se produce antes de los 30 años y es durante esta época cuando las personas se sienten más inclinadas a abandonar su trabajo (Nash, 1988:218).

Por otra parte, en relación a la variable de efectividad supervisora nos pareció interesante relacionar el tipo de liderazgo que ejerce el supervisor y la satisfacción laboral, donde se presentó una relación significativa entre ambas variables. Cabe mencionar que los trabajadores que tienen un supervisor que ejerce el liderazgo democrático un 42.1% gozan de buena satisfacción a diferencia de aquellos operarios con un supervisor que ejerce liderazgo autocrático en donde presentan únicamente 10.0% de satisfacción laboral Esta información fue acorde a estudios realizados por Morse, Weiss, Griggs (1954) en donde señalan la importancia de las relaciones con los colaboradores, los supervisores y la colectividad, lo cual influye con mucha frecuencia en lo que motiva a una persona a producir, restringir su producción, permanecer en su trabajo, abandonarlo o ausentarse a veces de él.

En nuestra investigación otro aspecto que nos pareció interesante considerar es lo referente al estilo de supervisión, en donde destacamos que el estilo de supervisión mezclado, fue el que presentó el mayor promedio con 42 ausencias anuales por incapacidad por enfermedad, siendo poco más del doble que el estilo de supervisión dirigido a las relaciones humanas y a la producción. Estos datos nos muestran una clara relación con la teoría de administración conocida como malla gerencial de Robert R Blake y Jane S. Mouton (1964) donde presenta dos dimensiones críticas de liderato efectivo, una dirigida hacia la preocupación por las Relaciones Humanas y la otra hacia la Producción. Tal y como lo señalan en el estilo 9.9 de la Malla Administrativa, la cual concuerda claramente con los datos obtenidos en nuestro estudio, ya que este estilo representa una alta preocupación por la producción acompañado por un alto interés por la gente. En donde se menciona que una de las necesidades básicas de algunas personas es la de estar involucrado y comprometido en la realización de un trabajo productivo e importante. De esta manera las capacidades de pensar y desarrollar nuevas ideas son utilizadas. Además integra las necesidades de los individuos con los requerimientos de la organización y hace posible obtener una organización verdaderamente efectiva en condiciones de servir mejor a los accionistas, trabajadores, proveedores, clientes y la sociedad en general.

Por otra parte en el estudio realizado por Covner (1950), Mann y Baumgartel (1952) demuestran que el ausentismo aumenta, al disminuir la calidad de la supervisión (Blum, 1988:775).

Además suponemos que el supervisor de hoy promueve las buenas relaciones con los subordinados, en cuanto a individuos y en cuanto a miembros de un grupo de trabajo, mientras que al mismo tiempo se alcanzan las metas del trabajo.

Otro de los aspectos en esta etapa conclusiva en esta investigación fue la influencia entre el tipo de necesidades del trabajador y su efecto al ausentismo por incapacidad por enfermedad. En el caso de nuestro trabajo, encontramos que los trabajadores con necesidades de estima reportaron el mayor promedio con 29 de ausencias anuales. El cual trata de valorarse a si mismo y de inspirar estima en los demás, tal y como lo señala Maslow (1954) donde afirma que todas las personas desean una evaluación estable, de base firme y elevada de si mismo, esto es auto-respeto y auto-estima, y que desean el respeto de los demás. Estas necesidades se cumplen al formar varias relaciones basadas en el desempeño adecuado, la interdependencia, el dar y recibir indicios de aprecio y aceptación.

En este estudio supusimos que las necesidades fisiológicas presentarían los más altos promedios. Además es importante señalar que es difícil determinar las necesidades de un sujeto, pues todas las personas no muestran los mismos impulsos o las mismas reacciones a cierta situación. Como nos muestra el estudio realizado por Charles Greene (1972) donde menciona que existe una amplia variedad de factores internos y externos que afectan el nivel de satisfacción del individuo. El alto nivel satisfacción conduce a la dedicación a la organización, mientras que el bajo, es decir la insatisfacción, produce conductas nocivas para la organización como: inasistencia, cambios, impuntualidad y accidentes.

Otra de las variables que consideramos conveniente en nuestro estudio relacionar son algunas variables independientes entre si, a fin de comprender mejor el fenómeno estudiado. Entre las que destacan podemos mencionar:

La variable de Satisfacción que presenta el trabajador en la Empresa y su relación con la Edad, en donde observamos que aquellos trabajadores que tienen mayor edad un 52.6% presentaron buena satisfacción laboral. Como fue comentado en la parte analítica de nuestro trabajo, en donde se menciona el estudio realizado por Gleen en 1977, en el cual se menciona que conforme los trabajadores van siendo mayores suelen sentirse más satisfechos con sus trabajos, de acuerdo a varias razones como menos expectativas o un menor ajuste a su situación laboral, ya que los trabajadores más jóvenes, suelen estar menos satisfechos porque sus expectativas son más altas o porque se adaptan menos al trabajo y aunque hay excepciones, la tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme aumenta la edad (Keith, 1989:119).

RECOMEDACIONES

Esta investigación fue planteada como una contribución para implementar medidas preventivas al ausentismo por incapacidad por enfermedad, a continuación sugerimos algunas recomendaciones.

Una buena asistencia hace posible un buen servicio, mejora la moral de los trabajadores y disminuye los gastos operacionales.

- 1.- Seleccionar desde el momento que ingresa el trabajador en forma adecuada el personal que cubra las características físicas y psíquicas para llenar el puesto.
- 2.- Brindar a los operarios, empleados y jefes una educación preventiva de salud, con el fin de sensibilizar al personal a la adopción.
- 3.- Realizar chequeo médico general semestralmente a los trabajadores.
- 4.- Recolocar a los trabajadores en puestos de acuerdo a sus características personales.
- 5.- Proporcionar orientación psicológica al personal con el fin de disminuir descontentos, ansiedades familiares o frustraciones.
- 6.- Mantener una disciplina del personal en materia de ausentismo laboral.
- 7.- Otorgar reconocimiento por parte de la gerencia a los trabajadores con récord de asistencias.
- 8.- Incrementar la satisfacción del trabajador por medio de motivadores que cubran las necesidades de logro, reconocimiento, desarrollo personal y autorealización.
- 9.- Fomentar la solidaridad entre el supervisor y el grupo de trabajo ayudando al logro de metas de la organización.
- 10.- Mostrar estadísticas de récord de asistencias, en un pizarrón de novedades o a través de una revista.
- 11.- Realizar campañas médicas sobre la medicina preventiva.

BIBLIOGRAFÍA

Arias , Fernando

(1980) *Administración de recursos humanos*, México , Ed. Trillas, 10a. edición.

Bittel, Lester

(1985) *Lo que todo supervisor debe saber*, México, De. Mc. Graw-Hill, 2a edición

Blum , Milton

(1988) *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*, México, Ed. Trillas, 6a. edición.

Byars , LLoyd.

(1987) *Administración de recursos humanos, conceptos y aplicaciones*, México D.F, Ed. Interamericana, S.A. de C.V.

Consejo nacional de ciencia y tecnología (CONACYT)

(1985) *Información científica tecnológica*, " La medicina del trabajo", vol.7, número 103, abril.

Clay, Smith

(1986). *Psicología de la conducta industrial*, México, D.F., Ed. Libras, Mc. Graw Hill de México, S. A. de C.V., 3a. edición.

Chiavenato, Idalberto

(1986) *Administración de recursos humanos*, México, De. Atlas, S.A.

Freund, John

(1989) *Estadística*, México, Ed. Prentice Hall, 4a. Edición.

Freemantle, David

(1986) *El super jefe*, Colombia, Ed. Norma.

Fleishman, Edwin

(1979) *Estudio de la psicología industrial Personal*, México, D.F, Ed.Trillas.

Gellerman, W.

(1984) *La Administración de las relaciones humanas*, México, Ed. Continental, S.A. de C.V.

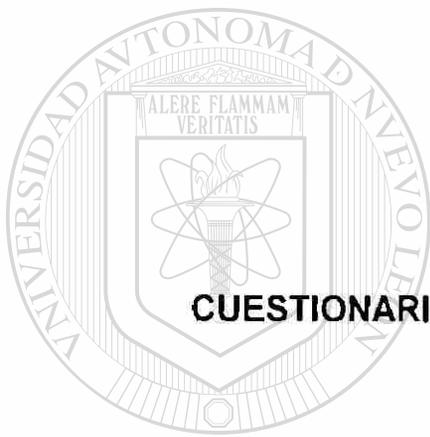
Hernández Sampieri

(1992) *Metodología de la investigación*, México, ed. Mc Hraw Hill.

Kelly, Joe

(1975) *Relaciones humanas en la empresa*, Argentina, Ed. Ateneo.

- Keith Davis
(1989) *El comportamiento humano en el trabajo comportamiento organizacional*, México, Ed. Programas Educativos, S.A. de C.V. de , 7a. edición.
- Lawson, Joseph
(1978) *Ausentismo laboral*, México, De. Delnú, C.A: Expansión
- Leñero , Luis
(1986) *El fenómeno familiar en México*, México , Ed. Cedisa, 3a. edición.
- Nash, Michel
(1988) *Como incrementar la productividad del recurso humano*, Bogotá Colombia, Ed. Norma S:A:
- Oficina internacional del trabajo (OIT)
(1983) *Enciclopedia de salud y seguridad ocupacional*, Génova, Ed. Técnico, D:T. Luigui Parmeggini, 3a edición
- Robbins , Stephen
(1987) *Comportamiento oranizacional*, México, Ed. Pentice Hall, 3a. edición.
- Siegel, Laurence
(1980) *Psicología de las oranizaciones industriales*, México, Ed. Continental, S. A. , 3a. edición.
-
- Sikula, F.
(1982) *Administración de recursos humanos*, México , D. F., Ed. Limusa, S. A.
- Tiffin, Joseph
(1986) *Psicología Industrial*, México, Tr. Andrés Ma. Mateo, Ed. Diana, S. A.
- Torres, Fernanado
(1984) *Estudio descriptivo del ambiente laboral en su relación con el ausentismo*, Monterrey, N.L.
- Westrop, Nora
(1983) *La familia*, México. Año II. No 15



ANEXO N° 1
CUESTIONARIO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

1.- No. de Cuestionario: _____

V1

2 - Departamento o Planta: _____

V2

3.-Colonia donde vive _____

V3

4.-Municipio: _____

V4

5.- Sexo _____ (1) Femenino
_____ (2) Masculino

V5

6.- Edad (años cumplidos) _____

V6

7.- Escolaridad (total de años aprobados) _____

V7

8.- Estado Civil

V8

- (1) Casado
- (2) Soltero
- (3) Divorciado
- (4) Separado
- (5) Unión libre
- (6) Viudo (a)

9.- Cual es su puesto? (especificar máquina que opera)

V9

10.-Qué categoría tiene usted?

V10

11.-Cuánto tiempo tiene usted de trabajar en la empresa?

V11

FAVOR DE NO CONTESTAR ESTA PREGUNTA.

12.-Tipo de Familia.

V12

Con que personas vive usted y cuál es su parentesco?

PARENTESCO	EDAD
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10.	

NO UTILIZAR ESTE CUADRO

- | | |
|----|-------------|
| 1 | Nuclear |
| 2 | Extensa |
| 3 | Mixta |
| 4. | Seminuclear |



U.A.N.L.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

13.-Número de personas que viven en la casa.(Incluyéndose usted)

V13

14.-Cuántas personas dependen económicamente de usted?

V14

15.-Ha faltado a su trabajo por algún motivo familiar?

- (1) Si, con mucha frecuencia (3 o más)
 (2) Si, con frecuencia. (2 veces)
 (3) Solo en algunas ocasiones. (1 vez)
 (4) Nunca

V15

16.-TIPO DE LIDERAZGO

FAVOR DE MARCAR CON UNA "X" LA RESPUESTA QUE TENGA MAS PARECIDO CON SU SUPERVISOR

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.1 Es la persona que toma decisiones en el área de trabajo sin considerar a sus compañeros.		
16.2 Es la persona que estimula para que realices en forma eficiente el trabajo		
16.3 Es una persona amistosa, paciente y que domina las tareas que se realizan.		
16.4 Es una persona con poco sentido de responsabilidad		

V16

V17

V18

V19

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.5 Es la persona ideal para ejercer autoridad en el equipo de trabajo		
16.6 Es un miembro que fácilmente se relaciona con su equipo de trabajo		
16.7 Es un elemento que debe de influir en su equipo de trabajo para hacer lo que él quiere		
16.8 Es una persona que le gusta que el equipo de trabajo sea el que realice todas las tareas sin consultárselo.		

V20

V21

V22

V23

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.9 Es un elemento con gran capacidad para tomar responsabilidades.		
16.10 Es una persona que constantemente les dice al equipo de trabajo las tareas que se tienen que realizar.		
16.11 Es una persona que permite todo lo que el equipo de trabajo quiere como: permisos, faltas, llegar tarde, moverse de lugar a fin de evitar problemas.		
16.12 Es una persona amistosa y demuestra aprecio a los miembros del eq.de trabajo y al mismo tiempo exige que se realicen las tareas.		

V24 V25 V26 V27

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.13 Es un miembro que fácilmente se relaciona con su eq. de trabajo.		
16.14 Es la persona que toma decisiones en el área de trabajo sin considerar a sus compañeros.		
16.15 Es una persona que permite todo lo que el equipo de trabajo quiere como: permisos, faltar, llegar tarde, moverse de lugar a fin de evitar problemas.		
16.16 Es una persona amistosa y demuestra aprecio a los miembros del eq.de trabajo y al mismo tiempo exige que realicen las tareas.		

V28 V29 V30 V31

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.17 Es un elemento que debe influir en su equipo de trabajo para hacer lo que quiere.		
16.18 Es la persona que estimula para que se realice en forma eficiente el trabajo.		
16.19 Es una persona que constantemente les dice al eq.de trabajo las tareas que se tienen que realizar.		
16.20 Es una persona con poco sentido de responsabilidad.		

V32 V33 V34 V35

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.9 Es un elemento con gran capacidad para tomar responsabilidades.		
16.10 Es una persona que constantemente les dice al equipo de trabajo las tareas que se tienen que realizar.		
16.11 Es una persona que permite todo lo que el equipo de trabajo quiere como: permisos, faltas, llegar tarde, moverse de lugar a fin de evitar problemas.		
16.12 Es una persona amistosa y demuestra aprecio a los miembros del equipo de trabajo y al mismo tiempo exige que se realicen las tareas.		

V24 V25 V26 V27

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.13 Es un miembro que fácilmente se relaciona con su equipo de trabajo.		
16.14 Es la persona que toma decisiones en el área de trabajo sin considerar a sus compañeros.		
16.15 Es una persona que permite todo lo que el equipo de trabajo quiere como: permisos, faltar, llegar tarde, moverse de lugar a fin de evitar problemas.		
16.16 Es una persona amistosa y demuestra aprecio a los miembros del equipo de trabajo y al mismo tiempo exige que realicen las tareas.		

V28 V29 V30 V31

SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

CONSIDERA QUE SU SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2)DESACUERDO
16.17 Es un elemento que debe influir en su equipo de trabajo para hacer lo que quiere.		
16.18 Es la persona que estimula para que se realice en forma eficiente el trabajo.		
16.19 Es una persona que constantemente les dice al equipo de trabajo las tareas que se tienen que realizar.		
16.20 Es una persona con poco sentido de responsabilidad.		

V32 V33 V34 V35

CONTESTA CON UNA "X" A CADA PREGUNTA, SI ESTAS DE ACUERDO O DESACUERDO
SEÑALA UNA SOLA OPCION EN EL CUADRO

ESTILO DE SUPERVISOR:	1) ACUERDO	2) DESACUERDO
17.1 Los comprende y anima cuando tienen algún problema en relación al trabajo		
17.2 Hace que el equipo de trabajo se sienta importante para realizar con más eficiencia.		
17.3 Contribuye a que exista armonía en el ambiente de trabajo		
17.4 Forza a el eq. de trabajo para realizar mayor producción		
17.5 Se preocupa mas por la eficiencia de la producción que por la armonía de trabajo		
17.6 Vigila constantemente que se realice la tarea.		

V36

V37

V38

V39

V40

V41

18.- RELACION SUPERVISOR - OPERARIO

COMO CONSIDERA QUE SE DA LA RELACION ENTRE:	SU SUPERVISOR CON SUS AMIGOS		LOS COMPAÑEROS DEL EQ. DE TRABAJO INCLUYENDOSE USTED	
	SI (1)	NO (2)	SI (1)	NO (2)
18.1 Amabilidad				
18.2 Respeto				
18.3 No hay distinción				
18.4 Claridad en la información				
18.5 Confianza				
18.6 Comprensión				
18.7 Aceptación				
18.8 Malos entendidos				
18.9 Compañerismo				
18.10 Motivación				
18.11 Saben escuchar cuando hay problemas o dudas				
18.12 Paciencia para entender sus dudas				

V42 - V43

V44 - V45

V46 - V47

V48 - V49

V50 - V51

V52 - V53

V54 - V55

V56 - V57

V58 - V59

V60 - V61

V62 - V63

V64 - V65

CARACTERISTICAS DEL GRUPO DE TRABAJO

19.- En su opinión que considera que hacen sus compañeros para sacar adelante su trabajo?

V66

- (1) Se interesan por ayudarse mutuamente
- (2) La mayoría cuando puede ayuda
- (3) Algunos nos ayudan
- (4) Nadie quiere ayudar

20.- Considera que su grupo de trabajo demuestra sentido de responsabilidad ante las tareas a realizar.

V67

- (1) Siempre
- (2) Casi siempre
- (3) Algunas veces
- (4) Casi Nunca
- (5) Nunca

21.- Considera que su equipo de trabajo aporta ideas nuevas e innovadoras para mejorar la calidad de la producción

V68

- (1) Con mucha frecuencia
- (2) Con frecuencia
- (3) Algunas veces
- (4) Rara vez
- (5) Nunca

22.- Considera que, cuando el supervisor esta ausente, su grupo de trabajo tiende a realizar la tarea?

V69

- (1) Siempre
- (2) Casi siempre
- (3) Algunas veces
- (4) Casi Nunca
- (5) Nunca

COMUNICACION

23 - Acostumbra a platicar usted y su supervisor?

V70

- (1) Siempre
- (2) Casi siempre
- (3) Algunas veces
- (4) Casi Nunca
- (5) Nunca

24 - Con que frecuencia platica usted con su supervisor referente a cuestiones de trabajo?

V71

- (1) Todos los días
- (2) Una vez a la semana
- (3) Como una vez por mes
- (4) En varias ocasiones al año
- (5) Unicamente cuando presento mi reporte
- (6) Nunca

25.- Considera usted que la Información que brinda su supervisor es rápida y se les da al mismo tiempo a sus compañeros de trabajo V72

- _____ (1) Siempre
- _____ (2) Casi siempre
- _____ (3) Algunas veces
- _____ (4) Casi Nunca
- _____ (5) Nunca

26.- Generalmente su supervisor se comunica únicamente con algunos de sus compañeros V73

- _____ (1) Siempre
- _____ (2) Casi siempre
- _____ (3) Algunas veces
- _____ (4) Casi Nunca
- _____ (5) Nunca

27.- Con qué frecuencia le proporciona su supervisor información respecto al desempeño de su trabajo? V74

- _____ (1) Todos los días
- _____ (2) Una vez a la semana
- _____ (3) Como una vez por mes
- _____ (4) En varias ocasiones al año
- _____ (5) Únicamente cuando presento mi reporte
- _____ (6) Nunca

28.- Qué tanta información útil se le proporciona al respecto a su desempeño en el trabajo? V75

- _____ (1) Nada
- _____ (2) Muy poca
- _____ (3) Algo
- _____ (4) Bastante
- _____ (5) Mucho

CONTESTAR CON UNA "X" A CADA PREGUNTA, SI ES SI O NO

29.- Con respecto a las tareas de trabajo se le dan las explicaciones suficientes sobre:

	SI (1)	NO (2)
29.1 Lo que debe hacer		
29.2 Como debe de hacer		
29.3 Por que debe de hacerlo		

V76

V77

V78

30 - Su supervisor le mantiene informado de todo lo que ocurre?

- _____ (1) Siempre
- _____ (2) Casi Siempre
- _____ (3) Algunas Veces
- _____ (4) Nunca

V79

31.- Está informado su supervisor de lo que sus compañeros piensan sobre las condiciones de trabajo? V80

- _____ (1) Muy buena
- _____ (2) Bien informado
- _____ (3) Informado
- _____ (4) Mal informado
- _____ (5) Muy mal informado

32.- Como es la comunicación entre los compañeros? V81

- _____ (1) Muy buena
- _____ (2) Buena
- _____ (3) Regular
- _____ (4) Mala
- _____ (5) Muy mala

33.- Qué tanto el supervisor alienta o anima a la gente en su grupo de trabajo para que desarrollen nuevas maneras de hacer las cosas? V82

- _____ (1) Mucho
- _____ (2) Algo
- _____ (3) Indiferente
- _____ (4) Realmente no desean ideas, pero están permitidas
- _____ (5) Las nuevas ideas, de hecho, son desalentadoras

34.- Vale la pena trabajar duro en su empresa para recibir ascenso? V83

- _____ (1) Vale la pena extremadamente
- _____ (2) Vale mucho la pena
- _____ (3) Ayuda algo
- _____ (4) No ayuda mucho
- _____ (5) No ayuda nada

35.- Le interesa el tipo de trabajo que realiza V84

- _____ (1) Mucho
- _____ (2) Casi todo
- _____ (3) Algo
- _____ (4) Casi nada
- _____ (5) Nada

36.- Como se siente después de que ha platicado con su supervisor sobre la realización de su trabajo? V85

- _____ (1) Muy satisfecho a seguir trabajando
- _____ (2) Motivado
- _____ (3) Indiferente
- _____ (4) Desanimado
- _____ (5) Muy desanimado

37 - La supervisión que recibe, le hace desear que: V86

- _____ (1) Trabaje con gran desempeño
- _____ (2) Trabaje bien
- _____ (3) Realice lo necesario
- _____ (4) Trabaje muy poco
- _____ (5) Realice lo menos posible

ENFERMEDAD

38.- Desde que inicio ha tenido incapacidades por enfermedad?

V87

- (1) Si
- (2) No (pasar a la pregunta 40)

39.- Con que frecuencia ha tenido esas incapacidades por enfermedad.

V88

- (1) Muy frecuentemente (4 ó más)
- (2) En ocasiones (1 ó 3)
- (3) Nunca (0)

40.- Padece alguna enfermedad crónica?

V89

- (1) Si
- (2) No (pasar a la pregunta 42)

41.- Que enfermedad crónica padece?

V90

42.- Cuando hay algún enfermo en la familia, quién lo lleva al médico?

V91

- (1) Usted
- (2) Otra persona

43.- Qué opina usted sobre los cambios de turno?

V92

44.- Considera que los cambios de turno le han ocasionado alguna enfermedad?

V93

- (1) Si
- (2) No (pasar a la pregunta 46)

45.- Qué tipo de enfermedad le han ocasionado los cambios de turno?

V94

46.- Cuáles son las enfermedades más frecuentes que presentan sus compañeros en la empresa?

V95

47.- Considera usted cuando sus compañeros se enferman acuden al médico y esperan que se les incapacite? V96

- (1) Si
- (2) No

48.- Considera usted, que aún cuando se sienten enfermos sus compañeros vienen a trabajar? V97

- (1) Si, con mucha frecuencia
- (2) Algunas veces
- (3) Nunca

49.- Mencione 3 causas por las que cree que sus compañeros se enferman dentro de la empresa. V98

FAVOR DE SEÑALAR 3 CAUSAS

50.- Qué le gustaría que hiciera la empresa para evitar que los trabajadores se enfermen? V99

51.- Considera que sus compañeros se ausentan. V100

- (1) Muy frecuentemente
- (2) En ocasiones
- (3) Nunca
- (4) No sabe

52.- Mencione 3 motivos por los cuales sus compañeros se ausentan: V101

FAVOR DE SEÑALAR 3 CAUSAS

53.- En su tiempo libre acostumbra tomar bebidas alcohólicas? V102

- (1) Si
- (2) No (Pasar a la pregunta 55)

54.- Con qué frecuencia acostumbra tomar bebidas alcohólicas?

V103

- (1) Si, diariamente
- (2) Si, una vez por semana
- (3) Si, una vez al mes
- (4) Solo de vez en cuando
- (5) Nunca
- (6) No se aplica

ACCIDENTES

55.- Desde que inició a trabajar ha tenido accidentes de trabajo dentro de la empresa

V104

- (1) Si
- (2) No (Pasar a la pregunta 58)

56.- Con qué frecuencia ha tenido esos accidentes?

V105

- (1) Muy frecuentemente (3 ó más)
- (2) En ocasiones (1 ó más)
- (3) Nunca (0)

57.- Qué tipo de lesiones le han ocasionado los accidentes?

V106

58.- Me podría mencionar 3 causas por las que los compañeros se accidentan?

V107

FAVOR DE SEÑALAR 3 CAUSAS

59.- Considera que la mayoría de sus compañeros hacen uso del equipo personal de seguridad para evitar accidentes?

V108

- (1) Si (Pasar a la pregunta 61)
- (2) No

60.- Me podría mencionar 3 motivos por los que sus compañeros no hacen uso del equipo de seguridad?

V109

FAVOR DE SEÑALAR 3 CAUSAS

61.- Sus compañeros lo usan:

V110

- (1) Completo en forma adecuada
- (2) Incompleto en forma adecuada
- (3) Completo pero en forma inadecuada
- (4) Incompleto pero en forma inadecuada

62.- Que sugerencias le gustaría dar para evitar que los trabajadores se accidenten:

V111



OBSERVACIONES:

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

ENTREVISTADOR: _____

FECHA: _____

HORA DE LA ENTREVISTA: _____

ESCALA DE MASLOW

Clasifique los cinco factores de cada grupo de acuerdo con la importancia que usted les dé, poniendo el número 5 en el factor más importante y así sucesivamente hasta poner el número 1 en el factor menos importante para usted de cada grupo que a continuación se presenta.

I

- A _____ Tener una buena alimentación.
- E _____ Tener oportunidad de desarrollar actividades que impliquen creatividad
- B _____ Tener buenas oportunidades de trabajo.
- C _____ Sentirme aceptado por mis compañeros
- D _____ Tener oportunidad de demostrar mis habilidades.

II

- B _____ Estar protegido con una buena situación económica.
- D _____ Que reconozcan y valoren mi trabajo.
- A _____ Conservar una buena condición física.
- E _____ Tener oportunidad de dedicarme a lo que me gusta.
- C _____ Tener buenos amigos.

III

- C _____ Tener oportunidad de trabajar en equipo
- A _____ Tener un ambiente higiénico y saludable para trabajar.
- B _____ Tener un buen seguro contra accidentes.
- E _____ Tener oportunidad de participar en decisiones importantes.
- D _____ Tener oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional.

IV

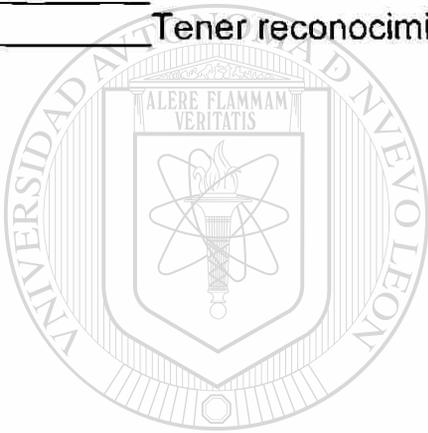
- C _____ Que el ambiente me permita establecer buenas relaciones interpersonales
- B _____ Contar con una buena preparación para el futuro.
- D _____ Que quienes me rodean reconozcan mi capacidad y mis logros.
- E _____ Que la organización permita mi desarrollo personal.
- A _____ Tener oportunidad de hacer deporte.

V

- E _____ Que la empresa permita mi expresión personal.
A _____ Dormir y/o descansar adecuadamente.
D _____ Que valoren justo y objetivamente mis méritos.
C _____ Contar con un equipo de compañeros que nos apoyemos mutuamente
B _____ Empezar a plantear mi futuro.

VI

- A _____ Tener buena salud.
B _____ Asegurar el futuro.
E _____ Enfrentarme continuamente a retos que me estimulen a superarlos
C _____ Tener constantemente a quien pedir y proporcionar ayuda
D _____ Tener reconocimiento y ser estimulado por los demás.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

PUNTAJE:

E = _____

D = _____

C = _____

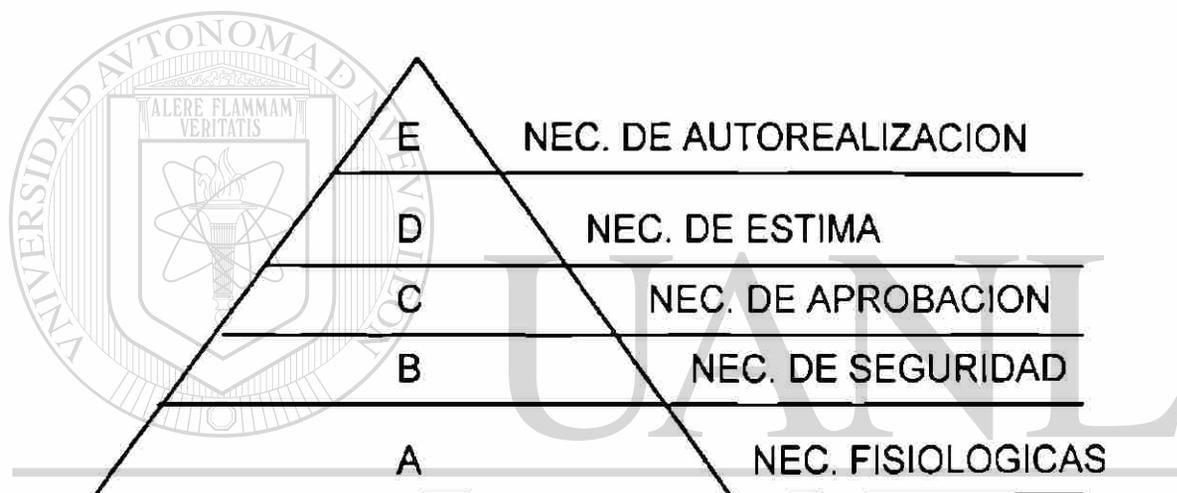
B = _____

A = _____

LETRA CON MAYOR PUNTAJE _____

LETRA CON MENOR PUNTAJE _____

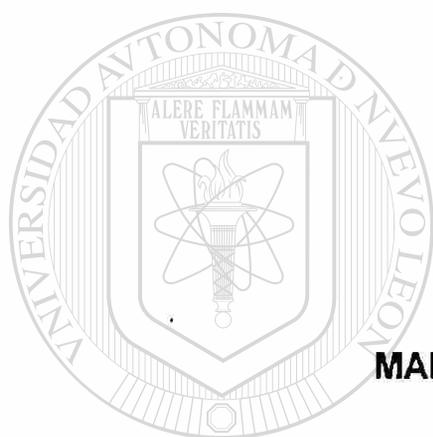
¿ COMO ME APRECIO YO ?



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



ANEXO N0 2
MANUAL DE CODIFICACION

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

MANUAL DE CODIFICACION

V.1 Número de Cuestionario (directo)

V.2 Departamento

- 1.- Comunicaciones y Telefónico
- 2.- Plásticos y Cordones
- 3.- Aislamientos Sólidos y Cubiertos
- 4.- Magneto Vertical
- 5.- Magneto Horizontal
- 6.- Compuestos y Servicios
- 7.- Mantenimiento
- 8.- No Sabe
- 9.- No se Aplica
- 10.- No Contestó
- 11.- Alambres y Cables
- 12.- Electrónica

V.3 Estrato

- 1.- Bajo
- 2.- Medio bajo
- 3.- Medio Alto
- 4.- Alto
- 5.- Marginal

V.4 Municipio

- 1.- San Nicolás
- 2.- Escobedo
- 3.- Apodaca
- 4.- Marín
- 5.- Juárez
- 6.- Guadalupe
- 7.- Monterrey

V.5 Sexo

- 1.- Femenino
- 2.- Masculino

V.6 Edad (directo)

V.7 Escolaridad

- 1.- Analfabeta
- 2.- Pre-Primaria
- 3.- Primaria Incompleta
- 4.- Primaria Completa
- 5.- Secundaria Incompleta
- 6.- Secundaria Completa
- 7.- Técnica Incompleta
- 8.- No Sabe
- 9.- No se Aplica
- 10.- No Contestó
- 11.- Técnica Completa
- 12.- Normal Básica Incompleta
- 13.- Normal Básica Completa



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

- 14.- Preparatoria Incompleta
- 15.- Preparatoria Completa
- 16.- Profesional Incompleta
- 17.- Profesional Completa
- 18.- Postgrado Incompleto
- 19.- Postgrado Completo

V.8 Estado Civil

- 1.- Casado
- 2.- Soltero
- 3.- Divorciado
- 4.- Separado
- 5.- Unión Libre
- 6.- Viudo

V.9 Puesto

- 1.- Operadores de Estiradores
- 2.- Operadores de Forradoras
- 3.- Operadores de Esmaltadoras
- 4.- Operadores de Mediciones
- 5.- Operadores de Trenzadoras
- 6.- Operadores de Estañadoras
- 7.- Operadores de Máquinas PBC
- 8.- No Sabe
- 9.- No se Aplica
- 10.- No Contestó
- 11.- Operadores de Broches
- 12.- Operadores de Máquinas
- 13.- Operadores de Rectangulares
- 14.- Operadores de Mecánica
- 15.- Operadores de Eléctricos
- 16.- Operadores de Piso
- 17.- Operadores de Soldadura
- 18.- Operadores Electricistas
- 19.- Otros
- 20.- Operadores de Reunidoras
- 21.- Operadores de Materiales
- 22.- Operadores de Mezcladoras
- 23.- Operadores de Montacargas

V.10 Categoría (directo)

V.11 Tiempo de trabajar en la Empresa (directo)

V.12 Tipo de Familia

- 1.- Nuclear
- 2.- Extensa
- 3.- Mixta
- 4.- Seminuclear

V.13 Número de personas que viven en la casa (directo)

V.14 Personas que dependen económicamente del trabajador (directo)

V.15 Frecuencia de Inasistencia del trabajador por asuntos familiares

- 1.- Si con mucha frecuencia (3 ó más)
- 2.- Si con frecuencia (2 veces)
- 3.- Solo en algunas ocasiones (una vez)
- 4.- Nunca

U A N L

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
GENERAL DE BIBLIOTECAS

®

TIPO DE LIDERAZGO

- V.16 Es la persona que toma las decisiones en el área de trabajo sin considerar a sus compañeros
- V.17 Es la persona que estimula para que se realice en forma eficiente el trabajo
- V.18 Es una persona amistosa, paciente y que domina las tareas que se realizan
- V.19 Es una persona con poco sentido de responsabilidad
- V.20 Es la persona ideal para ejercer autoridad en el equipo de trabajo
- V.21 Es un miembro que fácilmente se relaciona con su equipo de trabajo
- V.22 Es un elemento que debe de influir en su equipo de trabajo para hacer lo que él quiere
- V.23 Es una persona que le gusta que el equipo de trabajo sea el que realice todas las tareas sin consultárselo
- V.24 Es un elemento con gran capacidad para tomar responsabilidades
- V.25 Es una persona que constantemente les dice al equipo de trabajo las tareas que se tienen que realizar
- V.26 Es una persona que permite todo lo que el equipo de trabajo quiere como: permisos, faltas, llegar tarde, moverse de lugar a fin de evitar problemas
- V.27 Es una persona amistosa y demuestra aprecio a los miembros del equipo de trabajo y al mismo tiempo exige que se realicen las tareas
- V.28 Es un miembro que fácilmente se relaciona con su equipo de trabajo
- V.29 Es la persona que toma las decisiones en el área de trabajo sin considerar a sus compañeros
- V.30 Es una persona que permite todo lo que el equipo de trabajo quiere como: permisos, faltas, llegar tarde, moverse de lugar a fin de evitar problemas
- V.31 Es una persona amistosa y demuestra aprecio a los miembros del equipo de trabajo al mismo tiempo exige que realicen las tareas
- V.32 Es un elemento que debe influir en su equipo de trabajo para hacer lo que él quiere
- V.33 Es la persona que estimula para que se realice en forma eficiente el trabajo
- V.34 Es una persona que constantemente les dice al equipo de trabajo las tareas que se tienen que realizar
- V.35 Es una persona con poco sentido de responsabilidad

UTILIZAR EL MISMO CODIGO

V 16- V35

1.- ACUERDO

2.- DESACUERDO

ESTILO DE SUPERVISOR

- V.36 Los comprende y anima cuando tienen algún problema en relación al trabajo
- V.37 Hace que el equipo de trabajo se sienta importante para realizar con más eficiencia
- V.38 Contribuye a que exista armonía en el ambiente de trabajo
- V.39 Forza al equipo de trabajo para realizar mayor producción
- V.40 Se preocupa más por la eficiencia de la producción que por la armonía de trabajo
- V.41 Vigila constantemente que se realice la tarea

UTILIZAR EL MISMO CODIGO

V 36-V41

1.- ACUERDO

2.- DESACUERDO

RELACION SUPERVISOR OPERARIO Y RELACION OPERARIO OPERARIO

- V.42-V.43 Amabilidad
- V.44-V.45 Respeto
- V.46-V.47 No hay distinción
- V.48-V.49 Claridad en la información
- V.50-V.51 Confianza
- V.52-V.53 Comprensión
- V.54-V.55 Aceptación
- V.56-V.57 Malos entendidos
- V.58-V.59 Compañerismo
- V.60-V.61 Motivación
- V.62-V.63 Saben escuchar
- V.64-V.65 Paciencia para entender sus dudas

UTILIZAR EL MISMO CODIGO

V 42-V 65

1.- SI

2.- NO

CARACTERISTICAS DEL GRUPO DE TRABAJO

V.66 En su opinión, que considera que hacen sus compañeros para sacar adelante su trabajo

- 1.- Se interesan por ayudarse mutuamente
- 2.- la mayoría cuando puede se ayuda
- 3.- Algunos no ayudan
- 4.- Nadie quiere ayudar

V.67 Considera que su grupo de trabajo demuestra sentido de responsabilidad ante las tareas a realizar

- 1.- Siempre
- 2.- Casi siempre
- 3.- Algunas veces
- 4.- Casi nunca
- 5.- Nunca

V.68 Considera que su equipo de trabajo aporta ideas nuevas e innovadoras para mejorar la calidad de la producción

- 1.- Con mucha frecuencia
- 2.- Con frecuencia
- 3.- Algunas veces
- 4.- Rara vez
- 5.- Nunca

V.69 Considera que, cuando el supervisor está ausente, su grupo de trabajo tiende a realizar la tarea

- 1.- Siempre
- 2.- Casi siempre
- 3.- Algunas veces
- 4.- Casi nunca
- 5.- Nunca

COMUNICACION

V.70 Acostumbra a platicar usted y su supervisor

- 1.- Siempre
- 2.- Casi siempre
- 3.- Algunas veces
- 4.- Casi nunca
- 5.- Nunca

V.71 Con que frecuencia platica usted con su supervisor referente a cuestiones de trabajo

- 1.- Todos los días
- 2.- Una vez a la semana
- 3.- Como una vez por mes
- 4.- En varias ocasiones al año
- 5.- Unicamente cuando presento mi reporte
- 6.- Nunca

V.72 Considera usted que la información que brinda su supervisor es rápida y se les dá al mismo tiempo a sus compañeros de trabajo

- 1.- Siempre
- 2.- Casi siempre
- 3.- Algunas veces
- 4.- Casi nunca
- 5.- Nunca

V.73 Generalmente su supervisor se comunica unicamente con algunos compañeros de trabajo

- 1.- siempre
- 2.- Casi siempre
- 3.- Algunas veces
- 4.- Casi nunca
- 5.- Nunca

V.74 Con que frecuencia le proporciona su supervisor información respecto al desempeño de su trabajo

- 1.- Todos los días
- 2.- Una vez a la semana
- 3.- Como una vez por semana
- 4.- En varias ocasiones al año
- 5.- Unicamente cuando presento mi reporte
- 6.- Nunca

V.75 Que tanta información útil se le proporciona respecto a su desempeño en el trabajo

- 1.- Nada
- 2.- Muy poco
- 3.- Algo
- 4.- Bastante
- 5.- Mucho

Con respecto a las tareas de trabajo se les dan explicaciones suficientes sobre:

V.76 Lo que debe de hacer

V.77 Como debe de hacer

V.78 Porque debe de hacerlo

UTILIZAR EL MISMO CODIGO

V 76- V 78

1.- SI

2.- NO

V.79 Su supervisor le mantiene informado de todo lo que ocurre

- 1.- Siempre
- 2.- Casi siempre
- 3.- Algunas veces
- 4.- Nunca

V.80 Está informado su supervisor de lo que sus compañeros piensan sobre las condiciones de trabajo

- 1.- Muy bien informado
- 2.- Bien informado
- 3.- Informado
- 4.- Mal informado
- 5.- Muy mal informado

V.81 Como es la comunicación entre los compañeros

- 1.- Muy buena
- 2.- Buena
- 3.- Regular
- 4.- Mala
- 5.- Muy mala

V.82 Que tanto el supervisor alimenta o anima a la gente en su equipo de trabajo para que desarrollen nuevas maneras de hacer las cosas

- 1.- Mucho
- 2.- Algo
- 3.- Indiferente
- 4.- Realmente no se desean ideas, pero están permitidas
- 5.- Las nuevas ideas, de hecho, son desalentadoras

V.83 Vale la pena trabajar duro en su empresa para recibir un ascenso

- 1.- Vale la pena extremadamente
- 2.- Vale mucho la pena
- 3.- Ayuda algo
- 4.- No ayuda mucho
- 5.- No ayuda nada

V.84 Le interesa el tipo de trabajo que realiza

- 1.- Mucho
- 2.- Casi todo
- 3.- Algo
- 4.- Casi nada
- 5.- Nada

V.85 Como se siente despues de que ha platicado con su supervisor sobre la realización de su trabajo

- 1.- Muy satisfecho a seguir trabajando
- 2.- Motivado
- 3.- Indiferente
- 4.- Desanimado

5.- Muy desanimado

V.86 La supervisión que recibe, le hace desear que:

- 1.- Trabaje con gran empeño
- 2.- Trabaje bien
- 3.- Realice lo necesario
- 4.- Trabaje poco
- 5.- Realice lo menos posible

ENFERMEDAD

V.87 Desde que inició a trabajar ha tenido incapacidades por enfermedad

- 1.- Si
- 2.- No

V.88 Con que frecuencia ha tenido estas incapacidades por enfermedad

- 1.- Muy frecuentes (4 o más)
- 2.- En ocasiones (1 o 3)
- 9.- Nunca (0) o no se aplica

V.89 Padece alguna enfermedad crónica

- 1.- Si
- 2.- No

V.90 Que enfermedad crónica padece

- 1.- Respiratorias (Alergias, Tos)
- 2.- Traumatismo lumbar (Lumbalgia)
- 3.- Aparato circulatorio (Vaices, Hipertensión Arterial)
- 4.- Sistema Central y Organos de Oídos (Oídos)
- 5.- Glándulas Endocrinas (Diabetes)

V.91 Cuando hay algún enfermo en la familia quien lo lleva al médico

- 1.- Usted
- 2.- Otra persona

V.92 Que opina usted sobre los cambios de turno

BIEN

- 1.- Bien dan tiempo para tratar asuntos personales y familiares
- 2.- Bien permite cambio de rutina
- 3.- Bien necesarios para la producción
- 4.- Bien sin especificar (normal)
- 5.- Bien permiten descansar
- 6.- Bien no le afecta y se adapta
- 7.- Bien existe entusiasmo y optimismo
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Bien no son molestos

REGULAR

- 12.- Regular hay que saber acostumbrarse
- 13.- Regular en ocasiones resultan favorables
- 14.- Regular los cambios son programados
- 15.- Regular sin especificar

MALOS

- 16.- Malos el turno de noche es pesado
- 17.- Malos no ha todo el personal lo consideran ideal
- 18.- Malos no se acostumbra al cambio de turno
- 19.- Malos sin especificar
- 20.- Malos no les gusta
- 21.- Malos porque tiene problemas familiares
- 22.- Malos porque no tienen un solo turno general
- 23.- Malos turno de día pesado
- 24.- Malos inoportunos e incómodos
- 25.- Malos le afecta al organismo
- 26.- No tiene cambio de turno

V.93 Considera que los cambios de turno le han ocasionado alguna enfermedad

- 1.- Si
- 2.- No

V.94 Que tipo de enfermedad le han ocasionado el cambio de turno

- 1.- Respiratorias (Gripas, Tos, problemas de garganta)
- 2.- Gastrointestinales
- 3.- Signos (Agotamiento, Dolor de cabeza, Incomodidad, Insomnio, Mal humor)

V.95 Cuales son las enfermedades más frecuentes que presentan sus compañeros en la empresa

V.96

V.97

- 1.- Aparato central y Organos de oídos (Oídos)
- 2.- Respiratorios (Gripa, Garganta, Tos, Alergias, Temperatura, Garraspera, Dengue)
- 3.- Aparato Digestivo (Infecciones estomacales, Gastritis, Deshidratación, Agruras, Vómito, Hemias)
- 4.- Traumatismo lumbar (Lesión de cintura, musculares, lesiones corporales)
- 5.- Aparato Circulatorio (Hipertensión Arterial, Várices)
- 6.- Glándulas Endocrinas (Diabetes)
- 7.- Organos de los sentidos (Vista)
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Aparato Genitourinario (Riñones)
- 12.- Dermatológicas (Irritación en la piel, Resequedad)
- 13.- Signos (falta de reposo, Dolor de cabeza)

V 98 Considera usted que cuando sus compañeros se enferman acuden al médico y esperan que se les incapacite

- 1.-Si
- 2.-No

V 99 Considera usted, que aún cuando se sienten enfermos sus compañeros vienen a trabajar

- 1.-Si, con mucha frecuencia
- 2.- Algunas veces
- 3.- Nunca

V 100 Mencione 3 causas por las que cree que sus compañeros se enfermen dentro de la empresa

V 101

V 102

- 1.-Cambios de ambiente (Cambios de temperatura, Clima caliente, gases, contaminación, ruido, falta de extractores, polvo, vapores, ventilación)
- 2.- Materia prima (esmalte, solventes, desconocimiento de materiales tóxicos, resina)

- 3.- Alimentación (tipo, no consumo, rapidez)
- 4.- Tomar agua helada, sodas
- 5.- Tomar agua contaminada
- 6.- Cambio de turno (desvelarse, insomnio, cansancio)
- 7.- Por el uso inadecuado del equipo (negligencia, por accidentes, por mascarilla)
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Trato de superiores (jefe, supervisores)
- 12.- Temporada (estar a la intemperie en tiempo de frío)
- 13.- Tipo de trabajo que realiza (estar de pie, esfuerzo)
- 14.- Epidemias (contagio)
- 15.- Descuido de salud (mojarse en tiempo de frío, no practicar algún deporte, no acudir al médico, bañarse después de una jornada de trabajo)

**UTILIZAR EL MISMO CODIGO
V 100-V 102**

V 103 Que le gustaría que hiciera la empresa para evitar que los trabajadores se enfermen

V 104

- 1.- Mejorar condiciones ambientales (extractores, ventilación, temperatura, ruido, polvo y humo)
- 2.- Atiendan peticiones de los trabajadores (ponerse en el lugar del trabajador, brindar camisas, uniformes con telas ligeras, mayor seguridad de áreas de trabajo)
- 3.- Evitar la contaminación del agua (chechar tuberías, evitar la contaminación y químicos)
- 4.- Mayor información (uso del equipo, medidas de seguridad, concientización, prevención, cuidado propio del trabajo, folletos)
- 5.- Que exista botiquín
- 6.- Campañas constantes de salud (chequeo)
- 7.- Aparatos de garrafón de agua (regularizar bebederos, agua caliente)
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Mantenimiento a las áreas de trabajo (máquinas, higiene, equipo adecuado para subir hornos)
- 12.- Servicio médico las 24 horas
- 13.- Área de refrigeración de alimentos
- 14.- Ambulancias en caso de emergencia
- 15.- Buen servicio del comedor
- 16.- Cambios de turno cada mes (de noche estabilidad)
- 17.- Nada

V 105 Considera que sus compañeros se ausentan

- 1.- Muy frecuentemente
- 2.- En ocasiones
- 3.- Nunca
- 8.- No sabe

V 106 Mencione 3 motivos por los cuales sus compañeros se ausentan

V 107

V 108

- 1.- Problemas familiares (nacimientos de hijos, fallecimiento)
- 2.- Enfermedad (indispuesto físicamente, visita al I.M.S.S.)
- 3.- Asuntos personales (choques, problemas económicos, reuniones sociales, compromisos, organización de tiempo, causas ajenas)
- 4.- Junta de sindicato

- 5.- Llegadas tarde
- 6.- Falta de transporte
- 7.- Cambio de turno (extenso)
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Falta de motivación (flojera, no tiene responsabilidad, actitud negativa, aburrimiento del trabajo, no quiere trabajar, no tiene interes, presiones, cualquier pretexto, por gusto, no le gusta)
- 12.- Problemas de alcoholismo
- 13.- Mal ejemplo del supervisor (ausencia)
- 14.- Condiciones ambientales (calor, olores de solventes)
- 15.- Otros ingresos

V 109 En su tiempo libre acostumbra tomar bebidas alcohólicas

- 1.- Si
- 2.- No

V 110 Con que frecuencia acostumbra tomar bebidas alcohólicas

- 1.- Si, diariamente
- 2.- Si, una vez por semana
- 3.- Si, una vez al mes
- 4.- Solo de vez en cuando
- 5.- Nunca
- 6.- No contestó
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica

V 111 Desde que inició a trabajar ha tenido accidentes de trabajo dentro de la empresa

- 1.- Si
- 2.- No

V 112 Con que frecuencia ha tenido esos accidentes

- 1.- Muy frecuentemente (3 o más)
- 2.- En ocasiones (1 o 2)
- 9.- Nunca (0) o no se aplica

V 113 Que tipo de lesiones le han ocasionado los accidentes

V 114

- 1.- Fractura de hueso (astillamiento, fisura, falseaduras)
- 2.- Herida (cortada)
- 3.- Lesiones múltiples (daños de ojos, hernia, pérdida de piezas dentales, raspones, daño en dedos y uñas, etc.
- 4.- Contusión, aplastamiento o magulladura (machucones)
- 5.- Estiramiento (desgarre, nervios encogidos,cintura)
- 6.- Quemadura térmica y química
- 7.- Inflamación de articulaciones, tendones y músculos
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Amputación

V 115 Me podría mencionar 3 causas por las que sus compañeros se accidentan

V 116

V 117

CONDICIONES INSEGURAS

- 1.- Ojetos mal acomodados
- 2.- Fallas mecánicas
- 3.- Falta de orden y limpieza
- 4.- Incomodidad del área de trabajo
- 5.- Maquinaria defectuosa
- 6.- Cambio de máquina
- 7.- Presión del supervisor
- 8.- No sabe
- 9.- No se aplica
- 10.- No contestó
- 11.- Condiciones inseguras (no especificado)

ACTOS INSEGUROS

- 12.- Por jugar
- 13.- No precaución (descuido, no medir riesgo, terminar rápido el trabajo, quitar las poleas)
- 14.- Para incapacitarse
- 15.- No seguir instrucciones (reglas de seguridad)
- 16.- Falta de asesoramiento
- 17.- Otros
- 18.- Insatisfacción (fatiga, presión, estado de ánimo, motivación, no interés, no vienen en condiciones de trabajar, comunicación)
- 19.- Falta de experiencia
- 20.- Por enfermedad
- 21.- Problemas personales
- 22.- Falta de uso del equipo de protección
- 23.- Actos inseguros no especificados

UTILIZAR EL MISMO CODIGO

V 115-V 117

V 118 Considera que sus compañeros hacen uso del equipo personal de seguridad para evitar accidentes

- 1.- Si
- 2.- No

V 119 Me podría mencionar 3 motivos por lo que sus compañeros no hacen uso del equipo de seguridad personal

V 120

V 121

- 1.- No lo requiere el departamento
- 2.- No se les llama la atención (exceso de confianza)
- 3.- Irresponsabilidad (indisciplina, negligencia, decidía, no lo usa completo, olvida la llave del lokers, no lo tiene a la mano, no le gusta, desobligación, pérdida del equipo de seguridad, rapidéz, no tiene hábito, flojera, descuido, no quiere usarlo, no están acostumbrados, no tienen interés)
- 4.- Incomodidad (los guantes no les permiten trabajar, los lentes les molestan, no les quedan, las telas gruesas del uniforme, no les gustan los zapatos, los tapones les causan dolor de oído, mal diseñado el equipo)
- 5.- Condiciones ambientales (calor)
- 6.- No les proporcionan lo suficiente (malas condiciones)

7.- Falta de capacitación (ignorancia propia, no estar enterados que equipo llevar determinada área, falta de campaña records de accidentes, no saben para que sirve el equipo de seguridad, no conocen sus obligaciones)

8.- No sabe

9.- No se aplica

10.- No contestó

11.- No valoran su salud (sienten que nunca se van accidentar, se creen autosuficientes, no miden consecuencias)

12.- Represarias contra el supervisor

UTILIZAR EL MISMO CODIGO
V 119 -V 121

V 122 Sus compañeros lo usan

1.- Completo en forma adecuada

2.- Incompleto en forma adecuada

3.- Completo pero en forma inadecuada

4.- Incompleto pero en forma inadecuada

V 123 Que sugerencias le gustaría dar para evitar que los trabajadores se accidenten

V 124

1.- Mas cursos y capacitación sobre accidentes (continuar con cursos, conscientizando, capacitación del uso de maquinaria y de herramientas)

2.- Uso del equipo de seguridad en forma adecuada (más conocimiento)

3.- Respeto del reglamento de seguridad (realizar el trabajo con seguridad y respeto, sanciones, manejar todo con seguridad)

4.- Que valoren su salud (que midan los riesgos, quererse así mismos, que estén conscientes, mensajes sobre seguridad, evitar actos inseguros)

5.- Crear ambiente favorable de trabajo (sin presiones de los jefes, más motivación)

6.- Que el equipo de trabajo esté en buenas condiciones (que la empresa les proporcione más seguido el equipo)

7.- Máquinas en buenas condiciones (llamar al mecánico, mantenimiento, herramienta no usarla en malas condiciones)

8.- No sabe

9.- No se aplica

10.- No contestó

11.- Condiciones ambientales favorables (lugar limpio y ordenado, poner extractores, evitar riesgos de accidentes)

12.- Trabajar con responsabilidad (preguntar sobre máquina, poner atención, ser más responsable, optimismo y precaución, evitar bromas)

13.- Actitud positiva por parte del trabajador (ánimo)

14.- Trabajar en equipo (juntas frecuentes)

15.- Más control sobre el uso del equipo de seguridad (sobre uso de maquinaria)

16.- Realizar campañas de accidentes (con reconocimiento, carteles de seguridad)

UTILIZAR EL MISMO CODIGO
V 123-V 124

V 125 Necesidad mayor puntaje

V 126 Necesidad con menor puntaje

1.- Necesidad fisiológica

- 2.- Necesidad de seguridad
- 3.- Necesidad de aprobación
- 4.- Necesidad de estima
- 5.- Necesidad de autorrealización

V 127 Etapa clínica de la familia

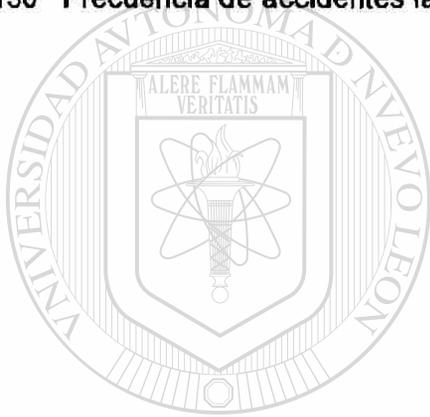
- 1.- Etapa prenupcial
- 2.- Etapa nupcial
- 3.- Etapa formación de los hijos
- 4.- Etapa de madurez

V 128 Situación del cuestionario

- 1.- Incapacitado por enfermedad
- 2.- Accidentado
- 3.- Listado general
- 4.- Incapacitado por enfermedad y accidente

V 129 Frecuencia de incapacidades por enfermedad (directo)

V 130 Frecuencia de accidentes laborales (directo).

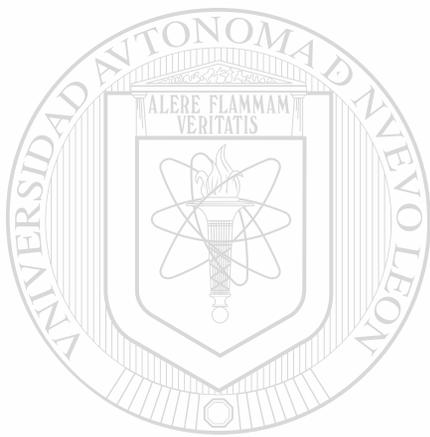


UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



UANL

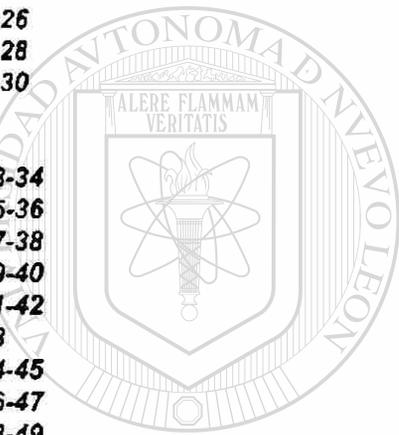
ANEXO N0 3

PROGRAMA PARA PROCESAMIENTO DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

DATA LIST FILE = 'A:COMMON.DAT '

V1 1-3
V2 4-5
V3 6
V4 7
V5 8
V6 9-10
V7 11-12
V8 13
V9 14-15
V10 16
V11 17-18
V12 19
V13 20-21
V14 22-23
V15 TO V71 24-80/
V72 TO V91 1-20
V92 21-22
V93 23
V94 24
V95 25-26
V96 27-28
V97 29-30
V98 31
V99 32
V100 33-34
V101 35-36
V102 37-38
V103 39-40
V104 41-42
V105 43
V106 44-45
V107 46-47
V108 48-49
V109 50
V110 51
V111 52
V112 53
V113 54-55
V114 56-57
V115 58-59
V116 60-61
V117 62-63
V118 64
V119 65-66
V120 67-68
V121 69-70
V122 71
V123 72-73
V124 74-75
V125 76
V126 77
V127 78
V128 79/
V129 1
V130 2.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

VARIABLE LABELS

V1 'NUMERO DE CUESTIONARIO'
V2 'DEPARTAMENTO O PLANTA'
V3 'COLONIA DONDE VIVE'
V4 'MUNICIPIO'
V5 'SEXO'
V6 'EDAD'
V7 'ESCOLARIDAD'
V8 'ESTADO CIVIL'
V9 'PUESTO'
V10 'CATEGORIA'
V11 'ANTIGUEDAD'
V12 'TIPO DE FAMILIA'
V13 'NUMERO DE PERSONAS'
V14 'DEPENDENCIA ECONOMICA'
V15 'FALTAS POR ASUNTO FAMILIAR'
V16 'LIDERAZGO AUTOCRATICO'
V17 'LIDERAZGO DEMOCRATICO'
V18 'LIDERAZGO AUTOCRATA-BENEVOLENTE'
V19 'LIDERAZGO INDIFERENTE'
V20 'LIDERAZGO AUTOCRATICO'
V21 'LIDERAZGO DEMOCRATICO'
V22 'LIDERAZGO AUTOCRATA-BENEVOLENTE'
V23 'LIDERAZGO INDIFERENTE'
V24 'LIDERAZGO DEMOCRATICO'
V25 'LIDERAZGO AUTOCRATICO'
V26 'LIDERAZGO INDIFERENTE'
V27 'LIDERAZGO AUTOCRATA-BENEVOLENTE'
V28 'LIDERAZGO DEMOCRATICO'
V29 'LIDERAZGO AUTOCRATICO'
V30 'LIDERAZGO INDIFERENTE'
V31 'LIDERAZGO AUTOCRATA-BENEVOLENTE'
V32 'LIDERAZGO AUTOCRATA-BENEVOLENTE'
V33 'LIDERAZGO DEMOCRATICO'
V34 'LIDERAZGO AUTOCRATICO'
V35 'LIDERAZGO INDIFERENTE'
V36 'RELACIONES HUMANAS'
V37 'RELACIONES HUMANAS'
V38 'RELACIONES HUMANAS'
V39 'PRODUCCION'
V40 'PRODUCCION'
V41 'PRODUCCION'
V42 'SUPERVISOR AMABILIDAD'
V43 'COMPANEROS AMABILIDAD'
V44 'SUPERVISOR RESPETO'
V45 'COMPANEROS RESPETO'
V46 'SUPERVISOR NO HAY DISTINCION'
V47 'COMPANEROS NO HAY DISTINCION'
V48 'SUPERVISOR CLARIDAD EN LA INFORMACION'
V49 'COMPANEROS CLARIDAD EN LA INFORMACION'
V50 'SUPERVISOR CONFIANZA'
V51 'COMPANEROS CONFIANZA'
V52 'SUPERVISOR COMPRENSION'
V53 'COMPANEROS COMPRENSION'
V54 'SUPERVISOR ACEPTACION'
V55 'COMPANEROS ACEPTACION'
V56 'SUPERVISOR MALOS ENTENDIDOS'
V57 'COMPANEROS MALOS ENTENDIDOS'
V58 'SUPERVISOR COMPANERISMO'
V59 'COMPANEROS COMPANERISMO'
V60 'SUPERVISOR MOTIVACION'
V61 'COMPANEROS MOTIVACION'

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

V62 'SUPERVISOR SABEN ESCUCHAR'
V63 'COMPANEROS SABEN ESCUCHAR'
V64 'SUPERVISOR PACIENCIA'
V65 'COMPANEROS PACIENCIA'
V66 'QUE HACEN COMPANEROS SACAR TRABAJO'
V67 'GRUPO SENTIDO DE RESPONSABILIDADES'
V68 'GRUPO APORTA IDEAS'
V69 'SUPERVISOR AUSENTE GRUPO SACA TRABAJO'
V70 'PLATICA SUPERVISOR Y USTED'
V71 'FRECUENCIA PLATICA SUPERVISOR TRABAJO'
V72 'INFORMACION SUPERVISOR AL MISMO TIEMPO'
V73 'SUPERVISOR COMUNICA ALGUNOS COMPANEROS'
V74 'FREC. INFORMACION SUPERVISOR DESEMPEÑO'
V75 'INFORMACION UTIL DESEMPEÑO'
V76 'LO QUE DEBE DE HACER'
V77 'COMO DEBE DE HACER'
V78 'PORQUE DEBE HACERLO'
V79 'SUPERVISOR INFORMADO'
V80 'SUPERVISOR INFORMADO CONDICIONES'
V81 'COMUNICACION COMPANEROS'
V82 'SUPERVISOR ANIMA A SU GRUPO IDEAS'
V83 'VALE TRABAJAR PARA ASCENSO'
V84 'INTERES POR SU TRABAJO'
V85 'SENTIR PLATICA SUP. SU TRABAJO'
V86 'LA SUPERVISION LE HACE DESEAR'
V87 'HA TENIDO INCAPACIDAD POR ENF.'
V88 'FRECUENCIA DE INCAPACIDADES'
V89 'PADECE ENFERMEDADES CRONICA'
V90 'QUE ENF. CRONICA PADECE'
V91 'ENFERMO FAMILIA AL MEDICO'
V92 'OPINION CAMBIO DE TURNO'
V93 'CAMBIO DE TURNO ENFERMEDAD'
V94 'TIPO ENFERMEDAD CAMBIO TURNO'
V95 'ENFERMEDADES COMPANEROS 1'
V96 'ENFERMOS COMPANEROS 2'
V97 'ENFERMOS COMPANEROS 3'
V98 'ENFERMOS ESPERAN INCAPACITE'
V99 'ENFERMOS VIENEN A TRABAJAR'
V100 'CAUSA DE ENFERMEDAD 1'
V101 'CAUSA DE ENFERMEDAD 2'
V102 'CAUSA DE ENFERMEDAD 3'
V103 'SUGERENCIA EVITAR ENFERMEDAD 1'
V104 'SUGERENCIA EVITAR ENFERMEDAD 2'
V105 'FRECUENCIA COMPANEROS AUSENTAN'
V106 'MOTIVO COMPANEROS AUSENTAN 1'
V107 'MOTIVO COMPANEROS AUSENTAN 2'
V108 'MOTIVO COMPANEROS AUSENTAN 3'
V109 'TOMA BEBIDAS ALCOHOLICAS'
V110 'FRECUENCIA BEBIDAS ALCOHOLICAS'
V111 'HA TENIDO ACCIDENTES'
V112 'FRECUENCIA DE ACCIDENTES'
V113 'TIPO DE LESIONES 1'
V114 'TIPO DE LESIONES 2'
V115 'CAUSA ACCIDENTE COMPANEROS 1'
V116 'CAUSA ACCIDENTE COMPANEROS 2'
V117 'CAUSA ACCIDENTE COMPANEROS 3'
V118 'COMPANEROS USAN EQUIPO'
V119 'MOTIVOS NO USO EQUIPO 1'
V120 'MOTIVOS NO USO EQUIPO 2'
V121 'MOTIVOS NO USO EQUIPO 3'
V122 'COMPANEROS USAN EQUIPO'
V123 'SUGERENCIAS EVITAR ACCIDENTES 1'

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

SISTEMA GENERAL DE BIBLIOTECAS

V124 'SUGERENCIAS EVITAR ACCIDENTES 2'
V125 'NECESIDAD MAYOR PUNTAJE'
V126 'NECESIDAD MENOR PUNTAJE'
V127 'ETAPA CICLICA'
V128 'SITUACION DEL CUESTIONARIO'
V129 'INC. POR ENF'
V130 'ACCIDENTES'.

VALUE LABELS

V2 1'COM. Y TELEFONICA'2'PLASTICOS Y CORDONES'3' AISLAM. SOL. Y CUB.'
4'MAGNETO VERTICAL'5'MAGNETO HORIZONTAL'6'COMP. Y SERVICIOS'7'MANTENIMIENTO'
11'ALAMBRES Y CABLES'12'ELECTRONICA'
V3 1'BAJO'2'MEDIO BAJO'3'MEDIO ALTO'4'ALTO'5'MARGINAL'
V4 1'SAN NICOLAS'2'ESCOBEDO'3'APODACA'4'MARIN'5'JUAREZ'6'GUADALUPE'
7'MONTERREY'
V5 1'FEMENINO'2'MASCULINO'
V7 1'ANALFABETA'2'PREPRIMARIA'3'PRIMARIA INCOMPLETA'4'PRIMARIA COMPLETA'
5'SEC. INCOMPLETA'6'SEC. COMPLETA'7'TECNICA INCOMPLETA'11'TECNICA COMPLETA'
12'NORMAL BAS.INCOMP.'13'NORMAL BAS.COMP.'14'PREPA. INCOMPLETA'
15'PREPA. COMPLETA'16'PROF. INCOMPLETA'17'PROF. COMPLETA'
18'POSTGRADO INCOMPLETA'19'POSTGRADO COMPLETA'
V8 1'CASADO'2'SOLTERO'3'DIVORCIADO'4'SEPARADO'5'UNION LIBRE'6'VIUDO'
V9 1'OPE. DE ESTIRADORES'2'OPE. DE FORRADORAS'3'OPE. DE ESMALTADORAS'
4'OPE. DE MEDICIONES'5'OPE. DE TRENZADORAS'6'OPE. DE ESTANADORAS'
7'OPE. DE MAQUINAS PBC'11'OPE. DE BROCHES'12'OPE. DE MAQUINAS'
13'OPE. DE RECTANGULARES'14'OPE. DE MECANICOS'15'OPE. DE ELECTRICOS'
16'OPE. DE PISO'17'OPE. DE SOLDADURA'18'OPE. DE ELECTRICISTAS'19'OTROS'
20'OPE. DE REUNIDORAS'21'OPE. DE MATERIALES'22'OPE. DE MEZCLADORA'
23'OPE. DE MONTACARGA'
V12 1'NUCLEAR'2'EXTENSA'3'MIXTA'4'SEMINUCLEAR'
V15 1'SI CON MUCHA FREC.'2'SI CON FREC.'3'SOLO EN ALGUNAS OC.'4'NUNCA'
V16 TO V41 1'ACUERDO'2'DESACUERDO'
V42 TO V65 1'SI'2'NO'
V66 1'SE INTERESAN AYUDAR'2'LA MAYORIA AYUDA PUE.'3'ALGUNOS AYUDAN'
4'NADIE AYUDA'
V67 1'SIEMPRE'2'CASI SIEMPRE'3'ALGUNAS VECES'4'CASI NUNCA'5'NUNCA'
V68 1'CON MUCHA FREC.'2'CON FRECUENCIA'3'ALGUNAS VECES'4'RARA VEZ'5'NUNCA'
V69 1'SIEMPRE'2'CASI SIEMPRE'3'ALGUNAS VECES'4'CASI NUNCA'5'NUNCA'
V70 1'SIEMPRE'2'CASI SIEMPRE'3'ALGUNAS VECES'4'CASI NUNCA'5'NUNCA'
V71 1'TODOS LOS DIAS'2'UNA VEZ A LA SEMANA'3'COMO UNA VEZ MES'
4'VARIAS OCASIONES AÑO'5'UNI. PRESENTA REPORTE'6'NUNCA'
V72 1'SIEMPRE'2'CASI SIEMPRE'3'ALGUNAS VECES'4'CASI NUNCA'5'NUNCA'
V73 1'SIEMPRE'2'CASI SIEMPRE'3'ALGUNAS VECES'4'CASI NUNCA'5'NUNCA'
V74 1'TODOS DIAS'2'UNA VEZ SEMANA'3'COMO UNA VEZ SEMANA'4'VARIAS OCASIONES AÑO'
5'UNICA PRESENTO REPORTE'6'NUNCA'
V75 1'NADA'2'MUY POCA'3'ALGO'4'BASTANTE'5'MUCHO'
V76 1'SI'2'NO'
V77 1'SI'2'NO'
V78 1'SI'2'NO'
V79 1'SIEMPRE'2'CASI SIEMPRE'3'ALGUNAS VECES'4'NUNCA'
V80 1'MUY BIEN INFORMADO'2'BIEN INFORMADO'3'INFORMADO'4'MAL INFORMADO'
5'MUY MAL INFORMADO'
V81 1'MUY BUENA'2'BUENA'3'REGULAR'4'MALA'5'MUY MALA'
V82 1'MUCHO'2'ALGO'3'INDIFERENTE'4'NO DESEAN IDEAS PER.'5'NUEVAS IDEAS DES.'
V83 1'VALE LA PENA EXT.'2'VALE MUCHO LA PENA'3'AYUDA ALGO'4'NO AYUDA MUCHO'
5'NO AYUDA NADA'
V84 1'MUCHO'2'CASI TODO'3'ALGO'4'CASI NADA'5'NADA'
V85 1'MUY SATISFECHO'2'MOTIVADO'3'INDIFERENTE'4'DESANIMADO'5'MUY DESANIMADO'
V86 1'TRABAJE EMPENO'2'TRABAJE BIEN'3'REALICE LO NECESARIO'4'TRABAJE MUY POCO'
5'REALICE MEN. POSIBLE'
V87 1'SI'2'NO'
V88 1'MUY FRECUENTEMENTE'2'EN OCASIONES'9'NO SE APLICA'

V89 1'SI'2'NO'

V90 1'RESPIRATORIAS'2'TRAUMATISMO'3'AP. CIRCULATORIO'4'SIST. C. Y ORG. OIDOS'
5'GLANDULAS ENDOCRINAS'9'NO SE APLICA'

V91 1'USTED'2'OTRA PERSONA'

V92 1'B. TRA. ASU. PER. Y FAM.'2'B. PER. CAMBIO RUTINA'3'B. NEC. PARA LA PROD.'

4'B. SIN ESPECIFICAR'5'B. PERMITE DESCANSAR'6'B. NO LE AFEC. Y ADAP.'

7'B. ENTUSIASMO Y OPT.'11'B. NO SON MOLESTOS'12'R. HAY QUE ACOSTUM.'

13'R. OC. RES. FAVORABLES'14'R. CAMBIOS PROG.'15'R. SIN ESPECIFICAR'

16'M. TUR. NOCHE MALOS'17'M. NO TODO PER. IGUAL'18'M. NO. AC. AL. CAM. TURNO'

19'SIN ESPECIFICAR'20'M. NO LE GUSTA'21'M. TIENE PROB. FAM.'

22'M. NO TIENE SOLO TUR'23'M. TUR. DIA PESADO'24'M. INOP. E INCOMODOS'

25'M. LE AFECTA AL ORG.'26'NO TIENE CAM. DE TUR.'8'NO SABE'10'NO CONTESTO'

V93 1'SI'2'NO'

V94 1'RESPIRATORIAS'2'GASTROINTESTINALES'3'SIGNOS'9'NO SE APLICA'

V95 TO V97 1'AP. CEN. Y ORG. OIDOS'2'RESPIRATORIAS'3'AP. DIGESTIVO'

4'TRAU. LUMBAR'5'AP. CIRCULATORIO'6'GLANDULAS ENDOCRINAS'

7'ORG. DE LOS SENTIDOS'11'AP. GENITOURINARIO'12'DERMATOLÓGICAS'13'SIGNOS'

08'NO SABE'09'NO SE APLICA'10'NO CONTESTO'

V98 1'SI'2'NO'8'NO SABE'

V99 1'SI CON MUCHA FRECUENCIA'2'ALGUNAS VECES'3'NUNCA'8'NO SABE'

V100 TO V102 1'CAMBIOS DEL AMBIENTE'2'MATERIA PRIMA'3'ALIMENTACION'

4'TOMAR AGUA HELADA'5'TOMAR AGUA CONT.'6'CAMBIO DE TURNO'

7'POR USO INAD. EQUIPO'11'TRATO DE SUPERIORES'12'TEMPORADA'

13'TIPO TRAB. REALIZA'14'EPIDEMIAS'15'DESCUIDO DE SALUD'08'NO SABE'

09'NO SE APLICA'10'NO CONTESTO'

V103 V104 1'MEJ. COND. AMBIENTALES'2'ATIENDAN PET. TRAB.'

3'EVITAR CONTAMINACION'4'MAYOR INFORMACION'5'QUE EXISTA BOTIQUIN'

6'CAMPANA CONST. SALUD'7'APARATO DE AGUA'11'MANT. AREA TRABAJO'

12'SERV. MEDICO 24 HORAS'13'REFRIG. DE ALIMENTOS'14'AMBULANCIAS EMERGEN.'

15'BUEN SERV. COMEDOR'16'CAMB. TUR. CADA MES'17'NADA'08'NO SABE'09'NO SE APLICA'

10'NO CONTESTO'

V105 1'MUY FRECUENTEMENTE'2'EN OCACIONES'3'NUNCA'8'NO SABE'

V106 TO V108 1'PROB. FAMILIARES'2'ENFERMEDAD'3'ASUNTOS PERSONALES'

4'JUNTA SIDICATO'5'LLEGADAS TARDE'6'FALTA DE TRANSPORTE'7'CAMBIO DE TURNO'

11'FALTA DE MOTIVACION'12'PROB. DE ALCOHOLISMO'13'MAL EJEM. SUPERVISOR'

14'COND. AMBIENTALES'15'OTROS INGRESOS'08'NO SABE'09'NO SE APLICA'

10'NO CONTESTO'

V109 1'SI'2'NO'

V110 1'SI DIARIAMENTE'2'SI UNA VEZ POR SEM.'3'SI UNA VEZ AL MES'

4'SOLO DE VEZ EN CUANDO'8'NO SABE'9'NO SE APLICA'

V111 1'SI'2'NO'

V112 1'MUY FRECUENTEMENTE'2'EN OCACIONES'9'NO SE APLICA'

V113 V114 1'FRACTURA HUESO'2'HERIDA'3'LESIONES MULTIPLES'4'CONT. MAGULLADURA'

5'ESTIRAMIENTO'6'QUEMADURA'7'INF. ART. TEND. MUSCULO'11'AMPUTACION'

09'NO SE APLICA'10'NO CONTESTO'

V115 TO V117 1'OBJ. MAL ACOMODADOS'2'FALLAS MECANICAS'3'FALTA ORD. Y LIMPIEZA'

4'INCOM. AREA TRAB.'5'MAQ. DEFECTUOSA'6'CAMBIO DE MAQUINA'7'PRESION SUPERVISOR'

11'COND. INSEGURAS'12'POR JUGAR'13'NO PRECAUCION'14'PARA INCAPACITARSE'

15'NO SEGUIR INSTRUC.'16'FALTA ASESORAMIENTO'17'OTROS'18'INSATISFACCION'

19'FALTA EXPERIENCIA'20'POR ENFERMEDAD'21'PROB. PERSONALES'

22'NO USO EQUI. PROTEC.'23'ACTOS INSEGUROS'08'NO SABE'09'NO SE APLICA'

10'NO CONTESTO'

V118 1'SI'2'NO'

V119 TO V121 1'NO LO REQ. DEPTO.'2'NO SE LES LLAMA ATE.'3'IRRESPONSABILIDAD'

4'INCOMODIDAD'5'COND. AMBIENTALES'6'NO PROPORCIONA SUFI.'7'FALTA CAPACITACION'

11'NO VALORAN SU SALUD'12'REP. CONTRA SUPERVISOR'08'NO SABE'09'NO SE APLICA'

10'NO CONTESTO'

V122 1'COMPLETO ADECUADA'2'IMCOM. ADECUADA'3'COMPLETO INADECUADO'

4'INCOM. INADECUADA'

V123 V124 1'MAS CAPACITACION'2'USO EQUIPO ADECUADO'3'RESP. REGLAMENTO SEG.'

4'QUE VALOREN SU SALUD'5'AMB. FAV. DE TRABAJO'6'EQUIPO BUENAS COND.'

7'MAQUINAS BUENAS CON.'11'COND. AMB. FAVORABLES'12'TRAB. CON RESPON.'

13'ACT.POSITIVA TRAB.'14'TRABAJAR EN EQUIPO'15'CONTROL EQUIPO SEG.'
16'CAMPANAS ACCIDENTES'08'NO SABE'09'NO SE APLICA'10'NO CONTESTO'
V125 V126 1'NEC.FISIOLOGICAS'2'NEC.SEGURIDAD'3'NEC.APROBACION'4'NEC.DE ESTIMA'
5'NEC.AUTORREALIZACION'
V127 1'ETAPA PRENUPCIAL'2'ETAPA NUPCIAL'3'ETAPA FORM.HIJOS'4'ETAPA MADUREZ'
V128 1'INCAP.POR ENFERMEDAD'2'ACCIDENTADO'3'LISTADO GENERAL'
4'INC.ENF.Y ACCIDEN.'

COUNT A = V16 V20 V25 V29 V34 (1).
COUNT D = V17 V21 V24 V28 V33 (1).
COUNT AB = V18 V22 V27 V31 V32 (1).
COUNT I = V19 V23 V26 V30 V35 (1).
IF (A LE 2 AND D LE 2 AND AB LE 2 AND I LE 2) LIDER=5.
IF (A GE 3) LIDER=1.
IF (D GE 3) LIDER=2.
IF (AB GE 3) LIDER=3.
IF (I GE 3) LIDER=4.
IF (A EQ 2 AND AB GE 1) LIDER=1.
VARIABLE LABELS LIDER 'TIPO DE LIDERAZGO'.
VALUE LABELS LIDER 1'AUTOCRATICO' 2'DEMOCRATICO' 3'AB' 4'INDIFERENTE' 5'MEZC'.
FRECUENCIAS LIDER.

COUNT RH =V36 V37 V38 (1).
COUNT P =V39 V40 V41 (1).
IF (RH GE 2 AND P LE 1) ESTILO=1.
IF (P GE 2 AND RH LE 1) ESTILO=2.
IF (RH EQ P) ESTILO=3.
IF (RH EQ 0 AND P EQ 0) ESTILO=9.
VARIABLE LABELS ESTILO 'ESTILO DE SUPERVISION'.
VALUE LABELS ESTILO 1'RH' 2'P' 3'MEZC'.
MISSING VALUE ESTILO (9).
FRECUENCIAS ESTILO.

COMPUTE COM=V70+V71+V72+V73+V74+V79+V80+V81.
RECODE COM (8 THRU 16=1) (17 THRU 21=2) (22 THRU 29=3).
VALUE LABELS COM 1'BUENAS' 2'REGULAR' 3'MALAS'.
FRECUENCIAS COM.

COMPUTE SATIS=V82+V83+V84+V85+V86.
RECODE SATIS (5 THRU 7=1) (8 THRU 10=2) (11 THRU 16=3).
VALUE LABELS SATIS 1'BUENA' 2'REGULAR' 3'MALA'.
FRECUENCIAS SATIS.

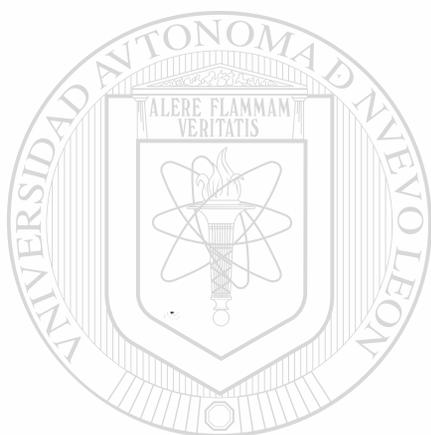
COMPUTE GTRAB=V66+V67+V68+V69.
RECODE GTRAB (4,5=1) (6 THRU 8=2) (9 THRU 13=3).
VALUE LABELS GTRAB 1'EXCELENTE' 2'REGULAR' 3'MALA'.
FRECUENCIAS GTRAB.

COMPUTE RELSO=V42+V44+V46+V48+V50+V52+V54+V56+V58+V60+V62+V64.
RECODE RELSO (12,13=1) (14,15=2) (16 THRU 22=3).
VALUE LABELS RELSO 1'BUENAS' 2'REGULAR' 3'MALAS'.
FRECUENCIAS RELSO.

COMPUTE RELOO=V43+V45+V47+V49+V51+V53+V55+V57+V59+V61+V63+V65.
RECODE RELOO (12,13=1) (14,15=2) (16 THRU 23=3).
VALUE LABELS RELOO 1'BUENAS' 2'REGULAR' 3'MALAS'.
FRECUENCIAS RELOO.
COMPUTE AUSENT =(V129/V11).
RECODE AUSENT (.0=1) (.04 THRU .33=2) (ELSE=3).
VALUE LABELS AUSENT 1'NADA' 2'REGULAR' 3'MUCHO'.
FRECUENCIAS AUSENT.

COMPUTE ACCID =(V130/V11).
RECODE ACCID (.0=1) (.03 THRU .33=2) (ELSE=3).
VALUE LABELS ACCID 1'NADA' 2'REGULAR' 3'MUCHO'.
FRECUENCIAS ACCID.

*
COMPUTE PACCID=V130/V11.
COMPUTE PAUSENT=V129/V11.
set length=3000/width=132/printer=off/more=off/hist='='/'block='='
DISK='tere.LIS'.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

