

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.

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: Condumex, 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 Productividade", 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 No 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 patronos 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 profesionalista 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 tan 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 persona (supervisor indiferente) . Un supervisor con tal orientación ejerce una influencia mínima en sus contratos con otras personas, por lo general se limita 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 la gente, en tal estilo el ritmo de trabajo es bastante confortable.

A la gente se le anima antes que forzarla, 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 N° 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

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).

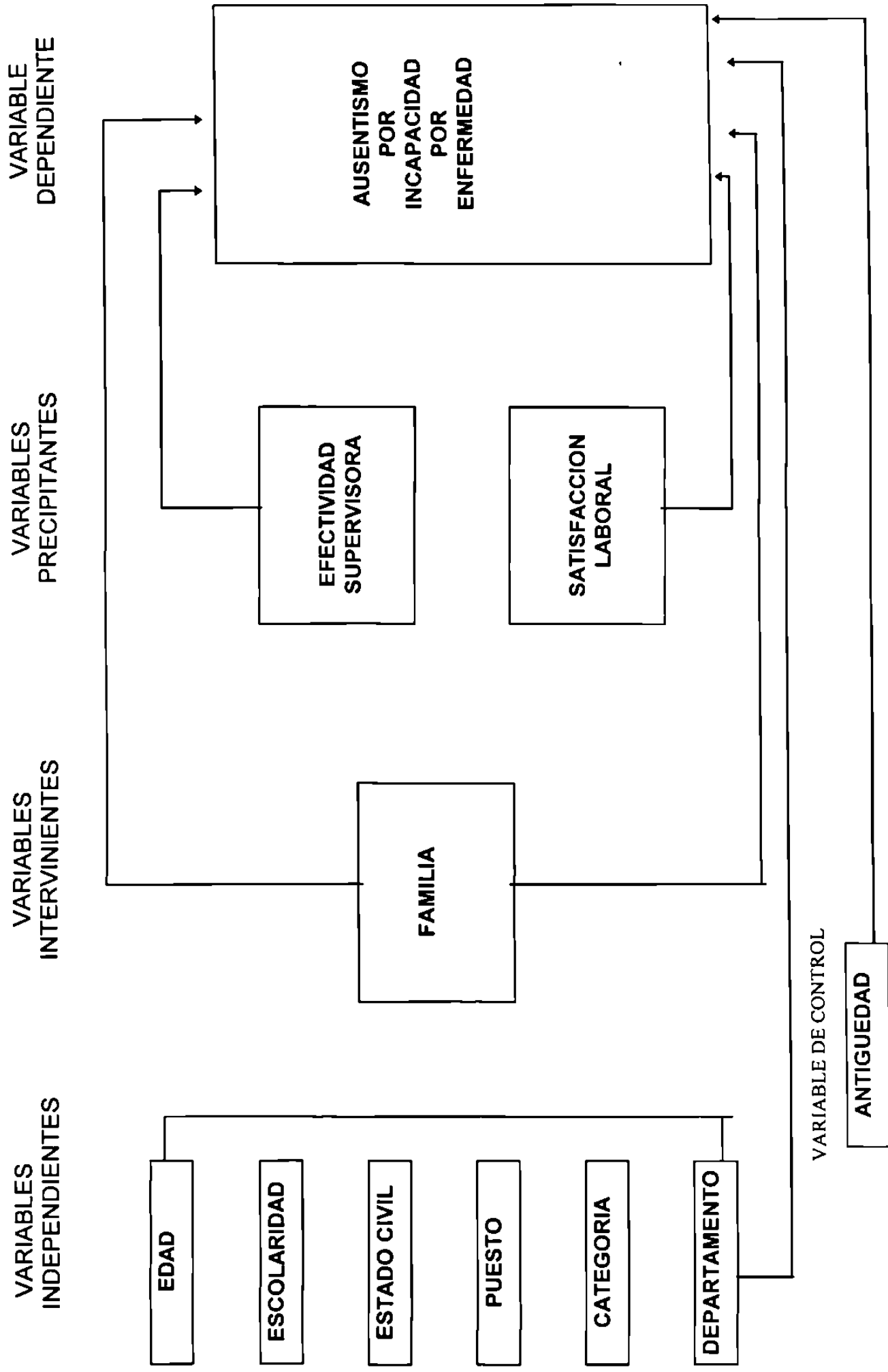
Charles Greene (1972)¹¹ menciona que existe una amplia variedad de factores internos y externos que afectan el nivel de satisfacción del individuo. El alto nivel de satisfacción conduce a dedicación a la organización, mientras que el bajo, es decir la insatisfacción, produce conductas nocivas para la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

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, Pschological 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.

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, " Americam 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 mas 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

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 él, 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.

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

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

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.

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.

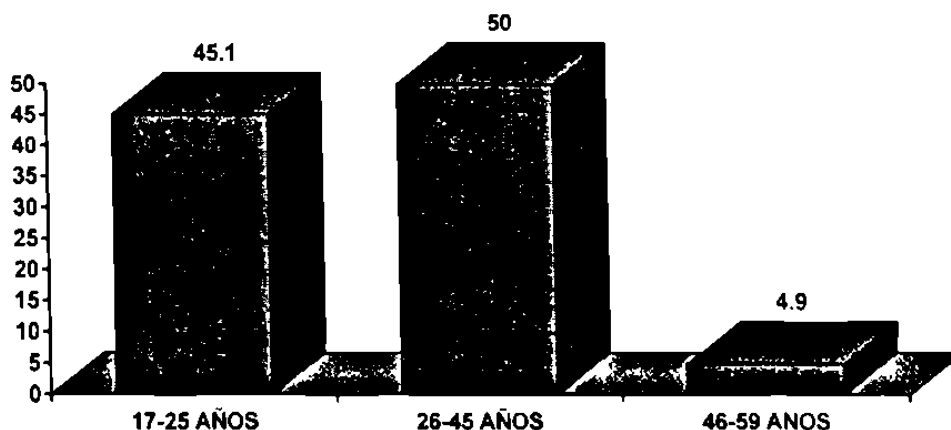
En esta fase desarrollaremos un análisis de las principales variables utilizadas, así como algunas que establecimos entre ellas. En una primera fase presentaremos la descripción de los datos a través de la distribución de frecuencias, obtenidas en la empresa objeto de estudio. En una segunda parte, relacionamos 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

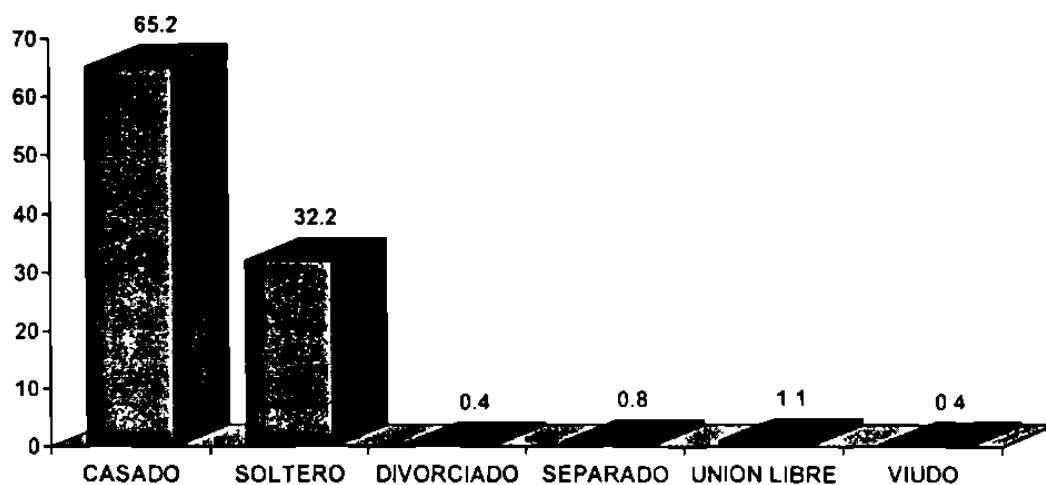
3.1.1 VARIABLES INDEPENDIENTES: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

GRÁFICA No 1
DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA



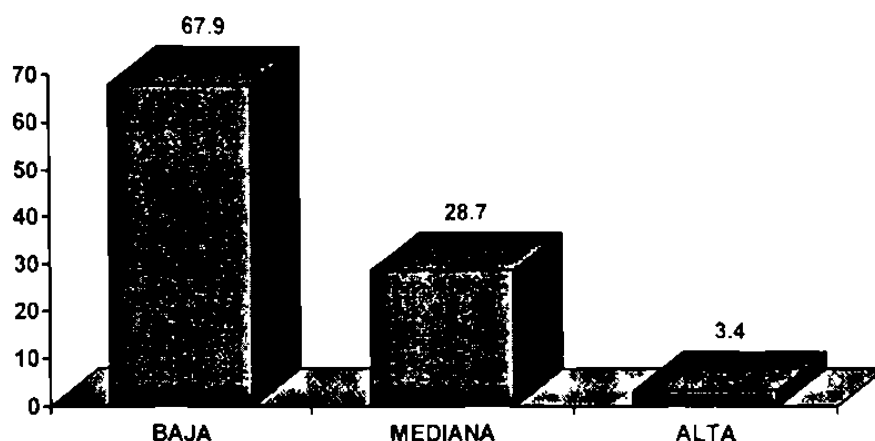
En relación con la edad de las personas entrevistadas, se encontró que existe un 50.0% de trabajadores de 26 a 45 años, asimismo existe un 45.1% de 17 a 25 años y un 4.9% son de 46 a 59 años.

GRÁFICA N 2
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR ESTADO CIVIL



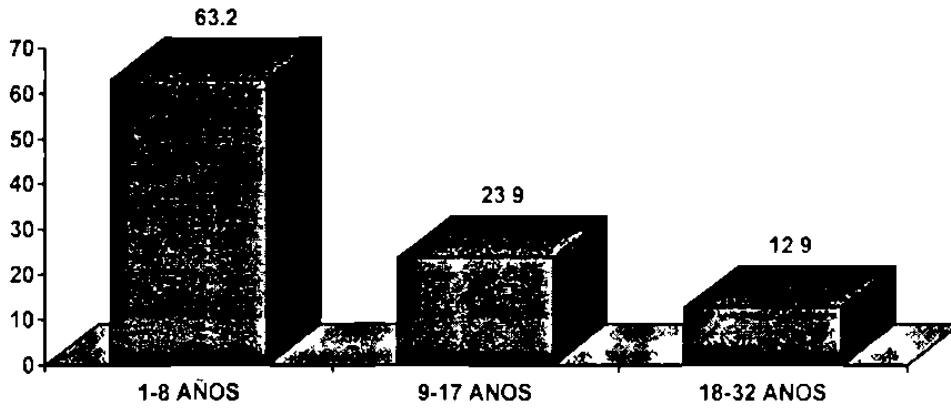
El cuadro superior nos muestra que de los trabajadores entrevistados predominan los casados con un 65.2%, siguiéndole los solteros con un 32.2% siendo estos los más representativos.

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.

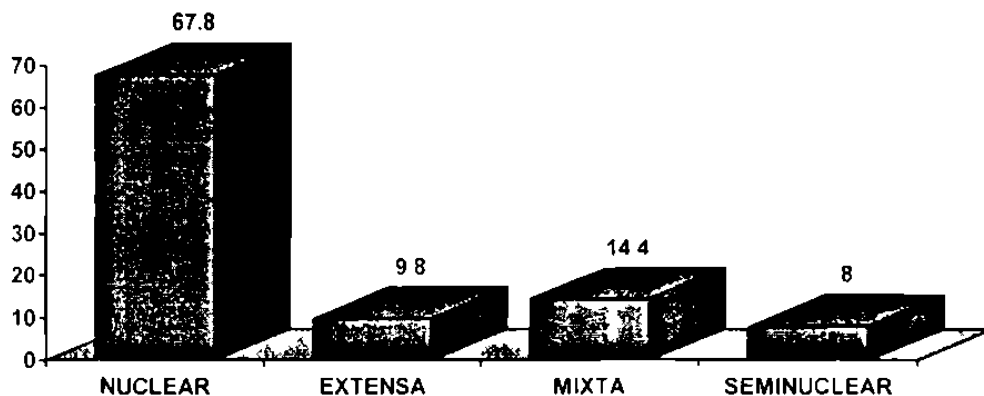
GRÁFICA N 4
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LA ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR



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.

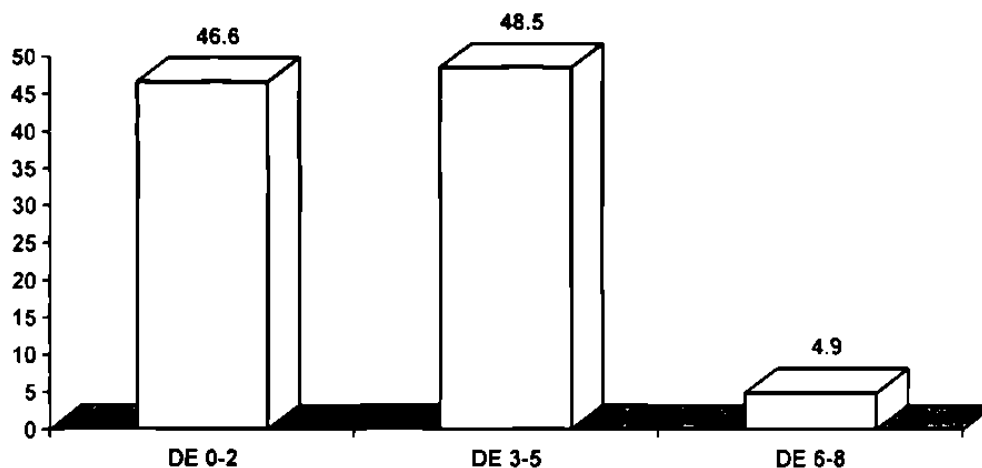
3.1.2 VARIABLE INTERVINIENTE: FAMILIA.

GRÁFICA N 5
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN SU TIPOLOGÍA FAMILIAR



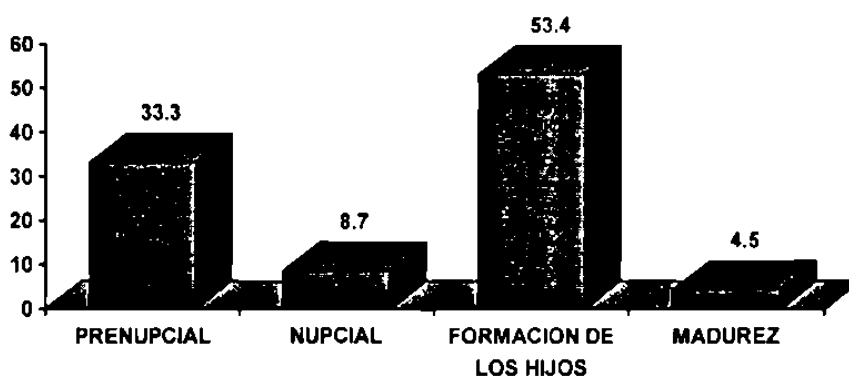
En lo que atañe al tipo de familia al que pertenece el trabajador entrevistado, se encontró que un 67.8% es nuclear, en segundo lugar le corresponde a la mixta con un 14.4% y con menor porción con 8.0% es familia seminuclear.

GRÁFICA N 6
NÚMERO DE DEPENDIENTES ECONÓMICOS DEL TRABAJADOR



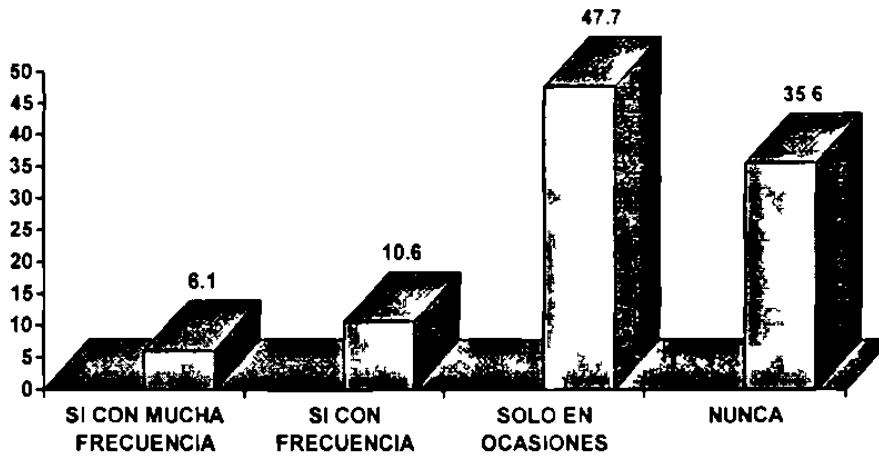
El 48.5% de las personas entrevistadas señalaron que dependen económicamente de ellos de 3 a 5 personas, un 46.6% son de 0 a 2 miembros y un 4.9% corresponde a 4 miembros que dependen económicamente del trabajador.

GRÁFICA N 7
ETAPA CÍCLICA DE LA FAMILIA DEL TRABAJADOR



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

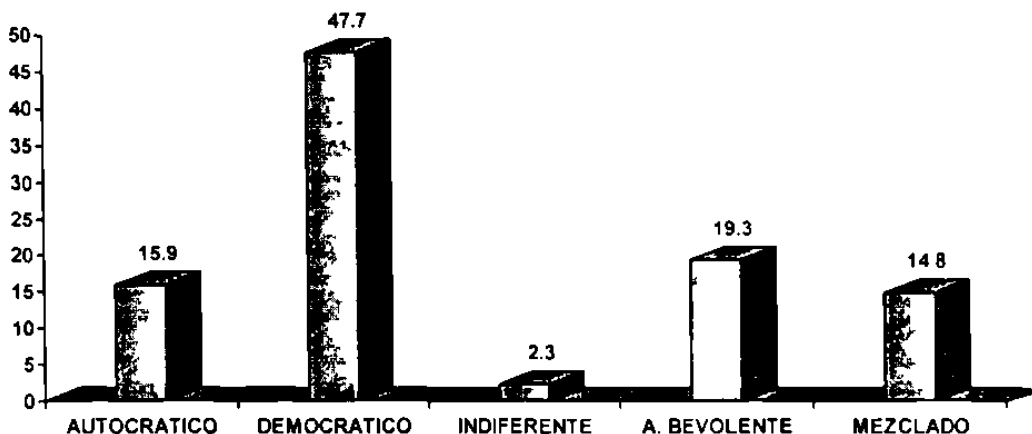


Se aprecia en el cuadro superior que la frecuencia de inasistencia por parte de los trabajadores entrevistados mencionaron que el 47.7% solo en algunas ocasiones han faltado a su trabajo por algún asunto familiar, el 35.6% afirmaron que nunca han faltado y solo el 6.1% refirió que lo hacían con mucha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

3.13 VARIABLES PRECIPITANTES:

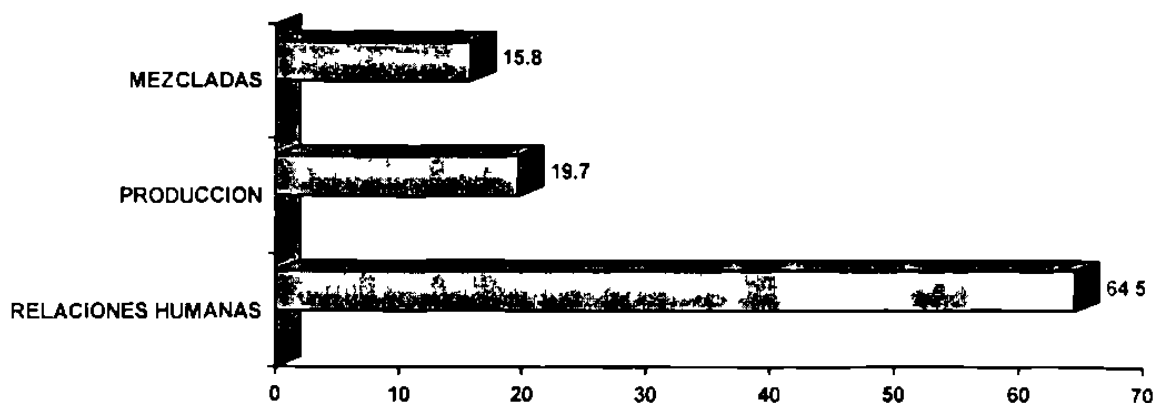
EFFECTIVIDAD SUPERVISORA

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



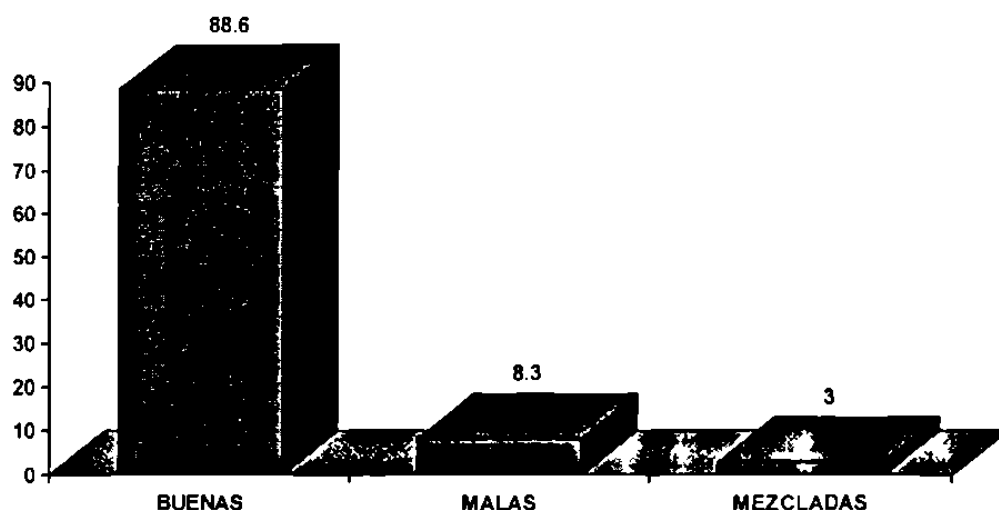
En lo referente al tipo de liderazgo que predomina en la empresa, se detectó que el 47.7% opinaron que es el democrático, contra un 19.3% opinó que es autocrático-benevolente y un 15.9% refirió que es autocrático el tipo de liderazgo que ejerce su supervisor.

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



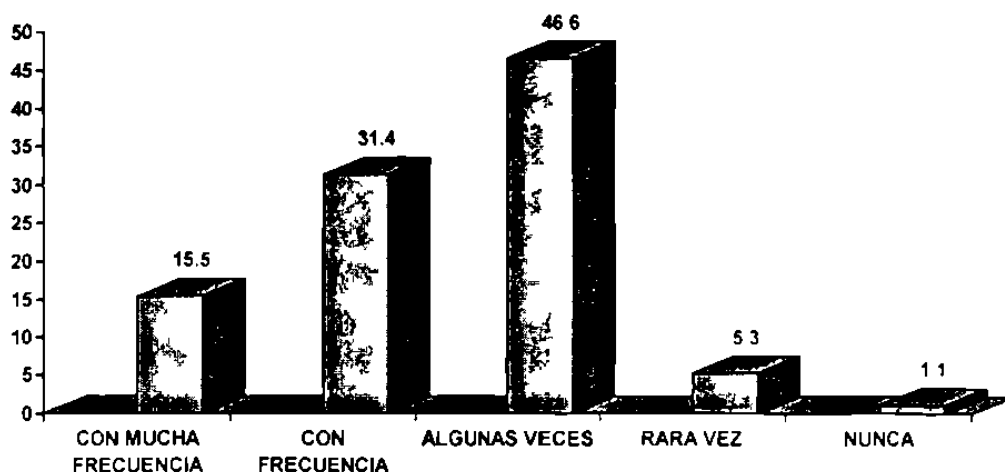
De acuerdo a los datos presentados en relación al estilo de supervisión que se ejerce en la empresa, se detectó un 64.5% que se inclina hacia las relaciones humanas, un 19.7% se dirige hacia la producción y con un 15.8% su estilo de supervisión es el mezclado.

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



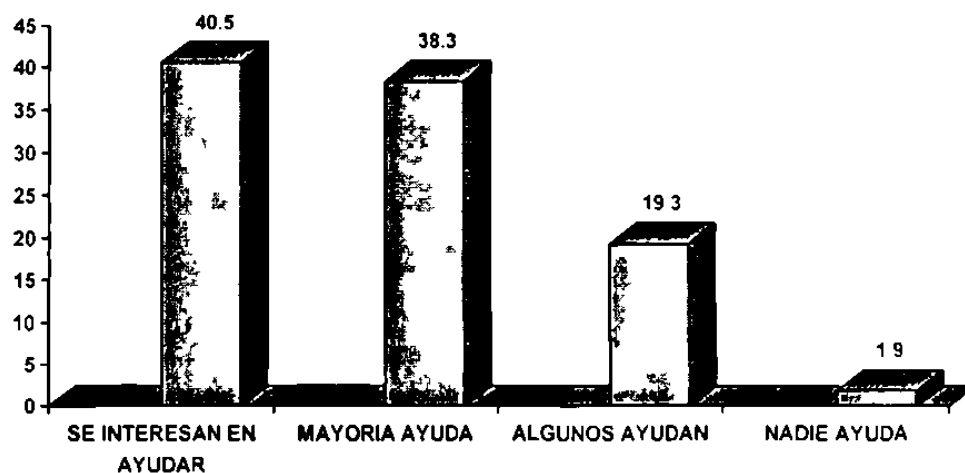
Los datos nos indican las relaciones que se establecen entre el supervisor y los operarios, se encontró que un 88.6% mantienen buenas relaciones laborales, un 8.3% manifestó que tienen malas relaciones y un 3.0% opinó que existen relaciones mezcladas.

GRÁFICA N 12 APORTACIÓN DE IDEAS POR EL EQUIPO DE TRABAJO PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN



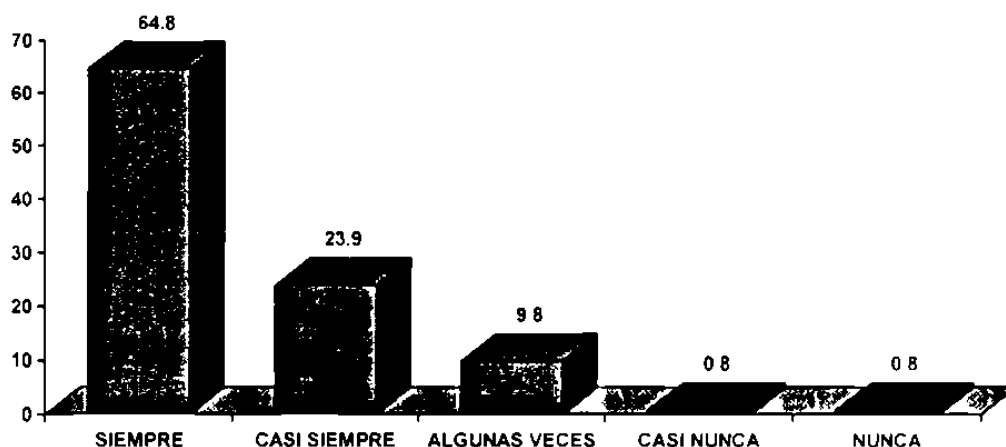
Según la información recabada de los trabajadores se obtuvo que un 46.6% algunas veces aportan ideas en relación a su trabajo, un 31.4 señalaron que con frecuencia y un 15.5% refirieron que con mucha frecuencia aportan sus ideas para mejorar la calidad de producción

GRÁFICA N 13 COOPERACION DEL EQUIPO DE TRABAJO



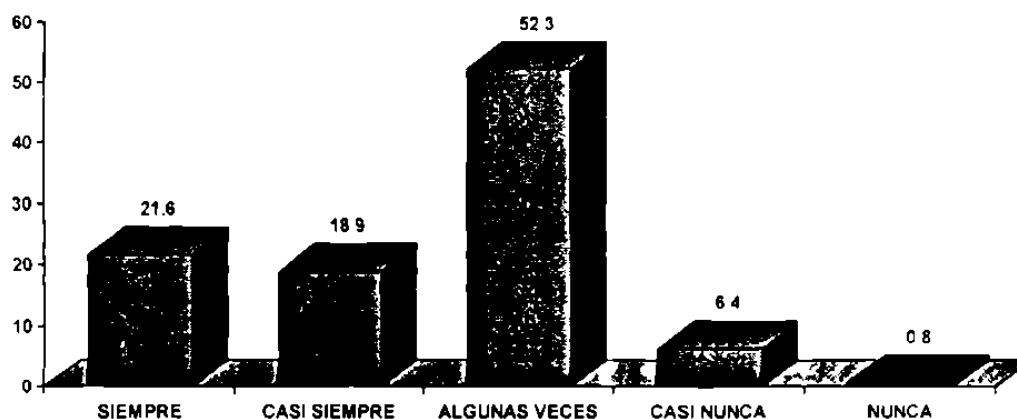
Los datos nos indican que el 40.5% señalan que sus compañeros se interesan en ayudar para sacar adelante el trabajo un 38.3% opinó que la mayoría ayuda cuando puede y en menor proporción un 1.9% señalaron que nadie ayuda en las tareas laborales.

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



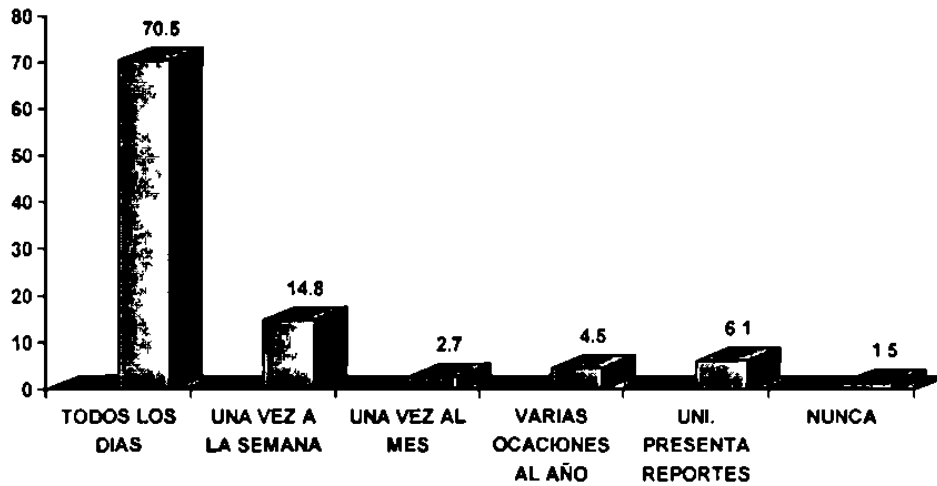
Cabe destacar que un 64.8% de los trabajadores entrevistados dicen que siempre sentido de responsabilidad al realizar sus tareas laborales aún cuando se ausenta el supervisor, un 23.9% refieren que casi siempre realizan sus labores y un 9.8% en algunas veces

GRÁFICA N 15 COMUNICACIÓN SUPERVISOR-OPERARIO



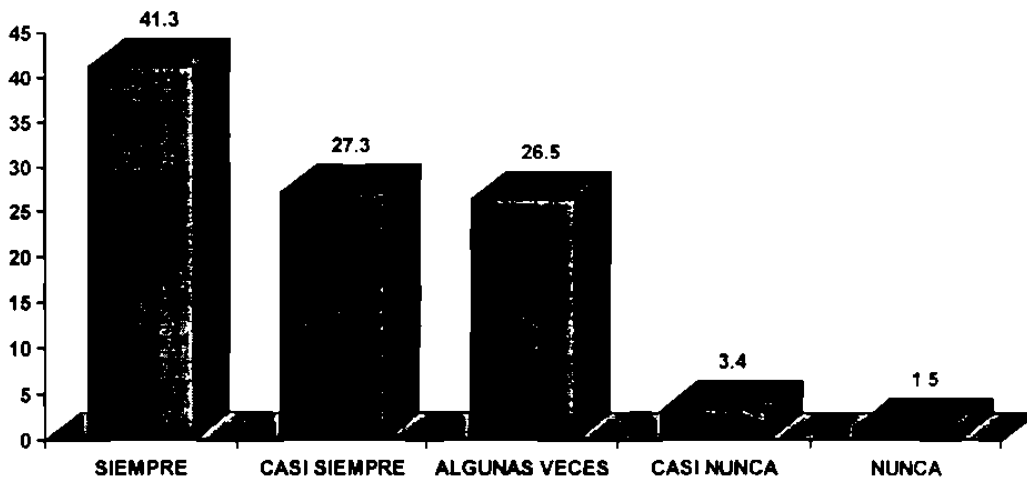
Según la opinión de los trabajadores en relación a la comunicación que se establece entre el supervisor-operario, un 52.3% informaron que algunas veces se comunican un 21.6% dicen que siempre se comunican y un 18.9% señalaron que casi siempre se comunican con su supervisor

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



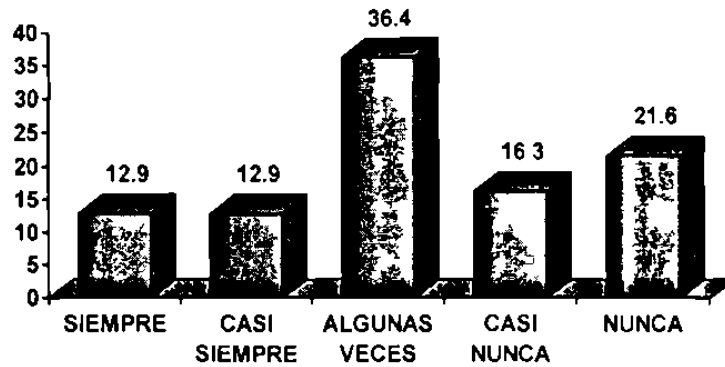
En referencia a la frecuencia de la comunicación entre el supervisor-operario se encontró que un 70.5% todos los días se comunican en relación a cuestiones de trabajo, el 14.8% opinaron que una vez a la semana se lleva a cabo la comunicación y en menor proporción con 1.5% nunca se comunica el supervisor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

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



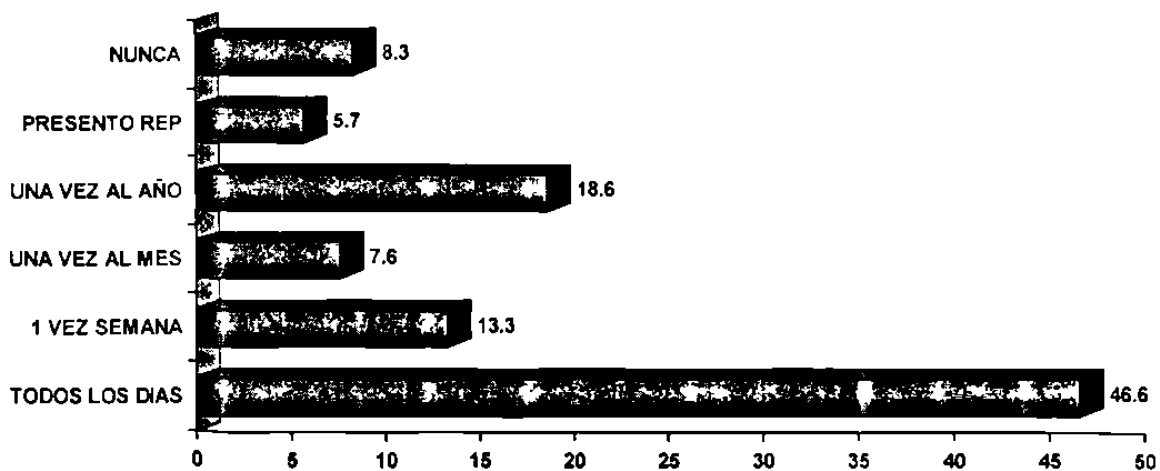
De acuerdo a la información recabada un 41.3% consideran que siempre se distribuye la información al mismo tiempo a todos los operarios, con un 27.3% opinaron que casi siempre reciben la información y un 26.5% manifestó que algunas veces se les proporciona la información al mismo tiempo.

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



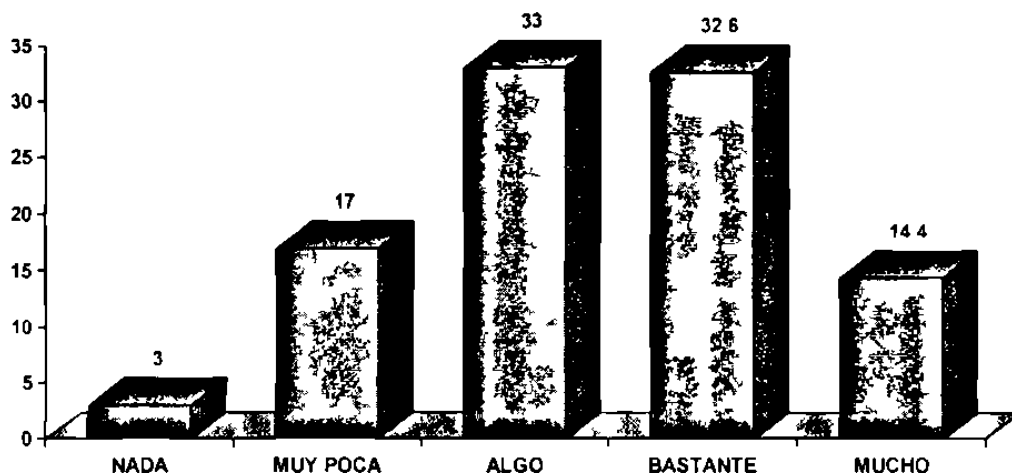
Según versión de los entrevistados, declararon que un 36.4% algunas veces se comunica su supervisor con algunos de los compañeros, en segundo lugar el 21.6% manifestaron que nunca se comunica con algunos trabajadores y en tercer lugar el 16.3% casi nunca dirige la comunicación con algunos compañeros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

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



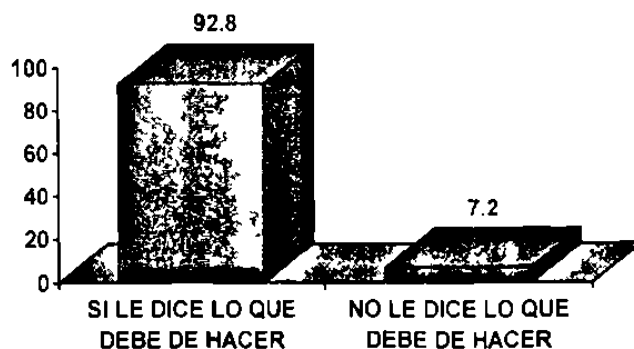
De acuerdo a los datos referidos se puede apreciar que el 46.6% de los trabajadores entrevistados recibe información del supervisor sobre su desempeño todos los días mientras que un 5.7% recibe información únicamente cuando presenta el reporte.

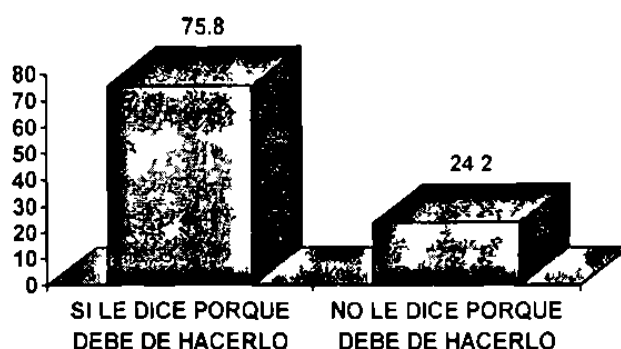
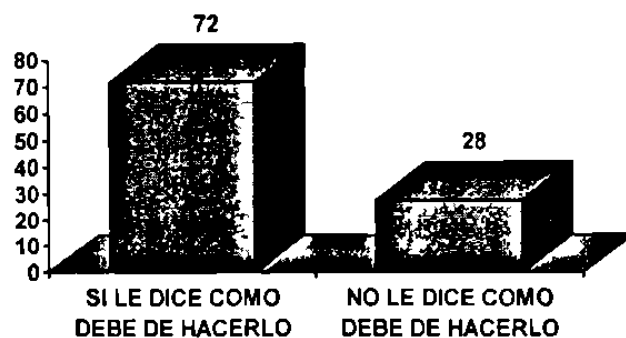
GRÁFICA N 20
INFORMACIÓN DE UTILIDAD RESPECTO AL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO



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.

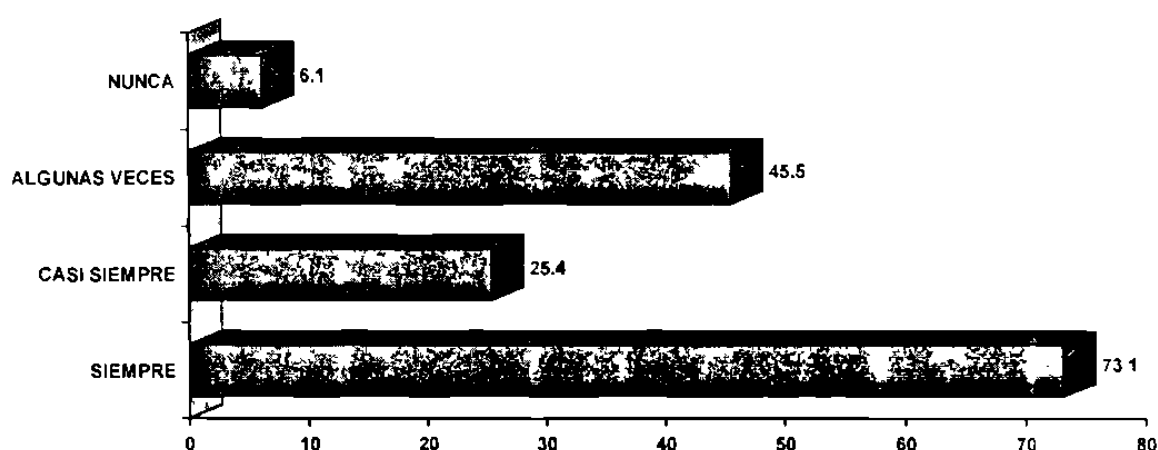
GRÁFICA N 21
EXPLICACIONES QUE BRINDA EL SUPERVISOR A LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN A SU DESEMPEÑO





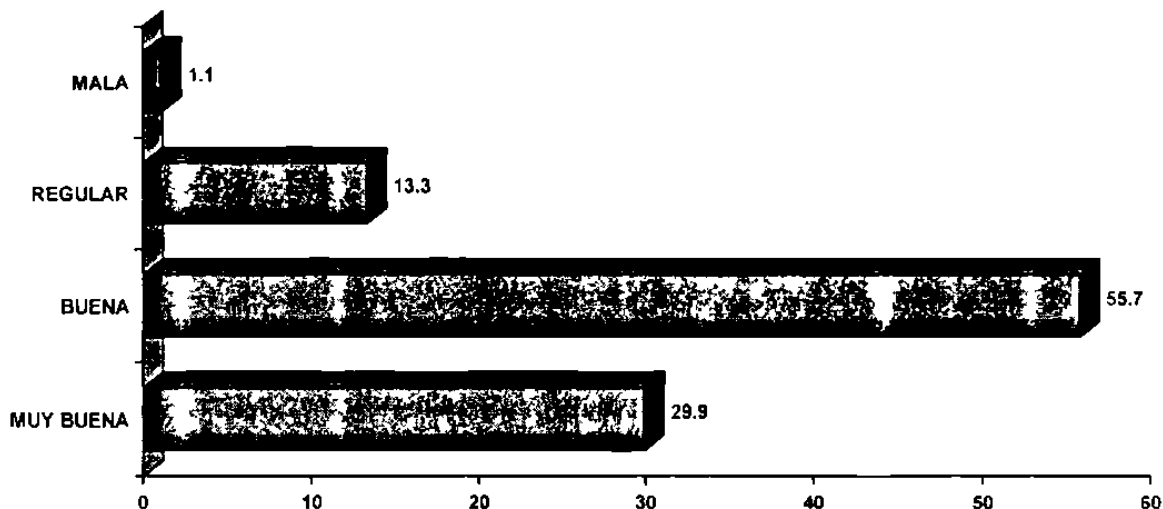
El cuadro superior nos muestra que el 92.8% de los trabajadores mencionaron que si se les brinda explicación de lo que debe de hacer, un 72.0% indicó que su supervisor les dice como debe de hacer su trabajo y un 75.8% señaló que su jefe inmediato les explica por qué debe de hacerlo.

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.

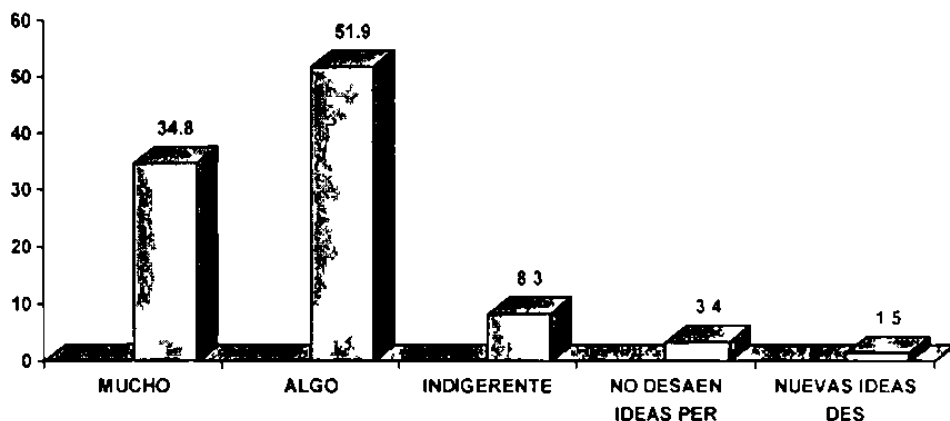
GRÁFICA N 23
CONSIDERACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS



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.

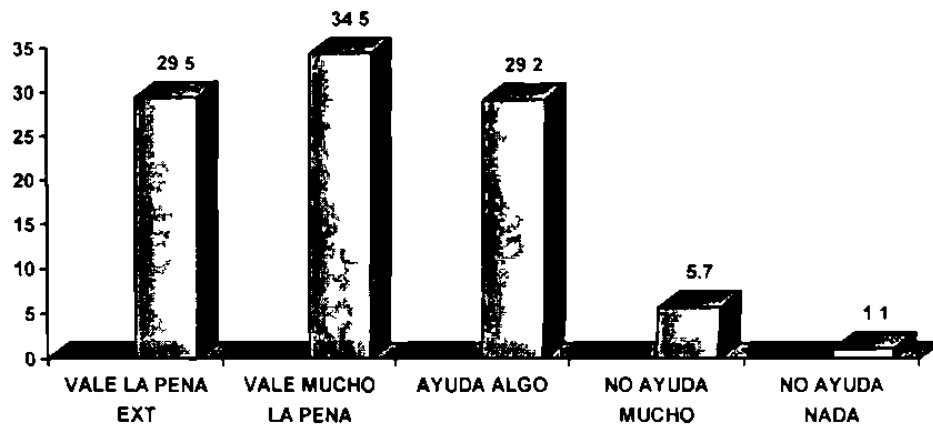
SATISFACCIÓN LABORAL

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



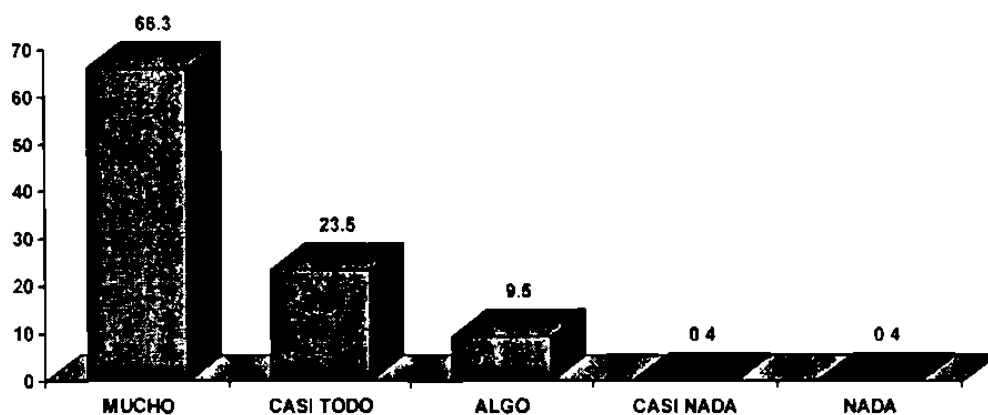
Cabe destacar que un 51.9% de la población entrevistada señalan que el supervisor los anima algo para que desarrollen habilidades en su trabajo, un 34.8% manifestó que los anima mucho, mientras que un 8.3% consideró que es indiferente el grado en que los anima para el desarrollo de habilidades

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



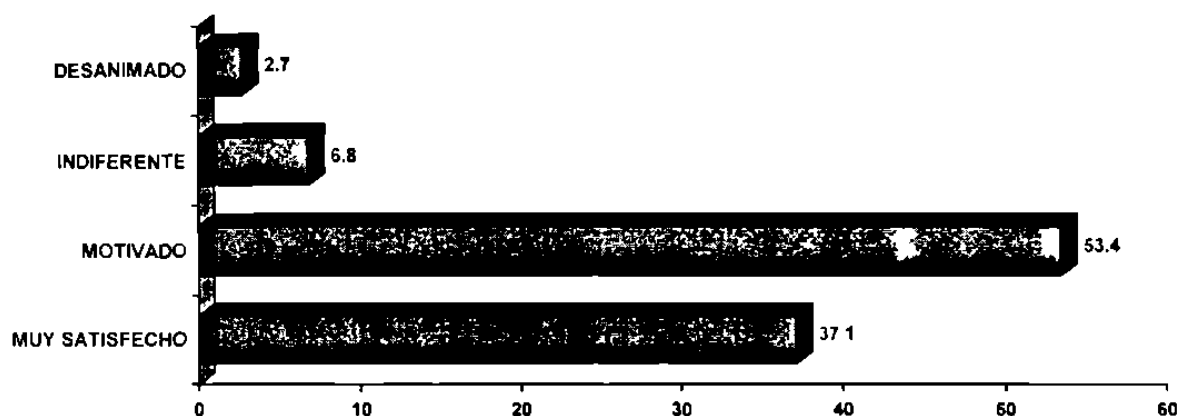
Como se aprecia en los datos obtenidos, el 34.5% de los trabajadores manifestaron que vale mucho la pena trabajar para recibir un ascenso mientras que un 29.5% opinaron que vale la pena extremadamente y también ayuda algo el recibir ascenso en la empresa.

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



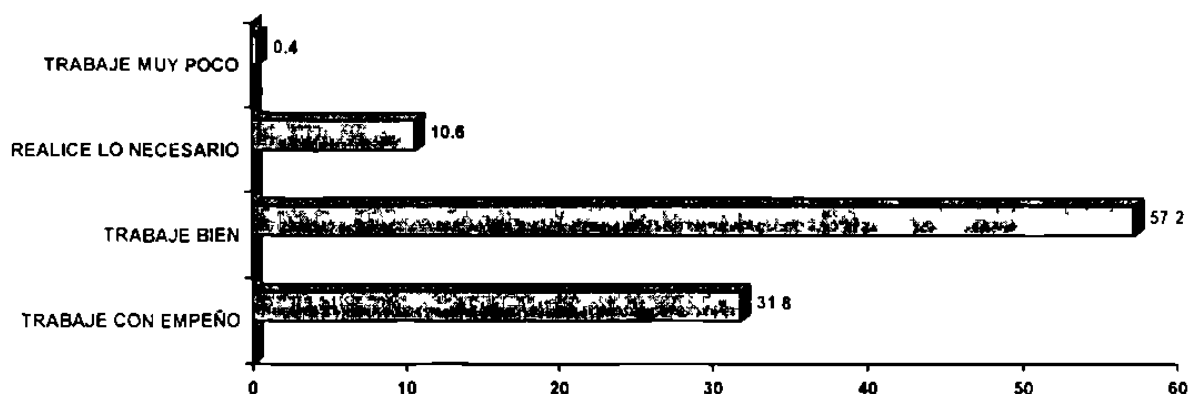
Analizando el cuadro anterior se observa que de los trabajadores entrevistados el 66.3% le interesa mucho el trabajo que realiza, en segundo lugar se encontró que un 23.5% les interesa casi todo y un 9.5% contestó que le interesa algo el tipo de trabajo que realiza.

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.

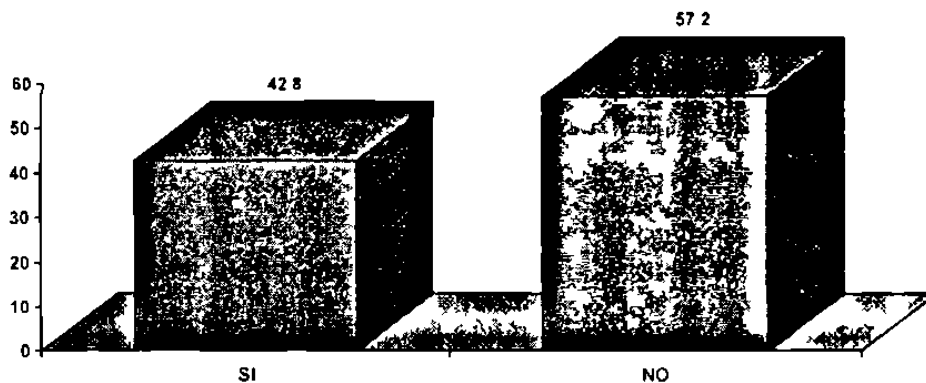
GRÁFICA N 28
SATISFACCIÓN DE LA SUPERVISIÓN QUE RECIBEN LOS OPERARIOS EN
RELACIÓN A SU TRABAJO



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

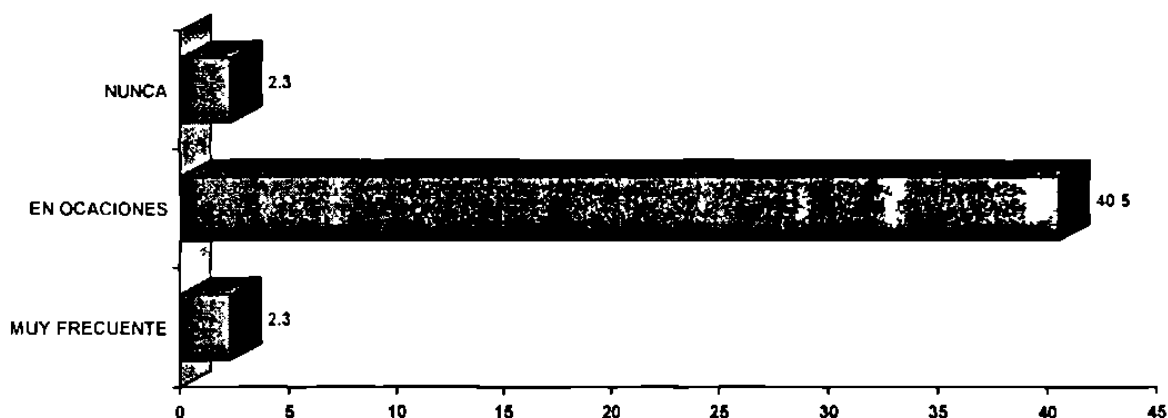
INCAPCIDADES POR ENFERMEDAD SOBRE SU PERMANENCIA EN LA EMPRESA



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 INCAPCIDADES POR ENFERMEDAD



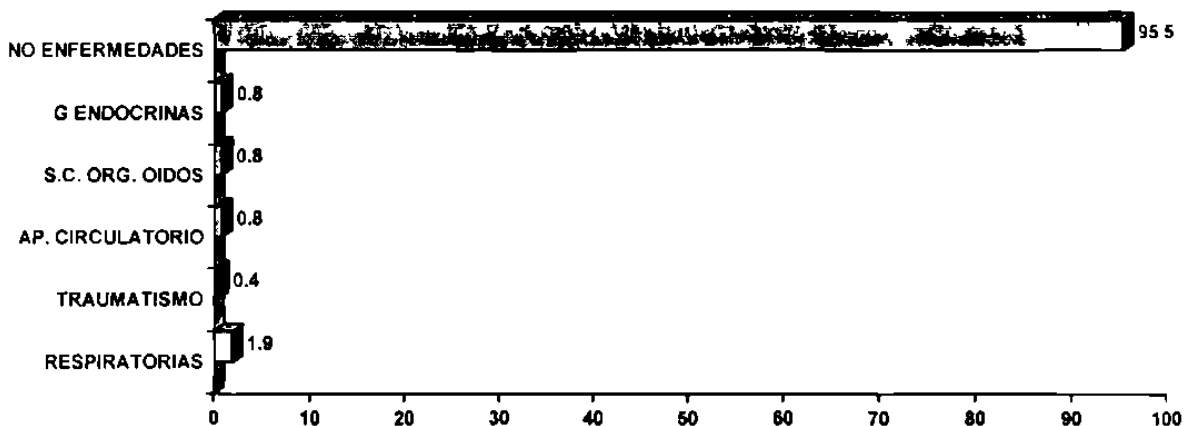
En el cuadro anterior se puede observar con claridad que un 40.5% de los entrevistados contestaron que en ocasiones se incapacitan por enfermedad y un 2.3% mencionaron que muy frecuentemente, siendo esos datos más significativos

GRÁFICA N 31
PADECIMIENTOS DE ENFERMEDADES CRÓNICAS



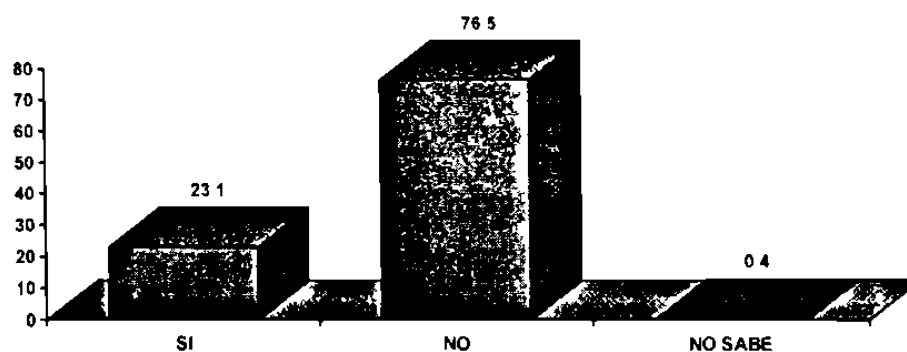
En lo que respecta a las enfermedades crónicas, un 94.7% de la población entrevistada opinó que si las padecen, mientras que un 5.3% señaló que no tienen enfermedades crónicas.

GRÁFICA N 32
TIPO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS DEL TRABAJADOR



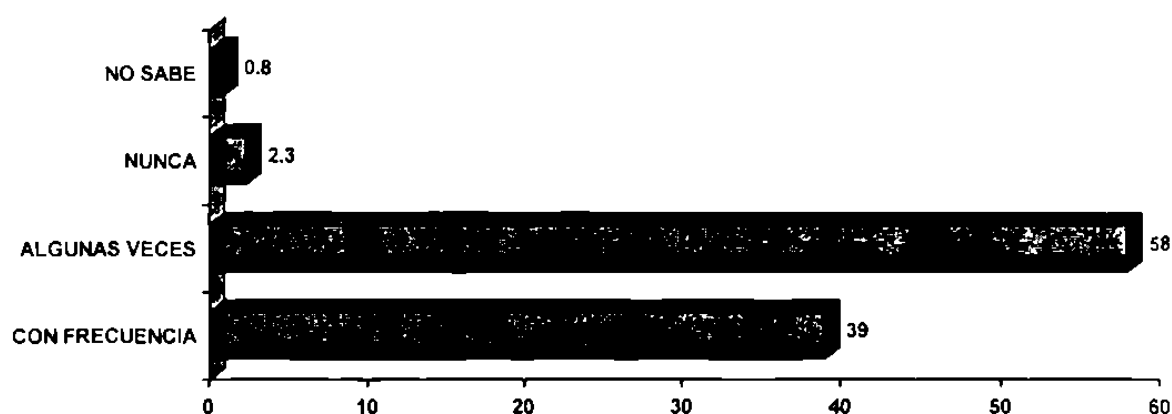
De los trabajadores entrevistados el 95.5% no padecen enfermedades crónicas y entre el 4.5% de los que si padecen enfermedades crónicas se encontró que un 1.9% de los casos son las respiratorias las más sobresalientes.

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



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.