

302925 1



UNIVERSIDAD FEMENINA DE MEXICO

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA DE PSICOLOGIA

FALLA DE ORIGEN

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
AUSENTISMO DE LOS TRABAJADORES
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A

MARIA DEL CONSUELO ESPERANZA AGUILAR PERDIGON

ASESOR: LIC. LUCRECIA MOLINET SOSA

MEXICO, D. F.

1995

FALLA DE ORIGEN
EN SU TOTALIDAD



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

A mis padres :

Porque gracias a su apoyo y consejo he llegado a realizar la más grande de mis metas.

A mi esposo!

Por su paciencia y comprensión en los momentos más difíciles.

A mis hermanas!

Con cariño y respeto por haberme ayudado.

A la Lic. Luz Antonieta Polanco de Garzón
Rectora de la U.F.M.

Por permitirme realizar la presente investigación

A la Lic. Norma Patricia Malpica Flores

Con cariño y respeto por haberme
aceptado el presente trabajo.

A la Lic. Lucrecia Molinet Sosa

Por su asesoría durante el
trabajo de investigación
que me brindó su ayuda en
los momentos difíciles.

Jurado

Presidente :

Vocal :

Secretario :

Suplente :

Suplente :

Capitolo 1

Ausentisno

FALLA DE ORIGEN

Indice

Introducción

Justificación

Marco teórico

Capítulo 1 Ausentismo

1.1. Definiciones de ausentismo	2
1.2. Antecedentes históricos	3
1.3. Diferentes clases de ausentismo	7
1.4. Causas que provocan las ausencias	9
1.5. Los factores que influyen en el ausentismo	10
El factor salario	10
El factor escolaridad	11
Condiciones y medio ambiente de trabajo	12

Capítulo 2 Teorías de la motivación en el ausentismo

2.1. Teoría de Crys Argyris	14
2.2. Teoría de Mc Clelland	17
2.3. Teoría de Douglas Mc Gregor	18
2.4. Teoría de Herzberg	21
2.5. Teoría de Abraham Maslow	22
2.6. Teoría de Vroom	25

Capítulo 3 Metodología

3.1. Planteamiento del problema	27
3.2. Delimitación	27
3.3. Hipótesis	28
Hipótesis alterna	
Hipótesis nula	
3.4. Definiciones operacionales	28
Variable dependiente	
Variable independiente	
3.5. Instrumentos	29
3.6. Población	31
3.7. Tipo de muestra	33
3.8. Diseño de investigación	33
3.9. Sistematización de datos	33
Media poblacional (muestreo estratificado)	
Media poblacional (coeficiente de variación establecido)	

FALLA DE ORIGEN

Capítulo 4

4.1. Primera parte : Presentación de resultados	35
4.2. Segunda parte : Análisis de resultados	92
4.3. Tercera parte : Análisis de resultados	96

Anexos

Perfil de valores de Hartman

Gráfica de valores de Hartman

Perfil de valores de Hartman

Sumario

Segunda parte de instrucciones de Hartman

Cuestionario

Formulario

Instructivo para los calificadores

Primera parte de apreciación de las características 1,2,3

Evaluación de conducta laboral

Conclusiones

Bibliografía

Citas

FALLA DE ORIGEN

Introducción

El presente trabajo está dirigido a aquellas personas que poseen un determinado interés en identificar las causas más comunes de este fenómeno con el fin de solucionar el problema de la inasistencia laboral. Como objetivo principal en este estudio se analizan los factores determinantes del ausentismo: el salario, el nivel de escolaridad y el medio ambiente laboral; para esto se han aplicado algunas técnicas del campo psicológico a un grupo de empleados de una empresa privada en la Ciudad de México.

Se emplean el Perfil de Actitudes y la Calificación de Méritos; éstos instrumentos nos ayudan a determinar las capacidades de los empleados y a conocer las cualidades que poseen los trabajadores; de esta manera se detectan las causas que están provocando el fenómeno en estudio en dicha compañía.

En este estudio se presentan diferentes conceptos y clases de ausentismo, así como algunas causas que lo provocan. Además de hacer referencia de algunas teorías de la motivación describiendo en forma sencilla la metodología a seguir para la realización de la presente investigación, que incluye puntos tan importantes como son: el planteamiento del problema, la formulación de hipótesis, la definición de variables, el diseño de investigación y la sistematización de datos basado en procedimientos estadísticos.

Posteriormente, se editan los resultados obtenidos para su análisis en relación con el marco teórico y poder así establecer las conclusiones de la investigación.

FALLA DE ORIGEN

La Psicología como ciencia de la civilización industrial ha comenzado a rehumanizar el trabajo y ha abierto nuevos horizontes en el campo de la administración, permitiendo llegar hasta la raíz más profunda de los problemas humanos del trabajo, estableciendo relaciones de causa y efecto que hacen posible su manejo racional en la previsión eficaz como son los incentivos, que hacen que el hombre produzca más.

Finalmente, debido a la constante tensión que trae como consecuencias manifestaciones físicas y enfermedades psicósomáticas, se ve la necesidad de partir de una reestructuración del proceso laboral, para mejorar permanentemente las condiciones de trabajo, lo cual se logra a través de la formulación de programas de capacitación para mejorar la calidad de producto y/o servicio que se preste, así como la imagen de la empresa y al mismo tiempo evitar que los trabajadores falten a sus actividades laborales, reforzándolos con incentivos que los hagan superarse.

FALLA DE ORIGEN

Justificación

El presente estudio surgió de la necesidad de dar apoyo profesional a los directivos de una empresa privada de servicios de limpieza para solucionar el fenómeno de ausentismo que se manifiesta en forma muy marcada dentro de su personal. Se analizan las causas principales que determinan el ausentismo a nivel empresarial para que en base al análisis de los resultados del estudio se puedan plantear acciones tendientes a resolver la problemática y así los directivos puedan tomar las decisiones más adecuadas.

FALLA DE ORIGEN

Marco Teórico

El ausentismo, cuyo estudio metodológico, iniciando hace unos cuantos años, ha permitido conocer amplias y variadas manifestaciones sobre las condiciones del trabajo. Sin embargo para algunos autores que a continuación se mencionan, son 3 los factores determinantes del ausentismo.

El factor salario

Mayo (1911) opina que " los salarios superiores incitan a los trabajadores a tomarse largos fines de semana injustificadamente." (14)

Shepard y Walker (1952) al estudiar las tarifas de los salarios de los trabajadores de una empresa siderúrgica en 6 niveles de salario, encontraron que " la ausencia sin permiso previo varía con el nivel de salario, que parece fallar en el grupo de remuneraciones elevadas, dejando a un lado el grupo de trabajadores peor pagados, el turno de trabajadores ausentes aumentaba regularmente al elevarse el nivel de salario." (23)

Guest (1953) dice que " mientras más sea el trabajo y la paga poca, menos producirá el trabajador." (11)

Liddell (1952) encontró en lo que se refiere a " los trabajadores, una relación entre los salarios bajos por turno de trabajo y un aumento de ausencia voluntaria." (13)

Dunnette (1966) opina que " los salarios superiores incitan a los trabajadores a tomarse largos fines de semana injustificados." (7)

FALLA DE ORIGEN

El factor escolaridad

Wakeley y Shaw (1955) " el adiestramiento y la capacitación industrial se basan principalmente en la experiencia adquirida de la empresa, es decir, son las más antiguas de las relaciones industriales. El adiestramiento estimula el rendimiento del trabajador y lo arraiga a su fuente de trabajo." (24)

Miner (1963) dice que " el adiestramiento sirve para romper el típico círculo vicioso : el empleado muestra un desempeño inferior al término medio; el patrón se desilusiona de las perspectivas del empleado; éste observa esa actitud que interpreta como hostilidad y falta de estímulo; en consecuencia su rendimiento disminuye todavía más, lo que confirma al juicio del patrón los cambios que exigen periódicamente nuevos esfuerzos de adiestramiento." (16)

Murphy y Goldberg (1964) escribían que " para lograr la eficiencia se debe emplear la enseñanza programada con la que se tendrá resultados sorprendentes, tanto en la productividad como en el desarrollo profesional para identificar la empresa con los índices de ausentismo." (17)

Taylor (1969) presentó " un programa de capacitación para desarrollar en forma óptima al trabajador en cualquier empresa. Con este programa se puede predecir la habilidad del obrero con la finalidad de mejorarla." (22)

Andrus y Karlins (1971) han señalado que " la educación básica en los principios del control conductual es diseñado para producir adultos que encajarán dócilmente dentro de un sistema

industrial. La desventaja es que los trabajadores tendrán que hacer decisiones por sí mismos." (1)

Condiciones y medio ambiente del trabajo

Mayo (1911) estableció que " uno de los efectos que trajo consigo la organización científica del trabajo fue la identificación del mismo, la cual tuvo repercusiones negativas sobre la reproducción de la fuerza de trabajo y engendró conflictos laborales como fatiga excesiva, enfermedades profesionales, aumento de los accidentes de tráfico, elevada rotación de personal, desperdicio de materia prima y energía, deterioro de la calidad del producto, sabotaje y baja productividad del trabajador." (14)

Smith (1953) nos dice que " los efectos del aburrimiento y la fatiga tienen mucho en común, que ambos pueden conducir a un incremento de la rotación de empleados, en los accidentes y provocar descontentos que afectan la productividad." (21)

Neffa (1981) menciona " que las condiciones de trabajo son las causas y resultados de la acción sobre el trabajador de un conjunto de variables que fijan la duración del tiempo, configuran el proceso del trabajo, así como sus formas de organización y división correspondiente que determinan el ambiente físico y social del trabajador. Todos estos factores repercuten finalmente sobre la salud y la vida personal de los trabajadores." (18)

FALLA DE ORIGEN

1

El ausentismo está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurren cuando el empleado debería presentarse a laborar. Ya que puede estar influenciado por el grado de insatisfacción, tanto en lo personal como en lo social, es preciso analizar las causas, que pueden ser debidas a ciertos factores internos o externos como son:

Factores internos.-

Selección de personal y método de asignación en el trabajo deficiente, fatiga, exceso o escasez de personal, demanda irregular de los productos o servicios de la organización que impiden un empleo estable, etc. Como puede verse, son todos los factores que pueden causar insatisfacción y, por lo tanto, actitudes negativas en los trabajadores.

Factores externos.-

- A) De la colectividad que comprende vivienda inadecuada, problemas de compras, transporte deficiente, etc.
- B) Personales como enfermedades y accidentes, obligaciones del hogar, etc.

Existen diferentes autores que encuentran entre otras cosas que la inasistencia es un fenómeno ligado a desajustes emocionales, así como a factores biológicos y sociales.

FALLA DE ORIGEN

2

1.1. Definiciones de ausentismo

Antes de plantearnos el problema del ausentismo como tal con sus consecuencias, sus causas y sus posibles soluciones, es imprescindible dar algunas definiciones:

Lauson (1978) dice: " es la no presentación del trabajador a la empresa para la cual está contratado." (12)

Behrend (1959) " la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo dando excusas, pretextos baladíes, o sin alegar razón alguna." (4)

Arias (1987) dice " el ausentismo es una de las más comunes identificaciones de descontento o actitud negativa de los empleados y de su actitud. Este descontento mostrará las actitudes negativas hacia el trabajo teniendo una relación moderada con índices altos del propio fenómeno." (2)

Flippo (1977) considera la falta "como aquella condición que existe cuando las personas no vienen al trabajo para una tarea ya programada." (9)

Arriaga (1982) hizo una recopilación de datos de diferentes años del Instituto Mexicano del Seguro Social, de las siguientes definiciones de ausentismo:

En 1977 lo definieron como " aquel tiempo en que cada trabajador no se encuentra físicamente en su lugar de trabajo." (3)

En 1979 el ausentismo fue definido como " la no presentación del trabajador dentro del horario señalado para el desempeño de sus labores sin cuantificar su productividad." (3)

FALLA DE ORIGEN

Brookshire (1968) señala que "ausentarse en un sentido más amplio significa la falta del trabajador para reportarse cuando éstos son citados a trabajar." (6)

1.2. Antecedentes históricos

La inasistencia no esperada de un empleado a su trabajo a ocurrido, sin duda, desde los tiempos más remotos como consecuencia obligada de una incapacidad de tipo físico como el dolor, la fiebre, derivados de la enfermedad, o de la incapacidad funcional por lesiones traumáticas que disminuyen o eliminan en forma completa toda posibilidad de asistir al trabajo o de ejecutarlo.

A través del tiempo de los conceptos sobre el ausentismo han sido muy dispersos. "Cuando el trabajo era atributo de esclavos, la desertión era considerada como un delito y castigada hasta con la muerte del trabajador, como aconteció en el antiguo Egipto, según los relatos del Papiro Felier II." En la civilización Grecorromana, siendo los trabajos serviles propios del esclavo, éstos eran vigilados por las tropas que impedían por la fuerza su inasistencia al trabajo.

A partir de la Edad Media es posible apreciar una serie de cambios en la conceptualización del ausentismo laboral que se relaciona con la evolución de la tecnología y con los cambios resultantes de los adelantos tecnológicos, así como las doctrinas filosóficas, políticas y económicas que han caracterizado el desarrollo de la civilización.

FALLA DE ORIGEN .

Un buen marco de referencia para contemplar el fenómeno del acentismo en sus distintos aspectos durante el último milenio, puede ser el que ofrece el sociólogo norteamericano Lewis Mumford (Ruiz, 1977) al dividir en tres etapas de la civilización: la etapa eotécnica, característica de la época medieval, que persistiera hasta mediados del siglo XVIII; la etapa paleotécnica que corresponde a la Revolución Industrial; y la etapa moderna o neotécnica, que aún no ha desplazado completamente a la paleotécnica y que todavía no alcanza un desarrollo definitivo. A cada una de estas etapas corresponden sendos complejos tecnológicos con repercusiones sociales e individuales, especialmente en quienes han tomado parte activa en el proceso de desarrollo.

Así la fase eotécnica se caracterizó tecnológicamente por el empleo preferente de madera como materia prima y el agua como fuente de energía; fue un complejo de madera y fuerza hidráulica. Esta fase que se sitúa aproximadamente del año 1000 D.C. al 1750, fue la época del pequeño taller representativo de la unidad de producción.

La estructura de la sociedad Medieval era rígida y el trabajo que cada persona realizaba durante su vida estaba ya planeado desde antes de su nacimiento. Los gremios regulaban las condiciones laborales dentro de las cuales los artesanos, en medio de una serie de restricciones, tenían en cambio la oportunidad de expresarse en su obra, que poseía para ellos un sentido bien definido. Sabían quien iba a utilizar el producto de su

trabajo y a su vez el usuario conocía al autor de la mercancía que había de satisfacer una necesidad o un gusto personal.

En el taller existía más que un nexo laboral, una integración humana. El oficial se sentía obligado con el dueño del pequeño taller por lazos familiares o amistosos y el trabajo era parte importante de la vida del individuo.

Esta situación que permitió la identificación real del operario con su taller, lo hacía concurrir con asiduidad a su trabajo y solamente en caso de completa imposibilidad física derivada de una enfermedad o de un problema personal de carácter grave, el oficial no concurría, a su pesar, al trabajo.

Al final del período estético fue surgiendo la individualidad, característica del Renacimiento, y con ella cierto cambio social que es la libertad introduce el primer síntoma de inseguridad. La estratificación de las clases sociales fue haciéndose menos marcada al realizarse el ascenso y descenso de la escala social, sin que contaran otros atributos que no fueran el esfuerzo personal y la competencia, en lugar de las distinciones de casta. Los sujetos contaban con mayor capital, ensanchaban sus negocios y tomaban más obreros asalariados. El tiempo cobraba mayor valor y la producción iba haciéndose más impersonal en cuanto al usuario de la mercancía por virtud de la subdivisión de labores. La relación obrero-patronal adquiría un mero carácter: menos humano, más formal y comenzaba a dibujarse las primeras manifestaciones de tensión en el ambiente laboral. El trabajador iba perdiendo el compromiso moral con el patrón, y en ocasiones reflejaban cierto grado de insatisfacción que era

FALLA DE ORIGEN ⁶

manifestado, exagerando una incapacidad física o un problema personal o doméstico. Sin embargo, las ausencias de los operarios no llegaban a constituir un verdadero problema para la producción.

Es así como llega la etapa paleotécnica caracterizada tecnológicamente por el complejo hierro-carbón que introdujo la máquina de vapor, la producción en masa, la acumulación de capital y que dió lugar a la empresa. Nuevos materiales, nuevas máquinas, nuevos sistemas de trabajo repercutieron inmediatamente en la organización social y el modo de vivir de la gente. Los patrones tecnológicos y socioculturales de la etapa eotécnica fueron rápidamente liquidados por ese complejo fenómeno que con justicia fuera llamado "Revolución Industrial". La economía capitalista dejó al individuo sobre sus propios pies.

Nacimiento de las Teorías en Materia de Organización Científica del Trabajo D.C.T. (Taylor - Fordismo 1969)

Hacia fines del siglo XIX el capitalismo estaba en plena expansión en Estados Unidos de Norteamérica y se requería aumentar rápidamente la producción para hacer frente a una creciente demanda.

Los empresarios empiezan a estudiar más de cerca las maneras en que se podía economizar fuerza de trabajo, "fijarla" en sus puestos dentro de los establecimientos industriales y reducir el costo y el tiempo de formación profesional. Era necesario que la mano de obra que se debía incorporar se adaptara a las tareas industriales para lo cual éstas debían ser simplificadas

FALLA DE ORIGEN,

y de ésta manera obtener los siguientes objetivos: economizar capital en la fábrica, evitar el mal uso de las máquinas e instrumentos así como el derroche de materias primas y reducir al mínimo de horas de trabajo necesarias.

1.3. Diferentes clases de ausentismo

Existen varias clases de inasistencia que perjudican al trabajador, y que también ejercen influencia sobre el equipo de trabajo; esto a su vez tiene como resultado pérdidas en el rendimiento de los trabajadores. Por lo anterior es importante mencionar las siguientes clases de inasistencia:

Inasistencia crónica

Esta se presenta en aquellos empleados que por lo regular faltan al trabajo uno o más días semanalmente y siempre presentan una excusa aceptable como legítima en ese instante. También tenemos el caso de personas que por ausencia, causan una alteración en la eficiencia del grupo, provocando que este último no los acepte, lo cual debilita el espíritu de sus compañeros.

Falta justificada

Se da cuando surge una emergencia de tipo personal y el trabajador se reporta de inmediato con su supervisor para informarle el motivo por el cual no se presentará a su empleo, teniendo la obligación de dar una justificación que la empresa considere admisible.

Ausencia injustificada

Se refiere a aquel en el que el empleado llama por teléfono a la empresa el mismo día de su falta, pero al contrario de la ausencia justificada, el trabajador da una explicación que la empresa no considera admisible.

La falta no informada

Se presenta cuando el trabajador no informó el mismo día de su ausencia a la empresa.

Ausentismos ocasionales

Este tipo de inasistencia son las que tratan previamente con el supervisor para que otorgue el permiso de faltar, producen también una alteración mínima en la eficiencia del trabajo.

Inasistencia voluntaria

Se refiere a cuando el trabajador no da una razón satisfactoria como motivo de su ausencia, por ejemplo, cuando el empleado prefiere no asistir al trabajo.

Ausentismo involuntario

Es cuando existe un motivo real en comparación con la inasistencia voluntaria, en que las enfermedades son imaginarias.

FALLA DE ORIGEN 9

1.4. Causas que provocan las ausencias

A diferencia del punto tratado anteriormente se hará un estudio de las distintas causas que influyen sobre el trabajador para marcharse de la empresa, o para no acudir a su empleo. De entre las causas principales se pueden mencionar las siguientes:

El lugar de la empresa

Marjorie (1968) considera de vital importancia la ubicación de la empresa ya que " cuando se haya en un lugar lejano de los hogares de los trabajadores, éstos se encuentran con un mayor número de dificultades para transportarse hasta la misma, lo que hace que muchas veces no lleguen a tiempo." (15)

El tamaño de la empresa

Black y Ford (1976) estiman que " los trabajadores que pertenecen a empresas pequeñas se ausentan menos, hay más control en comparación con las grandes empresas, ya que en las chicas se identifican con mayor facilidad las personas que no lleguen al trabajo, existe más contacto con los mismos compañeros." (5)

Satisfacción laboral

Porter y Steers (1973) observan una gran variedad de estudios de distintos investigadores de diversas ocupaciones que ven " la influencia de los factores organizativos, laborales y personales en la aparición de la inasistencia así como del cambio de trabajo." (19)

FALLA DE ORIGEN

18

Trabajo repetitivo

Taylor y Weise (1969) hablan del trabajo repetitivo que contribuye a incrementar " el stress laboral, la fatiga y el hastío, lo que incide en el incremento del ausentismo." (22)

Responsabilidades familiares

Fleishman y Beringer (1968) mencionan que en ocasiones "las ausencias son causadas por accidentes de trabajo o por enfermedades crónicas, siendo estas últimas las más perjudiciales por que hacen que los trabajadores falten con más frecuencia." (8)

1.5. Los factores que influyen en el ausentismo

El factor salario

Ciertos autores opinan que los salarios elevados constituyen un estímulo para el logro de un mejor nivel de asistencia mientras que otros han observado todo lo contrario, es decir una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo. La relación de que el principal objetivo del trabajador es el dinero, se encuentra en conflicto con la tendencia de empleados a renunciar a una parte de sus labores. Algunos autores para poder explicar esta aparente contradicción, alegan que el trabajador posee un nivel de vida fijo y está satisfecho cuando sus haberes son suficientes para sostener ese nivel; así pues, el ausentismo aumenta al incrementar las ganancias.

Es difícil demostrar la existencia de la relación entre los salarios y el ausentismo, especialmente en lo que respecta a los

trabajadores remunerados por rendimiento. Pero el problema puede estudiarse por dos procedimientos distintos. Por un lado, se puede investigar fluctuaciones en el ausentismo cuando se efectúa una modificación de las tarifas de salario o de las remuneraciones medias. Por otro lado, pueden estudiarse los registros de los trabajadores con diferentes tarifas de salario o remuneraciones, para buscar las eventuales diferencias en los respectivos índices de ausencias.

Es esta una cuestión que requiere estudios más detallados. Las investigaciones acerca del efecto de los cambios de las tarifas de salarios sobre el ausentismo serían especialmente valiosos pues la cooperación de los registros de ausencias de trabajadores con diferentes tasas de salarios tiene una grave inconveniencia, estos trabajadores se hallan generalmente empleados en tareas distintas de manera que es difícil aislar exclusivamente el efecto del factor salario.

El factor escolaridad

Hasta hace pocos años se consideraba que el desarrollo económico podía ser alentado simple y sencillamente llevando bienes de capital a un país. Sin embargo el capital por si sólo no implica forzosamente que exista desarrollo económico, es necesario que las personas sepan como aprovechar adecuadamente los recursos naturales y que conozcan la tecnología. Algunos economistas buscan en la educación principal del adelanto de países como Alemania y Japón que a pesar de haber sido destrozados en la segunda guerra mundial, se recuperaron rápidamente. En cambio al-

gunos países de África, Asia y América Latina a donde se han llevado también grandes sumas de capital, el atraso es evidente aún cuando cuentan con recursos naturales de los cuales carecen los países industrializados.

Recuerden que México enfrenta el problema de una explosión demográfica que de acuerdo con algunos cálculos, se elevará de 48.3 millones en 1978 a 128 millones en el año 2000. La única forma de enfrentarse a tal incremento, es aumentar la productividad en todos los órdenes, así como disminuir la riqueza, a fin de que en lugar de contar con una mayoría hambrienta y sin empleo, el país tenga congestionados económicamente activos; es decir de productores y consumidores. Es indiscutible que la productividad, además de los aspectos artísticos y humanísticos, implican un aprovechamiento racional de los recursos del país.

Condiciones y medio ambiente del trabajo

El ambiente físico en que se trabaja es un elemento crítico para determinar la eficiencia del sistema hombre - máquina.

No cabe duda que un ambiente físico desagradable o incómodo puede ser parcialmente responsable de un descenso entre la productividad, de un incremento de partes defectuosas en la producción y de accidentes innecesarios. Además al crear un ambiente más eficiente y agradable para el trabajo, se puede lograr que éste resulte menos cansado y se eleve la moral del trabajador. Sin embargo, hay que tener presente que con frecuencia una modificación del ambiente físico del trabajo va acompañada de un incremento temporal de la productividad, más bien como resultado

FALLA DE ORIGEN

13

de la elevación de la moral que el mejoramiento real de las condiciones de trabajo.

Las diferentes manifestaciones del ausentismo han variado desde la Edad Media hasta la evolución tecnológica que impera hoy en día. En forma general se observa que el ausentismo se presenta por insatisfacción e inconformidad por parte del empleado, respondiendo en actitudes negativas hacia sus labores. Las causas pueden ser muy variadas, desde desajustes emocionales hasta factores biológicos y sociales.

FALLA DE ORIGEN

Capítulo 2

Teorías de la motivación en el ausentismo

FALLA DE ORIGEN 14

Teoría de Chrys Argyris

Argyris (1967) concentra su teoría en las necesidades individuales y organizaciones y dice " Que las necesidades del ser humano y sus metas son incompatibles con las de la organización y por tanto, la organización impondrá con frecuencia demandas poco razonables al trabajador." El afirma que el ser humano tiene una fuerte necesidad de adquirir su propia realización pero los controles propios de una organización hacen que se sientan subordinados y dependientes.

En las grandes empresas, las técnicas operativas que utilizan pasan por alto las necesidades sociales y personales de los empleados, es decir, ésta teoría establece que las organizaciones tratan de controlar a los empleados conforme a los beneficios que el trabajador puede proporcionar a las organizaciones, sin observar que es una gran limitación, ya que no existe ningún tipo de motivación que los impulsa a realizar con eficiencia su trabajo.

Argyris afirma que las organizaciones impiden a las personas madurar como seres humanos, es decir, el empleado debe seguir ordenes, políticas y reglas y no se les permite controlar por ellos mismos su propio trabajo y se les estimula a ser pasivos, dependientes y subordinados. También se dio cuenta de que existía un freno que no permitía a las personas avanzar en su proceso de maduración, ya que se encontraba en una constante dependencia de quienes ejercía el control y el mando.

FALLA DE ORIGEN

15

Este autor menciona que el mantener al personal en un estado de inmadurez, permite control total por parte de la dirección pero limita el desarrollo de los trabajadores; no habrá nunca una buena aportación ni un acentuado de efectividad que beneficie a la empresa.

Esta teoría limita mucho al trabajador impidiendo que se desarrolle y realice como ser humano, ya que sólo ofrece beneficios hacia las organizaciones, lo cual puede provocar que el empleado tome una actitud negativa y sienta cierto descontento hacia su trabajo, ya que no siente satisfacción al realizar sus actividades.

La organización contra el individuo

Señala que existe una incongruencia básica entre las características de las organizaciones tradicionales, dice que el ser humano, en la cultura occidental, a medida que acumula años tiende a:

- A) Desarrollarse de un estado de pasividad hacia estados de actividad creciente.
- B) Desarrollarse de un estado de dependencia respecto a otras personas, hacia un estado de relativa independencia.
- C) Tener profundos intereses, en contraste a las edades tempranas, en las cuales la atención es errática y casual.

FALLA DE ORIGEN ¹⁶

- D) Considera una perspectiva mayor del tiempo en comparación a las etapas infantiles, en las cuales se percibe totalmente el presente.
- E) Ocupar posiciones semejantes o superiores a las personas de su edad, mientras su posición era subordinación cuando niño.
- F) Desarrollar una conciencia y un control de si mismo.

En cambio, las organizaciones de trabajo son incongruentes de éstas características saludables de la persona. Los organismos de trabajo requieren de sus miembros que se comporten de una manera inmadura. De acuerdo a las reglas de la administración, el medio de las empresas requiere que las personas que laboran ahí:

- A) Tengan un mínimo control de su trabajo y su medio.
- B) Sean pasivas, dependientes y subordinada.
- C) Tengan una perspectiva muy corta del tiempo.
- D) Sean inducidas a apreciar y perfeccionar el empleo de habilidades superficiales.
- E) Rindan un determinado nivel de producción, bajo condiciones que produzcan desajustes psicológicos.

La conclusión es, desde luego, que urge cambiar el sistema tradicional que opera en las organizaciones. Entre otras cosas, tratar de modificar las estructuras de las asociaciones.

FALLA DE ORIGEN

17

Teoría de Mc Clelland

Mc Clelland (1962) recoge éstas ideas y formula su teoría sobre la motivación; para él, la personas están motivadas primordialmente por tres factores:

- 1.- De realización.
- 2.- De afiliación de logro y de poder.
- 3.- De afiliación de poder.

Las personas que están motivadas por el factor de realización logran trabajar intensamente y con eficiencia en tareas que pueden brindarle oportunidad y alcanzar metas o un nivel más alto dentro de su trabajo. Los que están motivados por la afiliación, suelen gustar de ser apreciadas y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social. Las personas que se encuentran motivadas por el poder, tienen un gran interés por ejercer influencia y control sobre sus trabajadores.

Para probar su teoría, Mc Clelland ha realizado una serie de estudios en diversos países; dichos estudios consisten en pedir a las personas que relaten una historia que se les ocurra al ser presentada una lámina. Los contenidos de las láminas son clasificados después. Este autor ha encontrado que los países industrializados tienen mayor motivación que los no industrializados. Uno de los puntos débiles del método de este autor es precisamente el de la interpretación del contenido de las historias. Este constituye el mismo problema de todas las técnicas proyectivas empleadas en psicología y que dicho autor ha desarrollado un larguísimo cuestionario que pretende garantizar la

FALLA DE ORIGEN 18

interpretación, la verdad es que simplemente hace más sofisticada la subjetividad de la interpretación.

Teoría de Douglas Mc Gregor

Otro aspecto de la motivación es el punto de vista tradicional y moderno sobre la dirección y control de puestos, llamadas teoría "X y Y" por Douglas Mc Gregor (1969). La primera se refiere a la obtención de los objetivos de la organización y la segunda al interés que dirige a las metas del trabajador.

El punto de vista tradicional señala que la motivación se obtendrá principalmente por medio del temor al administrador y el supervisor que requiere mantener una atención cercana a sus subordinados para obtener los objetivos de la organización.

Teoría X o tradicional (Mc Gregor, 1969) o sistema autoritario explotativo.

- A) A las personas no les gusta trabajar
- B) La gente trabaja sólo por dinero
- C) La gente es irresponsable y carece de iniciativa

Políticas

- A) Hay que dar a la gente tareas simples
- B) Hay que vigilar a la gente de cerca y establecer controles estrechos.
- C) Hay que establecer reglas y sistemas rutinarios.

FALLA DE ORIGEN 19

Expectativas

- A) Controlada estrechamente, la gente alcanzará los estándares que se han fijado.

Como puede verse fácilmente, si se piensa en que la mayoría de las personas detestan el trabajo y son irresponsables, puede esperarse que cumplan con el mínimo de trabajo, siempre y cuando se diseñen controles estrechos que impidan a las personas dedicarse a realizar actividades ajenas al trabajo. Este tipo de pensamiento da origen a una organización centralizada, en la cual existe uno o pocos centros de decisión. El jefe será quien decida y ordenará a sus subordinados la ejecución de tareas ya establecidas de antemano por él, en el mismo tiempo que fije y con las características también indicadas por él.

Teoría Y de Mc Gregor (1969), sistema participativo de recursos humanos.

Supuestos

- A) Desarrollarse desde un estado de pasividad hasta estados de actividad creciente.
- B) Desarrollarse desde un estado de dependencia respecto de otras personas, hacia un estado de relativa independencia.
- C) Adquirir muchas formas de conducta.
- D) Tener profundos intereses en contraste a las edades tempranas en las cuales la atención es errática.

- E) Considerar una perspectiva mayor de tiempo en comparación a las etapas infantiles.
- F) Ocupar posiciones semejantes o superiores a las personas de su edad.

Políticas

- A) Crear un ambiente propicio para que los subordinados contribuyan con todo su potencial a la organización.
- B) Los subalternos deben participar en las decisiones.

El jefe debe tratar que sus colaboradores amplíen las áreas en las cuales éstos ejerzan su autocontrol.

Expectativas

- A) La calidad de las decisiones y las actuaciones mejoran por las aportaciones de los subordinados.
- B) Estos ejercen sus potencialidades en lograr los objetivos valiosos de la organización.
- C) Su satisfacción se incrementará como resultante de su propia contribución.

La conclusión es desde luego que se precisa cambiar el sistema tradicional en que operan las organizaciones.

Frecuentemente se adjunta a Mc Gregor la creación de la teoría Y, lo cual es inexacto, el mérito del autor citado consiste en haber concretado las teorías X y Y, y haberlas rotulado de esas letras, para diferenciar las distintas teorías que se dividen en supuestas políticas y expectativas.

FALLA DE ORIGEN 21

Teoría de Herzberg

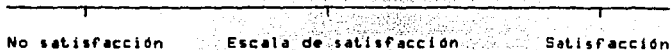
Herzberg y sus colaboradores Mausner y Snyderman (1965) pidieron en una ocasión a 200 personas entre ingenieros y contadores, que describieran brevemente un episodio que les hubiera causado mucha satisfacción en su trabajo y otro que les hubiera sido particularmente insatisfactorio.

Después de estudiar sus datos, llegaron a establecer una teoría conocida como los activadores y los factores higiénicos, que ha sido rechazada posteriormente por Herzberg.

De esta investigación se obtuvieron 2 resultados que fueron básicos para fundamentar la teoría, el primero fue que después de analizar las anécdotas, descubrieron Herzberg y colaboradores, que los factores que se encuentran asociados en la satisfacción del trabajo son muy diferentes a aquellos que están involucrados en el desagrado.

Es decir la forma de medir los factores es por medio de una escala bipolar de dos dimensiones, en el cual en un extremo mide insatisfacción y en el otro mide satisfacción.

Su forma representativa es la siguiente:



Como se puede observar estos factores actúan de manera independiente.

El segundo de los resultados que encontraron fue que lo contrario de la satisfacción no es la insatisfacción sino la ausencia de la misma satisfacción.

Satisfacción	Escala de satisfacción	No Satisfacción
--------------	------------------------	-----------------

Teoría de Abraham Maslow

Maslow (1953) con su teoría de la jerarquía de las necesidades, considera que la motivación se origina de las necesidades básicas que son comunes a las personas; Maslow establece una serie de necesidades las cuales llevan al individuo a convertirse plenamente en un ser humano y realizarse como persona.

Menciona 4 necesidades básicas una de crecimiento, las cuales son: 1) Fisiológicas, 2) Seguridad, 3) Pertenencia y amor, 4) Estimación, 5) Necesidad de autorrealización.

Necesidades fisiológicas

Los que forman un punto de partida en la teoría de la motivación, se denominan impulsos fisiológicos. Dos líneas recientes de las investigaciones hacen urgente que revisemos nuestras ideas habituales sobre las necesidades, en primer lugar el desarrollo del concepto de la homeostásis y en segundo el descubrimiento de los apetitos, las elecciones de preferencia entre los alimentos son una indicación bastante eficiente de las necesidades o carencias reales del grupo.

FALLA DE ORIGEN ²³

Si todas las necesidades están insatisfechas, el organismo se verá dominado por las fisiologías y todas las demás pueden verse impelidas al fondo o a permanecer como si no existieran. Entonces resulta justo decir que todo organismo tiene simplemente hambre, puesto que la conciencia estará opacada casi por completo por el hambre. Todas las capacidades se ponen al servicio de la satisfacción de esa urgencia de alimento y la organización de éstas se ve determinadas casi completamente por la finalidad de satisfacerla.

Necesidad de seguridad

Cuando las necesidades fisiológicas se satisfacen relativamente, surge un nuevo conjunto de necesidades que puede decirse en forma aproximada son de seguridad. Todo lo indicado respecto a las necesidades fisiológicas es igualmente cierto aunque en menor grado por estos deseos.

El organismo puede ser dominado por ellos de una manera total. Pueden servir como organizadores casi exclusivos de la conducta, reclutando a su servicio todas las capacidades del organismo de tal modo que este último puede describirse de manera bastante apropiada como mecanismo buscador de seguridad. Nuevamente podemos decir que los receptores, el intelecto y las otras capacidades son primordialmente instrumentos de búsqueda de seguridad. En el caso del hombre hambriento descubrimos que la meta predominante es un determinante fuerte, no sólo de una visión actual del mundo y de su filosofía del futuro.

Pertenencia y amor

Cuando las necesidades fisiológicas y las de seguridad se satisfacen en forma adecuada, surgirán las necesidades de amor, afecto y pertenencia, repitiéndose todo el ciclo descrito con estas nuevas necesidades como centro. En este caso, las personas sentirán agudamente como nunca antes la ausencia de los amigos, de una novia, una esposa o los hijos.

Se sentirán hambrientos de relaciones afectivas con la gente en general, deseando un lugar en su grupo y esforzándose con gran intensidad en alcanzar una meta. Desearán llegar a ese lugar más que cualquier otra cosa en el mundo, podrán olvidarse incluso que alguna vez estaban hambrientos de amor.

En nuestra sociedad la insatisfacción de esas necesidades es la causa que se encuentra más comúnmente en los casos de desajustes y psicopatologías más severas. El amor y el afecto así como también su posible expresión en la sensualidad, se consideran generalmente como ambivalentes y por lo común se protegen con muchas restricciones e inhibiciones.

Prácticamente todos los teóricos de la psicopatología han hecho hincapié en la insatisfacción de las necesidades amorosas como algo básico en el cuadro de los desajustes.

Estimación

En nuestra sociedad todas las personas tienen la necesidad o el deseo de una evaluación elevada, por lo común estable y con bases firmes por sí mismas, de autorespeto o autoestimación, con

FALLA DE ORIGEN

Bases firmes entendemos la que se funda adecuadamente en una capacidad real, logros y el respeto por parte de otros.

Esas necesidades pueden clasificarse en dos conjuntos subsidiarios. En primer lugar el deseo de fortaleza, realizaciones, el sentirse útil, tener confianza frente al mundo, independencia y libertad. En segundo lugar tenemos lo que podemos denominar deseo de reputación o prestigio, el reconocimiento, la atención, la importancia o el aprecio.

La satisfacción de las necesidades de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valor, fortaleza, capacidad y utilidad, así como la sensación de ser necesario en el mundo, sin embargo, la insatisfacción de esas necesidades producen sentimientos de inferioridad e impotencia.

Necesidad de autorealización

Incluso cuando se satisfagan todas las necesidades podemos esperar con frecuencia surgirán muy pronto nuevas sensaciones de descontento e inquietud a menos que el individuo esté haciendo aquello para lo que es adecuado. Un músico debe dedicarse a la música, un artista debe pintar y un poeta debe escribir para poder sentirse realmente feliz. Lo que un hombre puede ser, deberá ser. Esta necesidad puede denominarse autorealización.

Teoría de Vroom

Otra teoría que se considera importante dentro de la motivación en el trabajo es la de Vroom realizada en 1964, llamada teoría de la exportación y valencia, la cual establece que un

FALLA DE ORIGEN

26

individuo trabaja más en situaciones en la que comprende que un esfuerzo mayor tal vez lo conduzca a la obtención de los objetivos que son importante para él. Un individuo es atraído hacia un empleo o una actividad que espera lo conduzca a la obtención del objetivo.

Esto quiere decir que para que el trabajador tenga un mayor rendimiento tiene que haber una recompensa, la cual motivará a aquel empleado que realice un esfuerzo mayor para la obtención de esa recompensa, misma que debe ser motivante para el empleado. Para establecer las recompensas se realizará un estudio con el fin de saber que factores son motivantes para el empleado.

Vroom señala que para que la motivación sea efectiva en un trabajador debe estar determinada por dos variables: una de probabilidad de esfuerzo - recompensa; en la probabilidad, el empleado dirige su esfuerzo hacia la búsqueda de una recompensa. La segunda probabilidad, el valor, que le puede dar el individuo a la recompensa, la cual se obtiene con el esfuerzo que el empleado realice hacia su labor.

De acuerdo a algunas de las teorías mencionadas la manera en que está organizada una empresa resulta importante para lograr que el empleado se sienta motivado para trabajar con eficiencia.

FALLA DE ORIGEN

Capítulo 3

Metodología

FALLA DE ORIGEN

Planteamiento del problema

¿Qué tanto influye el ausentismo en los trabajadores en el área de una empresa de servicios?

Delimitación

Para conocer las causas y motivos de las manifestaciones de conducta del trabajo y poder aplicar soluciones racionales en la administración del personal de una empresa, se hace necesaria la unión de las ciencias y técnicas humanas. Así desde hace varias décadas ciertos autores reconocidos opinan que a través de sus teorías motivacionales sobre las condiciones generales de vida que deben existir en el trabajo para que cumpla responsablemente con las tareas que le son asignadas y sobre la importancia de los incentivos para producir, mejor la seguridad de sentirse realizado y de que puede cubrir sus necesidades fundamentales como miembro de la sociedad.

La presente investigación surgió de la inquietud de aportar a la psicología en su campo ocupacional programas reales que ayuden a las empresas a solucionar problemas derivados de la inasistencia laboral. Para lograr este objetivo se requiere conocer primero las condiciones de vida en general de cada uno de los empleados, para lo cual se aplicaron dos cuestionarios, los cuales servirían de base para analizar sus manifestaciones de conducta en el trabajo, sobre todo aquellas que resulten determinantes en el problema del ausentismo.

FALLA DE ORIGEN

28

Posteriormente, en función de los resultados se buscará crear programas de reforzamiento de incluyan incentivos para la superación de los empleados, lo que traerá consigo un aumento en la productividad de la empresa.

Hipótesis

H1.1 Existe diferencia estadísticamente significativa en el desempeño del trabajo a causa del ausentismo, cuyo índice se ve incrementado cuando el empleado percibe un salario que no le es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

H0.1 No existe diferencia estadísticamente significativa en el desempeño del trabajo a causa del ausentismo, cuyo índice se ve incrementado cuando el empleado percibe un salario que no le es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

Definiciones operacionales

Variable dependiente

Ausentismo: Está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurren cuando el empleado debería presentarse a laborar.

Variable independiente

Salario: Es la retribución que debe pagar el patrón a sus trabajadores por una jornada laboral.

FALLA DE ORIGEN 29

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizan para analizar el problema son dos cuestionarios, el primero, es el perfil de actitudes de Hartman y el segundo la calificación de méritos de Dr. Jaime Grados. (Morales, 1976)

El perfil de actitudes de Hartman se divide en orden de importancia en tres planos:

- Bien desarrollado (1 punto)
- Desarrollado (1 punto)
- Necesita desarrollo (2 puntos)

El perfil de actitudes de Hartman es una prueba utilizada en el área laboral para medir los valores que una persona da a diferentes cuestionarios que sugieren situaciones que puedan presentarse en el trabajo, o bien, frases que implican responsabilidad, sentido del deber, exploración de criterio, autoimagen, adaptación al medio, el valor que la persona se da así misma y a su desempeño personal y laboral, etc. Consta de dos partes, en la primera, se le presenta al individuo un cuestionario compuesto de 18 frases, se le pide que asigne un valor (1-18) a cada una de ellas tomando en cuenta únicamente la bondad o maldad que estas expresan. La segunda parte es similar a la anterior; nuevamente se le entrega al sujeto un cuestionario con 18 citas, las cuales el tendrá que calificar con el 1 la cita con la que está más de acuerdo y así sucesivamente hasta calificar con 18 la cita con la que se encuentra más en desacuerdo.

Para calificar la prueba, se hace un análisis de cual o cuales son las repuestas más frecuentes obtenidas como lo mejor (aquellas a las que se les dio el número 1), después las que tuvieron valores inferiores en la escala hasta llegar a las frases o situaciones que la gente valora como la "más malo"; de este modo, se puede hacer una interpretación de cuales son las situaciones a las que la mayoría dan una mayor importancia.

Calificación de méritos de Dr. Jaime Grados

La prueba de calificación de méritos del Dr. Jaime Grados es utilizada de igual forma que el perfil de actitudes de Hartman en el área laboral.

Es un excelente medio para saber si los trabajadores necesitan capacitación, lo cual va a beneficiar tanto a la organización como al empleado en cuanto a su superación personal y económica; puede también indicar si el empleado se encuentra el puesto idóneo para desempeñar al máximo sus capacidades si es merecedor de un aumento salarial, de una promoción, etc. Consta de lo siguiente:

- A) Evaluación de méritos, son todos aquellos que permiten calificar al trabajador.
- B) Calificación de méritos, es el resultado que el empleado obtiene.
- C) Evaluación de la conducta laboral, se mide el grado global del conocimiento y desempeño del empleado.

FALLA DE ORIGEN 31

Para realizar ésta prueba es necesario fijar claramente los factores a calificar, es decir, tener claro que es lo que se espera de un empleado en un puesto determinado para poder valorar el alcance que tiene dicho trabajador de acuerdo a las expectativas que se tienen de él. Después se lleva a cabo la entrevista que es la que concretamente se hablará de las cualidades del empleado, así como de sus puntos débiles, mostrándole planes de mejoramiento y dándole libertad para hablar pues de esa manera se pueden conocer factores que pueden estar interfiriendo en un mal desempeño cuando ese sea el caso.

Finalmente, con los resultados de la calificación de méritos de acuerdo a sus puestos y con la entrevista que se tuvo el empleado recibe sus resultados, se le indica si es conveniente que se capacite, si es merecedor de una promoción, etc. Se pueden también otorgar reconocimientos individuales a quienes los merecen y hacer una distribución adecuada y justa de salarios. Es necesario que quien realice la evaluación se abstenga de revelar inclinaciones positivas o negativas hacia un empleado a la hora de calificar al mismo, es necesaria una posición imparcial.

Población

Número de trabajadores que forman el universo 250, se tomará la población estratificada de sujetos de los cuales habrá un grupo control de 190 y otro grupo experimental de 60, estos últimos pertenecen al departamento de limpieza.

Las características de los trabajadores en estudio son las siguientes:

FALLA DE ORIGEN 32

- A) El mayor número de empleados es de sexo masculino.
- B) El promedio de escolaridad es de 49 año de primaria.
- C) Las edades que predominan están entre 20 y 30 años.

La fórmula para el tamaño adecuado de la muestra para estimar la media poblacional, en el muestreo estratificado:

$$n = \frac{\sum_{h=1}^1 \frac{N_h^2 S_h^2}{W_h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^1 N_h S_h^2}$$

Tamaño adecuado de la muestra para estimar la media poblacional con un coeficiente de variación establecido:

$$n = \frac{\sum_{h=1}^1 \frac{N_h^2 S_h^2}{W_h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^1 N_h S_h^2}$$

La población está formada por 250 trabajadores, los cuales están repartidos en los siguientes departamentos:

Departamento	No.	de	empleados
Administración			50
Limpieza			60
Ventas			90
Supervisión			50
Totales			250

FALLA DE ORIGEN

33

Tipo de muestra

La muestra es del tipo estratificado, utilizando porcentajes para hacer generaciones sobre una parte de 68 sujetos, 38 forman el grupo control y 30 el grupo experimental.

Diseño de investigación

El tipo de diseño de investigación que se utilizará será de tipo de una sola muestra.

En este tipo de diseños se tomará un grupo control en el cual medirá todas las variantes que se presentan los sujetos naturalmente se diferenciarán unos de los otros en su conducta, y el investigador usualmente busca variantes concomitantes con otras maneras, bajo las cuales se comporta.

La importancia de esta técnica es predecir claramente los comportamientos que están afectando a los trabajadores de la empresa de servicios.

Otras personas pueden ser evaluadas con las mismas pruebas de actividades y las más aptas para realizar su trabajo.

Sistematización de datos

Para el estudio de la población se requiere tomar una muestra de ella. Para encontrar el tamaño adecuado de dichas muestras se recurre en el presente trabajo a dos métodos de muestreo probabilístico:

El estratificado en el cual la población se divide en estratos o categorías de los cuales se toma la muestra.

La expresión para encontrar el tamaño adecuado de la muestra para estimar la media poblacional, mediante este método es :

$$n = \frac{\sum_{h=1}^1 h S_h^2}{ND + \frac{1}{n} \sum_{h=1}^1 N_h S_h^2}$$

El segundo método nos ayudará a determinar el tamaño de la muestra en función de un coeficiente de variación máximo.

Se aplicará este método cuando no se es posible hacer consideraciones sobre la distribución de los estimadores. Así la fórmula para el tamaño de muestra que proporciona un coeficiente de variación determinado es:

$$n = \frac{\sum_{h=1}^1 \frac{N_h^2 S_h^2}{N_h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^1 N_h S_h^2}$$

Para llegar a resolver problemas de tipo social como lo es el fenómeno de ausentismo, es necesario apoyarse en el método científico, desde el planteamiento del problema hasta el análisis de resultados obtenidos derivados de la aplicación de ciertas técnicas metodológicas.

FALLA DE ORIGEN

Capítulo 4

Resultados

Primera parte

1) Con respecto a las prioridades de la gente, se observa que el 57.1 menciona en primer lugar una buena comida.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	16	57.1 %
2	2	7.1 %
3	2	7.1 %
4	5	17.9 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
8	1	3.6 %
Total	28	100.0 %

2) En el análisis del estudio se observa que el 35.7 % escogió en segundo lugar un mejoramiento técnico.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	3	10.7 %
2	10	35.7 %
3	5	17.9 %
4	1	3.6 %
5	3	10.7 %
6	1	3.6 %
7	2	7.1 %
10	1	3.6 %
12	1	3.6 %
13	1	3.6 %
Total	28	100.0 %

3) En relación a las prioridades de la gente, se analiza que en quinto lugar está un científico dedicado y en dieciochoavo lugar un genio matemático que tienen el mismo porcentaje que es el 14.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	3	10.7 %
3	3	10.7 %
5	4	14.3 %
6	3	10.7 %
8	2	7.1 %
9	2	7.1 %
10	1	3.6 %
11	2	7.1 %
13	2	7.1 %
16	1	3.6 %
17	1	3.6 %
18	4	14.3 %
Total	28	100.0 %

4) Se concluye que en dieciochoavo lugar quedó un genio matemático con una puntuación del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
4	2	7.1 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	2	7.1 %
11	3	10.7 %
12	1	3.6 %
13	1	3.6 %
14	2	7.1 %
15	2	7.1 %
17	5	17.9 %
18	7	25.0 %
Total	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

5) Al mismo tiempo se examinará que las personas pusieran en tercer lugar un descuento por llegar tarde con un promedio del 21.4 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	1	3.6 %
3	4	21.4 %
4	1	3.6 %
5	4	14.3 %
6	3	10.7 %
7	2	7.1 %
8	2	7.1 %
11	2	7.1 %
14	3	10.7 %
15	2	7.1 %
16	2	7.1 %
17	2	7.1 %
Total	28	100.0 %

6) Se observa que la gente puso en dieciseisavo lugar una idea tonta con un porcentaje del 17.9 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
4	2	7.1 %
6	2	7.1 %
8	2	7.1 %
9	2	7.1 %
10	1	3.6 %
11	1	3.6 %
12	1	3.6 %
13	1	3.6 %
14	1	3.6 %
15	3	10.7 %
16	5	17.9 %
17	3	10.7 %
18	4	14.3 %
Totales	28	100.0 %

7) Con la razón de que los individuos escogieron en quince-avo lugar un corto circuito eléctrico con un promedio del 28.6 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
5	1	3.6 %
7	1	3.6 %
8	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	2	7.1 %
11	3	10.7 %
12	2	7.1 %
13	1	3.6 %
14	1	3.6 %
15	8	28.6 %
16	4	14.3 %
17	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

B) Con el propósito de escoger en séptimo lugar, quemar una bruja en una hoguera con una porcentaje del 14.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	2	7.1 %
2	2	7.1 %
3	3	10.7 %
4	3	10.7 %
5	3	10.7 %
6	2	7.1 %
7	4	14.3 %
8	1	3.6 %
9	3	10.7 %
11	1	3.6 %
12	1	3.6 %
13	1	3.6 %
14	1	3.6 %
15	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

9) Con la finalidad de que las personas escogieran en décimo lugar a una persona con un porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	2	7.1 %
2	2	7.1 %
3	3	10.7 %
4	4	14.3 %
5	3	10.7 %
6	1	3.6 %
7	3	10.7 %
8	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	5	17.9 %
13	1	3.6 %
17	1	3.6 %
18	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

18) Al mismo tiempo los individuos determinaron en catorce
ve lugar la esclavitud con un porcentaje del 21.4 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
5	2	7.1 %
6	2	7.1 %
5	3	10.7 %
6	2	7.1 %
9	1	3.6 %
10	3	10.7 %
11	2	7.1 %
12	3	10.7 %
13	1	3.6 %
14	4	21.4 %
16	1	3.6 %
17	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

11) En este ejemplo está en segundo lugar un mejoramiento técnico y en sexto lugar hacer estallar un avión de pájaros en pleno vuelo con un porcentaje del 14.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	3	10.7 %
2	4	14.3 %
3	2	7.1 %
4	3	10.7 %
5	2	7.1 %
6	4	14.3 %
7	2	7.1 %
8	2	7.1 %
11	2	7.1 %
12	2	7.1 %
13	1	3.6 %
17	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

12) Se determina que los sujetos pusieron como doceavo lugar un loco con un porcentaje del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
4	1	3.6 %
5	1	3.6 %
7	3	10.7 %
8	1	3.6 %
9	2	7.1 %
11	2	7.1 %
12	2	7.1 %
13	7	25.0 %
14	3	10.7 %
15	1	3.6 %
16	2	7.1 %
18	1	3.6 %
19	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

13) En relación se observa que en sexto lugar está hacer estallar un avión de pájaros en pleno vuelo y en séptimo lugar una bruja en una hoguera y las 2 tienen el mismo porcentaje que es el 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	1	3.6 %
2	1	3.6 %
4	1	3.6 %
5	1	3.6 %
6	5	17.9 %
7	5	17.9 %
8	1	3.6 %
9	3	10.7 %
10	1	3.6 %
11	2	7.1 %
13	1	3.6 %
14	3	10.7 %
15	1	3.6 %
17	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

14) Se analiza que en doceavo lugar tenemos un loco con un porcentaje del 21.4 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
7	2	7.1 %
8	1	3.6 %
10	2	7.1 %
11	1	3.6 %
12	6	21.4 %
13	1	3.6 %
14	1	3.6 %
15	5	17.9 %
16	4	14.3 %
18	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

15) A continuación tenemos en octavo lugar con este anillo yo te tomo como esposa (o). Y en décimo lugar atormentar a una persona con un promedio de 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
7	1	3.6 %
8	5	17.9 %
9	3	10.7 %
10	5	17.9 %
12	2	7.1 %
13	4	14.3 %
14	4	14.3 %
16	2	7.1 %
17	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

16) En relación a los individuos pusieron en noveno lugar un bebé con un porcentaje del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
7	1	3.6 %
8	1	3.6 %
9	7	25.0 %
11	1	3.6 %
12	3	10.7 %
13	2	7.1 %
14	1	3.6 %
15	2	7.1 %
16	1	3.6 %
17	5	17.9 %
18	3	10.7 %
20	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

17) Asinismo, se observa que en octavo lugar ocupa lo siguiente : con este anillo yo te tomo como esposa (o) con un porcentaje del 21 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
3	2	7.1 %
4	2	7.1 %
8	6	21.4 %
9	2	7.1 %
10	2	7.1 %
11	2	7.1 %
12	2	7.1 %
13	2	7.1 %
15	1	3.6 %
16	2	7.1 %
17	3	10.7 %
19	1	3.6 %
Totales	28	100.00 %

18) Así también se observa que las personas pusieron en onceavo lugar amor por la naturaleza con un porcentaje del 17.9%

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
3	2	7.1 %
4	1	3.6 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
7	2	7.1 %
8	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	2	7.1 %
11	5	17.9 %
12	2	7.1 %
13	1	3.6 %
14	2	7.1 %
15	1	3.6 %
16	2	7.1 %
17	1	3.6 %
18	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

19) Por lo cual se observa que los individuos pusieron en primer lugar una buena comida con un porcentaje del 60.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	17	60.7 %
2	3	10.7 %
3	2	7.1 %
5	1	3.6 %
7	1	3.6 %
8	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	1	3.6 %
18	1	3.6 %
Totales	28	100.00 %

28) Por lo tanto se analiza que en quinto lugar pusieron a un científico loco con un porcentaje del 28 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	1	3.6 %
2	2	7.1 %
3	2	7.1 %
5	8	28.6 %
6	5	17.9 %
7	1	3.6 %
8	3	10.7 %
9	1	3.6 %
10	2	7.1 %
12	1	3.6 %
18	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

21) Sin embargo se analiza que en segundo lugar se colocó un mejoramiento técnico con un porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	5	17.9 %
3	3	10.7 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
8	3	10.7 %
9	2	7.1 %
10	1	3.6 %
12	1	3.6 %
14	2	7.1 %
15	2	7.1 %
16	2	7.1 %
17	2	7.1 %
18	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

22) A continuación se analizará que se colocó en décimo lugar atormentar a una persona con un porcentaje del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
3	1	3.6 %
4	1	3.6 %
6	1	3.6 %
7	1	3.6 %
9	2	7.1 %
10	7	25.0 %
11	1	3.6 %
12	1	3.6 %
13	1	3.6 %
14	2	7.1 %
15	2	7.1 %
16	4	14.3 %
17	3	10.7 %
18	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

23) Con respecto a los individuos se analizó que el siguiente ejemplo quedó en quinceavo lugar un circuito eléctrico con un porcentaje del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	3	10.7 %
4	1	3.6 %
5	4	14.3 %
7	1	3.6 %
8	1	3.6 %
10	1	3.6 %
11	6	21.4 %
13	1	3.6 %
15	7	25.0 %
16	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

24) Sin embargo se analiza que quedó en cuarto lugar un montón de basura con un porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	4	14.3 %
3	4	14.3 %
4	5	17.9 %
5	1	3.6 %
8	2	7.1 %
9	2	7.1 %
16	1	3.6 %
17	5	17.9 %
18	3	10.7 %
20	1	3.6 %
Totales:	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

25) Por supuesto que se observa que las personas pusieron en sexto lugar con el ejemplo que es hacer estallar un avión de pájaros en pleno vuelo con un porcentaje del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	2	7.1 %
2	4	14.3 %
3	2	7.1 %
4	5	17.9 %
6	7	25.0 %
8	3	10.7 %
9	2	7.1 %
15	1	3.6 %
16	1	3.6 %
17	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

26) Se trata de comprobar que las personas pusieron en cuarto lugar un montón de basura y en séptimo lugar se puso a quemar una bruja en una hoguera ambas con el mismo porcentaje que es el 21.4 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	4	14.3 %
2	1	3.6 %
3	2	7.1 %
4	6	21.4 %
5	1	3.6 %
6	2	7.1 %
7	3	10.7 %
8	2	7.1 %
9	1	3.6 %
10	3	10.7 %
17	1	3.6 %
18	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

27) Se determina que la observación está entre el octavo lugar con este anillo yo te tomo como esposa (o) y en diecisieteavo lugar un uniforme con el mismo porcentaje que es el 14.3%

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
3	1	3.6 %
4	1	3.6 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
7	3	10.7 %
8	4	14.3 %
9	1	3.6 %
10	1	3.6 %
11	1	3.6 %
12	3	10.7 %
13	1	3.6 %
14	1	3.6 %
15	1	3.6 %
16	3	10.7 %
17	4	14.3 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

28) Se considera que la observación radica en cuarto lugar un montón de basura con un porcentaje del 28.6 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	3	10.7 %
3	2	7.1 %
4	8	28.6 %
5	1	3.6 %
7	1	3.6 %
8	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	2	7.1 %
11	2	7.1 %
14	1	3.6 %
17	3	10.7 %
18	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

29) Por lo tanto podemos decir que los individuos tonarán en catorceavo lugar la esclavitud con un porcentaje del 14.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	2	7.1 %
3	1	3.6 %
4	1	3.6 %
5	3	10.7 %
6	2	7.1 %
7	2	7.1 %
8	1	3.6 %
9	2	7.1 %
10	1	3.6 %
11	2	7.1 %
12	3	10.7 %
13	1	3.6 %
14	4	14.3 %
16	2	7.1 %
17	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

38) Se observa que en un noveno lugar se obtuvo un bebé con un porcentaje del 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	2	7.1 %
2	1	3.6 %
3	2	7.1 %
5	1	3.6 %
6	3	10.7 %
7	3	10.7 %
8	1	3.6 %
9	7	25.0 %
10	1	3.6 %
11	1	3.6 %
12	3	10.7 %
13	2	7.1 %
15	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

31) Se clasificó de la siguiente manera, puso en primer lugar una buena comida con un porcentaje del 67.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	1	3.6 %
1	19	67.9 %
2	7	25.0 %
3	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

32) Se obtuvo como primer lugar una buena comida con un porcentaje del 89.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	2	7.1 %
1	25	89.3 %
2	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

33) Con respecto a la observación que las personas tomaron en treceavo lugar una producción en serie con un porcentaje del 28.6 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
6	1	3.6 %
7	2	7.6 %
10	3	10.7 %
11	3	10.7 %
12	1	3.6 %
13	8	28.6 %
14	2	7.1 %
15	1	3.6 %
16	2	7.1 %
17	2	7.1 %
18	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

34) En relación con el ejemplo se ve claramente que en doceavo lugar un loco y en dieciseisavo lugar una idea tonta, ambas respuestas con el mismo porcentaje que en el 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
3	1	3.6 %
4	1	3.6 %
7	2	7.1 %
8	2	7.1 %
10	1	3.6 %
11	3	10.7 %
12	5	17.9 %
13	3	10.7 %
14	3	10.7 %
15	2	7.1 %
16	5	17.9 %
Totales	28	100.0 %

35) Por ello se determinó la observación en base al quinceavo lugar a un corto circuito eléctrico con un porcentaje del 28.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
3	1	3.6 %
4	1	3.6 %
9	1	3.6 %
10	2	7.1 %
11	3	10.7 %
12	3	10.7 %
14	1	3.6 %
15	8	28.6 %
16	2	7.1 %
17	2	7.1 %
18	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

36) A continuación se examinará lo siguiente en doceavo lugar un loco con un porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	1	3.6 %
2	1	3.6 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
7	1	3.6 %
10	1	3.6 %
11	3	10.7 %
12	5	17.9 %
13	4	14.3 %
14	3	10.7 %
15	1	3.6 %
16	1	3.6 %
17	4	14.3 %
31	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

37) Para esto se examinará de la siguiente manera se puso en doceavo lugar un loco con el porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	1	3.6 %
2	1	3.6 %
3	1	3.6 %
7	4	14.3 %
8	4	14.3 %
9	3	10.7 %
11	1	3.6 %
12	2	7.1 %
13	2	7.1 %
14	2	7.1 %
15	1	3.6 %
16	5	17.9 %
21	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

38) Por lo cual se hizo lo siguiente ocupé en décimo lugar atormentar a una persona con un porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
5	3	10.7 %
6	2	7.1 %
8	1	3.6 %
9	3	10.7 %
10	5	17.9 %
11	2	7.1 %
12	2	7.1 %
13	2	7.1 %
14	3	10.7 %
17	1	3.6 %
18	2	7.1 %
32	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁷¹

39) Por supuesto que se analizó de esta manera, se puso en primer lugar una buena comida con un porcentaje del 53.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	15	53.6 %
2	13	46.4 %
Totales	28	100.0 %

40) Por ello se obtuvo el siguiente en primer lugar una buena comida con un porcentaje del 57.1 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	16	57.1 %
2	12	42.9 %
Totales	28	100.0 %

41) No se obtuvo ningún resultado

42) No se obtuvo ningún resultado

43) No se obtuvo porcentaje

44) Se determinó de la siguiente manera como en segundo lugar se obtuvo un mejoramiento técnico con un porcentaje del 85.7 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	1	3.6 %
1	3	10.7 %
2	24	85.7 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁷²

45) Por supuesto que se examinó de tal manera que tomó el octavo lugar con este anillo yo le tomo como esposa (o) con un porcentaje del 78.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
6	1	3.6 %
8	22	78.6 %
9	5	17.9 %
Totales	28	100.0 %

46) El total fue 28 por lo tanto pertenece al 100 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	28	100.00 %
Totales	28	100.0 %

47) Por lo tanto, se puso en segundo lugar se obtuvo un mejoramiento técnico con un porcentaje del 78.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	5	17.9 %
1	1	3.6 %
2	22	78.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

48) Sin embargo se analizó se este modo, se tomó en onceavo lugar el anor por la naturaleza con un promedio del 28.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
8	1	3.6 %
5	1	3.6 %
6	1	3.6 %
11	8	28.6 %
12	3	10.7 %
13	1	3.6 %
14	2	7.1 %
16	2	7.1 %
20	4	14.3 %
21	1	3.6 %
22	1	3.6 %
24	2	7.1 %
25	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN⁷⁴

49) Con respecto al análisis se puso de las siguiente manera en tercer lugar un descontento por llegar tarde con un porcentaje del 82.1 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	1	3.6 %
2	2	7.1 %
3	23	82.1 %
4	1	3.6 %
6	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

50) La mayoría contesto lo siguiente : que tarda en llegar a su domicilio al lugar de trabajo media hora con un porcentaje del 39.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
.15	1	3.6 %
.20	1	3.6 %
.25	1	3.6 %
.30	11	39.3 %
.40	1	3.6 %
.45	2	7.1 %
.50	3	10.7 %
.60	8	28.6 %
Totales	28	100.0 %

51) La mayoría que corresponde al segundo lugar contestó que no era casado con un porcentaje del 68.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	11	39.3 %
2	17	68.7 %
Totales	28	100.0 %

52) La mayor parte contestó que no tenía hijos, con un porcentaje del 64.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	18	64.3 %
1	1	3.6 %
2	1	3.6 %
3	4	14.3 %
4	1	3.6 %
8	1	3.6 %
12	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

53) La mayoría contesto que no tenia que llevar a sus hijos a la escuela, ellos iban solos, con un porcentaje del 46.4 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	8	28.6 %
1	6	21.4 %
2	13	46.4 %
4	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

54) Por lo que se observa que la bebida está en 0 y en primer lugar el brandy con el mismo porcentaje, ambas con el siguiente porcentaje 28.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	8	28.6 %
1	8	28.6 %
2	4	14.3 %
3	4	14.3 %
4	2	7.1 %
5	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

55) Se presenta sin remedio, con respecto a las bebidas con un mismo porcentaje del 32.1 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	9	32.1 %
1	4	14.3 %
2	3	10.7 %
3	3	10.7 %
4	9	32.1 %
Totales	28	100.0 %

56) La mayoría contestó que había tenido problemas con el beber y que tiene un porcentaje del 53.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	15	53.6 %
1	1	3.6 %
2	1	3.6 %
3	4	14.3 %
4	7	25.0 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁷⁸

57) La mayoría resulto ser asador de limpieza con un porcentaje del 58 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	1	3.6 %
1	14	58.0 %
2	1	3.6 %
3	9	32.1 %
4	1	3.6 %
5	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

58) La mayoría resultó tener una antigüedad de 1 año con un porcentaje del 17.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	5	17.9 %
2	4	14.3 %
3	4	14.3 %
4	1	3.6 %
5	4	14.3 %
6	1	3.6 %
7	1	3.6 %
8	2	7.1 %
10	4	14.3 %
20	1	3.6 %
80	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

59) Resultó tener un conocimiento con un promedio de 8 y un porcentaje del 78.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
7	3	18.7 %
8	22	78.6 %
15	1	3.6 %
78	1	3.6 %
88	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

60) Por lo tanto resultó conocer bien la calidad del trabajo con un promedio de un porcentaje del 78 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
2	1	3.6 %
3	1	3.6 %
7	3	18.7 %
8	22	78.6 %
88	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

61) Resultó conocer bien la calidad del trabajo en su rendimiento con una calificación de 8 y un porcentaje del 75 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	1	3.6 %
7	3	10.7 %
8	21	75.0 %
13	1	3.6 %
70	1	3.6 %
80	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

62) La mayoría tenía un buen incremento con un promedio de 8 y un porcentaje del 50 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	4	14.3 %
5	5	17.9 %
7	2	7.1 %
8	14	50.0 %
16	1	3.6 %
70	1	3.6 %
80	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁸¹

63) La mayoría contestó que es responsable con un promedio de 8 y un porcentaje del 35.7 % .

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	7	25.0 %
5	4	14.3 %
7	1	3.6 %
8	10	35.7 %
10	4	14.3 %
15	1	3.6 %
70	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

64) La mayor parte contestó que casi no hay cooperación, con una calificación de 6 y un porcentaje del 25 % .

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	6	21.4 %
3	2	7.1 %
5	3	10.7 %
6	7	25.0 %
7	1	3.6 %
8	3	10.7 %
10	3	10.7 %
17	1	3.6 %
60	1	3.6 %
80	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁸²

65) En relación con otras personas, resultó lo siguiente, sacaron 8 de calificación y del porcentaje fue el 25 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	7	25.0 %
3	1	3.6 %
5	3	10.7 %
6	3	10.7 %
7	2	7.1 %
8	7	25.0 %
10	2	7.1 %
18	1	3.6 %
60	1	3.6 %
81	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

66) La mayoría contestó que si tenía versatilidad, con una calificación de 8 y un porcentaje del 39.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	1	3.6 %
1	6	21.4 %
5	2	7.1 %
7	4	14.3 %
8	11	39.3 %
10	4	14.3 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁸³

67) La mayoría de la gente dijo que si eran puntuales, con una calificación de 8 y un porcentaje del 28.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	5	17.9 %
2	1	3.6 %
5	5	17.9 %
6	2	7.1 %
7	3	10.7 %
8	8	28.6 %
10	2	7.1 %
11	1	3.6 %
88	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

68) La mayoría respondió que si tenía un juicio analítico, con una calificación de 8 y un porcentaje del 85.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
6	1	3.6 %
8	24	85.7 %
9	1	3.6 %
88	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

69) La totalidad de la gente que si tienen comunicaci3n sa-
caron 8 y un porcentaje fue el 92.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
8	26	92.9 %
80	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

70) La generosidad de los individuos puso que si hay orga-
nizaci3n, con una calificaci3n de 8 y un porcentaje del 89.3 %

Valor	Frecuencia	Porcentaje
7	1	3.6 %
8	25	89.3 %
80	1	3.6 %
83	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

71) La mayorfa dio que si habfa actitud denando con una ca-
lificaci3n de 8 y un porcentaje del 71.4 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
8	20	71.4 %
11	4	14.3 %
34	1	3.6 %
44	2	7.1 %
85	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

72) Por lo tanto, se encontró que con mucha frecuencia los trabajadores llegan tarde, con un porcentaje que es el 35.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
0	1	3.6 %
1	10	35.7 %
2	2	7.1 %
3	6	21.3 %
4	9	32.1 %
Totales	28	100.0 %

73) Se demostró que en la empresa los empleados tiene baja disciplina con un porcentaje del 39.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	8	28.6 %
2	2	7.1 %
3	5	17.9 %
4	11	39.3 %
5	1	3.6 %
9	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN⁶

74) Se encontró en la compañía de que los trabajadores que tienen un nivel bajo en cuanto a la laboriosidad resultarán con un porcentaje del 35.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	10	35.7 %
3	7	25.0 %
4	8	28.6 %
5	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

75) Se demostró que en la empresa hay muy poca disciplina en cuanto a su personal, con un porcentaje del 39.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	11	39.3 %
2	2	7.1 %
3	6	21.4 %
4	8	28.6 %
5	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

76) Salidó lo siguiente que la gente manifestó en primer lugar la falta de motivación en cuanto a su trabajo y en tercer lugar algunas veces no alcanza a cumplir sus deberes y además tienen el mismo porcentaje que es el 32.1 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	9	32.1 %
2	1	3.6 %
3	9	32.1 %
4	8	28.6 %
5	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

77) Por lo tanto, se considera que la gente resultó en tercer lugar desarrollar con gusto la mayor parte y en cuarto lugar desarrolla todas sus actividades con mucho gusto y todas tiene el mismo porcentaje que es el 32.1 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	9	32.1 %
3	9	32.1 %
4	9	32.1 %
5	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

78) Resultó que la mayoría no es puntual y llega tarde, con un porcentaje del 39.2 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	11	39.3 %
2	1	3.6 %
3	9	32.1 %
4	7	25.0 %
Totales	28	100.0 %

79) La mayoría de los individuos resultó ser poco responsable con un porcentaje del 35.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	10	35.7 %
2	1	3.6 %
3	4	14.3 %
4	8	28.6 %
5	5	17.9 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN ⁸⁹

80) La totalidad de la gente resulto ser inconstante con un porcentaje del 35.7 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	8	28.6 %
2	1	3.6 %
3	5	17.9 %
4	10	35.7 %
5	4	14.3 %
Totales	28	100.0 %

81) La pluralidad de los sujetos resultó ser de poca iniciativa y siempre necesita asesoramiento con un porcentaje del 39.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	7	25.0 %
2	1	3.6 %
3	11	39.3 %
4	8	28.6 %
5	1	3.6 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

82) En el siguiente estudio resultó que a mayoría de la gente anda mal en cuanto a sus relaciones de trabajo con un porcentaje del 42.9 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	7	25.0 %
3	7	25.0 %
4	12	42.9 %
5	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

83) Por ello se encontró en los individuos que la mayoría de ellos no es confiable con un porcentaje del 39.3 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	6	21.4 %
2	3	10.7 %
3	11	39.3 %
4	6	21.4 %
5	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN⁹¹

84) Se encuentra que la mayoría de la gente respecto a los puestos no está cumpliendo como debiera con un porcentaje del 58%.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	6	21.5 %
2	2	7.1 %
3	14	50.0 %
4	4	14.3 %
5	2	7.1 %
Totales	28	100.0 %

85) Por ello se encontró que en los individuos hay muy poca cooperación y con un porcentaje del 53.6 %.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	7	25.0 %
2	2	7.1 %
3	15	53.6 %
4	1	3.6 %
5	3	10.7 %
Totales	28	100.0 %

FALLA DE ORIGEN

92

Segunda Parte

1) Con respecto a las habilidades para aplicar los conocimientos, no se encuentran diferencias significativas y por lo que se dice han faltado a su trabajo y presentan los siguientes valores ($f=2.074$ y $p=.167$). Sin embargo, si hay diferencias entre los aseadores, que demostraron tener más habilidad en el trabajo y los de menor habilidad resultaron ser los de contabilidad, con los siguientes valores ($f=458.472$ y $p=.000$). Esto es debido quizá a que ellos pertenecen al área de ciencias exactas y presentan una media más alta en este rubro.

2) Por ello se encontró que la habilidad del trabajo tiene una exactitud en el trabajador y que relacionado con el ejemplo siguiente ha faltado alguna vez a su trabajo, por lo tanto se concluye que si existe diferencia significativa con la siguiente puntuación ($f=3.000$ y $p=.096$). Encontramos que el que tiene menos habilidad es el aseador de limpieza y los que tienen más habilidad son estos 3: el empleado, el supervisor y el de ventas, encontrando también diferencias significativas y que son los siguientes valores ($f=788.815$ y $p=.000$). Parecería ser que los empleados donde sólo se requiere de limpieza, el trabajador no está muy motivado a hacerlo con exactitud. No obstante otros puestos requieren de esta exactitud para su desempeño.

3) Respecto a la calidad del trabajo y el rendimiento por volumen se encontró que comparado con que ha faltado alguna vez a su trabajo se verifica que si tienen en diferencias significativas con una puntuación de ($f=1.835$ y $p=.192$).

FALLA DE ORIGEN³

El que tiene menos habilidad en el puesto es el de contabilidad y el que tiene más habilidad es el empleado y también sigue habiendo diferencias significativas con los siguientes valores ($f=837.957$ y $p=.000$). Esto puede deberse a que un empleado llega a ser más versátil en las actitudes que desempeña que una persona, como el contador que sólo maneja técnicas contables.

4) Por supuesto que la iniciativa está muy baja y que comparada con lo siguiente de que si ha faltado alguna vez a su trabajo si existen diferencias significativas y que son las siguientes ($f=2.570$ y $p=.126$). Además en el siguiente estudio se demuestra que quien tiene menos habilidad es el aseo de limpieza y que tiene mayor habilidad es el empleado y que también hay diferencias significativas con un valor que es el siguiente ($f=119.707$ y $p=.000$). Al parecer el aseo de limpieza, por la carencia de motivación no toma la iniciativa en sus funciones, mientras que el empleado al tener un poco más de motivación, esto lo empuja a tomar la iniciativa en sus labores.

5) En cuanto a la responsabilidad nos encontramos con lo siguiente, que está muy bajo el rendimiento y que relacionado con que con si ha faltado alguna vez a su trabajo se encuentra que si existen diferencias significativas con los siguientes valores ($f=1.544$ y $p=.230$). Por lo tanto observamos que quien tiene más habilidad es el empleado y menos habilidad es el aseo de limpieza, y sigue habiendo diferencia significativa con los siguientes valores ($f=.377$ y $p=.822$). Aquí claramente se puede decir que el puesto de un empleado al ser de mejor jerar-

FAJLA DE ORIGEN 94

quía obliga al trabajador a actuar con mayor responsabilidad que un aseo de limpieza que sólo cumple con sus labores.

6) Se determina que la cooperación ocupa un nivel bajo en cuanto a su gente, y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, si existen diferencias significativas, con las siguientes puntuaciones ($f=2.898$ y $p=.185$). A continuación el análisis nos dice que tiene menos habilidad el aseo de limpieza y el de más habilidad es el empleado y que por lo tanto, si existen diferencias significativas con los siguientes valores ($f=42.348$ y $p=.888$). Respecto a la cooperación de la gente parece que las pocas oportunidades de desarrollo a que puede aspirar un aseo de limpieza hace que coopere menos que un empleado que puede alcanzar mayor proyección.

7) Al mismo tiempo se analizó que la versatilidad está muy baja y que en relación con el trabajo, se encuentra que si hay significación con las siguientes puntuaciones ($f=.838$ y $p=.852$). Por supuesto que se observa que quien tiene menor habilidad es el aseo de limpieza y más habilidad el de ventas y que también existen diferencias significativas con los siguientes valores ($f=2.278$ y $p=.182$). Aquí, la poca cooperación que puede tener el aseo de limpieza, comparado con un empleado de ventas, limita las actividades que aquel pueda desempeñar.

8) Se encontró que la mayoría de la gente tiene un buen juicio analítico comparado con el siguiente ejemplo: que dice ha faltado alguna vez a su trabajo y sigue habiendo diferencias significativas a continuación sus valores ($f:1.653$ y $p=.215$). Además nos dice que tiene más destreza el empleado y menos des-

FALLA DE ORIGEN 95

treza el asecador de limpieza y que también sigue teniendo diferencias significativas y con los siguientes valores ($f=46227.711$ y $p=.000$). En lo que a destreza se refiere al parecer el empleado por lo general requiere menos equipo de trabajo para desempeñar sus funciones, en comparación con un asecador de limpieza y si éste no cuenta con los recursos necesarios no requiere la destreza adecuada.

9) Se encontró que los sujetos tienen poca iniciativa y que comparado con que si ha faltado a su trabajo alguna vez resultó que también son significativas con los siguientes valores ($f=.188$ y $p=.746$). Por lo tanto, resultó tener mayor habilidad el de ventas y menor habilidad el empleado, y que no son significativas con las siguientes puntuaciones ($f=1.526$ y $p=.237$). El puesto de ventas para lograr sus objetivos requieren de personas que posean gran iniciativa, por lo que llega a superar en este rubro el empleado.

10) La mayor parte respondió que si tenía problemas en la empresa, y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, si hay diferencia significativa con los siguientes resultados ($f=1.5892$ y $p=.036$). Los trabajadores al tener problemas en la empresa por razones económicas o por otras causas no encuentran motivación para presentarse a laborar.

Tercera parte

FALLA DE ORIGEN

1) Por lo tanto, en el siguiente ejemplo dice que ha sufrido de alguna enfermedad que le haga faltar frecuentemente a su trabajo, y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, resultaron ser significativas y que son los siguientes valores ($f=.888$ y $p=.817$).

Se les presentó que la enfermedad era y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo presentan diferencias significativas con los siguientes resultados ($f=.4778$ y $p=.464$).

Se determinó si habían faltado al trabajo por enfermedad de alguno de los familiares y que relación tiene con que si ha faltado alguna vez a su trabajo y por lo tanto, tienen diferencias significativas y los datos siguientes ($f=.4778$ y $p=.464$).

Les preguntamos que si al presentarle algún documento a su jefe les justificaba la inasistencia cuando no iban y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, resultaron tener diferencias significativas y con los valores ($f=.5544$ y $p=.429$).

Si no presenta ningún documento que es lo que hace, habla con un supervisor o habla con el representante y le pide permiso para faltar y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, tienen significación con los siguientes valores ($f=.3998$ y $p=.429$).

En lo que se refiere a ausencias debidas a enfermedades vemos que se presentan en todos los casos diferencias significativas. Esto es, que por enfermedad propia del trabajador o de uno

FALLA DE ORIGEN

de sus familiares, con frecuencia no asiste a sus labores. Respecto a presentar o no justificante de su inasistencia el empleado depende de la decisión de sus jefes, lo cual muchas veces llega a repercutir en su salario.

2) Se les pregunto que cuantas personas estaban dependiendo económicamente de ellos y que relación tenían, si ha faltado alguna vez y también tienen diferencia significativa con los resultados ($f=.7350$ y $p=.036$).

Analizamos si tenían otro trabajo y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, sigue habiendo diferencia significativa con los respectivos datos ($f=.7281$ y $p=.036$).

Obtuvimos que los empleados trabajan 8 horas y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, nos dice que siguen habiendo diferencias significativas con los respectivos valores ($f=.1464$ y $p=.036$).

Resultó que los trabajadores tenían otro trabajo y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, concluimos que si hay diferencia significativa con los siguientes valores ($f=.4788$ y $p=.036$).

Otra causa, de ausencia del empleado resulta ser que al no alcanzarle lo que recibe de sueldo para poder mantener a los familiares que dependen de él económicamente se ven obligados a conseguir otro trabajo lo que les provoca que no cumplan sus obligaciones laborales.

3) Los empleados de la empresa el tipo de transporte que utilizan es el metro, y que relacionado con que si ha faltado

FALLA DE ORIGEN

98

alguna vez a su trabajo, sigue habiendo diferencia con los siguientes valores ($f=.9963$ y $p=.836$).

La mayoría tarda media hora en llegar a su trabajo, que relacionado con que si ha faltado a su trabajo siguen existiendo diferencias significativas respecto a los valores ($f=.4635$ y $p=.836$).

La mayoría resulto ser casada y que relacionada con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, nos encontramos que sigue habiendo diferencias significativas con los valores siguientes ($f=.4588$ y $p=.393$).

La mayor parte contestó que no tenían hijos y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, hay diferencia significativa con los valores ($f=.2119$ y $p=.836$).

La mayor parte dijo que no tenía que llevar a sus hijos a la escuela y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, concluimos que si tienen diferencias significativas con los valores ($f=.8886$ y $p=.836$).

4) Por lo tanto, se sacaron los siguientes datos en cuanto a la disciplina que está muy baja y que comparado con que si ha llegado tarde a su trabajo siguen siendo significativas con las siguientes puntuaciones ($f=.847$ y $p=.831$). En cuanto a la disciplina se refiere parece ser que el empleado y el agente de ventas pueden llegar a tener una mayor actitud de mando que el asesor de limpieza y éste al estar descontento muestra una disciplina muy baja.

5) La mayor parte respondió que si tenía problemas en la empresa y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su

trabajo si hay diferencia significativa con los siguientes resultados ($f=5892$ y $p=.036$) . La diferencia significativa que se presenta aquí da a entender la variedad de problemas que los empleados en general tienen en la empresa, ya sea por salario insuficiente, o por encontrar un medio ambiente laboral poco motivante.

6) En cuanto a la disciplina tiene un nivel bajo y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo siguen teniendo diferencias significativas con los siguientes valores ($f=359$ y $p=.464$). Sin embargo, el que resultó tener más habilidad en el puesto fue el de contabilidad y menos habilidad el empleado y también con sus diferencias significativas y con los siguientes valores ($f=8.159$ y $p=.001$). Aquí por la labor técnica que le exige exactitud por el impacto en el aspecto económico que tiene el trabajo del personal de contabilidad éstos acusan una mayor disciplina en sus actitudes laborales en comparación con el empleado.

7) Se determinó que los obreros tienen un nivel bajo con respecto a la responsabilidad y en relación que si ha faltado alguna vez a su trabajo que siguen siendo significativas y con los siguientes valores ($f=329$ y $p=.574$) . Los obreros y los empleados presentan un nivel bajo de responsabilidad hacia sus actividades laborales por la curiosidad que encuentran para cumplir un trabajo, quizás por falta de motivación o por carecer de los medios adecuados para trabajar . El personal de contabilidad, en cambio por su tipo de labor, ejercen su trabajo con mayor responsabilidad.

8) Mientras tanto, se analizó que la eficiencia o es muy buena y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo que si son significativas con los siguientes valores ($f=7.780$ y $p=.389$). Quienes tienen mayor habilidad es el supervisor y el de ventas y de menor habilidad son los empleados y que también tienen diferencias significativas con los siguientes resultados ($f=2.921$ y $p=.879$). Al parecer la falta de motivación y la poca cooperación que muestran los trabajadores provoca la ineficiencia en los supervisores y el personal de ventas se desanima por los trabajadores de poca calidad que ofrece la compañía a sus clientes.

9) Con respecto a las relaciones de trabajo la comunicación tiene un nivel muy bajo y que relacionado con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, resultó ser significativa con los siguientes valores ($f=.367$ y $p=.522$). El que tiene menor habilidad en el puesto es el obrero y el de mayor habilidad es el empleado y también hay diferencia significativa con los siguientes valores ($f=2.489$ y $p=.888$). Aquí se observa que el obrero presenta menor habilidad con respecto a la comunicación en comparación con un empleado. Esto puede deberse a su poco interés por cooperar y la desconfianza hacia sus supervisores.

10) Existe poca lealtad a la empresa en cuanto a sus empleados y que relacionados con que si ha faltado alguna vez a su trabajo, siguen siendo significativas con los siguientes resultados ($f=.157$ y $p=.696$). De mayor habilidad resultó ser el empleado y el de menor habilidad es el de contabilidad teniendo diferencia significativa con los siguientes valores ($f=1.282$ y

p=344). Posiblemente el personal de contabilidad no se ve favorecido o motivado por el trabajo realizado lo que provoque que no se sienta plenamente identificado con la empresa de ahí su poca lealtad.

FALLA DE ORIGEN

EALLA DE ORIGEN

Perfil de valores de Hartman

Instrucciones : A continuación se encontrará usted 18 frases. Cada una de éstas frases representan algo por lo cual un individuo puede asignarle diferentes "valores" - bueno o malo -, dependiendo de sus propias consideraciones acerca de cuando es bueno o malo.

Lee cuidadosamente las frases (si hay alguna palabra que no entienda, pregunte por su significado).

Escribe el No. 1 en la raya situada antes de la frase que en su opinión representa el valor más alto, o sea la frase que usted considera colocarse ante la frase que le siga en el valor de la raya que le anteceda, continúe así del mejor al pésimo.

Enumere todas las frases en ese mismo sentido descendente, utilizando en No. diferente para cada una de las 18 frases (3, 4, 5 y así sucesivamente), hasta llegar al No. 18, que deberá representar aquella que usted considera expresa lo más malo.

FALLA DE ORIGEN

- | | |
|---|--|
| ----- Una buena Comida | ----- Con este anillo yo te tomo como esposo (a) |
| ----- Un mejoramiento técnico | ----- Un bebé |
| ----- Un descuento por llegar tarde | ----- Atormentar a una persona |
| ----- Un montón de basura | ----- Amor a la naturaleza |
| ----- Un científico dedicado | ----- Un loco |
| ----- Hacer estallar un avión de pájaros en pleno vuelo | ----- Una producción en serie |
| ----- Queñar una bruja en una hoguera | ----- Esclavitud |
| ----- Un corto circuito eléctrico | ----- Un uniforme |
| ----- Una idea tonta | ----- Un genio matemático |

Asegúrese que ha usado todos los Nos. del 1 al 18 sin repetir ninguno :

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

FALLA DE ORIGEN

Guarido

	A	B	C	D	E	F	G
Dif/1 Dif2.- La madurez se obtiene en la medida en que se hace uso de la actual - capacidad relativa en comparación con el potencial total.							
B0ri.- Es el balance entre las capacidades para valorar tanto el mundo externo como el propio.							
B0ri.- Es la propia capacidad para valorar según es medida por la escala exitológica de valores.							
CBi.- Las capacidades combinadas para valorar tanto el mundo externo como el interno y medidas por la escala de valores fijada por el sujeto al tomar la prueba.							

Hartman

A Excelente
 C Bueno
 E Pobre
 G Extremadamente pobre

B Muy bueno
 D Promedio
 F Muy pobre

No juzgue las frases por su importancia, sino exclusivamente por la bondad o maldad que contienen.

Concéntrese en su tarea. Decida rápidamente que No. le va a asignar a cada frase. No hay límite, pero la mayoría de la gente enumera todas las frases en 18 minutos.

No deje de calificar ninguna de las frases.

Tenga cuidado de que cada No. aparezca una sola vez.

Ahora puede usted empezar:

FALLA DE ORIGEN

Parte II

Instrucciones: A continuación encontrará usted 18 citas.

Cada cita concierne a algo sobre lo cual una persona puede asignar diferentes "valores" - bueno o malo -, dependiendo de sus propias consideraciones acerca de que grado está de acuerdo con lo que dice la cita.

Lea cuidadosamente todas las citas (si hay alguna palabra que no entienda pregunte su significado), la frase "mi trabajo", no se refiere a ningún trabajo en específico, sino aquello que usted hace actualmente: su ocupación presente a la clase de trabajo que desempeña.

Escriba el No. 1 sobre la raya que se encuentra antes de la cita con la que usted está más de acuerdo, o sea, aquella que representa lo más importante para usted en su vida presente y real. No aquella que le gustaría vivir, sino lo que actualmente vive. Escriba el No. 2 sobre la raya que se localiza antes de la cita que usted considera correspondiente en segundo lugar, así sucesivamente.

Enumere todas las citas en este mismo sentido descendente hasta llegar a aquella con la que está más de acuerdo, la que representa el mayor valor para usted, a éste le asignará el No. 8; es decir enumere las citas del 1 al 18.

Concéntrase en su tarea. Decida rápidamente que No. le va a asignar a cada una de las citas en 18 minutos y tenga cuidado de que cada número aparezca sólo una vez.

Ahora puede usted empezar:

- | | |
|---|--|
| ----- Me gusta mi trabajo y me hace bien | ----- Mi trabajo pone de manifiesto lo mejor |
| ----- El universo es un sistema notable armonioso | ----- Estoy contento con ser yo mismo |
| ----- El mundo no tiene ningún sentido para mí | ----- Maldigo el día que nací |
| ----- Por más interesante que trabaje, siempre me siento frustrado | ----- Me encanta mi trabajo |
| ----- Las condiciones en que yo trabajo son pésimas y arruinan mi labor | ----- Me molesta la falta de sentido en el universo |
| ----- Me siento agusto en el mundo | ----- Cuando tengo un lugar en el mundo, tanto mejor me va |
| ----- Detesto mi trabajo | ----- Mi trabajo me hace desdichado |
| ----- Mi trabajo no contribuye en nada al mundo | ----- Amo la belleza del mundo |
| ----- Mi vida crea desorden en el mundo | ----- Mi trabajo contribuye a la belleza del mundo |

Asegúrese que ha usado todos los Nos. del 1 al 18 sin repetir ninguno :

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 ,

Questionario

1.- ¿ Ha faltado alguna vez a su trabajo?

Si ----- No -----

2.- ¿ Sufre usted alguna enfermedad que le haga faltar frecuentemente a su trabajo ?

Si ----- No -----

3.- ¿ Qué enfermedad es ?

4.- ¿ Falta usted a su trabajo por enfermedad de alguno de sus familiares ?

5.- ¿ Presenta usted a su jefe algún documento que justifique su inasistencia al trabajo cuando enferma algún familiar ?

6.- Si no presenta algún documento ¿ Qué es lo que hace ?

A) Habla con su supervisor

B) Habla con el representante y pide permiso para faltar

7.- ¿ Cuántas personas dependen económicamente de usted ?

8.- ¿ Tiene usted otro trabajo ?

Si ----- No -----

9.- ¿ Cuántas horas trabaja diariamente ?

10.- Si tiene usted otro trabajo ¿ Se enciman los horarios de los dos ?

Si ----- No -----

11.- Realiza usted alguna otra actividad fuera de su trabajo

Si ----- No -----

12.- ¿ Qué tipo de actividad ?

Deporte _____

Cine _____

Lectura _____

Televisión _____

Fiestas o reuniones _____

Otras actividades (especifique) _____

13.- ¿ Qué tipo de transporte utiliza para llegar al trabajo?

Carrión _____

Automóvil propio _____

Taxi _____

Pesero _____

Metro _____

Otro _____

14.- ¿ Cuánto tiempo tarda en llegar de su domicilio al lugar de trabajo ?

15.- ¿ Es usted casado o casada ?

Si _____ No _____

16.- ¿ Cuántos hijos tiene ?

17.- ¿ Tiene usted que llevar a sus hijos a la escuela antes de ir a su trabajo ?

Si _____ No _____

18.- ¿ Qué acostumbra beber ?

Brandy _____

Ron _____

Tequila _____

Pulque _____

Otro _____

19.- ¿ Cada cuando acostumbra beber ?

Fines de semana ----- Cada mes -----

Cada 15 días ----- Cada 3 días -----

Diariamente -----

20.- ¿ Ha tenido usted alguno de éstos problemas por beber ?

Accidente en el trabajo u hogar -----

Pelea con compañeros de trabajo -----

Pelea con su familia -----

Faltas a su trabajo -----

Problemas en su trabajo -----

Otros (especifique) -----

Gracias por su colaboración

FORMULARIO

1.- Gravedad del ausentismo

$$\frac{\text{Días hombre X 1000}}{\text{Días hombre perdidos X días hombre}}$$

2.- Frecuencia del ausentismo

$$\frac{\text{Casos de ausencia X 1000}}{\text{No. de trabajadores}}$$

3.- Media poblacional (muestreo estratificado).

$$n = \frac{\sum_{h=1}^1 \frac{N_h^2 S_h^2}{N_h / N}}{N^2 D \sum_{h=1}^1 N_h S_h^2}$$

4.- Media poblacional con coeficiente de variación establecido

$$n = \frac{\sum_{h=1}^1 \frac{N_h^2 S_h^2}{W_h}}{N^2 D \sum_{h=1}^1 N_h S_h^2}$$

Con objeto de simplificar la explicación de las fórmulas del muestreo estratificado, se presenta a continuación una lista de la notación a utilizar:

N = Número de unidades en la población.

N_h = Número de unidades en el estrato h .

l = Número de estratos.

n = Número de unidades de muestra.

n_h = Número de unidades en la muestra del estrato h .

\bar{X}_h = Media muestral en el estrato h .

\bar{X}_{est} = Estimador de la media muestral.

$s_{\bar{x}}$ = Estimador del error estándar.

s_{pest} = Estimado del error estándar de población.

W_h = Proporción de la muestra total que debe seleccionarse del estrato h

Evaluación de empleados

Instructivos para los calificadores

La evaluación de empleados debe ser periódica e imparcial, para:

A) Comunicar al empleado la opinión que de él se tiene en los niveles superiores.

B) Seleccionar a los empleados que por su calidad son merecedores de una promoción.

C) Favorecer el acercamiento y mejorar identificación entre el jefe y el empleado.

D) Tener un concepto preciso de las áreas de trabajo en la que se requiere entrenamiento.

E) Verificar la adaptación adecuada del empleado al puesto, y efectuar transparencias cuando el caso lo amerite.

F) Comprobar de la efectividad del procedimiento selectivo del personal.

G) Otorgar el debido reconocimiento individual al empleado y promocionar la orientación que permita el desarrollo del personal competente para lograr efectividad y éxito.

H) Determinar con equidad el incremento de los salarios y méritos.

Para calificar deberá considerarse la actuación del empleado durante todo el período que la evaluación cubra sin permitir la influencia personal ni la de los actos más recientes, sean positivos o negativos, situándose en un plano justo y equitativo.

Examine detenidamente cada factor que va a evaluar y marque el grado de alcance del empleado, de ser posible, deje transcurrir un lapso razonable entre la calificación de un empleado y la de otro.

Cuando sea realizada la evaluación es indispensable comentar ésta con el interesado, planeando previamente la entrevista para que sea atendida y aceptada explicando el porque se ha hecho acreedor a una calificación baja, si es el caso.

Se sugiere para la entrevista observar la secuela siguiente:

1.- Hable con el empleado del trabajo en términos generales.

2.- Destaque sus cualidades sobresalientes y los beneficios que ha obtenido.

3.- Conente la forma en que puede aprovechar con más eficiencia sus cualidades en el trabajo.

4.- Señale sus puntos débiles junto con un plan de mejoramiento, instándolo a que hable de ésta manera usted podrá conocer puntos que ignoraba y de este intercambio surgirá una mejor comunicación futura y primordialmente el plan constructivo.

5.- Concrete con el empleado la calificación general, si esta es baja ofrezcale toda su cooperación para mejorar su productividad.

6.- No de por terminada la entrevista hasta tener la seguridad de que el empleado ha aceptado su evaluación y que no existe mal entendido ni reserva, de no ser así, bríndele otra oportunidad para continuar la discusión evaluatoria.

7.- Utilice cualquiera o todas las que se apliquen al caso en concreto.

8.- Asegúrese que la actuación es constante.

9.- Evite considerar pensamientos personales.

10.- Estudie las características y marque con una X el cuadro que se aproxima.

Calificación de méritos

Concepto : Revisión de actuación

Nombre

Fecha de ingreso

Puesto

División

Departamento

Antigüedad

Fecha Última

El puesto (meses) calificación

Instrucciones

- 1.- La revisión de actuación se deberá basar en los requisitos que exige el puesto actual.
- 2.- Todos los méritos deberán ser calificados por el supervisor antes de efectuar la entrevista.
- 3.- En general califique a todo el personal en las primeras características.

Capacidad y deseo de superación

(Marque con una X los cuadros que correspondan)

DECADENTE	NO APTO EN EL PUESTO	NO ES PROBABLE QUE MEJORE	PROPUESTO	SATISFACTORIO
-----------	----------------------------	---------------------------------	-----------	---------------

MAXIMO RENDIMIENTO	LISTO PARA LA PROMOCION
-----------------------	----------------------------

Si el colaborador debe permanecer en el mismo puesto durante los siguientes 24 meses explique la causa	Promovible en () meses a: Promovible en () meses a:
--	--

Parte I Apreciación de las características	Calificación final									
Factores y definiciones	AAAAA	BBBBB	CCCCC	DDDDD	EEEE					
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9.- Versatilidad (Grado de actitudes para otras tareas; adaptación a nuevas situaciones)										
10.- Asistencia y puntualidad										
11.- Juicio analítico (Capacidad para resolver problemas; calidad en las decisiones)										
12.- Comunicación (Habilidad para exponer ideas, las redacta en forma clara)										
13.- Organización (Capacidad para planear y organizar su propio trabajo)										
14.- Aptitud de mando (Habilidad para desarrollar eficientemente a su personal)										

Claves :

AAAAA Superior
 CCCCC Medio
 EEEEE Bajo

BBBBB Bueno
 DDDDD Escaso

Evaluación de la conducta laboral

Nombre
Departamento

Marque con una X el grado que corresponde según su evaluación					
Factores y Definición	Inferior a lo				
	Deficiente	normal	Normal	Bueno	Excelente
Puntualidad Considérense las entradas y salidas al trabajo en relación con el horario	Llegada tarde con mucha frecuencia	Algunas veces llega tarde, falta 1 o 2 veces al mes	Casi nunca llega tarde	Siempre llega a tiempo	Nunca llega tarde
Disciplina Respete las normas y obedece al jefe	Frecuentemente pasa por alto las indicaciones	A veces discute las ordenes que recibe	Respete las normas y acepta sin discusión	Se preocupa por observar nuevas normas	Siempre respeta las normas
Laboriosidad Esfuerzos por cumplir los estándares de trabajo	Casi nunca alcanza sus cuotas de venta	No se esfuerza por cubrir sus cuotas de venta	Algunas veces no alcanza a cubrir cuotas	Siempre cubre sus cuotas	Desarrolla un trabajo superior
Entusiasmo Gusto y satisfacción por el trabajo	Apático no es de su agrado el trabajo	No hace las cosas con gusto	Desarrolla con gusto la mayor parte de su trabajo	Todas sus actividades las desarrolla con gusto	Siente gran satisfacción en el trabajo

Factores y Definición	Inferior a lo normal				
	Deficiente	Inferior a lo normal	Normal	Buena	Excelente
Responsabilidad Deposita una confianza en el trabajo	Es descuidado crea problemas constantemente	Tiene cierto sentido de responsabilidad	Es serio y formal	Es un hombre honrado e íntegro	Es muy responsable
Eficiencia Dedicación a su trabajo y rendimiento	Le falta la constancia	Es muy constante	Cumple con su trabajo	Se esfuerza en lograr mejores resultados	Logra todo
Iniciativa Habilidad para tomar decisiones	Siempre necesita que lo asesoren	Toma decisiones	Generalmente es hábil y resuelve problemas	Es hábil y tiene confianza	Demuestra iniciativa
Relaciones de trabajo Armonía y facilidad en relacionarse	Contactos difíciles y desagradables	Un poco difícil de tratar	En general se lleva bien con todos	Trabaja en buena armonía	Tiene buenas relaciones

Factores y Definición	Deficiente	Inferior a lo normal			
		Normal	Bueno	Excelente	
Lealtad a la empresa Cuidadoso del presti- gio	Existen dudas acer- ca de su lealtad	Frecuente- mente an- tepone sus inte- reses	Gral. es leal	Siempre se muestra leal	Lealtad y entrega
Apreciación general Valor para la empresa en el puesto actual	Resultados y actitudes insuficien- tes	Apenas aceptable	Respon- de a las exi- gencias	Resulta- dos y aptitu- des su- perior	Resultados muy buenos
Cooperación Espíritu de conjunto	No coopera ni desea ayudar a los demás	Eventual- mente coo- pera	Gral. coopera	Ayuda con gusto	Excelente espíritu

Observaciones:

Fecha :

Firma del evaluador

Firma del Gerente de Area

5.- En lo que se refiere al aspecto de las condiciones de trabajo y medio ambiente laboral, se identifican importantes causas que provocan el ausentismo. Los frecuentes retardos se deben en buena medida a los problemas de transportación que viven los empleados por allegar a su lugar de trabajo. Existen algunas condiciones que afectan su buen desempeño, entre las que pueden mencionarse la falta de uniformes de trabajo, la falta de espacio y limpieza en el lugar en que se elabora. Se nota una carencia significativa de motivación y organización ya que se detectan problemas de cooperación entre los mismos trabajadores, falta de confianza entre ellos y una mala disciplina para acatar disposiciones.

6.- Se propone que en la empresa existan programas de capacitación en recursos humanos para mejorar el ambiente entre los trabajadores. También es importante que el empleado aplique normas y recomendaciones sobre seguridad e higiene dentro del trabajo. Lo anterior ayudará a motivar a los empleados a cumplir con el horario de trabajo reduciéndose el problema de descuentos por llegar tarde. Sin embargo también se puede pensar en aplicar tolerancias razonables para el horario de entrada de los trabajadores.

Conclusiones

1.- El índice de correlación entre el ausentismo y el salario es muy alto. Buena parte de los empleados son jóvenes y aspiran a formar una familia y a poder cubrir sus necesidades básicas, entre ellas la de la alimentación. Además, su salario se ve afectado frecuentemente por los descuentos recibidos por retardos. Lo anterior merma directamente sus percepciones económicas por lo que al no encontrar solución a sus necesidades caen en el ausentismo.

2.- Para mejorar la situación de los trabajadores respecto a su salario se propone crear un programa de incentivos económicos que ayude a mejorar sus percepciones y buscar mecanismos que les ayuden a economizar en sus compras, sobre todo en lo que se refiere a la adquisición de productos de canasta básica.

3.- En lo referente a su baja escolaridad la mayoría de los trabajadores obtienen sus salarios como aseadores de limpieza, teniendo en promedio un año de antigüedad en el puesto. Al carecer de una capacitación técnica no encuentran un desarrollo profesional dentro de la empresa y les es difícil aspirar a ocupar un mejor puesto que les permita satisfacer mejor sus necesidades básicas. Este panorama influye en la motivación y productividad de los empleados y provoca problemas de ausentismo.

4.- Para solucionar los problemas arriba mencionados se propone crear programas anuales de capacitación técnica y al mismo tiempo motivar a los empleados a participar en los sistemas de educación abierta.

Bibliografía

- Allport, G.W. El aspecto humano de las empresas. Diana, México 1945.
- Andrews, T.G. y Karlins, J.E. Método de Psicología Educativa. London Universidad de Chicago 1971.
- Argyris, Chrys. Administración de personal. Linusa, México 1967.
- Arias Galicia, Fernando. Administración de recursos humanos. Trillas, México 1987.
- Arriaga Díez, M.G.R.F. Ausentismo laboral. Linusa, México 1982.
- Berley, G. V. y Hall, W. B. Manejo de personal y recursos humanos. Continental, México 1966.
- Behrend, Hilde. Revista internacional de trabajo. Volumen 23, número 2, página 125, México 1959.
- Black, J.M. y Ford, G.B. Dirección operacional. Mc Graw Hill, México 1976.
- Brooshire, Marjorie. Ausentismo en instituciones. Copyright, España 1960.
- Cedillo Maguey, María del Carmen y Guerrero, Leticia María. Aspectos que favorecen en el ámbito laboral. Tesis, México 1985.
- Cuadros Juárez, Dalis Patricia y Toache Hernández, María de Pilar. Evaluación de un procedimiento para establecer los factores correlacionados con el ausentismo. Tesis, México 1983.
- Chiselli, E. y Brown, M. R. Psicología experimental. Trillas, México 1955.
- Dunnette, Marvin D. Psicología industrial. Trillas, México 1966.
- Fleishman, B. A. y Beringer. Administración de personal. Linusa, México 1968.
- Flippo, E. Principios de administración de personal. Mc Graw Hill, México 1977.
- Glaser, P. S. Administración de las empresas. Linusa, México 1962.
- Herberg, Frederick. Curso de administración moderna. Mc Graw Hill, México 1965.
- Hintze, R. La activación de las organizaciones laborales. Trillas, México 1985.
- Gomersall, E. y Myres, A. Administración de personal. Continental, México 1966.
- Guest, R. S. Psicología de la conducta. Mc Graw Hill, México 1953.
- Karste, D. Psicología social de las organizaciones. Interamericana, México 1955.
- Kenneth, J. E. Estudios de Psicología industrial y de personal. Trillas, México 1951.
- Kerlinger, N. Fred. Enfoque conceptual de la investigación. Interamericana, México 1981.
- Lauson, Joseph W. Ausentismo laboral. Expansión, México 1978.
- Liddell, C.E. Como controlar el ausentismo. Diana, México 1952.
- Naslou, Abraham. Administración de personal. Linusa, México 1953.

- Mayo, Elton. Ausentismo y labor social de problemas industriales. Harvard, London 1911.
- Maier, N. Psicología Industrial. Ralp, Madrid 1975.
- Mc. Clelland. Como controlar el ausentismo. Limusa, México 1962.
- Mc Gregor. Administración de personal. Limusa, México 1969.
- Marjorie, C. Como controlar el ausentismo. Diana, México 1968.
- Morales, María Luisa. Psiconstrucción aplicada. Trillas, México 1976.
- Murphy, J.H. y Goldber C.G. Organización y dirección industrial. Fondo de Cultura Económica, México 1964.
- Neffa, Julio César. Proceso de trabajo y división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo. Volumen 1, página 78, México 1981.
- Porter, L. W. Psicología de la conducta industrial. Mc Graw Hill, México 1973
- Pritchard, R.D. Psicología de la conducta. Mc Graw Hill, México 1969.
- Ruiz Salazar, Antonio. Ausentismo y producto. Volumen 1 No. 5 página 71, México 1977.
- Shannon, M. y Burgett, R.J. Psicología de la conducta. Mc Graw Hill, México 1968.
- Shein, E.H. Psicología de la organización. Prentice Hall 1964.
- Shaperd, L.M. y Walker, C.R. Teoría de la motivación. Trillas, México 1952.
- Smith, Adam. Administración en las organizaciones. Mc Graw Hill, México 1953.
- Sosa Flores, Guillermo. Ley federal del trabajo. Trillas, México 1988.
- Taylor, Francisco y Weise, Daniel. Psicología de las organizaciones. Prentice Hall, México 1969.
- Terry, G.R. Principios de administración. C.E.C.S.A., México 1961.
- Vroon, Victor. Motivación y alta dirección. Trillas, México 1964.
- Wakeley, J. H. y Shew E.W. Psicología de las naciones. Trillas, México 1955.
- Zinger, Lawrence. Psicología Industrial. Continental, México 1956.

CITAS

1) Andrews, T.G. y Karlins, J.E. Método de Psicología Educativa. Editorial London Universidad de Chicago 1971.

2) Arias Galicia, Fernando. Administración de recursos humanos. Editorial Trillas, México 1987.

3) Anaya Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. Trillas, México 1982.

4) Behrend, Hilde. Revista internacional de trabajo. Volumen 23, número 2, página 125, México 1959.

5) Black, J.M. y Ford, G.B. Dirección operacional. Editorial Mc Grau Hill, México 1976.

6) Brooshire, Marjorie. Ausentismo en instituciones. Editorial Copyright, España 1968.

7) Dunnette, Marvin D. Psicología industrial. Editorial Trillas, México 1966.

8) Fleishman, B. A. y Beringer. Administración de personal. Editorial Limusa, México 1968.

18) Neffa, Julio César. Proceso de trabajo y división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo. Volumen 1, página 78. México 1981.

19) Porter, L. W. Psicología de la conducta industrial. Editorial Mc Grau Hill, México 1973

20) Ruiz Salazar, Antonio. Ausentismo y producto. Volumen 1 No. 5 página 71. México 1977.

23) Shaperd, L.M. y Walker, C.R. Teoría de la motivación. Editorial Trillas, México 1952.

21) Smith, Adam. Administración en las organizaciones. Editorial Mc Grau Hill, México 1953.

22) Taylor, Francisco y Weise, Daniel. Psicología de las organizaciones. Editorial Prentice Hall, México 1969.

24) Wakeley, J. H. y Shaw E.W. Psicología de las naciones. Editorial Trillas, México 1955.

9) Flippo, E. Principios de administración de personal. Editorial Mc Grau Hill, México 1977.

10) Glaser, P. S. Administración de las empresas. Editorial Linusa, México 1962.

11) Guest, R. G. Psicología de la conducta. Editorial Mc Grau Hill, México 1953.

12) Lawson, Joseph W. Ausentismo laboral. Editorial Expansión, México 1978.

13) Liddell, C.E. Como controlar el ausentismo. Editorial Diana, México 1952.

14) Mayo, Elton. Ausentismo y labor social de problemas industriales. Editorial Harvard, London 1911.

15) Marjorie, C. Como controlar el ausentismo. Editorial Diana, México 1968.

16) Miner. Psicología de la conducta . Mc. Grau Hill, México 1963.

17) Murphy, J.H. y Goldber C.G. Organización y dirección industrial. Editorial Fondo de Cultura Económica, México 1964.