

875202

13
2ej



UNIVERSIDAD VILLA RICA

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA U.N.A.M.**

**" COMPORTAMIENTO DEL AUSENTISMO LABORAL
EN LAS EMPRESAS COMERCIALES Y DE PRODUCCION
DE LA CIUDAD DE VERACRUZ "**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A

José Manuel Suástegui Madrid

**DIRECTOR DE TESIS
ING. MBA. FEDERICO E. AVILA VINAY**

**REVISOR DE TESIS
C.P. MBA. RAMON RIOS ESPINOSA**

H. VERACRUZ, VER.

1995

FALLA DE ORIGEN



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.

A MIS PADRES:

Con mucho cariño y respeto para mis padres quienes me brindaron la maravillosa posibilidad del estudio, siendo un ejemplo a seguir y habiéndome apoyado con sabios consejos y haber depositado toda su confianza en mí.

A MIS MAESTROS:

Con respeto y admiración, hago constar la intervención que tuvieron todos mis profesores durante toda la etapa de mi carrera, ya que ellos me proporcionaron las bases para la formación de un criterio, impulsándome al logro de la meta propuesta.

EN GENERAL:

A todos los que de una u otra forma me ayudaron para que yo alcanzara esta meta.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO 1.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	4
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	4
1.2 JUSTIFICACION	9
1.3 OBJETIVOS	11
1.4 HIPOTESIS	11
1.5 ESTRATEGIA DE LA INVESTIGACION	12
1.5.1 DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	14
1.5.2 CUESTIONARIO	18
1.5.3 ENTREVISTA	22
1.5.4 ESCALA Y FORMA DE TABULACION	24
CAPITULO 2.- MARCO TEORICO REFERENTE AL AUSENTISMO LABORAL.	27
2.1 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	27
2.2 ASPECTOS GENERALES DEL AUSENTISMO	30
2.3 FACTORES INTRINSECOS DEL AUSENTISMO	34
2.4 FACTORES EXTERNOS RELACIONADOS CON EL AUSENTISMO	38
2.5 LOS COSTOS DEL AUSENTISMO	41
CAPITULO 3.- ANALISIS, EVALUACION Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.	44
3.1 ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION DE LA EMPRESA: TITAN-ORANGE CRUSH	44
3.2 ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION DE LA EMPRESA: MANGUERAS Y CONEXIONES BARO	54

3.3 ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION DE LA EMPRESA: FABRICA DE MOSAICOS EL DALUARTE S.A.	64
3.4 RESUMEN DE LA INFORMACION DE LOS CUESTIONARIOS	74
3.5 ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION DE LAS ENTREVISTAS.	78
3.6 RESUMEN DEL ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS	96
3.7 RESUMEN Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION	100
 BIBLIOGRAFIA	 108

INTRODUCCION

Uno de los fenómenos más relevantes en las industrias, de los grandes centros urbanos mundiales lo forman tasas de ausentismo con valores históricamente poco usados.

Probablemente una de las características económicas más fácilmente comparables con el ausentismo es el nivel inflacionario, por la variedad de sus causas y tipos, y la relación con el sistema total.

Este incremento de ausentismo se asocia de manera muy directa al grado de desarrollo industrial. En el grado en que las sociedades europeas y estadounidenses se fueron industrializando, fué aumentando el porcentaje de tiempo en que los trabajadores de diversas categorías dejaban de asistir a sus trabajos.

El ausentismo afectó de diferentes formas a los diferentes sectores de la producción, concentrándose en los más desarrollados en comparación a los restantes, como la industria pesada.

En varios casos fue más agudo aun en aquellos sectores industriales o de servicio que, no siendo tan avanzados, mostraron una tasa de crecimiento más rápida. Después se pusieron a observar ciertos focos, localizados en diversos puntos del ambito laboral, que conforman lo que pudiéramos llamar "areas problema", donde temporalmente los índices de ausentismo aumentaron mucho más allá de lo previsible.

Actualmente, con algunas diferencias, el mismo proceso está siendo vivido en los países en vías de desarrollo.

Una de estas diferencias es el grado crítico que manifiesta el ausentismo, ya que, afecta o puede afectar fuertemente el desarrollo económico, tanto del país como de sectores de la producción, empresas y organizaciones.

En México, a través de los años se han efectuado diversos estudios e investigaciones orientadas hacia los costos y el inconveniente que como problema representa para las empresas, ya sea que éstas estén colocadas en cualquier sector económico del país.

El ausentismo se puede considerar como un síntoma, ya que esto implica darle un valor de área problema aparente, también lo es la necesidad de determinar el área problema real, o sea las causas.

En este trabajo de tesis los capítulos se integran del siguiente material:

Introducción: Se presenta una breve entrada a la investigación.

Capítulo 1: Comprende la descripción del problema, justificación, objetivos, hipótesis, la estrategia a seguir para la investigación, las variables a investigar y su definición operacional, los instrumentos de recolección de datos: cuestionario y entrevista, la escala y la forma tabulación.

Capítulo 2: Se enfoca a la teoría referente al ausentismo laboral, presentando para esto el comportamiento organizacional, los aspectos generales, factores intrínsecos, factores externos y los costos que propician las ausencias.

Capítulo 3: Se presenta un análisis de la investigación para las 3 empresas, un resumen de la información obtenida de los cuestionarios y entrevistas, y un resumen y conclusiones de la investigación.

CAPITULO 1.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.1.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Existen 2 tipos de ausentismo: Voluntario o controlable e involuntario o incontrolable.

Para esto no se considera como sintomas de ausentismo por parte del trabajador : Las vacaciones, los días festivos y las licencias.

El ausentismo es un problema complejo, por que con frecuencia es sintomático de otros problemas. A menos que se identifiquen y se traten las causas subyacentes del ausentismo, los métodos para reducirlo seran solo disfraces de solución.

Las causas del ausentismo son multiples y complejas, y a su vez se cree firme que el ausentismo es la causa principal de la baja productividad.

Actualmente se contrata un empleado para trabajar cuando un patrón tiene trabajo disponible para el, y dicho empleado esta consciente de ello, careciendo el patrón de razón alguna para presumir o tener conocimiento anticipado de que el empleado no estara disponible para el trabajo a la hora programada para iniciarlo.

Por otra parte, como ya se dijo anteriormente cuando un empleado tiene vacaciones no entra en la categoria de ausente. Un empleado suspendido no se considera ausente pues no esta programado para trabajar. Sin embargo, se considerara que esta ausente del trabajo programado, un empleado que so-

licita tiempo libre por razones distintas a sus vacaciones aun cuando se le haya concedido permiso para ausentarse. Tambien se considera ausente a cualquier empleado enfermo hasta que se reintegre, a menos que la duracion de su suspension por enfermedad sea tan prologanda que se retire su nombre de la lista de empleados activos.

El empleado que renuncie o se retire sin aviso alguno se le considerara ausente del trabajo programado, hasta que sea retirado de nómina.

Existe un tipo de ausentismo que aunque los empleados lleguen fisicamente a trabajar, estan mentalmente ausentes a esto se le llama ausentismo psicologico.

Este problema se caracteriza tambien por interrumpir el flujo uniforme del trabajo; o el trabajo es interrumpido por completo, o se impone un trabajo extra sobre otra persona; desorganiza toda la produccion, provoca dano, dependiendo de la complejidad e interdependencia de las diversas partes de la empresa.

Por otra parte podemos decir que el ausentismo y la impuntualidad son solo problematicos en los casos en que se les quiera solucionar con reglas.

La preocupacion consciente en el momento del empleo, la explicacion de la importancia de una buena asistencia y comenzar el trabajo en horario por parte de los supervisores mantienen el ausentismo y la impuntualidad en el minimo. Sin embargo, es de esperar generalmente que los supervisores

tengan solo la mitad del entusiasmo que con la gerencia ataca el problema.

El enfoque más eficaz para mejorar la asistencia y controlar el ausentismo se inicia con la actitud del empleado; se ha descubierto que la actitud del empleado hacia su asistencia indica su actitud hacia otros aspectos críticos de su trabajo.

El ausentismo es costoso para los patrones, los usuarios, los empleados que si van a trabajar y al propio país. La relación se torna alarmante cuando se relaciona porcentualmente el total de horas de ausentismo, con el número correspondiente de horas trabajadas, claro esta no incluye las vacaciones regulares, ausencias debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependen de la organización.

Por otra parte el mayor numero de empresas estan resignadas a aceptar un alto ausentismo, puesto que no emprenden acciones significativas para reducirlo. Para estas empresas, el ausentismo es considerado como otro costo mas de la participacion de los negocios que, lentamente, se transfiriera a los consumidores en forma de mayores precios.

Los costos que se pueden atribuir al ausentismo son innumerables, como por ejemplo: cuando las empresas pagan las ausencias por enfermedad; la mayoría de los empleados consideran que los días de enfermedad pagados son unas vacaciones adicionales que deben tomarse, mientras tanto los patrones continúan acumulando beneficios de vacaciones, derechos de antigüedad, pagos de días de asueto, derechos de

pensiones, primas de seguros médicos y de vida y otros beneficios. Esto tiene el efecto neto de elevar los costos que no se ven compensados por aumentos de productividad.

También cuando se tiene que programar tiempo extra, solo por el hecho de que el empleado que tenía que realizar la tarea se encuentra ausente, o también cuando otro empleado ocupa el puesto definitivamente del que esta ausente, esto genera otro costo porque se pierde la eficiencia que ya tenía el otro empleado y la tarea no se realizará en el tiempo requerido, esto no es tan grave solo en los casos en que se trate de empleados no especializados o semiespecializados, pero para complementar las posibles reducciones de calidad, se podrían necesitar inspecciones más frecuentes. Esto aumenta también el costo de participación en los negocios. Otras empresas han optado por contratar más empleados pero esto también resulta muy costoso, por que podrían llegar hasta en un 15% en una contratación excesiva de empleados.

En ocasiones el programar tiempo extra para cubrir las ausencias resulta benéfico, pero cuando los empleados se dan cuenta de esto procuran llevar un ritmo lento de trabajo al que están acostumbrados, o inventar enfermedades imaginarias con el fin de que se les suspenda de sus labores.

Es también común que los patrones paguen por visitas innecesarias a la oficina, rayos x, exámenes; esto se transmite en un aumento en pagos de servicios de corredores de

seguros, que a su vez repercute en la forma de aumento de las primas de seguros.

Otro costo lo es también, los gastos administrativos en los que incurre la organización para mantener registros, emitir advertencias y llevar a cabo otras sanciones administrativas para combatirlo .

1.2- JUSTIFICACION

He encontrado que también en la ciudad y puerto de Veracruz, como en otras ciudades del mundo se da el ausentismo, éste es un problema grave ya que redundo en una baja productividad para las empresas, que ocasiona pérdidas económicas por lo tanto encuentro la necesidad de llevar a cabo una investigación, en las empresas comerciales y de producción en éste puerto para poder determinar las principales causas que originan esta situación problemática que es el ausentismo.

Teniendo presente que cualquiera que sea el método de pago, al trabajador ausente, ya sea por pieza, a destajo, sueldo, comisión, etc., no es muy relevante ya que se ha observado que todos en la empresa sufren una pérdida económica. Pocas empresas se han dado cuenta del enorme potencial de utilidades que pueden generarse al, mejorar la asistencia de los trabajadores.

Por todo lo anterior, nos podemos percatar que el ausentismo es un problema serio que a su vez resulta muy costoso, por lo cuál es necesario encontrar las causas reales del ausentismo para poder tener una base muy concreta para poder actuar con eficacia en este problema, y más ahora que México firmó un tratado de libre comercio entre E.U.A y Canadá, en el cual no se permite que la productividad de las empresas mexicanas baje, y que los costos de operación se eleven, ya que la situación sería aprovechada por las empresas de la competencia que cada día tenderán a estar

mayormente preparadas, para competir con costos de producción mínimos, una alta calidad y una gran producción, situación que sólo puede ser lograda con el motor principal que son los trabajadores.

1.3- OBJETIVOS

- 1.- determinar las causas más comunes de ausentismo, obteniéndose el porcentaje de ausentismo y la frecuencia, en las empresas comerciales y de producción en la ciudad de Veracruz.
- 2.- Identificar cuál sexo es el más ausentista.
- 3.- Determinar los costos en que incurren las empresas comerciales y de producción, a consecuencia del ausentismo.
- 4.- Establecer las medidas correctivas administrativas más aplicables para solucionar esta problema.

1.4- HIPOTESIS

Las causas más comunes de ausentismo en las empresas comerciales y de producción de la ciudad de Veracruz son:

- Enfermedad personal.
- Enfermedad fingida o imaginaria.
- Enfermedad de hijos, esposa o padres.
- Supervisión deficiente.
- Indiferencia.
- Problemas de transporte.
- Bebida alcohólica.
- costos "invisibles" ocasionados por las mismas ausencias.

1.5- ESTRATEGIA DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se pretende llevar a cabo bajo la siguiente estrategia:

1.- Realizar un estudio piloto para corroborar la eficiencia de los instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios y entrevistas.

2.- La investigación sera descriptiva y no experimental.

3.- Se determinará el tipo y tamaño de la muestra a investigar:

- Será una muestra de tipo intencionado (muestreo intencionado) ya que se tiene el conocimiento de la existencia del problema a investigar.

- El tamaño de la muestra es de 3 empresas que pertenecen al ramo comercial y de producción de la ciudad de Veracruz.

4.- En las empresas sujetas a estudio se aplicará un numero adecuado de cuestionarios, para conocer las causas de ausentismo y cuáles son las mas importantes.

5.- Se aplicará también en las empresas sujetas a estudio, entrevistas a los gerentes o supervisores segun sea el caso, para obtener información acerca del número de trabajadores que existen laborando en la empresa, el porcentaje de ausentismo laboral que se presenta anualmente, la frecuencia con lo que lo hace el ausentista, el sexo que mas falta a laborar, verificar si realizan registros de asistencia y su regularidad, los costos "invisibles" en que incurren las em-

tidades económicas a consecuencia del ausentismo laboral, y por último las medidas aplicadas para combatir el problema.

6.- Con los datos anteriores y con el adecuado manejo estadístico de los mismos, se podrá llegar a interpretarlos y al final obtener conclusiones para establecer las medidas correctivas administrativas más aplicables para darle una posible solución a este problema.

Las variables con las que se pretende investigar la hipótesis planteada por medio del cuestionario son:

- 1.- Ausentismo laboral
- 2.- Enfermedad personal
- 3.- Enfermedad fingida o imaginaria
- 4.- Enfermedad de hijos, esposa o padres
- 5.- Supervisión deficiente
- 6.- Indiferencia
- 7.- Problemas de transporte
- 8.- Bebida alcohólica
- 9.- Costos por ausentismo

1.5.1- DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLES

Ausentismo laboral: Es la falta o ausencia de los obreros al trabajo, no ocasionada por enfermedad o licencia legal, también se consideran ausentes los trabajadores que abandonan su trabajo, hasta tanto sean eliminados de la nómina.

Indicadores:

- Porcentaje de ausentismo anual.
- Efectuar registros de asistencia
- sexo ausentista
- Frecuencia de la ausencia del trabajador.

Enfermedad personal: Es el proceso patológica evolutivo debido a diferentes causas caracterizado por daños locales o generales directa o indirectamente producidos por un agente patógeno, por fenómenos defensivos o por mecanismos reparadores.

Indicadores:

- Malestar físico.
- Incapacidad para seguir en el trabajo.
- Ambiente físico de trabajo sucio, insalubre e inseguro.

Enfermedad fingida o imaginaria: El empleado inventa una enfermedad para poder justificar su ausencia.

Indicadores:

- Malestar físico fingido.

- No quiere ir al I.M.S.S. para su incapacidad.
- Actuar con naturalidad no denotando la enfermedad.

Enfermedad de hijos, esposa o padres: Es una causa por medio de la cual el trabajador se ausenta por el hecho de que ya sea, sus hijos, su esposa o sus padres se encuentran padeciendo una enfermedad, por lo cuál debido la gravedad de la enfermedad o por la preocupación deja de asistir al trabajo.

Indicadores:

- Contar con el certificado médico de los familiares.
- Su rendimiento en el trabajo no es el adecuado.
- Deja de asistir a trabajar por la enfermedad de sus familiares.

Supervisión deficiente: Es la vigilancia inadecuada de los trabajadores.

Indicadores:

- Concepto del supervisor en el sentido de que no impone disciplina.
- Omisión de los supervisores en castigar otros empleados por las mismas infracciones, siendo demasiado duro y utilizando métodos disciplinarios inconsistentes.
- Miedo al supervisor.

Indiferencia: Es el estado de ánimo del empleado en el que no siente inclinación ni repugnancia por el trabajo.

Indicadores:

- No muestra interés por su trabajo.
- No aporta ideas a su trabajo.
- Desobedece las órdenes del gerente, por no importarle.

Problemas de transporte: Es cuando la acción de ir de un sitio a otro, genera problemas para el trabajador.

Indicadores:

- Lejanía de la empresa.
- Costo del transporte.
- Condiciones climáticas que interrumpen su servicio.

Bebida alcohólica: Es el abuso de las bebidas alcohólicas por parte del trabajador que le ocasionan trastornos fisiológicos.

Indicadores:

- El elevado gusto por la bebida alcohólica.
- Su frecuencia por gusto hacia la bebida.
- La parte de su salario o sueldo que canaliza hacia este gusto por beber.

Costos por ausentismo: Son los costos en que incurren las empresas por el ausentismo de los trabajadores.

Indicadores:

- Costos aproximados por poner personal extra para cubrir los puestos del ausentista.
- Costo de compensación por enfermedad.
- Costo del tiempo de supervisión y de personal para registrar información de asistencia, durante y después de la ausencia.

1.5.2- CUESTIONARIO

EDAD _____ SEXO _____ ESTADO CIVIL _____

GRADO DE ESTUDIOS:

	(MARQUE CON UN CIRCULO)
PRIMARIA	1 2 3 4 5 6
SECUNDARIA	1 2 3
BACHILLERATO	1 2 3
UNIVERSIDAD	1 2 3 4 5
POST-GRADO	M.A. Ph.D.

I N S T R U C C I O N E S

ESTE CUESTIONARIO ES ANONIMO, Y POR LO TANTO ES TOTALMENTE CONFIDENCIAL POR ESO LE SUPLICO QUE SEA HONESTO EN SUS RESPUESTAS Y MANIFIESTE SUS SENTIMIENTOS REALES SOBRE LO QUE AQUI SE LE CUESTIONA.

MARQUE CON UNA "1" EL NUMERO ADECUADO A SU CRITERIO; SOLAMENTE UNO.

MUCHAS DE LAS PREGUNTAS SON SIMILARES EN SU DISEÑO, NO SE DEJE PERTURBAR POR ESTO. ES MUY IMPORTANTE QUE SEA MUY HONESTO EN SUS RESPUESTAS; LOS NUMEROS MAS ALTOS INDICAN QUE USTED ESTA DE ACUERDO CON LO QUE SE LE PLANTEA EN LA INFORMACION.

1.- EXISTEN SITUACIONES EN LAS QUE AMANEZCO ENFERMO Y POR ESO DECIDO FALTAR A MI TRABAJO, AUNQUE NO QUIERA HACERLO POR NO FALTAR.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

2.- EN OCASIONES NO VOY A TRABAJAR YA QUE LAS CONDICIONES DONDE LABORO SON SUCIAS E INSEGURAS, Y TEMO A ENFERMARM E O UN ACCIDENTE

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

3.- MUY A MENUDO ME SIENTO ENFERMO, Y NO ASISTO AL TRABAJO, PERO CUANDO ACUDO AL MEDICO ME DICE QUE NO TENGO NADA.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

4.- EN OCASIONES ME SIENTO ENFERMO Y ME REPORTO COMO TAL PARA ESTAR EN MI CASA DESCANSANDO EL DIA.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

5.- DE VEZ EN CUANDO INVENTO UNA ENFERMEDAD PARA FALTAR A TRABAJAR, PERO CUANDO ME PIDEN QUE VAYA AL I.M.S.S. PREFIERO ACUDIR AL TRABAJO.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

6.- FALTO A MI TRABAJO DEBIDO A QUE SE ENFERMO MI HIJO (A). PORQUE QUIERO ESTAR JUNTO A EL (ELLA) POR ESTAR PREOCUPADO POR SU SALUD.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

7.- NO ME SIENTO CAPAZ DE ESTAR EN EL TRABAJO SABRIENDO QUE MI ESPOSA (O) ESTA ENFERMA (O) Y POR ESO DECIDO FALTAR.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

8.- SIENTO QUE ES MAS IMPORTANTE QUE MI TRABAJO, MI PADRE O MI MADRE Y PREFIERO FALTAR CUANDO ESTAN ENFERMOS.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

9.- EN CUALQUIER MOMENTO ES MAS IMPORTANTE PARA MI, ALGUN MIEMBRO DE MI FAMILIA QUE MI EMPLEO, Y CUANDO TIENEN UNA ENFERMEDAD PREFIERO FALTAR A MI TRABAJO.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

10.- LE TENGO UN POCO DE TEMOR AL SUPERVISOR PORQUE ME REPRIMA, YA QUE HE VISTO COMO CASTIGA LOS DEMAS, Y PREFIERO FALTAR EL DIA EN QUE ME VAYA A REPRIMIR.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

11.- ES TAN POBRE LA SUPERVISION QUE TENGO, QUE NI SIQUERA SE DAN CUENTA CUANDO FALTO A TRABAJAR, Y POR ESO LO HAGO CON FRECUENCIA.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

12.- TOMO MUY EN SERIO LAS ORDENES DE MI SUPERVISOR, Y CUANDO ME DICE QUE EN ESTOS DIAS NO FALTE, LO OBEDEZCO.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

13.- ME GUSTA CON FRECUENCIA COLABORAR EN MI TRABAJO APORTANDO IDEAS NUEVAS, Y POR ESO CASI NO FALTO.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

14.- SIENTO QUE ME GUSTA MUCHO MI TRABAJO, Y LO ENCUENTRO AGRADABLE, POR ESO NO FALTO PARA NO DEJAR ALGO INCONCLUSO QUE ME RETRASE AL OTRO DIA.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

15.- ME DA IGUAL EL IR O NO A TRABAJAR, AUNQUE ME REGAÑEN AL OTRO DIA.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

16.- POR LO REGULAR SE ME HACE MUY TARDE PARA LLEGAR AL TRABAJO, PORQUE NO ENCUENTRO CAMION O ESTAN MUY LLENOS, Y HASTA HE LLEGADO AL GRADO DE FALTAR A ESTE.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

17.- A VECES, SE ME HACE CARGO EL TRANSPORTE POR NO TENER DINERO PARA PAGARLO, Y HE LLEGADO A FALTAR POR ESTA SITUACION.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

18.- EN OCASIONES ESTA LLOVIENDO, INUNDANDOSE TODO, NO HABIENDO CAMIONES POR ELLO, PREFIERO NO IR A TRABAJAR QUE INTERTARLO POR OTROS MEDIOS

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

19.- ME GUSTA MUCHO LA CERVEZA O UN TRAGO, Y A VECES NO ME MIDD, FALTANDO A MI TRABAJO POR UNO O DOS DIAS.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

20.- ME GASTO, EN OCASIONES. TODO EL SALARIO O SUELDO POR TOMARME UNA COPA O UNA CERVEZA, Y AL OTRO DIA NO ME SIENTO CAPAZ DE IR AL TRABAJO POR ESTAR EN UN ESTADO INCONVENIENTE.

(DE ACUERDO) 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 (DESACUERDO)

1.5.3- ENTREVISTA

NOMBRE:

PUESTO:

DURACION EN ESTE PUESTO:

TIEMPO EN LA EMPRESA:

EDAD _____ SEXO _____

-
- 1.- ¿CUAL ES EL NUMERO DE TRABAJADORES EN ESTA EMPRESA?
 - 2.- ¿CREE QUE SEA IMPORTANTE EL QUE LOS TRABAJADORES VAYAN A TRABAJAR CON REGULARIDAD?
 - 3.- ¿APROXIMADAMENTE CUAL ES EL PORCENTAJE DE AUSENTISMO QUE SUFRE ESTA EMPRESA ANUALMENTE?
 - 4.- ¿APROXIMADAMENTE CUANTOS TRABAJADORES FALTAN A LABORAR POR CAUSAS INJUSTIFICADAS ANUALMENTE?
 - 5.- ¿CON QUE FRECUENCIA POR CAUSA INJUSTIFICADA FALTA A LABORAR UN TRABAJADOR?
 - 6.- ¿QUE SEXO ES EL QUE MAS PRESENTA PROBLEMAS POR NO ASISTIR A TRABAJAR?
 - 7.- ¿EFECTUAN REGISTROS DE ASISTENCIA, Y CON QUE REGULARIDAD?
 - 8.- DE LAS SIGUIENTES CAUSAS DE AUSENTISMO, ¿CUAL SERIA EL PORCENTAJE CON QUE SE PRESENTAN EN ESTA EMPRESA?

	%
ENFERMEDAD PERSONAL	-----
ENFERMEDAD FINGIDA O IMAGINARIA	-----
ENFERMEDAD DE HIJOS, ESPOSA O PADRES	-----
SUPERVISION DEFICIENTE	-----
INDIFERENCIA	-----
PROBLEMAS DE TRANSPORTE	-----
BEBIDA ALCOHOLICA	-----

9.- DE LAS CAUSAS ANTERIORMENTE MENCIONADAS DE AUSENTISMO

- ¿CREE QUE EXISTAN OTRAS IGUALMENTE IMPORTANTES?
- 10.- ¿CREE QUE GENERE COSTOS EL AUSENTISMO EN ESTA EMPRESA?
- 11.- ¿CUALES CONSIDERA USTED QUE SEAN?
- 12.- ¿CUENTAN CON ALGUNA MEDIDA CORRECTIVA PARA CONTROLAR EL AUSENTISMO?
- 13.- ¿ES EFECTIVA ESTA MEDIDA CORRECTIVA?
- 14.- ¿QUE RECOMENDACIONES HARIA PARA COMBATIR EL AUSENTISMO EN ESTA EMPRESA?

1.5.4- ESCALA Y FORMA DE TABULACION

Escala individual:

Enfermedad personal:

Preguntas : 1 y 2

Puntos	Calificación
20 - 16	Muy bueno
15 - 12	Bueno
11 - 8	Regular
7 - 4	Pobre
3 - 2	Malo

Enfermedad fingida o imaginaria:

Preguntas : 3, 4 y 5

Puntos	Calificación
30 - 24	Muy bueno
23 - 18	Bueno
17 - 12	Regular
11 - 6	Pobre
5 - 3	Malo

Enfermedad de hijos, esposa o padres:

Preguntas : 6, 7, 8 y 9

Puntos	Calificación
40 - 32	Muy bueno
31 - 24	Bueno
23 - 16	Regular
15 - 8	Pobre
7 - 4	Malo

1.5.4 ESCALA Y FORMA DE TABULACION

Escalas individuales:**Enfermedad personal:**

Preguntas : 1 y 2

Puntos	Calificación
20 - 16	Muy bueno
15 - 12	Bueno
11 - 8	Regular
7 - 4	Pobre
3 - 2	Malo

Enfermedad fingida o imaginaria:

Preguntas : 3, 4 y 5

Puntos	Calificación
30 - 24	Muy bueno
23 - 18	Bueno
17 - 12	Regular
11 - 6	Pobre
5 - 3	Malo

Enfermedad de hijos, esposa o padres:

Preguntas : 6, 7, 8 y 9

Puntos	Calificación
40 - 32	Muy bueno
31 - 24	Bueno
23 - 16	Regular
15 - 8	Pobre
7 - 4	Malo

Supervisión deficiente:

Preguntas : 10, 11 y 12

Puntos	Calificación
30 - 24	Muy bueno
23 - 18	Bueno
17 - 12	Regular
11 - 6	Pobre
5 - 3	Malo

Indiferencia:

Preguntas : 13, 14 y 15

Puntos	Calificación
30 - 24	Muy bueno
23 - 18	Bueno
17 - 12	Regular
11 - 6	Pobre
5 - 3	Malo

Problemas de transporte:

Preguntas : 16, 17 y 18

Puntos	Calificación
30 - 24	Muy bueno
23 - 18	Bueno
17 - 12	Regular
11 - 6	Pobre
5 - 3	Malo

Bebida alcohólica:

Preguntas : 19, y 20

Puntos	Calificación
20 - 16	Muy bueno
15 - 12	Bueno
11 - 8	Regular
7 - 4	Pobre
3 - 2	Malo

Items relacionados en la escala:

Categoría de ausentismo

Categoría	Items relacionados en la escala
1.- Enfermedad personal	1, 2
2.- Enfermedad fingida o imaginaria	3, 4, 5
3.- Enfermedad de hijos, esposa o padres	6, 7, 8, 9
4.- Supervisión deficiente	10, 11, 12
5.- Indiferencia	13, 14, 15
6.- Problemas de transporte	16, 17, 18
7.- Bebida alcohólica	19, 20

CAPITULO 2.- MARCO TEORICO REFERENTE AL AUSENTISMO LABORAL

2.1.- Comportamiento organizacional.

Para empezar diré que el ausentismo es un problema dentro de la organización que es tratado ampliamente por la ciencia de la administración, una forma de hacerlo es estudiando el comportamiento humano en el trabajo.

Para poder entender esto expresaré una definición de comportamiento organizacional:

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de las personas en toda clase de organizaciones, como donde quiera que exista una organización, se tendrá que comprender el comportamiento organizacional.

ELEMENTOS CLAVES

Son las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente exterior en el que funciona.

PERSONAS

Las personas constituyen el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos, tanto grandes como pequeños.

Existen grupos que no son formales ni oficiales y otros que sí lo son.

Los grupos son dinámicos, se constituyen, cambian y se dispersan. La organización actual de seres humanos no es la misma que la del día de ayer o el anterior. Las personas son

solo seres vivientes, pensantes y con sentimientos que crearon la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Las organizaciones existen para servir a las personas y no éstas para servir a las organizaciones.

ESTRUCTURA

La estructura define las relaciones oficiales de las personas en el interior de las organizaciones. Se necesitan diferentes trabajos para ejecutar todas las actividades de una organización. Hay gerentes y empleados, contadores y ensambladores. Todos ellos se deben relacionar en alguna forma estructural para que su trabajo sea eficaz. La estructura se relaciona principalmente con el poder y los deberes.

TECNOLOGIA

La tecnología proporciona los recursos con los que trabajan las personas e influye en la tarea que desempeñan. Estas no pueden lograr grandes cosas trabajando tan sólo con las manos, por lo tanto construyen edificios, diseñan máquinas, crean procesos de trabajo y combinan recursos. La tecnología resultante posee una influencia significativa en las relaciones de trabajo. El gran beneficio de la tecnología es que permite que las personas realicen mayor cantidad de trabajo y más calificado; pero también restringe al personal en diferentes formas. Tiene al mismo tiempo costos y beneficios.

MEDIO AMBIENTE

Todas las organizaciones operan en un determinado entorno externo.

Una organización no existe por si misma, sino que forma parte de un sistema mayor que comprende otros múltiples elementos, como son el gobierno, la familia y otras organizaciones, todas las cuales se influyen entre si e integran un complejo que se convierte en el estilo de vida de un grupo humano. Organizaciones como una empresa o una escuela, no pueden sustraerse de la influencia de su entorno externo, ya que éste afecta las actividades individuales y las condiciones laborales, además de proveer la competencia por recursos y poder. El medio debe ser tomado en consideración al estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

2.2.- Aspectos generales del ausentismo.

Ausentismo es el absentismo que es la falta o ausencia de los obreros al trabajo, no ocasionado por licencia legal.

Es la suma de los periodos en que los empleados de una organización no están en el trabajo.

Siendo también un índice para conocer la moral o entusiasmo de los trabajadores; es un problema complejo en el cual se tendría a bien identificar: Causas y efectos, a su vez un análisis de sus valores reales, tipos, calidad, magnitud y repercusión en la productividad.

Un aspecto muy importante y a considerar, es que no siempre las causas del ausentismo están en el propio empleado, sino en la organización, en una supervisión deficiente, en el empobrecimiento de las tareas, en una falta de motivación y estímulo, en las condiciones desagradables de trabajo, en la precaria integración del empleado a la misma organización y en los impactos psicológicos de una dirección deficiente.

Este problema se caracteriza también por interrumpir el flujo uniforme del trabajo; o el trabajo es interrumpido por completo, o se impone un trabajo extra sobre otra persona; desorganiza toda la producción, daño, dependiendo de la complejidad e interdependencia de las diversas partes de la empresa; existe un efecto de rebote, pues, cuando el ausentismo y los retrasos se multiplican, fácilmente inducen a

los demás a sumarse a los trabajadores que fallan o llegan tarde.

Las maneras en que podemos calcular la tasa de ausentismo son las siguientes:

- Sobre una base regular: Puede ser mensualmente.
- Sobre una base departamental.
- Sobre la base de turnos.
- Realizando el cálculo sobre una base discriminada, tanto para hombres como para mujeres.
- Incluyendo el tiempo de servicio.

Las organizaciones creen que una tasa de ausentismo descrita en esta tabla es normal:

Ausentismo normal por ramo

Mayoristas	2.7%
Servicios	4.3%
Manufactura	4.3%
Detallistas	2.2%

FORMULAS PARA EL CALCULO DEL AUSENTISMO

1.- Cálculo de la tasa de ausentismo.

$$\text{Tasa de ausentismo} = \frac{\text{Número de días-hombre perdidos por ausencia durante el mes}}{\text{Número promedio de empleados} \times \text{Número de días laborables}} \times 100$$

2.- Cálculo del ausentismo.

$$\% \text{ de ausentismo} = \frac{\text{Número de ausentes} \times 8 \text{ horas}}{\text{Horas trabajadas}}$$

3.- Cálculo de la tasa individual de ausentismo.

$$\% \text{ individual de ausentismo} = \frac{\text{Días ausente}}{\text{Días trabajados} + \text{días ausente}}$$

4.- Cálculo de tasa anual de ausentismo individual.

En un ejemplo en una semana laboral de 5 días: 52 semanas por 5 días = 260 días. Reste del total programado de días laborables, los festivos y vacaciones tomadas. Luego reste el número de días ausente para conocer el número real de días trabajados; calcule a su vez la fórmula para obtener la tasa anual de ausentismo.

5.- Tasa semanal de frecuencia de ausentismo.

$$\text{Tasa \% frec. ausentismo} = \frac{\text{Número de ausencias}}{\text{Núm. prom. de empleados en el depto. por semana}} \times 100$$

6.- Tasa por millar.

$$\text{Frecuencia de ausencia por millar: TFA} = \frac{A}{N} \times 1.000$$

En esta fórmula, TFA es la tasa de frecuencia de ausencia, A es el número total de casos de ausencia dentro del grupo auditado y N representa el número promedio de empleados dentro del grupo auditado, ya sea compañía, planta, departamento, sección, etc. A puede cubrir cualquier periodo específico: semana, mes, año. Si desea convertir la tasa de frecuencia de ausencia por millar de la fórmula anterior a un porcentaje, simplemente divide la tasa encontrada por 10.

7.- Tasa de enfermedad.

Tasa porcentual de ausencia por enfermedad:

$$TFA = \frac{TIA}{N} \times 100$$

TIA representa el número total de casos de ausencia por enfermedad informados durante el período de la auditoría.

2.3- Factores intrínsecos del ausentismo.

Existen algunos factores frecuentes que reflejan un vínculo entre el grado de ausentismo y las características del tipo de trabajo del empleado:

1.- Nivel de empleo: Este factor se refiere cuando en el mercado de trabajo la demanda es mayor que la oferta, ocurre una tendencia hacia el aumento del ausentismo, probablemente sea porque los empleados no temen ausentarse en el supuesto de que no serán despedidos y que si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición; por el contrario si la oferta es mayor que la demanda de recursos humanos existe una tendencia hacia una reducción del ausentismo, probablemente sea porque los empleados temen ser despedidos o castigados.

2.- Salarios: Este factor encuentra una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo. Esto explica porque los trabajadores que tienen un nivel de vida fijo están satisfechos con sus ganancias, porque esas ganancias son suficientes para mantener ese nivel. Es así como el ausentismo aumenta siempre que las ganancias aumentan.

Por otra parte Elton Mayo confirma que los salarios altos incitan a los trabajadores a darse largos periodos de descanso durante los fines de semana. Un ejemplo: Cuando hay un puente, es decir hay un día de fiesta el jueves, estos trabajadores simplemente no van a trabajar el viernes y solamente regresan al trabajo el lunes siguiente.

Para tomar la decisión respecto al salario que deba implantarse en una organización, debe estar basada en dos tipos de verificación:

A) Si el aumento de salarios provoca fluctuaciones de ausentismo.

B) Si los registros de los empleados con diferentes salarios acusan eventuales diferencias en los respectivos índices de ausentismo.

3.- Sexo y situación familiar: Todos los estudios demuestran mayor índice de ausentismo entre las mujeres que entre los hombres. Pero al respecto, en ausentismo por responsabilidad familiar, el índice mayor corresponde a los hombres.

4.- Edad: Al respecto existen muchas divergencias en cuanto a la influencia de la edad en los índices de ausentismo.

Algunos autores anotan mayor índice entre los empleados que tienen menos de 20 años de edad.

Causas principales de ausentismo:

- 1.- Enfermedad efectivamente comprobada.
- 2.- Enfermedad no comprobada.
- 3.- Razones diversas de carácter familiar.
- 4.- Retrasos involuntarios.
- 5.- Faltas voluntarias por diversos motivos.

Otras causas:

- 6.- Fallecimiento del empleado.
- 7.- Jubilación.
- 8.- Desvinculación de la empresa.
- 9.- licencias por diversos motivos.

10.- Abandono voluntario del empleo.

11.- Lejanía de la empresa.

12.- Lenidad por parte de la empresa, tolerando estas faltas de asistencia o de puntualidad, sin sanción directa o indirecta.

13.- Actitud de descontento frente a la empresa.

14.- Desacoplamiento de un trabajador en su puesto.

Algunos especialistas incluyen el accidente de trabajo entre las causas de ausentismo pero puede crear confusión cuando se pretende comparar los índices de ausentismo de diversas organizaciones.

Continuando con las causas del ausentismo se ha encontrado que:

Es muy importante la actitud del personal hacia su supervisor inmediato y su correlación con el ausentismo.

Los siguientes factores se relacionan con la asistencia de los empleados:

1.- Los empleados se ausentarán menos si pueden discutir libremente sus problemas de trabajo con el supervisor inmediato.

2.- Los empleados con bajas tasas de ausencia sienten que su supervisor inmediato tiene o busca el tiempo para discutir problemas personales.

3.- Los empleados con poca ausencia muestran sentimientos de solidaridad.

4.- Los empleados con bajo ausentismo tienen actitudes de confianza y espíritu de equipo.

5.- Los empleados de bajo ausentismo están más satisfechos con sus oportunidades de promoción y ascenso.

6.- Reconocer el mérito de los empleados ayuda a mejorar la asistencia.

7.- Los empleados con poca ausencia están satisfechos con su ingreso.

8.- Se ha encontrado que los empleados con mejor historial de asistencia utilizan mejor sus destrezas que aquellos con alta tasa de ausentismo.

9.- Los empleados con mejor historial de asistencia tienden a disfrutar más de su trabajo.

2.4.- Factores externos relacionados con el ausentismo.

Son factores familiares, económicos, sociales y ambientales. El ausentismo ocurre no sólo porque los trabajos son rutinarios y monótonos, sino también debido a la abundancia económica, el alto nivel de estabilidad laboral, y los beneficios sociales proporcionados por la industria; por otra parte la falta de presión social es un elemento causante de ausentismo industrial.

La ayuda por cesantía tanto privada como estatal son factores externos que no conducen a mantener un nivel apropiado de asistencia al trabajo. También otra actitud que contribuye al ausentismo es la actitud paternalista de médicos que extienden certificados que permiten al empleado ser justificado y así evitar castigos.

Problema matrimonial como factor personal:

Se encuentra un creciente ausentismo entre los empleados que enfrentan problemas y dificultades en su matrimonio. Con la tasa de divorcios subiendo, este factor personal debería ser investigado por los entrevistadores de personal durante la selección pre-empleo. Los problemas matrimoniales o dificultades familiares, incluyendo los de naturaleza económica, pueden ser una señal de peligro para los patrones.

Alcoholismo como factor personal:

Se le puede considerar un problema tanto personal como físico, social y ambiental; también es un factor siquiátri-

co. Se estima que el alcoholismo es causante del 3% del ausentismo industrial.

Factor tiempo libre:

El deseo de disfrutar de más tiempo libre es otro elemento social relacionado con mala asistencia. Se podría enfrentar a esta actitud vendiendo a los trabajadores la idea de que tareas interesantes y responsables pueden producir tanta satisfacción y auto-realización como las actividades libre del fin de semana.

El inempleable:

El factor externo de hacer que las empresas contraten inempleables ha contribuido al ausentismo entre aquellos menos calificados o diestros. La gente que no tiene disciplina de trabajo simplemente porque no han trabajado constituye un verdadero reto.

Factor segundo empleo:

En muchos casos tener un segundo empleo es un factor social y económico que interfiere con la asistencia regular de un empleado a su trabajo. Este empleado se ausentará debido a que tiende a encontrar su trabajo secundario más satisfactorio que su trabajo regular.

Cuando ambos esposos trabajan hay más posibilidades de que el patrón enfrente ausentismo voluntario.

Condiciones de trabajo, herramientas, equipo y maquinaria:

El factor de malas condiciones de trabajo es una causa común de ausentismo excesivo.

Otro factor importante es la posible relación entre la calidad de herramientas, maquinaria y equipo y la actitud del trabajador hacia su asistencia al trabajo. Un estudio reveló que el ausentismo en las máquinas mal cuidadas era el 22% en comparación con un 3% para aquellas en buen estado. En cuanto al estudio respecto a la tardanza en los dos mismos grupos, se encontró una tasa de 16% para máquinas mal mantenidas y solo 1% en las otras. También se encontró más satisfacción de trabajo, menos renunciadas, reclamos y discusiones entre operarios de máquinas bien mantenidas.

Supervisión deficiente:

Otra causa de ausentismo voluntario es la supervisión deficiente y no entrenada, - los obreros ven al supervisor como la persona que puede contribuir sustancialmente a la reducción del ausentismo- por lo que se puede deducir que la relación empleado-supervisor es de gran importancia para la satisfacción en el trabajo, la moral del empleado y la buena asistencia.

2.5.- Los costos del ausentismos

Se puede realizar un análisis de costo directo de ausentismo semanalmente, descomponiendo las ausencias y el costo por causa. Se obtiene el costo por ausentismo en horas perdidas, porcentaje de tiempo programado perdido, valor de nómina perdido, porcentaje de nómina perdido, también se podría obtener la pérdida económica por nómina acumulada a la fecha (en el año) y su porcentaje en razón del ausentismo.

Para obtener el costo indirecto, es más difícil pues varían de una empresa a otra. La mayoría de los factores indirectos se relacionan con tiempo perdido en reuniones individuales y de grupo con supervisores y empleados, tiempo de personal de nómina, visitadoras sociales y personal del departamento médico.

Algunas empresas estiman que los costos indirectos de ausentismo pueden calcularse de manera conservadora en 1% de la nómina total.

El costo de ausentismo se debe medir tanto directamente como indirectamente.

Se sugiere que el departamento de personal estipule el costo de las diversas etapas de empleo del trabajador crónicamente ausente dentro del siguiente formato:

1.- Primeros 3 días en el trabajo: Eficiencia 50-75

Costo posible:

- Pago por tiempo no productivo.

- Trabajo extra.

- Producción por debajo del nivel estándar.

2.- 3 Días subsiguientes: Eficiencia 75-90

Costo posible:

- Pago reducido por tiempo no productivo.

- Trabajo extra.

- Producción por debajo del estándar.

3.- Siguientes 2 días en el trabajo: Ausente

Costo posible:

- Pago por tiempo no productivo.

- Trabajo extra.

- Costo de ayuda temporal.

- Producción por debajo del estándar.

4.- Terminación de servicios del empleado.

Costo posible:.

- Falta de producción.

- Trabajo extra.

- Costo de reemplazo.

- Tiempo de entrenamiento e ineficiencia del nuevo empleado.

Costos ocultos de ausentismo:.

Es la fuerza de trabajo adicional que los empleadores tienen para cubrir las faltas de personal y así poder cumplir con la demanda de clientes o consumidores.

Es cierto, que para estimar los costos de ausentismo se realice con base al costo directo de mano de obra correspondiente a un número determinado de trabajadores, pero las em-

presas no están conscientes del segundo equipo, y el alto costo de mantenerlo.

Cómo las empresas controlan el ausentismo:

Métodos exitosos en el control del ausentismo:

- Reclutar y emplear personal de calidad.
- Entrevista con el empleado, explicación de la importancia de su trabajo y como afecta a sus compañeros.
- Disciplina progresista.
- Estar muy conscientes del enriquecimiento del trabajo y tratar de mantener a los empleados interesados en su tarea.
- Discusión del problema con el empleado.

Por mencionar sólo algunos de los muchos empleados.

CAPITULO 3.- ANALISIS, EVALUACION Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1.- Análisis y evaluación de la información de la empresa: Titan-Orange Crush.

A continuación se presenta un análisis por PREGUNTA, correspondiente al cuestionario aplicado a los trabajadores de la embotelladora Titan-Orange Crush de la ciudad de Veracruz, con una muestra de 27 cuestionarios aplicados.

1.- EXISTEN SITUACIONES EN LAS QUE AMANEZCO ENFERMO Y POR ESO DECIDO FALTAR A MI TRABAJO, AUNQUE NO QUIERA HACERLO POR NO FALTAR.

Calificación promedio: 7.4 (están de acuerdo)

Los trabajadores encuestados de esta muestra afirman que están de acuerdo en faltar a trabajar, aunque no quieran hacerlo por no faltar, cuando se dan situaciones en las que amanecen enfermos.

2.- EN OCASIONES NO VOY A TRABAJAR YA QUE LAS CONDICIONES DONDE LABORO SON SUCIAS E INSEGURAS, Y TEMO A ENFERMARME O UN ACCIDENTE

Calificación promedio: 3.6 (están en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están en desacuerdo, que en ocasiones no vayan a trabajar porque las condiciones donde laboren sean sucias e inseguras, y temen por esto enfermarse o sufrir un accidente.

3.- MUY AMENUDO ME SIENTO ENFERMO, Y NO ASISTO AL TRABAJO, PERO CUANDO ACUDO AL MEDICO ME DICE QUE NO TENGO NADA.

Calificación promedio: 3.3 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo, en mostrar un malestar físico fingido para no acudir al médico y que este les diga que no tiene nada, todo por no asistir a trabajar.

4.- EN OCASIONES ME SIENTO ENFERMO Y ME REPORTO COMO TAL PARA ESTAR EN MI CASA DESCANSANDO EL DÍA.

Calificación promedio: 3.7 (están en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están en desacuerdo en reportarse como enfermos, solo para estar en su casa descansando el día.

5.- DE VEZ EN CUANDO INVENTO UNA ENFERMEDAD PARA FALTAR A TRABAJAR, PERO CUANDO ME PIDEN QUE VAYA AL I.M.S.S. PREFIERO ACUDIR AL TRABAJO.

Calificación promedio: 2.7 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores están muy en desacuerdo en inventar una enfermedad para faltar a trabajar, ya que cuando les piden que vayan al I.M.S.S., mejor preferirían ir a trabajar.

6.- FALTO A MI TRABAJO DEBIDO A QUE SE ENFERMO MI HIJO (A), PORQUE QUIERO ESTAR JUNTO A EL (ELLA) POR ESTAR PREOCUPADO POR SU SALUD.

Calificación promedio: 5 (Están en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están en desacuerdo en faltar a su trabajo, porque se haya enfermado su hijo (a), y por eso quieren estar junto a él (ella) porque estén preocupados por su salud.

7.- NO ME SIENTO CAPAZ DE ESTAR EN EL TRABAJO SABIENDO QUE MI ESPOSA (O) ESTA ENFERMA (O) Y POR ESO DECIDO FALTAR.

Calificación promedio: 7.5 (están de acuerdo)

Los trabajadores están de acuerdo que no se sienten capaces de permanecer en el trabajo, sabiendo que su esposa (o), está enferma (o), y por esta razón deciden faltar.

8.- SIENTO QUE ES MAS IMPORTANTE QUE MI TRABAJO, MI PADRE O MI MADRE Y PREFIERO FALTAR CUANDO ESTAN ENFERMOS.

Calificación promedio: 7.5 (están muy de acuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están muy de acuerdo que sienten que es más importante su padre o su madre, y prefieren faltar cuando uno de ellos está enfermo.

9.-EN CUALQUIER MOMENTO ES MAS IMPORTANTE PARA MI, ALGUN MIEMBRO DE MI FAMILIA QUE MI EMPLEO, Y CUANDO TIENEN UNA ENFERMEDAD PREFIERO FALTAR A MI TRABAJO.

Calificación promedio: 6 (están de acuerdo)

Los trabajadores indican que están de acuerdo que en cualquier momento es más importante para ellos algún miembro de su familia que su propio empleo, porque cuando tienen alguna enfermedad prefieren faltar a su trabajo.

10.- LE TENGO UN POCO DE TEMOR AL SUPERVISOR PORQUE ME REPRIMA, YA QUE HE VISTO COMO CASTIGA A LOS DEMAS, Y PREFIERO FALTAR EL DIA EN QUE ME VAYA A REPRIMIR.

Calificación promedio: 2.4 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores están totalmente en desacuerdo en que le tengan un poco de temor al supervisor, porque hayan visto como castiga a los demás, y por eso mejor prefieren faltar el día en que los vaya a reprimir

11.- ES TAN POBRE LA SUPERVISION QUE TENGO, QUE NI SIQUIERA SE DAN CUENTA CUANDO FALTO A TRABAJAR, Y POR ESO LO HAGO CON FRECUENCIA.

Calificación promedio: 2.2 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que sea pobre la supervisión que tienen, y por ello no se den cuentan cuando faltan a trabajar, y por esta razón lo hagan con frecuencia.

12.- TOMO MUY SERIO LAS ORDENES DE MI SUPERVISOR, Y CUANDO ME DICE QUE EN ESTOS DIAS NO FALTE, LO OBEDEZCO.

Calificación promedio: 7.6 (están muy de acuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy de acuerdo en que toman muy en serio las ordenes de su superior, y cuando éste les dice que en estos días no falten, lo obedecen.

13.- ME GUSTA CON FRECUENCIA COLABORAR EN MI TRABAJO APORTANDO IDEAS NUEVAS, Y POR ESO CASI NO FALTO.

Calificación promedio: 8.2 (están muy de acuerdo)

Los trabajadores están muy de acuerdo que les gusta colaborar frecuentemente en su trabajo aportando ideas nuevas y por esta razón casi no faltan.

14.- SIENDO QUE ME GUSTA MUCHO MI TRABAJO, Y LO ENCUENTRO AGRADABLE, POR ESO NO FALTO PARA NO DEJAR ALGO INCONCLUSO QUE ME RETRASE AL OTRO DIA.

Calificación promedio: 8.5 (están totalmente de acuerdo)

Los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que le gusta mucho su trabajo y lo encuentran agradable, por esta razón no faltan por no dejar algo inconcluso que los retrase a otro día.

15.- ME DA IGUAL EL IR O NO A TRABAJAR, AUNQUE ME REGAMEN AL OTRO DIA.

Calificación promedio: 1.7 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están totalmente en desacuerdo que les dé igual el ir o no a su trabajo, aunque por esto los regañen al otro día.

16.- POR LO REGULAR SE ME HACE MUY TARDE PARA LLEGAR AL TRABAJO, PORQUE NO ENCUENTRO CAMION O ESTAN MUY LLENOS, Y HASTA HE LLAGADO AL GRADO DE FALTAR A ESTE.

Calificación promedio: 2.1 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores estan totalmente en desacuerdo en que por lo regular se les haga muy tarde para llegar, ya sea porque no encuentren camión o vayan muy llenos, y llegando por esto al grado de faltar ese día.

17.- A VECES, SE ME HACE CARO EL TRANSPORTE POR NO TENER DINERO PARA PAGARLO, Y HE LLEGADO A FALTAR POR ESTA SITUACION.

Calificación promedio: 2.8 (estan muy en desacuerdo)

Los trabajadores estan muy en desacuerdo en que a veces, se les haga caro el transporte por no tener dinero para pagarlo, y llegando hasta faltar por esa situación.

18.- EN OCASIONES ESTA LLOVIENDO, INUNDANDOSE TODO, NO HABIENDO CAMIONES POR ELLO, PREFIERO NO IR A TRABAJAR QUE INTENTARLO POR OTROS MEDIOS.

Calificación promedio: 3.7 (estan en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados estan en desacuerdo en no asistir a trabajar, cuando esté lloviendo o se inunde todo, y no tratar por otros medios.

19.- ME GUSTA MUCHO LA CERVEZA O UN TRAGO, Y A VECES NO ME NUDO, FALTANDO A MI TRABAJO POR UNO O DOS DIAS.

Calificación promedio: 2 (estan totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra estan totalmente en desacuerdo que les gusta mucha la cerveza o un trago, y por esto no se miden, faltando a su trabajo por uno o dos dias.

20.- ME GASTO, EN OCASIONES, TODO EL SALARIO O SUELDO POR TOMARME UNA COPA O UNA CERVEZA, Y AL OTRO DÍA NO ME SIENTO CAPAZ DE IR AL TRABAJO POR ESTAR EN UN ESTADO INCONVENIENTE.

Calificación promedio: 1.9 (están totalmente en des-
acuerdo)

Los trabajadores encuestados están totalmente en des-
acuerdo en que se gasten todo el salario o sueldo por tomar
una copa o una cerveza, y por esta razón al otro día no van
a trabajar por estar en un estado inconveniente.

A continuación se presenta un análisis por VARIABLE, correspondiente al cuestionario aplicado a los trabajadores de la embotelladora TiTan-Orange Crush de la ciudad de Veracruz, con una muestra de 27 cuestionarios aplicados.

VARIABLE: ENFERMEDAD PERSONAL

Calificación promedio: 11 (regular)

Los trabajadores que componen esta muestra están de acuerdo en faltar a trabajar en los casos en que verdaderamente estén enfermos. Y a su vez, no consideran adecuado faltar porque las condiciones donde laboren sean sucias e inseguras, esta variable se considera que se representa de manera regular para nuestro estudio.

VARIABLE: ENFERMEDAD FINGIDA O IMAGINARIA

Calificación promedio: 10 (pobre)

Los trabajadores que fueron encuestados no mostraron un malestar físico que no sientan, a su vez, tampoco lo harán solo para estar en sus casas descansando, y no lo harán también, porque se pierde tiempo en el I.M.S.S. para que los atiendan, por esta razón mejor quieren trabajar; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio

VARIABLE: ENFERMEDAD DE HIJOS, ESPOSA O PADRES

Calificación promedio: 24 (bueno)

Los trabajadores que pertenecen a esta muestra no están de acuerdo en faltar a trabajar porque algunos de sus hijos

se haya enfermado, pero si lo creen conveniente por su esposa o sus padres, y piensan a su vez, que cualquier miembro de su familia es mas importante para ellos que su propio empleo, faltando por esto a laborar; en general esta variable si es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: SUPERVISION DEFICIENTE

Calificación promedio: 13 (regular)

Los trabajadores segun la muestra no estan de acuerdo en faltar a laborar, porque le tengan temor al supervisor que tienen o porque consideren que la supervisión que tiene sea deficiente, sin embargo van de acuerdo en tomar con responsabilidad las ordenes de su supervisor; en general esta variable de supervisión deficiente no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: INDIFERENCIA

Calificación promedio: 19 (bueno)

Los trabajadores encuestados van de acuerdo en no faltar a su trabajo porque les gusta colaborar aportando ideas nuevas, a su vez, les gusta el trabajo en si, y lo encuentran agradable, tambien les importa el trabajo, esta variable es buena para la empresa, pero no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: PROBLEMAS DE TRANSPORTE**Calificación promedio: 9 (pobre)**

Los trabajadores que componen esta muestra van muy de acuerdo en que no se les hace tarde para llegar al trabajo o a faltar a este, porque los camiones vayan muy llenos, o también por causa de que sea caro el transporte, y en los casos de que haya inundaciones no intentándolo por otros medios; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE; BEBIDA ALCOHOLICA**Calificación promedio: 4 (pobre)**

Los trabajadores encuestados no están de acuerdo en faltar a su trabajo, porque sientan una fuerte inclinación por las bebidas embriagantes, y por esto lleguen hasta gastarse toda su paga; esta variable no representa a nuestro estudio.

3.2- Análisis y evaluación de la información de la empresa: Mangueras y Conexiones Baro.

A continuación se presenta un análisis por PREGUNTA correspondiente al cuestionario aplicado a los trabajadores de la refaccionaria: Mangueras y Conexiones Baro de la ciudad de Veracruz, con una muestra de 12 cuestionarios aplicados.

1.- EXISTEN SITUACIONES EN LAS QUE AMANEZCO ENFERMO Y POR ESO DECIDO FALTAR A MI TRABAJO, AUNQUE NO QUIERA HACERLO POR NO FALTAR.

Calificación promedio: 3.2 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra indican estar muy en desacuerdo en faltar a su trabajo, en las situaciones en las que amanezcan enfermos.

2.- EN OCASIONES NO VOY A TRABAJAR YA QUE LAS CONDICIONES DONDE LABORO SON SUCIAS E INSEGURAS, Y TEMO A ENFERMARM E O UN ACCIDENTE

Calificación promedio: 2.4 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que en ocasiones no vayan a trabajar, porque las condiciones donde laboran sean sucias e inseguras, y teman por esto a enfermarse o sufran un accidente.

3.- MUY AMENUDO ME SIENTO ENFERMO, Y NO ASISTO AL TRABAJO, PERO CUANDO ACUDO AL MEDICO ME DICE QUE NO TENGO NADA.

Calificación promedio: 2.5 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo en mostrar un malestar físico fingido para no acudir al médico y que éste les diga que no tienen nada, todo por no asistir a trabajar.

4.- EN OCASIONES ME SIENTO ENFERMO, Y ME REPORTO COMO TAL PARA ESTAR EN MI CASA DESCANSANDO EL DÍA.

Calificación promedio: 4 (están en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están en desacuerdo en reportarse como enfermos, sólo por estar en sus casas descansando el día

5.- DE VEZ EN CUANDO INVENTO UNA ENFERMEDAD PARA FALTAR A TRABAJAR, PERO CUANDO ME PIDEN QUE VAYA AL I.M.S.S. PREFIERO ACUDIR AL TRABAJO.

Calificación promedio: 3.5 (están en desacuerdo)

Los trabajadores están en desacuerdo en inventar una enfermedad para no asistir a laborar, ya que cuando les piden que vayan al I.M.S.S. mejor prefieren acudir a trabajar.

6.- FALTO A MI TRABAJO DEBIDO A QUE SE ENFERMO MI HIJO (A), PORQUE QUIERO ESTAR JUNTO A EL (ELLA) POR ESTAR PREOCUPADO POR SU SALUD.

Calificación promedio: 3.9 (están en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están en desacuerdo en faltar a su trabajo, porque se haya enfermado su hijo (a), y

por eso quieran estar junto a el (ella) porque estén preocupados por su salud.

7.- NO ME SIENTO CAPAZ DE ESTAR EN EL TRABAJO SABIENDO QUE MI ESPOSA (O) ESTA ENFERMA (O) Y POR ESO DECIDO FALTAR.

Calificación promedio: 3.6 (están en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están en desacuerdo en que no se sentirán capaces de permanecer en el trabajo, debido a que su esposa (o) este enferma (o), y por esta razón decidan faltar.

8.- SIENTO QUE ES MAS IMPORTANTE QUE MI TRABAJO, MI PADRE O MI MADRE Y PREFIERO FALTAR CUANDO ESTAN ENFERMOS.

Calificación promedio: 4.5 (están en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están en desacuerdo que sientan que sea mas importante su padre o su madre que su trabajo, y prefieran faltar cuando alguno de los dos esté enfermo.

9.- EN CUALQUIER MOMENTO ES MAS IMPORTANTE PARA MI, ALGUN MIEMBRO DE LA FAMILIA QUE MI EMPLEO, Y CUANDO TIENEN UNA ENFERMEDAD PREFIERO FALTAR A MI TRABAJO.

Calificación promedio: 3.3 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados indican que están muy en desacuerdo, que en cualquier momento sea mas importante para ellos, algun miembro de su familia que su propio empleo, y

que cuando tengan alguna enfermedad decidan faltar a su trabajo.

10.- LE TENGO UN POCO DE TEMOR AL SUPERVISOR PORQUE ME REPRIMA, YA QUE HE VISTO COMO CASTIGA A LOS DEMAS, Y PREFIERO FALTAR EL DIA EN QUE ME VAYA A REPRIMIR.

Calificación promedio: 3.3 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están muy en desacuerdo en que le tengan un poco de temor al supervisor, porque hayan visto como castiga a los demás, y por eso mejor prefieran faltar el día en que los vaya a reprimir.

11.- ES TAN POBRE LA SUPERVISION QUE TENGO, QUE NI SIQUIERA SE DAN CUENTA CUANDO FALTO A TRABAJAR, Y POR ESO LO HAGO CON FRECUENCIA.

Calificación promedio: 1.9 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están totalmente en desacuerdo que sea pobre la supervisión que tienen, que por eso no se den cuenta cuando falten a trabajar, y por esta razón lo hagan con frecuencia.

12.- TOMO EN SERIO LAS ORDENES DE MI SUPERVISOR, Y CUANDO ME DICE QUE EN ESTOS DIAS NO FALTE, LO OBEDEZCO.

Calificación promedio: 8 (están muy de acuerdo)

Los trabajadores están muy de acuerdo en que toman muy en serio las ordenes de su supervisor, y que cuando éste les dice que en estos días no falten, lo obedecen.

13.- ME GUSTA CON FRECUENCIA COLABORAR EN MI TRABAJO APORTANDO IDEAS NUEVAS, Y POR ESO CASI NO FALTO.

Calificación promedio: 8 (están muy de acuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy de acuerdo que les gusta colaborar frecuentemente en su trabajo, aportando ideas nuevas, y por esta razón casi no faltan.

14.- SIENTO QUE ME GUSTA MUCHO MI TRABAJO. Y LO ENCUENTRO AGRADABLE, POR ESO NO FALTO PARA NO DEJAR ALGO INCONCLUSO QUE ME RETRASE AL OTRO DIA.

Calificación promedio: 9.7 (están totalmente de acuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están totalmente de acuerdo que les gusta mucho su trabajo y lo encuentran agradable, por esta razón no faltan para no dejar algo inconcluso que los retrase al otro día.

15.- ME DA IGUAL EL IR O NO A TRABAJAR, AUNQUE ME REGAÑEN AL OTRO DIA.

Calificación promedio: 2 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores están totalmente en desacuerdo que les da igual el ir o no a trabajar, aunque por esto los regañen al otro día.

16.- POR LO REGULAR SE ME HACE MUY TARDE PARA LLEGAR AL TRABAJO, PORQUE NO ENCUENTRO CAMION O ESTAN MUY LLENOS, Y HASTA HE LLEGADO AL GRADO DE FALTAR A ESTE.

Calificación promedio: 2.5 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores están muy en desacuerdo que por lo regular se les haga muy tarde para llegar a su trabajo, ya sea porque no encuentren camion o vayan muy llenos, y llegando por esto al grado de faltar ese día.

17.- A VECES, SE ME HACE CARO EL TRANSPORTE POR NO TENER DINERO PARA PAGARLO, Y HE LLEGADO A FALTAR POR ESTA SITUACION.

Calificación promedio: 2.3 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores están totalmente en desacuerdo en que a veces, se les haga caro el transporte por no tener dinero para pagarlo, y llegando a faltar por esa situación

18.- EN OCASIONES ESTA LLOVIENDO, INUNDANDOSE TODO, NO HABIENDO CAMIONES POR ELLO, PREFIERO NO IR A TRABAJAR QUE INTENTARLO POR OTROS MEDIOS.

Calificación promedio: 2.5 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores están muy en desacuerdo en no asistir a trabajar, cuando esté lloviendo o se inunde todo, y no tratar por otros medios.

19.- ME GUSTA MUCHO LA CERVEZA O UN TRAGO, Y A VECES NO ME MIDD, FALTANDO A MI TRABAJO POR UNO O DOS DIAS.

Calificación promedio: 1.9 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores están totalmente en desacuerdo que les gusta mucho la cerveza o un trago, y que por esto no se miden, faltando a su trabajo por uno o dos días.

20.- ME GASTO, EN OCASIONES, TODO EL SALARIO O SUELDO POR TOMARME UNA COPA O UNA CERVEZA, Y AL OTRO DIA NO ME SIENTO CAPAZ DE IR AL TRABAJO POR ESTAR EN UN ESTADO INCONVENIENTE.

Calificación promedio: 1.7 (están totalmente en desacuerdo.)

Los trabajadores de esta muestra están totalmente en desacuerdo en que se gastan todo el salario o sueldo por tomar una copa o una cerveza, y por esta razón al otro día no van a trabajar por estar en un estado inconveniente.

A continuación se presenta un análisis por VARIABLE, correspondiente al cuestionario aplicado a los trabajadores de la refaccionaria Mangueras y Conexiones Baro de la ciudad de Veracruz, con una muestra de 12 cuestionarios.

VARIABLE : ENFERMEDAD PERSONAL

Calificación promedio: 5 (pobre)

Los trabajadores de esta muestra no están de acuerdo en faltara laborar en los casos en que estén enfermos, y mucho menos porque las condiciones donde laboren sean sucias e inseguras; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: ENFERMEDAD FINGIDA O IMAGINARIA

Calificación promedio: 10 (pobre)

Los trabajadores pertenecientes a esta muestra no mostrarán un malestar físico que no sientan, a su vez, tampoco lo harán solo para estar en sus casas descansando, y no lo harán también, porque se pierde tiempo en el I.M.S.S. para que los atiendan, por esta razón mejor quieren trabajar; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: ENFERMEDAD DE HIJOS, ESPOSA O PADRES

Calificación promedio: 16 (regular)

Los trabajadores encuestados no están de acuerdo en faltar a trabajar, porque alguno de sus hijos, esposa,

padres o cualquier miembro de su familia se haya enfermado y no los consideran mas importantes que su empleo; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: SUPERVISION DEFICIENTE

Calificación promedio: 13 (regular)

Los trabajadores encuestados manifiestan no estar de acuerdo en faltar a laborar, porque le tengan temor al super-visor que tienen, o porque consideren que la supervisión sea pobre, pero si van de acuerdo en tomar con responsabilidad las ordenes de su supervisor; esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: INDIFERENCIA

Calificación promedio: 20 (bueno)

Los trabajadores de esta muestra estan de acuerdo en no faltar a su trabajo porque les gusta colaborar aportando ideas nuevas , a su vez, les gusta el trabajo en si, y lo encuentran agradable, también les interesa el trabajo, esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: PROBLEMAS DE TRANSPORTE

Calificación promedio: 7 (pobre)

Los trabajadores manifiestan estar muy de acuerdo en que no se les hace tarde para llegar al trabajo o a faltar a este, porque los camiones vayan muy llenos, o también por causa de que sea caro el transporte, y en los casos de que

haya inundaciones, no intentándolo por otros medios; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: BEBIDA ALCOHOLICA

Calificación promedio: 4 (pobre)

Los trabajadores de esta muestra no están de acuerdo en faltar a su trabajo porque sientan una fuerte inclinación por las bebidas embriagantes, y por esto lleguen hasta gastarse toda su paga; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

3.3- Análisis y evaluación de la información de la empresa: Fábrica de Mosaicos El Baluarte S.A.

A continuación se presenta un análisis por PREGUNTA correspondiente al cuestionario aplicado a los trabajadores de la fábrica de Mosaicos El Baluarte S.A. de la ciudad de Veracruz, con una muestra de 32 cuestionarios aplicados.

1.- EXISTEN SITUACIONES EN LAS QUE AMANEZCO ENFERMO Y POR ESO DECIDO FALTAR A MI TRABAJO, AUNQUE NO QUIERA HACERLO POR NO FALTAR.

Calificación promedio: 5.7 (están en desacuerdo)

Los trabajadores que componen esta muestra están en desacuerdo en faltar a su trabajo, en las situaciones en que, amanescan enfermos.

2.- EN OCASIONES NO VOY A TRABAJAR YA QUE LAS CONDICIONES DONDE LABORO SON SUCIAS E INSEGURAS, Y TEMO A ENFERMarme O UN ACCIDENTE

Calificación promedio: 4.8 (están en desacuerdo)

Los trabajadores de esta empresa están en desacuerdo que en ocasiones no vayan a trabajar porque las condiciones donde laboren sean sucias e inseguras, y teman por esto a enfermarse o sufrir un accidente.

3.- MUY A MENUDO ME SIENTO ENFERMO, Y NO ASISTO AL TRABAJO, PERO CUANDO ACUDO AL MEDICO ME DICE QUE NO TENGO NADA.

Calificación promedio: 4 (están en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están en desacuerdo en mostrar un malestar físico fingido para no acudir al médico y que éste les diga que no tienen nada, todo por no asistir a trabajar.

4.- EN OCASIONES ME SIENTO ENFERMO Y ME REPORTO COMO TAL PARA ESTAR EN MI CASA DESCANSANDO EL DIA.

Calificación promedio: 2.9 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados de esta empresa están muy en desacuerdo en reportarse como enfermos, sólo para estar en sus casas descansando el día.

5.- DE VEZ EN CUANDO INVENTO UNA ENFERMEDAD PARA FALTAR A TRABAJAR, PERO CUANDO ME PIDEN QUE VAYA AL I.M.S.S. PREFIERO ACUDIR AL TRABAJO.

Calificación promedio: 2.7 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo en inventar una enfermedad para no asistir a laborar, y cuando les pidan que vayan al I.M.S.S. mejor prefieran acudir a trabajar.

6.- FALTO A MI TRABAJO DEBIDO A QUE SE ENFERMO MI HIJO (A), PORQUE QUIERO ESTAR JUNTO A EL (ELLA) POR ESTAR PREOCUPADO POR SU SALUD.

Calificación promedio: 5.4 (están de acuerdo)

Los trabajadores de esta empresa están de acuerdo en faltar a su trabajo, porque se haya enfermado su hijo (a), y

por eso quieren estar junto a el (ella) porque esten preocupados por su salud.

7.- NO ME SIENTO CAPAZ DE ESTAR EN EL TRABAJO SABIENDO QUE MI ESPOSA (O) ESTA ENFERMA (O) Y POR ESO DECIDO FALTAR.

Calificación promedio: 6 (están de acuerdo)

Los trabajadores están de acuerdo que no se sienten capaces de permanecer en el trabajo, sabiendo que su esposa (o) está enferma (o) y por eso deciden faltar.

8.- SIENTO QUE ES MAS IMPORTANTE QUE MI TRABAJO, MI PADRE O MI MADRE Y PREFIERO FALTAR CUANDO ESTAN ENFERMOS.

Calificación promedio: 6.3 (están de acuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están de acuerdo que sienten que es más importante su padre o su madre, y prefieren faltar cuando uno de los dos está enfermo.

9.- EN CUALQUIER MOMENTO ES MAS IMPORTANTE PARA MI, ALGUN MIEMBRO DE MI FAMILIA QUE MI EMPLEO, Y CUANDO TIENEN UNA ENFERMEDAD PREFIERO FALTAR A MI TRABAJO..

Calificación promedio: 5.5 (están de acuerdo)

Los trabajadores de esta muestra indican que están de acuerdo, que en cualquier momento es más importante para ellos, algún miembro de su familia que su propio empleo, porque cuando tienen una enfermedad prefieren faltar a su trabajo.

10.- LE TENGO UN POCO DE TEMOR AL SUPERVISOR PORQUE ME REPRIMA, YA QUE HE VISTO COMO CASTIGA A LOS DEMAS, Y PREFIERO FALTAR EL DIA EN QUE ME VAYA A REPRIMIR.

Calificación promedio: 3.7 (están en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están en desacuerdo en que tengan un poco de temor al supervisor, porque hayan visto como castiga a los demás, y por eso mejor prefieran faltar el día en que los vayan a reprimir.

11.- ES TAN POBRE LA SUPERVISION QUE TENGO, QUE NI SIQUIERA SE DAN CUENTA CUANDO FALTO A TRABAJAR, Y POR ESO LO HAGO CON FRECUENCIA.

Calificación promedio: 3.4 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores están muy en desacuerdo que sea pobre la supervisión que tienen, que por eso no se den cuenta cuando faltan a trabajar, y por esta razón lo hagan con frecuencia.

12.- TOMO EN SERIO LAS ORDENES DE MI SUPERVISOR, Y CUANDO ME DICE QUE EN ESTOS DIAS NO FALTE, LO OBEDEZCO.

Calificación promedio: 7.2 (están de acuerdo)

Los trabajadores encuestados están de acuerdo en que toman muy en serio las ordenes de su supervisor, y cuando éste les dice que en estos días no faltan, lo obedecen.

13.- ME GUSTA CON FRECUENCIA COLABORAR EN MI TRABAJO APOR - TANDO IDEAS NUEVAS, Y POR ESO CASI NO FALTO.

Calificación promedio: 8.1 (están muy de acuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están muy de acuerdo que les gusta colaborar frecuentemente en su trabajo aportando ideas nuevas y por esta razón casi nunca faltan.

14.- SIENTO QUE ME GUSTA MUCHO MI TRABAJO, Y LO ENCUENTRO AGRADABLE. POR ESO NO FALTO PARA NO DEJAR ALGO INCONCLUSO QUE ME RETRASE AL OTRO DIA.

Calificación promedio: 5.2 (están en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están en desacuerdo en que sientan que les guste mucho el trabajo y lo encuentren agradable, y por esta razón no faltan para que no dejen algo inconcluso que les retrase el otro día.

15.- ME DA IGUAL EL IR O NO A TRABAJAR, AUNQUE ME REGAÑEN AL OTRO DIA.

Calificación promedio: 4 (están en desacuerdo)

Los trabajadores están en desacuerdo que les dé igual el ir o no a trabajar, aunque por esto los regañen el otro día.

16.- POR LO REGULAR SE ME HACE MUY TARDE PARA LLEGAR AL TRABAJO. PORQUE NO ENCUENTRO CAMION O ESTAN MUY LLENOS, Y HASTA HE LLEGADO AL GRADO DE FALTAR A ESTE.

Calificación promedio: 2.7 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo que por lo regular se les haga muy tarde para llegar a su

trabajo, ya sea porque no encuentren camion o vayan muy llenos, y llegando por esto al grado de faltar ese dia.

17.- A VECES, SE ME HACE CARO EL TRANSPORTE POR NO TENER DINERO PARA PAGARLO, Y HE LLEGADO A FALTAR POR ESTA SITUACION.

Calificación promedio: 2.3 (están totalmente en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo en que a veces se les haga caro el transporte por no tener dinero para pagarlo y llegando hasta faltar por esa situación.

18.- EN OCASIONES ESTA LLOVIENDO, INUNDANDOSE TODO, NO HABIENDO CAMIONES POR ELLO, PREFIERO NO IR A TRABAJAR QUE INTENTARLO POR OTROS MEDIOS.

Calificación promedio: 3.3 (están muy en desacuerdo)

Los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo en no asistir a trabajar, cuando esté lloviendo o se inunde todo, y no tratar por otros medios.

19.- ME GUSTA MUCHO LA CERVEZA O UN TRAGO, Y A VECES NO ME MIDO, FALTANDO A MI TRABAJO POR UNO O DOS DIAS.

Calificación promedio: 3.5 (están en desacuerdo)

Los trabajadores de esta muestra están en desacuerdo que les gusta mucho la cerveza o un trago, y que por esto no se miden, faltando a su trabajo por uno o dos días.

20.- ME GASTO, EN OCASIONES, TODO EL SALARIO O SUELDO POR TOMARME UNA COPA O UNA CERVEZA, Y AL OTRO DIA NO ME SIENTO CAPAZ DE IR AL TRABAJO POR ESTAR EN UN ESTADO INCONVENIENTE.

Calificación promedio: 2.5 (están muy en desacuerdo)

los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo en que se gasten todo el salario o sueldo por tomar una copa o una cerveza, y por esta razón al otro día no van a trabajar por estar en un estado inconveniente.

A continuación se presenta un análisis por VARIABLE correspondiente al cuestionario aplicado a los trabajadores de la fábrica de Mosaicos El baluarte S.A. de la ciudad de Veracruz, con una muestra de 32 cuestionarios aplicados.

VARIABLE: ENFERMEDAD PERSONAL

Calificación promedio: 11 (regular)

Los trabajadores que participan en esta muestra están de acuerdo en faltar a trabajar en los casos en que verdaderamente estén enfermos, pero a su vez, no consideran adecuado faltar porque las condiciones donde laboren sean sucias e inseguras; esta variable se considera que se representa de manera regular para nuestro estudio.

VARIABLE: ENFERMEDAD FINGIDA O IMAGINARIA

Calificación promedio: 10 (pobre)

Los trabajadores encuestados no mostrarán un malestar físico que no sientan, a su vez, tampoco lo harán sólo por estar en sus casas descansando, y no lo harán también, porque se pierde tiempo en el I.M.S.S. para que los atiendan, por esta razón mejor prefieren trabajar; en general esta variable no representa a nuestro estudio.

VARIABLE: ENFERMEDAD DE HIJOS, ESPOSA O PADRES

Calificación promedio: 24 (bueno)

Los trabajadores de esta muestra no están de acuerdo en faltar a trabajar porque alguno de sus hijos se haya enfer-

mado, pero si lo creen conveniente por su esposa o sus padres, y piensan a su vez, que cualquier miembro de su familia es mas importante para ellos que su propio empleo faltando por esto a trabajar; en general esta variable si es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: SUPERVISION DEFICIENTE

Calificación promedio: 14 (regular)

Los trabajadores de esta muestra no estan de acuerdo en faltar a laborar, porque le tengan temor al supervisor que tienen, o porque consideran que la supervisión que tienen sea pobre, pero si van de acuerdo en tomar con responsabilidad las ordenes de su supervisor; esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE: INDIFERENCIA

Calificación promedio: 17 (regular)

Los trabajadores que conforman esta muestra van de acuerdo en no faltar a su empleo porque les gusta colaborar aportando ideas nuevas, pero no asi, en el gusto que no tienen por el trabajo en si, encontrándolo también desagradable, por otra parte si le dan la debida importancia a su empleo, y por lo mismo no les dá igual el ir o no a trabajar; en general es representa de manera regular para nuestro estudio.

VARIABLE: PROBLEMAS DE TRANSPORTE**Calificación Promedio: 8 (pobre)**

Los trabajadores encuestados van de acuerdo en que no se les hace tarde para llegar al trabajo o a faltar a este, porque los camiones vayan muy llenos, o también porque sea caro el transporte, y en los casos de que haya inundaciones no intentándolo por otros medios; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

VARIABLE : BEBIDA ALCOHOLICA**Calificación promedio: (pobre)**

Los trabajadores de esta muestra no están de acuerdo en faltar a su trabajo, porque sientan una fuerte inclinación por las bebidas embriagantes, y por esto lleguen hasta gastarse toda su paga; en general esta variable no es representativa para nuestro estudio.

3.4- RESUMEN DE LA INFORMACION DE LOS CUESTIONARIOS

A continuación se muestra un resumen de la información correspondiente a los cuestionarios aplicados a las empresas comerciales y de producción de la ciudad de Veracruz.

Por la variable denominada enfermedad personal, estuvieron de acuerdo en manifestar los trabajadores que pertenecen a dos de las tres empresas a estudio (la embotelladora y la mosaquera) a ausentarse a laborar en los casos en que verdaderamente estén padeciendo una enfermedad, pero no se ausentarán por que crean que las condiciones donde estén laborando sean sucias e inseguras, temiendo por esto a que se enfermen o sufran un accidente, sin embargo, la muestra que corresponde a los trabajadores de la refaccionaria no están de acuerdo en faltar a laborar aunque realmente estén padeciendo una enfermedad y muchos menos porque sea sucio e inseguro el ambiente donde laboran; siendo esta variable representativa hacia nuestro estudio.

La variable enfermedad fingida o imaginaria no es representativa para nuestro estudio, ya que los trabajadores que pertenecen a las tres empresas en donde se llevo a cabo la investigación, no se ausentarán por mostrar un malestar físico que ellos mismos fingan tener, tampoco lo harán por tener interés en quedarse en sus casas descansando el día, y no se ausentarán tampoco por acudir al I.M.S.S., ya que en esas clinicas se pierde mas tiempo y mejor por esto prefieren siempre presentarse a laborar.

Por la variable enfermedad de hijos, esposa o padres, los trabajadores encuestados en dos de las tres empresas a estudio (la embotelladora y la mosaquera) no están de acuerdo en ausentarse porque alguno de sus hijos se haya enfermado, pero por el contrario, si faltarán a laborar por el hecho de que se enfermen, ya sea su esposa o sus padres, y también creen hacerlo porque piensan que cualquier miembro de su familia es más importante para ellos que su propio empleo, pero para los trabajadores encuestados de la refaccionaria, no se ausentarán ya sea, porque algunos de sus hijos, esposa o padre se haya enfermado, y tampoco consideran a cualquier miembro de su familia más importante que su empleo, como para ausentarse; esta variable es representativa para nuestro estudio.

Por la variable de supervisión deficiente, los trabajadores encuestados de las tres empresas, no estuvieron de acuerdo en ausentarse de su trabajo, porque le tengan temor a su supervisor, o por que crean que la supervisión que tienen sea pobre, pero si están de acuerdo en acatar con responsabilidad las ordenes impuestas por su supervisor; esta variable se considera buena para las tres empresas encuestadas; pero no así para nuestro estudio.

Por la variable de indiferencia, los trabajadores encuestados de dos de las tres empresas de estudio (la embote-

lladora y la refaccionaria) están de acuerdo en no ausentarse a trabajar, porque les gusta colaborar aportando ideas nuevas en su empleo, tampoco lo harán ya que el trabajo en sí les gusta y lo encuentran agradable, y por lo mismo no les dá igual el ir o no a laborar; pero para los trabajadores de la mosaquera tampoco se ausentarán debido a que les gusta colaborar aportando ideas nuevas, pero si se ausentaran porque no les gusta ese empleo y lo encuentran desagradable, no lo harán porque no les dá igual el ir o no a trabajar; esta variable es buena para las tres empresas, pero se considera que se representa de manera regular para nuestro estudio.

Por la variable problemas de transporte, los trabajadores encuestados de las tres empresas coincidieron en señalar, en que no se ausentarán de sus labores, ya que se les haga tarde para llegar al trabajo debido a que no encuentren camión o vayan estos muy ocupados, o también a causa de que sea caro el boleto del transporte, y no lo puedan pagar porque no les alcance el dinero, y no faltarán tampoco por la razón de que esté lloviendo o se inunde todo, y por esto no lo intenten por otro medios; esta variable no es representativa para nuestro estudio.

Por último, de la variable denominada bebida alcohólica, los trabajadores de las tres empresas estuvieron de acuerdo en señalar que no se ausentarán de sus labores,

porque sientan una fuerte inclinación por las bebidas embriagantes y por esto no se midan o hasta lleguen a gastarse toda su paga, y a su vez no se sientan al otro día capaces de asistir al trabajo por estar en un estado inconveniente; esta variables no es representativa para nuestro estudio.

3.5.- ANALISIS Y EVALUCION DE LA INFORMACION DE LAS ENTREVISTAS.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Cuál es el número de trabajadores en esta empresa?

NUMERO DE PREGUNTA: 1

OBJETIVO: Determinar la muestra del número de trabajadores en las empresas que se observarán.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS MUESTRA:	IR	%IR
Titan-Orange Crush	104	61
Mangueras y conex. Baro	12	7
Mosaicos el Baluarte S.A.	<u>55</u>	<u>32</u>
	171	100

La empresa que mayor número de trabajadores tuvo fue la embotelladora Titan-Orange Crush, Sin embargo, la muestra obtenida fue de 27 Cuestionarios aplicados, en segundo lugar estuvo la fábrica de Mosaicos El Baluarte S.A., su muestra de 32 cuestionarios, y por último la refaccionaria Mangueras y conexiones Baro con una muestra de 12 cuestionarios aplicados.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Cree que sea importante el que los trabajadores vayan a trabajar con regularidad?

NUMERO DE PREGUNTA: 2

OBJETIVO: Establecer la importancia de que los trabajadores asistan a laborar, y también la que proporciona el representante a esta situación para evitar el ausentismo laboral.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS
MUESTRA:

Titan-Orange Crush

Si, por:

- Necesidades de producción.
- Mercado de refrescos.

Mangueras y conex. Baro

Si, para que:

- la empresa cumpla con todos sus compromisos.

Mosaicos el Baluarte S.A.

Si:

- Muy importante.
- Regularidad, constantes.
- puntualidad.

Los representantes de las 3 empresas que se tomaron como muestra, coincidieron en señalar en que si consideran el que sea importante que sus trabajadores vayan a laborar con cierta regularidad, por las siguientes razones: Por las necesidades que cubrir de producción, por el mismo mercado en si, para que la empresa cumpla con todos sus compromisos, y sobre todo que asistan con puntualidad.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Aproximadamente cuál es el porcentaje de ausentismo que sufre esta empresa anualmente?

NUMERO DE PREGUNTA: 3

OBJETIVO: Obtener el porcentaje de ausentismo anual que sufren las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS MUESTRA:	% ANUAL
Titan-Orange Crush	10
Mangueras y conex. Baro	20
Mosaicos el Baluarte S.A.	60

El mayor porcentaje anual de ausentismo lo sufre la fábrica de Mosaicos en un 60%, le sigue la refaccionaria Baro con un 20%, y por último la embotelladora Titan-Orange Crush un 10% anual.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Aproximadamente cuantos trabajadores faltan a laborar por causas injustificadas anualmente?

NUMERO DE PREGUNTA: 4

OBJETIVO: Obtener el número de trabajadores que faltan a laborar anualmente en las empresas comerciales muestra de la ciudad de Veracruz

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS
MUESTRA:

No. ANUAL

Titan-Orange Crush

9

Mangueras y conex. Baro

3

Mosaicos el Baluarte S.A.

33

Anualmente el número de trabajadores que faltan por ausentismo fue mayor en la fabrica de mosaicos siendo 33, le sigue la embotelladora con 9, y la refaccionaria sólo 3 trabajadores.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Con que frecuencia por causa injustificada falta a laborar un trabajador a la empresa?

NUMERO DE PREGUNTA: 5

OBJETIVO: Obtener la frecuencia con que falta a laborar un trabajador que presenta ausentismo.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS

MUESTRA:

FRECUENCIA

Titan-Orange Crush	2 dias consecutivos.
Mangueras y conex. Baro	1 o 2 dias.
Mosaicos el Baluarte S.A.	2 o 3 dias en un mes.

La frecuencia con que faltan a laborar los trabajadores por causas injustificadas, fue dada por 3 dias como máximo en un mes, y hasta 1 o 2 dias consecutivos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Qué sexo es el que más presenta problemas por no asistir a trabajar?

NUMERO DE PREGUNTA: 6

OBJETIVO: Determinar el sexo que es más ausentista.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS MUESTRA:	SEXO AUSENTISTA
Titan-Orange Crush	Masculino
Mangueras y conex. Baro	Masculino
Mosaicos el Baluarte S.A.	Masculino

Las 3 empresas coinciden en señalar que el sexo mas ausentista es el masculino.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Efectúan registros de asistencia y con que regularidad?

NUMERO DE PREGUNTA: 7

OBJETIVO: Identificar si se llevan a cabo los registros de asistencia y su regularidad, para así poder establecer las medidas correctivas sobre el ausentismo.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS
MUESTRA:

Titan-Orange Crush	Si, a diario.
Mangueras y conex. Baro	No.
Mosaicos el Baluarte S.A.	Si, a diario.

La única empresa que no efectúa registros de asistencia es la refaccionaria Mangueras y Conexiones Baro, la embotelladora y la mosaquera si los efectúan, y lo realizan diariamente.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: De las siguientes causas de ausentismo, ¿cuál sería el porcentaje con que se presenta en esta empresa?

NUMERO DE PREGUNTA: 8

OBJETIVO: Obtener los porcentajes con que se presentan las causas de ausentismo, visto desde el punto de vista de los gerentes.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS

MUESTRA:	Titan-O. Crush	Baro	El Baluarte SA
- Enfer. personal	90%	-	10%
- Enfer. fing o imag.	-	-	-
- Enfer. hij. esp. o padr.	-	-	5%
- Supervisión deficiente	-	-	-
- indiferencia	-	-	10%
- Problemas de transporte	-	-	5%
- Bebida alcohólica	-	80%	50%

De las causas de ausentismo presentadas el representante de la embotelladora Titan-Orange Crush, piensa que la causa de enfermedad personal es la que mayor porcentaje tiene, y este es un 90%. a las demás causas no les dio importancia; para la refaccionaria Baro la causa que mayor porcentaje presenta es la bebida alcohólica en un 80%. y también la consideró la más relevante. y por último la, mosaiguera le confirió un porcentaje alto a la bebida

alcohólica en un 50%, de ahí, le siguieron en importancia las causas de enfermedad personal e indiferencia en un 10% por igual, y al final consideró menos relevantes las causas de enfermedad fingida o imaginaria y los problemas de transporte, también en un 5% por igual.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: De las causas anteriormente mencionadas de ausentismo ¿Cree que existan otras igualmente importantes?

NUMERO DE PREGUNTA: 9

OBJETIVO: Identificar la existencia de otras causas de ausentismo, para poder determinar que las causas anteriormente mencionadas son las más comunes e importantes.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS
MUESTRA:

Titan-Orange Crush

No, las anteriores son las más importantes.

Mangueras y conex. Baro

No, la bebida alcohólica es la mas importante.

Mosaicos el Baluarte S.A.

Si, la defunción de algún familiar del trabajador.

De las empresas entrevistadas, sólo la mosaiguera consideró como otra causa importante la defunción de algún familiar, y la refaccionaria enfatizó a la bebida alcohólica como la más importante de todas las causas; la embotelladora se conformó con las causas ya existentes.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Cree que genere costos el ausentismo en esta empresa?

NUMERO DE PREGUNTA: 10

OBJETIVO: Determinar si el ausentismo genera costos.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS
MUESTRA:

Titan-Orange Crush

Si, se paga por el salario de otra persona para suplir al ausente; el sindicato manda a otro trabajador pero demora en llegar y no es el adecuado para ocupar el puesto.

Mangueras y conex. Baro

Si.

Mosaicos el Baluarte S.A.

Si.

Los representantes de las empresas entrevistadas están de acuerdo en que el ausentismo genera costos, ya que se paga el salario de otra persona para suplir al ausente, y los sindicatos envían a trabajadores no adecuados para cubrir los puestos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Cuáles considera usted que sean?

NUMERO DE PREGUNTA: 11

OBJETIVO: Determinar el tipo de costo que genera el ausentismo.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS
MUESTRA:

Titan-Orange Crush

- Mantener un equipo de trabajo para suplir al ausente.
- Los permisos sindicales.
- Los obreros son rotativos; se recorren los puestos y los demás no se preocupan por asistir porque otro ocupará su lugar.

Mangueras y conex. Baro

Mantener un segundo equipo de trabajo trayendo por consiguiente:

- Capacitar al segundo equipo de trabajo: para que vaya a otra refaccionaria a trabajar.
- Incremento de los pagos de:
 - * I.M.S.S.
 - * Prestaciones.
 - * Liquidación.
 - * Tiempo extra.

Mosaicos el Baluarte S.A.

- Aumento estimable en un 10% en los costos:
 - * Personal ocioso porque faltan a laborar sus compañeros que conocen alguna tarea previa a la de ellos.
 - * Mantener un segundo equipo de trabajo.
 - * Capacitar al segundo equipo de trabajo.

Las empresas entrevistadas consideran que existen los siguientes costos:

La embotelladora cree que existe un costo en mantener un segundo equipo de trabajo para suplir a los ausentes, los permisos solicitados por los sindicatos, obreros que se pueden rotar y los demás no se preocupan porque alguno los suplirá.

La refaccionaria también cree que genere costos el segundo equipo de trabajo, como capacitario, un incremento en el pago del I.M.S.S., prestaciones, liquidaciones y tiempos extras.

La fábrica de mosaicos consideró que existe un 10% de aumento en sus costos, el personal que está ocioso porque otros faltan y por lo mismo no se puedan completar las tareas, el costo de sostener el segundo equipo de trabajo, y además capacitar a este.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Cuentan con alguna medida correctiva para controlar el ausentismo?

NUMERO DE PREGUNTA: 12

OBJETIVO: Establecer si tienen medidas correctivas para controlar el ausentismo.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS

MUESTRA:

Titan-Orange Crush

Si, aplicación de sanciones administrativas.

Mangueras y conex. Baro

Si:

- Regresarlos a sus casas.
- Dias de castigo sin pago de sueldo.

Mosaicos el Baluarte S.A.

Si, motivados a través de :

- Pago de su transporte diario
- Despensa:
La cual se descuenta si falta a laborar:
1 dia = 10%
2 dias = 50%
3 dias = 100%
- Tolerancia de 10 minutos para entrar a laborar.
- Regresarlos a sus casas si se retrasan en entrar a laborar mas de los 10 minutos sin el goce de sueldo.

Las 3 empresas entrevistadas manifestaron contar con medidas correctivas para controlar el ausentismo, siendo las siguientes:

Para la embotelladora las sanciones administrativas a los trabajadores es lo adecuado.

La refaccionaria considera el regresar a los trabajadores a sus casas, y además días de castigo sin pago del respectivo sueldo.

Por último, la mosaquera considera el motivar a sus trabajadores por medio del pago de su transporte diario, el otorgarles una despensa, la que se le descuenta si faltara a trabajar, un día un 10%, dos días 50% y el tercer día el 100%, además de tolerarle un retardo de 10 minutos para entrar a laborar, al final se es más estricto y se les regresa a sus casas si se retrasan más de los 10 minutos sin el goce del sueldo.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Es efectiva esta medida correctiva?

NUMERO DE PREGUNTA: 13

OBJETIVO: Determinar la efectividad de las medidas correctivas.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS

MUESTRA:

Titan-Orange Crush

Si:

- Efectiva desde que se implantó.

Mangueras y conex. Baro

No:

- No muy efectiva porque siguen habiendo faltas.

Mosaicos el Baluarte S.A.

Si:

- Los trabajadores se han ido acostumbrando a ellas.
- Buenos resultados pero no son suficientes.

Dos de las tres empresas entrevistadas consideraron efectivas las medidas correctivas que aplican, argumentan que los trabajadores se han ido acostumbrando a ellas, y son buenos los resultados que se obtienen, pero que aun no son suficientes.

Por otra parte la refaccionarie fue la única que considera que no son muy efectivas las medidas que aplican, porque aún siguen existiendo ausencias.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION: ENTREVISTA

APLICADO A: GERENTES

APLICADO EN: 3 EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VERACRUZ

PREGUNTA TEXTUAL: ¿Que recomendaciones haria para combatir el ausentismo en esta empresa?

NUMERO DE PREGUNTA: 14

OBJETIVO: Identificar las recomendaciones que se generan sobre el ausentismo, basadas en la experiencia de los gerentes.

DIRIGIDO A: Los representantes de las empresas muestra de la ciudad de Veracruz.

EMPRESAS

MUESTRA:

Titan-Orange Crush

- Platicas para concientizar al personal para que asista a trabajar, ya que va en su beneficio y en el de la empresa.

Mangueras y conex. Baro

- Castigos.
- Platicas para concientizar al personal porque:
 - * Se perjudican.
 - * Perjudican a la empresa.

Mosaicos el Baluarte S.A.

- Despensa.
- Pago de transporte diario.
- Intolerancia de la impuntualidad

Las recomendaciones que hacen las empresas entrevistadas son las siguientes:

La embotelladora cree conveniente el hacer platicas para concientizar al personal que asiste a laboral, y hacerles

ver que va en su beneficio, y en el de la empresa que asistan a trabajar.

Por su parte, la refaccionaria cree que con los castigos y platicas para concientizar al personal, haciéndoles ver que se perjudican, y perjudican a la empresa, se podrá combatir el ausentismo.

3.6 RESUMEN DEL ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS

La empresa que mayor número de trabajadores tiene es la embotelladora, pero la muestra obtenida de esta fué de 27 cuestionarios aplicados, en segundo lugar fué la mosaquera y su muestra fué de 32 cuestionarios y por último la refaccionaria con una muestra de 12 cuestionarios.

Los representantes de estas empresas si estan de acuerdo en que sea importante que sus subordinados asistan a trabajar, haciendolo con regularidad, porque existen necesidades de producción que cubrir y ciertos compromisos que cumplir, pero sobre todo con puntualidad; el mayor porcentaje en el año registrado por ausentismo es del 60% con 33 trabajadores, correspondiendo este a la mosaquera, le sigue la refaccionaria con un 20 % y 3 trabajadores, y respectivamente la embotelladora con un 10% con 9 trabajadores anualmente, la frecuencia con que faltan a laborar es de un máximo de tres dias en un mes, y hasta 1 0 2 dias consecutivos, siendo el sexo mas ausentista el masculino, para esto la refaccionaria no efectúa registros de asistencia, la embotelladora y la mosaquera si los efectúan a diario; el representante de la embotelladora piensa que la enfermedad personal es la que mayor porcentaje ocupa para su empresa, que es el de un 90%, la refaccionaria Baro le dió importancia a la bebida alcohólica y la consideró en un 80%, la mosaquera le dió a la bebida alcohólica un porcentaje del 50%, a la enfermedad personal e indiferencia le dió un 10% por igual, y al último les dió menor relevancia a la

enfermedad fingida o imaginaria y los problemas de transporte con un 5% por igual, a su vez, la mosaiquera decidió incluir otra causa de ausentismo como lo es la defunción de algún familiar del trabajador, la refaccionaria solo enfatizó a la bebida alcohólica y la embotelladora se conformó con las causas ya antes mencionadas.

A su vez, los representantes señalaron que existen costos por el ausentismo, porque se paga el salario de otra persona para suplir al ausente, y los sindicatos no envían a los trabajadores adecuados para cubrir los puestos, las empresas han detectado los siguientes costos por causa del ausentismo laboral, la embotelladora piensa que existe un costo por mantener un segundo equipo de trabajo para suplir a los ausentes, también por los permisos que solicitan los sindicatos para determinados trabajadores, y por que los obreros se pueden rotar, no preocupándose los trabajadores porque alguno los suplirá; la refaccionaria, por su parte, cree que el mantener el segundo equipo de trabajo, como también capacitarlo y sufrir un incremento en el pago del I.M.S.S., las prestaciones, liquidaciones y pago de tiempos extras; la mosaiquera cree en la existencia de un incremento del 10% en sus costos, el personal que esté ocioso porque otros falten, siendo por esto que no se puedan completar las tareas, un costo por sostener un segundo equipo de trabajo, y la capacitación de este.

Por otra parte, además las mismas empresas estuvieron conscientes de tener medidas correctivas para controlar el

ausentismo como ejemplo, la embotelladora imponiendo sanciones de tipo administrativo a los trabajadores que falten a laborar; la refaccionaria piensa en el regresar a los trabajadores a sus casas, y en adición a días de castigo sin pago del respectivo sueldo; la mosaquera lo cree conveniente a través de motivar a sus trabajadores por medio del pago de su transporte diario, otorgarles despensas, la que se le descontaría si faltasen a laborar, siendo un día al 10%, dos días al 50% y el tercer día al 100%, asimismo tolerándole un retardo sus labores de 10 minutos, y al final siendo más estricto regresándolos a sus casas si se retrasan más de los 10 minutos sin el respectivo goce de su sueldo.

Dos de las tres empresas entrevistadas consideraron efectivas las medidas correctivas aplicadas, argumentan para ello que los mismos trabajadores se han ido acostumbrando a ellas siendo buenos los resultados que se tienen, pero aun no son suficientes; la refaccionaria no las considera efectivas porque aun sigue habiendo ausencias.

Las recomendaciones que proponen los representantes son las siguientes:

La embotelladora cree adecuado el hacer platicas para concientizar al personal a que asista a laborar y hacerles observar que va en su beneficio, y en el de la empresa el que asistan a trabajar.

Por la refaccionaria el imponer castigos y platicas para concientizar al personal, haciéndoles ver que se perjudican tanto ellos como la empresa.

Por último, la mosaiquera el otorgarles la despensa, el pago del transporte diario y la intolerancia de la impuntualidad se podrá combatir el ausentismo.

3.7.- RESUMEN Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION.

Este trabajo de investigación de Tesis, se ha realizado en la ciudad de Veracruz, contando para ello con tres empresas que sirvieron de muestra; dos de éstas tres empresas son de producción y una del ramo comercial; los instrumentos de recolección de la información son una entrevista aplicada a los Gerentes o supervisores, para obtener información acerca del número de trabajadores con que cuentan estas empresas, el porcentaje de ausentismo laboral que se presenta anualmente, la frecuencia del ausentista, el sexo que más falta a laborar, verificando si realizan registros de asistencia y su regularidad, los costos por el ausentismo y las medidas aplicadas para combatir este problema, el otro instrumento lo es un cuestionario aplicado a los trabajadores para conocer las causas de ausentismo, y cuáles son las más importantes.

En base a lo anterior se logró determinar que la perspectiva de los gerentes sobre las causas que generan ausentismo en sus empresas, es muy vaga, ya que no conocen realmente cuáles son las verdaderas causas y no tienen los medios adecuados para recolectar esa información.

Anualmente se registra un porcentaje promedio de ausentismo de un 30%, con una frecuencia de 2 días consecutivos debido en gran parte a la L.F.T., que impone restricciones a esto, por otro lado el sexo más ausentista es el masculino a diferencia de los antecedentes que señalan al sexo femenino como el más ausentista.

El ausentismo genera costos, muchas veces ocultos o "invisibles" ya que no se efectúa una investigación para conocerlos y contabilizar su efecto que genera económicamente, entre los costos que se encontraron se pueden señalar a continuación, los siguientes:

- Sostener un segundo equipo de trabajo: capacitándolo.
- Los permisos que solicitan los sindicatos para los trabajadores.
- La rotación alta de los trabajadores, porque alguno de sus compañeros falte a laborar.
- Incremento en los pagos del I.M.S.S. prestaciones, liquidación y tiempos extras por el personal que se llegara a ausentar, y se tenga que cubrir con el segundo equipo.
- Costo por realizar un registro y control de asistencias, ausencias y retardos: el personal que lo realiza, y el sistema para efectuarlo.

De lo anteriormente expresado se puede señalar que el ausentismo representa tanto, un costo directo, como también indirecto, estos costos afectan tanto al trabajador como a la empresa y a los clientes de los productos y servicios; es recomendable realizar un estudio del costo que genera el ausentismo, ya sea, por: Depto, Sexo, Turno, Costo por causa, etc; para identificar y cuantificar los costos por ausencias, también existe el tiempo perdido en reuniones individuales y de grupo.

A su vez, es preferible llevar a cabo un completo proceso de reclutamiento, selección y contratación de perso-

nal, porque existen habilidades, inteligencias, intereses vocacionales, motivación, etc; que no son apreciables a simple vista, por lo cual se hace necesaria la intervención de personal que emplee métodos ideados por psicólogos y administradores, todo esto para conocer desde un principio el personal que en un futuro llegue a dar o causar problemas de ausentismo, y así no contratarlo.

Posteriormente se hace necesario implementar la capacitación y entrenamiento al trabajador de nuevo ingreso, para que no se sienta inadaptado, y así rinda un buen desempeño en lo futuro.

Ya en la práctica, la comunicación que exista entre los supervisores y subalternos, marcará la pauta para que los primeros conozcan las necesidades de los segundos, y así combatir la indiferencia y la supervisión deficiente que caracteriza a las empresas comerciales de la ciudad de Veracruz; a su vez, las relaciones de los supervisores y sus subalternos también son muy importantes, cómo también son importantes las condiciones físicas del trabajo, porque afectan de manera directa, y el trabajador llegaría a faltar por estas razones.

Es necesario depurar al personal existente dentro de la empresa que tenga problemas de ausentismo, porque afectarían a los demás generando un efecto de rebote.

Realizar un control muy eficiente de registro y control de asistencias, para así conocer nuestro índice de ausencias, y poder así aplicar entrevistas y cuestionarios

bien diseñados y conocer las causas por las que faltan a laborar los trabajadores.

Se puede aplicar el modelo C.D. o de modificación del comportamiento organizacional para evitar o controlar las causas de ausentismo, ya que el comportamiento depende de sus consecuencias, es posible que los gerentes o supervisores controlen la conducta al manipular sus consecuencias: el gerente o supervisor debe identificar algunas consecuencias poderosas y ser capaz de administrar para la conexión entre el comportamiento que se afectará y las consecuencias.

Se debe crear la conciencia de grupos para así modificar sus actitudes hacia la organización para hacerla más efectiva; la retroalimentación y reconocimiento regular ofrece a los trabajadores consecuencias que influyen firmemente en su comportamiento.

Instituir un "paquete" de carga motivadora hacia el trabajador como:

- Hacerle manifiesto su buen desempeño y su asistencia reconociéndoselo por escrito y de manera económica.
- Proporcionar un cuadro más competido con respecto a otras empresas similares de prestaciones.
- Premios económicos o de vales de despensa por record de asistencia y puntualidad, ya sea mensual o anual, también dándole al trabajador el debido reconocimiento ante sus compañeros para propiciar la competencia sana y el desafío.

Dejar que los trabajadores manifiesten sus puntos de vista, sus opiniones acerca de como mejorar la producción, las ventas, etc; en otras palabras dejar que participen en el quehacer diario de la empresa, se crea en el personal el sentido del compromiso personal o una administración participativa; entre estos programas podemos mencionar los siguientes: Administración consultiva, Administración democrática, Circulos de calidad, programa de sugerencias, comités de gerencia media, Democracia industrial, planes de propiedad para los empleados, todo esto para reducir la indiferencia y subsanar la supervisión deficiente, generando involucramiento, contribución y responsabilidad.

También se hace necesario saber administrar el cambio para la implementación de alguno de los programas anteriores, y a su vez para introducir la mentalidad de no faltar a laborar, tratando de manejar eficientemente la resistencia: lógica, psicológica y sociológica.

Además se puede implantar un nuevo e integrador tipo de capacitación como lo es el Desarrollo Organizacional, para los casos en que la estructura de compensación del trabajo no refuerza la capacitación convencional y cuando los programas bien diseñados fracasen, y exista un ritmo de cambio muy acelerado, todo esto porque el ambiente laboral sea inadecuado, entonces se requiere cambiar completamente la organización para hacerla más humana, más eficiente y más capaz de renovarse así misma; sus ventajas son claras: cambios en toda la organización, mayor motivación, productividad, mejor

calidad de vida en el trabajo, menor rotación y más importante aún la reducción del ausentismo.

La calidad de vida en el trabajo (CVT), también se hace presente como otros de los medios para poder combatir el ausentismo laboral, porque ésta se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, este programa se compone de muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral y participación en el diseño de puestos, centrado esto en el enriquecimiento del trabajo, todo esto para reducir la causa de indiferencia.

El enriquecimiento del trabajo pretende agregar motivadores adicionales a un empleo para hacerlo más gratificante o cualquier esfuerzo relacionado con la humanización del trabajo.

Cabe mencionar que las recomendaciones anteriores, se tienen que adecuar para cada tipo de empresa y a sus recursos porque algunos de estos resultan ser costosos, pero se obtienen beneficios palpables de reducción del ausentismo en un largo plazo, toda vez que requieren tiempo, esto es cuestión de análisis y de un estudio detallado para su aprobación final por la alta dirección.

En relación a la hipótesis planteada en nuestra investigación se concluye que las causas más comunes de ausentismo laboral, en las empresas comerciales y de producción de la ciudad de Veracruz, son por enfermedad personal, por enfermedad de hijos, esposa o padres, o por indiferencia.

Los trabajadores están conscientes de faltar a laborar a sus trabajos, debido a que realmente está padeciendo algún malestar físico en su persona, por esto se sentirá incapaz de seguir en el puesto, cabe mencionar que no consideran el ambiente donde se desempeñan, sea sucio, insalubre o inseguro, y por esta razón no le proporcionan importancia a este aspecto para ausentarse.

A su vez, otra de las causas por las que lo induzcan a ausentarse de sus labores, sea porque en el trabajador se tiene muy arraigada la dependencia hacia su familia, y en especial hacia su esposa o sus padres, considerando a su familia como lo más importante para ellos, aún más que su propio empleo, esta tendencia se puede observar para las empresas de producción, ya que, para las empresas comerciales, no consideraron lo suficientemente fuerte el ausentarse porque algún familiar está enfermo.

Otro motivo para ausentarse lo es, el que no muestren el menor interés por su trabajo, aunque estén presentes, es decir, la actividad, tarea diaria del propio empleo no les gusta, y a su vez, la encuentran desagradable, esta causa sólo pudo ser palpable para las empresas de producción, pero no así para las empresas comerciales, porque a estos les gusta colaborar en su trabajo aportando ideas nuevas, les agrada el trabajo y le dan la debida importancia a su empleo.

Sin embargo, los trabajadores coincidieron en señalar en asistir a trabajar, ya que éstos no inventarían algún

tipo de enfermedad que realmente no padecieran, y menos porque crean que la vigilancia que se ejerce sobre su persona no sea la adecuada, no creen que existan métodos disciplinarios obsoletos o no adecuados; no piensan ausentarse porque sientan un fuerte gusto hacia las bebidas alcohólicas, también asistirán a laborar porque no adolecen de problemas para transportarse a su trabajo, y menos porque éste resulte costoso o por condiciones climáticas adversas; todas estas causas son las que fueron menos representativas para ser tomadas en cuenta, pero sin embargo, hay que tenerlas presentes para que sus índices no aumenten, éstas causas según los antecedentes que se tienen en otras empresas han sido de las más representativas.

Cabe citar, que estas causas son eficazmente combatidas, y por eso, no figuraron para ser representativas.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- ADMINISTRACION DE PERSONAL.
Dalton E. McFarland, C.F.E.
- 2.- ADMINISTRACION DE PERSONAL.
(Desarrollo de los recursos humanos)
Hernandez, Sverdlik, Varela, Chruden, Sherman.
Ed. South-western publishing. Co.
- 3.- LA ADMINISTRACION DE LAS RELACIONES HUMANAS.
Saul W. Gellerman, Ed. C.E.C.S.A.
- 4.- ADMINISTRACION Y CONTROL DE OFICINAS.
George R. Terry, Ed. C.E.C.S.A.
- 5.- ADMINISTRACION DE PERSONAL (PRIMERA PARTE).
Agustin Reyes Ponce, Ed. LIMUSA.
- 6.- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.
Fernando Arias Galicia, Ed. TRILLAS.
- 7.- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Idalberto Chiavenato.
- 8.- EL PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA.
Mario Tamayo y Tamayo, Ed. LIMUSA.
- 9.- INVESTIGACION DEL COMPORTAMIENTO.
Fred N. Kerlinger, Ed, McGraw- Hill.
- 10.- METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION PARA
LAS CIENCIAS SOCIALES.
Guillermo Briones, Ed.TRILLAS.
- 11.- AUSENTISMO LABORAL.
Joseph lawson.
Ed. EXPANSION
- 12.- MANUAL DEL SUPERVISOR EFECTIVO.
Luis U. Imundo.
Ed. C.E.C.S.A.
- 13.- COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO.
KEITH DAVIS, JHON W. WESTROM.
Ed. McGraw-Hill.