

99
2 ej

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA



ASPECTOS QUE FAVORECEN EL AUSENTISMO EN
EL AMBITO LABORAL

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N
MARIA DEL CARMEN MAGUEY CEDILLO
LETICIA NARVAEZ GUERRERO

México, D. F.

1985



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta 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.

I N D I C E

	Pág.
INTRODUCCION	1
CAPITULO I AUSENTISMO	
1.1 El ausentismo como un problema laboral	4
1.2 Definición de Ausentismo	14
1.3 Causas que provocan el ausentismo	16
1.4 Diferentes clases de ausencias	19
1.5 Estudios sobre el ausentismo laboral	29
CAPITULO II MOTIVACION	
2.1 Motivación y Ausentismo	36
2.1.1 Teoría de Abraham Maslow	37
2.1.2 Teoría de Vroom	40
2.1.3 Teoría de Mc Clelland	42
2.1.4 Teoría de Chrys Argyris	43
2.1.5 Teoría de Douglas Mc Gregor	44
2.1.6 Teoría de Frederick Herzberg	46
CAPITULO III DISEÑO DE INVESTIGACION	
3.1 Objetivo del Estudio	61
3.2 Hipótesis	61
3.3 Variables	61
3.4 Definición de Variables	61
3.5 Diseño	62
3.6 Materiales	62
3.7 Muestra	62

	Pág.
3.8 Procedimiento	63
3.9 Resultados	66
CONCLUSIONES	73
LIMITACIONES Y	74
SUGERENCIAS	76
ANEXOS	80
REFERENCIAS	97
BIBLIOGRAFIA	99

INTRODUCCION

El ausentismo es un problema que se ha presentado durante varias décadas y que en la actualidad sigue afectando en cualquier sitio de trabajo. Por esta razón se han realizado diversas investigaciones para encontrar las causas más comunes de este fenómeno, sin embargo, no se le ha dado la debida importancia a la satisfacción o insatisfacción que pueda tener el empleado en su trabajo y que creemos que puede ser uno de los motivos por los que deja de asistir a desempeñar sus actividades.

Nuestro propósito fundamental fué conocer cómo se relaciona el ausentismo con la insatisfacción en el trabajo, para ello acudimos con un grupo de empleadas en una fábrica de zapatos, en el Estado de México, tomando en cuenta los factores Motivacionales y de Higiene de Frederick Herzberg.

En esta tesis hacemos un estudio del ausentismos como un problema de trabajo, las diferentes definiciones que se le ha dado, las clases y las diversas causas que provocan este problema, así como de las investigaciones que se han realizado en relación a este tema.

También hacemos referencia de algunas teorías motivaciona

les, dándole mayor énfasis a la Teoría Dual de Frederick Herzberg.

Por último continuamos con la metodología para la realización de esta investigación.

Los resultados que hemos obtenido distan mucho de ser definitivos, pero creemos que puede ser un antecedente para la realización de estudios posteriores más amplios y que puedan llevarse a cabo en otro tipo de organizaciones.

CAPITULO I

A U S E N T I S M O

I.1 EL AUSENTISMO COMO UN PROBLEMA LABORAL

Desde años remotos ha sido una preocupación para las empresas u organizaciones las ausencias de los empleados al trabajo, a la vez han probado diversos métodos para poder mantener un índice razonable de ausentismo; muchos lo han atribuido a la desadaptación del individuo, o a la insatisfacción entre otros motivos.

El ausentismo no puede solamente ser visto como un fenómeno puramente económico sino como una forma elemental de protesta, como un golpe del individuo hacia el trabajo.

Wilbert E. Scheer, autor del Manual del Director Personal dice que en el Antiguo Egipto atribufan el ausentismo a cualquiera de estas tres razones: o los trabajadores estaban enfermos, o estaban apaciguando a los dioses o tenían pereza.

En la actualidad son diversas las razones que se dan para justificar las inasistencias "Scheer piensa que la mitad de las razones que los empleados dan son legítimas pero la otra mitad preferiría hallarse en otra parte y no en sus trabajos"(1)

En nuestro siglo XX, Elton Mayo fué uno de los que se preocuparon mucho por este problema, junto con sus colaboradores de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Harvard encontraron entre otras cosas que "el ausentismo es un fenómeno ligado a desajustes emocionales así como factores biológicos y sociales" (2).

En los 20 años que duraron los estudios en las fábricas de la Hawthorne de la Western Electric, los investigadores - - identificaron el ausentismo como el resultado de los componentes de las tres características de los trabajadores problema, - mismos que son:

- a) Frecuente asistencia a consultas médicas.
- b) Frecuentes faltas de puntualidad.
- c) Cambios frecuentes de empleo.

Lo anterior hizo que Elton Mayo y colaboradores dibujaran un perfil característico del trabajador desadaptado, atribuyendo esto a problemas de salud, que provocaba a la vez incapacidad y afectaba la asistencia al trabajo, puntualidad y abandono del mismo.

En la Segunda Guerra Mundial las ausencias llegaron a tal extremo que provocó angustia a los empresarios y al gobierno - por la misma situación que se estaba viviendo. En 1943 seis - agencias de gobierno hicieron por separado investigaciones para encontrar los motivos de las excesivas ausencias en las industrias, buscando a la vez encontrar la solución a este problema.

En este tiempo la palabra "ausentismo" era considerado como algo antipatriótico, la palabra "ausente" se convirtió en - sinónimo de haragán o perezoso. La persona que estuviera ausente en su trabajo era considerado un traidor al país. De es

ta manera casi nadie quiso darse cuenta de que existía una auténtica razón para ausentarse de sus trabajos y esto se debió a: la necesidad de fuerzas disponibles para el ejército, coincidiendo con la mano de obra disponible para proteger la industria, dando esto como resultado el cambio de un trabajo a otro.

También hubo otros factores externos que contribuyeron a este problema, siendo los más comunes: las dificultades de transporte o la renta de habitaciones en las áreas de la industria durante la guerra. Aunado a que muchos trabajadores también perdían tiempo en el trabajo por los problemas de compras complicadas y a la vez por el déficit y escasez de alimentos.

Lo anterior y la mala administración de los empleados causó que hubiera exceso de fatiga, servicios inadecuados, especialmente en el cuidado de los niños y en los enfermos.

Así al finalizar la Segunda Guerra Mundial para hacer más eficiente la producción, como en el caso de la minería se introdujo la tecnología de la producción en masa en las minas de carbón en Inglaterra, pero los resultados que obtuvieron con esos nuevos métodos fué que entre los mineros se desarrollaran malestares psicosomáticos de proporciones epidémicas, hubo disminución en el estado de ánimo de los trabajadores, aumentó muy rápido el ausentismo, los conflictos y la productividad no crecieron como esperaba; todos estos problemas se atribuyeron a las condiciones laborales, dado que las minas de carbón son oscuras, solitarias y a la vez peligrosas.

Este tiempo fué difícil para las industrias, predominando el ausentismo.

Actualmente se han hecho numerosos estudios para reducir este fenómeno que se produce alrededor del mundo y que sigue preocupando a empresarios y supervisores. Presentándose más en algunos países que en otros, haciendo una diferenciación en México Sanford a Mosk dice que "las tasas de ausentismo en las plantas industriales mexicanas son muy altas en comparación con la más avanzada economía industrial" (3).

Como se dijo anteriormente las ausencias han afectado mucho a las industrias y otros campos laborales por las repercusiones que tienen; el hecho de que una persona falte al trabajo trae varias consecuencias, tal es el caso de la baja productividad, la persona que falta influye sobre la producción de los demás trabajadores, haciendo que la producción disminuya y la calidad sea deficiente, al mismo tiempo que produce pérdidas económicas, debido por un lado a; las horas extras que tienen que trabajar los demás empleados, o por el paro de la maquinaria, que a su vez impide que la empresa prospere.

De igual manera cuando se ausentan los trabajadores provocan problemas psicológicos dentro de la empresa, uno de éstos es la "moral" que pueda existir en el grupo de trabajo; por ejemplo si una persona rebasa el límite de las faltas permitidas, sus compañeros lo resentirán; así pues al efectuarse la moral del grupo, las utilidades de la empresa pueden verse

afectadas con el tiempo.

Una "moral alta" hace que aumente la producción en cantidad y calidad y disminuya el ausentismo; una "moral baja" produce un aumento de ausencias, a la vez que se reduce el interés por el trabajo, y hace que poco a poco otros trabajadores se sumen a los que faltan, es decir, al perder interés por sus actividades los empleados empiezan a faltar hasta que poco a poco el número de ausentes es mayor.

También, es importante considerar las actitudes de los empleados, ya que las actitudes desfavorables hacia el trabajo traen consecuencias que afectan a la empresa y propician el ausentismo.

El descontento o una actitud pobre hacia el trabajo influye para que aumenten las tasas de ausentismo, el individuo trata de evitar un trabajo que no le gusta, que no le satisface, cuando existe satisfacción hay menos ausencias y al mismo tiempo se presenta una mayor producción.

Para Lawson es importante que se tomen en cuenta las opiniones de los empleados de ahí señala que: "las actitudes ausentistas son síntomas manifiestos de algo más: un estado mental. Este estado mental es el que debe ser corregido satisfaciendo en el trabajo necesidades importantes para la moral del trabajador"(4). Esto es, para que un empleado esté contento con su trabajo debe existir una motivación y esto se puede lograr atendiendo los deseos y necesidades que presente para que

su estado de ánimo sea alto, de no ser así entonces habrá frustración que originará una "baja moral".

Para que el personal se encuentre a gusto con su trabajo se deben tomar en cuenta varios factores que describe Lawson, que se relacionan con las actitudes de los mismos y que van a influir para que haya una buena o mala asistencia. Estos factores se mencionan a continuación.

SUPERVISION

Cuando el supervisor tiene consideración con sus empleados existe menos tendencia a faltar, por tal motivo depende mucho de él para que haya un mejor control de asistencias. Una deficiente supervisión hace que las tasas de ausentismo aumenten.

"Se puede asegurar que el empleado debe "sentir" que su supervisor inmediato espera de él asistencia y puntualidad" (5).

Es decir, si el trabajador está consciente de que su supervisor lo considera como una persona importante y aprecia su esfuerzo, a la vez que reconoce su contribución, hay más probabilidad de que éste se sienta comprometido con su trabajo, al mismo tiempo querrá seguir recibiendo reconocimiento y aprecio.

Sin embargo si el supervisor no tiene una capacitación adecuada o no es la persona idónea para el trabajo es más probable que se presente el ausentismo y el estado de ánimo decaiga; es decir el supervisor va a contribuir al ausentismo cuan-

do es inconsistente o indiscriminatorio en el tratamiento de los empleados, o cuando falla al alentar el espíritu de grupo de trabajo, que cambia frecuentemente de opinión acerca de sus tareas o que da órdenes conflictivas, con estas características crea al trabajador confusión, irregularidad, incertidumbre e irritabilidad. Una forma de escapar a todo esto, es ausentándose de su trabajo, pero cuando el supervisor es eficaz, éste tratará de mantener el ausentismo a un nivel aceptable.

RECONOCIMIENTO

La mayoría de las personas desean sentirse necesarias e importantes, el reconocimiento por sus esfuerzos hace que raramente falten al trabajo, esto es no desean perder la estimación que la empresa les otorga por el trabajo bien realizado.

Nolan, E. W., en el año de 1945 realizó un estudio en el cual da importancia al aprecio y reconocimiento que un supervisor demuestra a sus subordinados por el trabajo bien hecho.

En un grupo de empleados cuyo ausentismo alcanzaba más de 10 días al mes, encontró que el 80% consideraba que su supervisor nunca mostraba aprecio. Por otro lado el 67% de los que contestaban que su supervisor inmediato siempre mostraba aprecio y reconocimiento, estaban incluidos en el grupo con una ausencia que promediaba menos de un día.

CONDICIONES DE TRABAJO

Las inadecuadas condiciones de trabajo, como son, la mala iluminación, poca ventilación, excesivo calor, ruido, multitud, pueden influir para que se realice un mal trabajo ya que esto afecta en la salud y la moral de los trabajadores en cuanto a su habilidad y disposición para asistir al trabajo, también influye la falta y el mal estado de las herramientas, el equipo y la maquinaria. Todo esto hace que disminuya el estado de -- ánimo del personal y que haya insatisfacción en su trabajo. - George S. Odiorne en el año de 1955 en una encuesta que realizó con operarios masculinos, encontró que las ausencias eran - más altas en los empleados que operaban maquinaria en mal estado, que aquellos que contaban con el equipo en buena condición.

De esta manera tenemos que si el trabajador se encuentra insatisfecho por las condiciones en que va a realizar su trabajo en la planta, buscará faltar, provocando con ello un mayor ausentismo.

SALARIO

El salario es importante para que el trabajador realice - mejor sus actividades, esté satisfecho y tenga una mejor asis- tencia, de manera que las personas que perciben una buena paga por su trabajo tienden a ausentarse menos, del mismo, esto es, existe una mayor satisfacción en el trabajo, aunque no es el - motivo principal.

TRABAJO INTERESANTE

Es necesario que la labor que realice el empleado sea de interés para el mismo, pues cuando el trabajo es repetitivo el empleado se aburre por la misma monotonía, y a la vez contribuye a aumentar el stress, la fatiga y el hastío, todo esto hace que pierdan el interés por el trabajo y el deseo de asistir al mismo.

PROMOCION Y ASCENSO

Toda empresa requiere de promoción y ascensos para sus empleados ya que con ello se provoca que los trabajadores estén más satisfechos con las oportunidades que se les otorgan, presentando un nivel de ausentismo más bajo. Se ha encontrado -- que las personas que tienen la oportunidad de tener una mejor posición dentro del trabajo, tienen actitudes hacia éste más favorable y por consiguiente su asistencia es más constante. Por el contrario si no existe esa promoción entonces el trabajador tendrá una actitud muy pobre hacia el trabajo y su asistencia será irregular.

PERTENENCIA A UN GRUPO

Es importante para los empleados sentirse que pertenecen a un grupo, que forma parte de él, que es importante su participación, que puede ayudar a lograr nuevas metas, siendo necesario para ello que existe una buena comunicación, todo esto -

influye para que haya buena asistencia, de lo contrario hay posibilidad de que aumente el ausentismo. Aunque hay personas que tienen poca necesidad de afiliación, y por consiguiente -- tiene menor importancia esta pertenencia.

ESTABILIDAD LABORAL

Se refiere a la seguridad de trabajo, es decir a veces - hay temor por despidos, si tiene una persona un empleo seguro no tendrá que preocuparse por el futuro, también es importante que el tiempo que tiene trabajando sea reconocido para asegurar una jubilación.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Existe la obligación de las empresas de otorgar a sus empleados todo tipo de prestaciones tales como hospitalización, seguro de vida y otros factores que puedan proteger el bienestar de los trabajadores. Esto a la vez va a producir satisfacción entre ellos, pues saben que cuentan con todos los beneficios, de ahí su importancia, además de que ayuda a que el empleado asista con más frecuencia a su trabajo.

LOGRO

La satisfacción que sienten los empleados cuando sus esfuerzos dentro de la empresa han tenido éxito, es importante - ya que facilita que tengan una mejor posición dentro del trabajo.

Si se toma en cuenta todo lo mencionado anteriormente el personal estará más a gusto con su trabajo, asistirá con más agrado y sin sentirse presionado.

También se debe tomar en cuenta un factor importante para que haya una mejor asistencia, éste consiste en hacer una buena elección y colocación de la persona. Esto es muy importante para Lawson quien afirma "que la satisfacción del trabajo está determinada en alto grado por los factores de agrado, interés o reto" (6). Hay personas que son colocadas en tareas que no les gusta y pierden el interés por el trabajo, pero cuando éstos son de su agrado estarán menos inclinados a faltar.

1.2 DEFINICION DE AUSENTISMO

Se han propuesto numerosas definiciones sobre el ausentismo laboral, no ha habido una definición específica y que se utilice universalmente; sin embargo varios autores han propuesto sus propias definiciones de las cuales mencionamos las siguientes:

F. ARIAS GALICIA (1973): dice "el ausentismo es una de las más comunes identificaciones de descontento o actividad negativa de los empleados y de su actitud. Este descontento mostrará las actitudes negativas hacia el trabajo teniendo una relación moderada con índices altos del propio fenómeno. El ausentismo está constituido por todas aquellas faltas de asisten

cia al trabajo, que ocurren cuando el empleado debería presentarse a su labor". (7)

HINTZE (1978): Da su punto de vista sociológico. Para él "ausentismo laboral es un fenómeno con una doble característica: presenta regularidad y permanencia, es decir, subsiste en todos los sistemas, en todas las épocas, y mantiene regularidad en tanto que, a través del tiempo tiene valores semejantes para cada rama de la industria y para cada país". (8)

FLIPPO (1977): Considera el ausentismo "como aquella condición que existe cuando las personas no vienen al trabajo para una tarea ya programada" (9).

PORTER (1973): Estudia el ausentismo y al trabajador marginado al que define "como un individuo que ha fallado, que su atención es inconsistente en el trabajo por no hallar estándares definidos de organización para la adecuada ejecución del mismo". (10)

LA SESCO (Southeastern Employers Service Corporation), -- (1978): Dió una definición redactada por la Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento del Trabajo en E.U.

La define como "la no presentación del trabajador al trabajo para el cual está contratado. Este término se aplica al tiempo perdido por enfermedad o accidente, así como a otras razones no autorizadas, también se consideran ausentes los trabajadores que abandonan su trabajo, hasta tanto sean eliminados de la nómina". (11)

ARRIAGA DIEZ, M. G. R. F. (1982): Hizo una recopilación de datos de diferentes años del Instituto Mexicano del Seguro Social, de las cuales encontró las siguientes definiciones de ausentismo:

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

En 1979 el ausentismo fué definido como la no presentación del trabajador dentro del horario señalado para el desempeño de sus labores sin cuantificar su productividad". (12)

LA AMERICAN LABOR REVIEW (1960): Define el ausentismo "como la falta del trabajador durante un turno completo de trabajo". (13)

Según MARJORIE BROOKSHIRE (1960) "Ausentismo en un sentido más amplio significa la falta del trabajador para reportarse cuando éstos son citados a trabajar". (14)

En conclusión podemos decir que nosotros estimamos que el ausentismo se dá cuando el empleado no se presenta a su lugar de trabajo para realizar una actividad determinada.

I.3 DIFERENTES CLASES DE AUSENCIAS

Existen varias clases de ausencias que perjudican al trabajo, éstas también ejercen una influencia sobre el equipo de trabajo que a la vez tiene como resultado pérdidas en el redimiento de los trabajadores, por lo anterior consideramos impor

tante mencionar las siguientes:

AUSENCIA CRONICA

Esta se presenta en aquellos empleados que por lo regular faltan al trabajo uno o más días semanalmente, y siempre presentan una excusa aceptable como legítima en ese instante. También tenemos el caso de personas que provocan una alternación en la eficiencia del grupo y hacen que este último no los acepte, provocando que se debilite el buen espíritu de sus compañeros, sin que les importe que tanto tiene que ofrecer cuando se presentan a trabajar. Con este tipo de personas no se puede contar cuando el trabajo así lo requiera.

AUSENCIA JUSTIFICADA

Se da cuando surge una emergencia de tipo personal el trabajador se reporta de inmediato con el supervisor para informarle el motivo por el cual no se presentará a su empleo, tiene la obligación de dar una explicación que la empresa considere admisible. Algunas de estas emergencias se pueden presentar por enfermedad o por el fallecimiento de algún familiar cercano. La notificación que haga el trabajador muestra una actitud responsable de la persona que falta hacia la empresa.

AUSENCIA INJUSTIFICADA

Se refiere a aquella en que el empleado llama por teléfono a la compañía o empresa el mismo día de su ausencia, pero

al contrario de la ausencia justificada, el trabajador dá una explicación que la empresa no considera admisible.

LA FALTA NO INFORMADA

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

AUSENCIAS OCASIONALES Y EXCUSADAS

Este tipo de ausencias son aquéllas que se tratan previamente con el supervisor para que otorgue el permiso, de faltar; producen también una alteración mínima en el grupo de trabajo.

AUSENCIA EVITABLE

Son causadas por accidente dentro del trabajo, esto puede evitarse motivando a los empleados a que utilicen los medios de protección que otorga la empresa, o que haya más vigilancia dentro de la misma.

Al contrario de la evitable, la ausencia inevitable se debe a enfermedades y responsabilidades.

AUSENTISMO VOLUNTARIO

Se refiere cuando el trabajador no da una razón satisfactoria, como motivo de su ausencia, por ejemplo cuando fingen una enfermedad o simplemente, cuando el empleado prefiere no ir al trabajo. Este tipo de ausencia varía también con las es

taciones del año, tal es el caso del invierno en que por el mismo frío, muchas veces se ausentan los trabajadores por verdaderos resfríos, sin embargo en otras ocasiones lo fingen. En tiempos de calor por infecciones estomacales, etc.

AUSENTISMO INVOLUNTARIO

Es cuando existe un motivo real en comparación con la ausencia voluntaria en que las enfermedades son imaginarias, - aquí éstas son auténticas. Este tipo de ausentismo no se puede controlar.

Como lo hemos señalado anteriormente el supervisor o gerente bien puede darse cuenta que tipo de personas perjudican más a la eficiencia laboral al no presentarse al trabajo, pudiendo de esta manera corregir este problema.

1.4 CAUSAS QUE PROVOCAN EL AUSENTISMO

A diferencia del punto inmediato anterior, aquí haremos un estudio de las distintas causas que influyen en el trabajador para ausentarse de la empresa, o para no acudir a su empleo. De ahí que sea de gran importancia para cualquier empresa encontrar los motivos que impiden a los empleados asistir a su trabajo lo que ocasiona grandes perjuicios a las mismas. De entre las causas principales tenemos a las siguientes:

EL LUGAR DE LA EMPRESA

Marjorie (1960) considera de tal importancia la ubicación de la empresa, ya que cuando ésta se halla en un lugar lejano de los hogares de los trabajadores éstos se encuentran con un mayor número de dificultades para transportarse hasta la misma, esto hace que muchas veces no lleguen a tiempo al lugar de trabajo. Debemos agregar que las dificultades de transporte son un contribuyente a la lentitud y al ausentismo.

EL TAMAÑO DE LA EMPRESA

Black y Ford (1976) estiman que los empleados que pertenecen a empresas pequeñas se ausentan menos, hay más control en comparación con las grandes empresa, ya que en las empresas -- chicas se identifica con más facilidad las personas que no llegan al trabajo, existe más contacto con la firma y con los mismos compañeros; por el contrario cuando las organizaciones son grandes, se presenta un aumento en el ausentismo debido al -- gran número de trabajadores, lo que hace que disminuya el contacto de la empresa con los empleados.

FALTA DE AUTORIDAD DE LA EMPRESA

Tenemos que en algunas empresas toleran las faltas de sus trabajadores sin ninguna clase de sanción, actúan con poca seriedad para exigir el cumplimiento de los deberes o castigar las ausencias, esto mismo hace que los empleados tomen poco in

terés en el trabajo.

AUSENCIAS ENTRE LUNES Y VIERNES

Black y Ford (1976), Marjorie (1960), opinan que el día favorito de la gente para faltar al trabajo es el lunes para unos, y para otros es el viernes por ser fin de semana. La mayoría de la gente que falta el lunes es debido a las desveladas de reuniones o fiestas del anterior, este día es conocido en México como "San Lunes".

También tenemos que los empleados prefieren faltar después de los días de paga, así como los días festivos nacionales que hacen que la gente haga lo que comúnmente se llama "puente" y la ausencia se llegue a prolongar durante varios días, sobre todo si éstos caen el día jueves. Cabe señalar que los miércoles y jueves son los días en que hay menos ausencias.

CLIMA

Gaudet (1963) y Marjorie (1960): consideran que el estado del tiempo es muy importante para la asistencia de los trabajadores, en climas calurosos hay una mayor reducción de ausencias que en días de invierno, esto se debe a que esta última estación se presentan más casos de enfermedades en las vías respiratorias. Para comprobarlo la Eastman Kodak Company introdujo un experimento en los comienzos de 1930. Para reducir

el ausentismo los sujetos fueron descritos como representativos de hombres y mujeres, ocupados en oficinas, y en maquinaria pesada de trabajo; a los miembros de este grupo les fueron dadas cinco cucharadas de aceite de hígado de bacalao cada semana, administrándoselas en los períodos de descanso por la mañana y por la tarde. El experimento se llevó a cabo durante los meses de invierno; esto es el aceite de hígado de bacalao-fué administrándose por 21, 19 y 20 semanas en los períodos de invierno de los años de 1930, 1931 y 1932 respectivamente.

Lo anterior dió como resultado que quienes recibieron el aceite tuvieron bajas tasas de ausencia en los tres años que aquéllos que no recibieron.

AUSENCIAS POR ENFERMEDAD

Lawson (1978) menciona que en ocasiones las ausencias son causadas por accidentes de trabajo o por enfermedades crónicas, siendo estas últimas las más perjudiciales porque hacen que los trabajadores falten con más frecuencia. Cabe señalar que el ausentismo es mayor en las empresas donde se pagan las ausencias por enfermedad, ya que dicha enfermedad es verdadera, pero más frecuentemente es fingida o imaginaria; hay personas que se ausentan porque quieren alejarse de su trabajo y para ello pretextan con alguna enfermedad, también existen médicos complacientes que otorgan incapacidades para justificar las ausencias, o de aquéllos que son influenciados de otros que abandonan el trabajo tomando por excusa alguna enfermedad.

Para encontrar las causas del ausentismo se llevó a cabo una encuesta por The Datnell Institute of Business Reseach, encontrándose que las razones o causas más comunes del ausentismo son las enfermedades, incapacidades y los accidentes personales. El estudio efectuado en 1970 por la Oficina de Asuntos Nacionales informó que las compañías incluídas en la encuesta mencionaban como la causa principal del ausentismo la "herida o enfermedad"

Marjorie (1960) menciona que durante los Estudios de Salud Pública en E.U., se encontró que la enfermedad quitaba mucho tiempo de trabajo. Estos estudios no sólo alentaban los requisitos de salud pública, tales como la vacunación contra la viruela etc., sino que inducía a los trabajadores a que acudieran a los servicios médicos ofrecidos. Estos esfuerzos tenían dos propósitos: combatir la enfermedad y asegurar una atención rápida.

EDAD

Lawson (1978), Marjorie (1960); nos dicen que se ha encontrado que la gente joven tiende a acumular más ausencias que las personas mayores, debido a que la mayor parte son solteros y por lo mismo no tienen ninguna responsabilidad, ni preocupación, otros llegan tarde por estar buscando trabajo en otro lado, las personas jóvenes son más inestables que los mayores ya que estos últimos son personas más maduras; esto es, son más estables a medida que aumenta la edad, y al mismo tiempo encuentran más satisfacción con su empleo; llegándose a ausentar

sólo cuando sufren enfermedades de verdad serias. Estas ausencias duran más tiempo que la de los jóvenes, debido a su salud. Los trabajadores con mayor antigüedad de más de 45 años de edad, tienden a ser más firmes en el trabajo en comparación a los jóvenes, estos últimos inventan con frecuencia excusas para ausentarse siendo muchas de éstas por dolores menores.

Para comprobar lo anterior la Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de los E.U. realizó un estudio con relación a este problema y llegó a la conclusión que la tasa de ausentismo de los empleados disminuye consistentemente a medida que aumenta la edad. Los trabajadores que tienen una edad de 20 años presentan la tasa más alta de ausencias 5.5%. En el grupo de 45 años la tasa de ausentismo disminuye a 3.4%. Los trabajadores con más de 50 años son los que pierden menos días de trabajo que todos los grupos con edad inferior a los 50 años.

SEXO

Lawson (1978) dice que es más frecuente el ausentismo en las mujeres que en los hombres, más aún cuando son casadas, su preocupación principal es el bienestar de los hijos, que el trabajo, faltan más a menudo cuando los niños requieren atención por enfermedad o atender cualquier situación de urgencia que se presenta. El hombre por su parte tiende a ausentarse menos debido a que es el sostén principal de la familia, es

quien ocupa la posición más importante. Corella (1978), afirma "que el porcentaje es considerablemente más alto entre las mujeres que entre los hombres; con frecuencia es dos veces mayor. Pero también observa que cuando las condiciones de trabajo son particularmente buenas, las ausencias de las mujeres no son más frecuentes que la de los hombres" (15).

ESTADO CIVIL

Scherr (1974), dice que existe una alta proporción de ausencias en mujeres casadas por problemas que se presentan en su hogar. Sin embargo las mujeres viudas tienden a ser más responsables con su trabajo, pues pasan a ocupar el sitio que le correspondía al esposo dentro del hogar, y por lo mismo tienen la obligación de conservar el trabajo por el ingreso que perciben, para el sostenimiento de su familia.

Cuando son divorciadas, también existe la obligación de trabajar para mantener a los hijos, si es que los hay, en caso contrario para mantenerse a sí mismas: con este tipo de personas se presenta un menor número de ausencias.

En el caso de las solteras, éstas no enfocan su trabajo con una dedicación total aunque la mayoría son conscientes y a la vez son consideradas como buenas empleadas, por esta razón llegan a ausentarse ocasionalmente, esto se debe a que cuando concluyen sus estudios y aún sin concluirlos trabajan algunos años hasta que se casan.

Corella (1978), en su libro "La mujer en el Trabajo", nos dice que ésta se encuentra en gran desventaja, debido principalmente por sus responsabilidades en el hogar. Si es soltera es ella y no el hermano la que asume la responsabilidad del cuidado de sus padres cuando éstos se enfermen, lo que origina que se ausente en su trabajo. Y si es casada ella se quedará en casa, cuando el enfermo es su marido.

También dice que el esposo suele ser el primer colaborador para que su esposa se ausente al trabajo, pues sabe que esto le traerá tales beneficios como el tener una mejor comida, más orden en la casa y quizá podrá librarse a costa de ella de alguna diligencia enojosa.

En cuanto a los hombres, como se dijo anteriormente, cuando son casados presentan menos faltas debido a la responsabilidad que tienen en sus hogares, no así cuando son solteros que no tienen obligaciones.

ALCOHOLISMO

Para Marjorie (1960), el alcoholismo es una causa del ausentismo porque le produce al trabajador ciertos malestares físicos que le impiden presentarse a su trabajo. Más que un problema moral es considerado como un problema médico, algunas empresas dan atención a este tipo de trabajadores con los servicios médicos de la planta o a través de la canalización de Alcohólicos Anónimos.

El Dr. Sternhagen (1970), dice que el Alcoholismo es la causa de un 3% de ausentismo industrial. El autor afirma que las ausencias debidas a este problema están fuera de control del alcohólico.

Como se puede observar, algunas causas no han sido estudiadas ampliamente, pues es necesario una mayor cantidad de investigaciones para que puedan ser comprobadas. Es importante tomar en cuenta lo anterior para que exista un buen control y de esta manera poder tomar las medidas adecuadas a tiempo para beneficio de las empresas evitando con ello pérdidas económicas que es lo más importante para una industria. Ya que existe una tasa alta de ausencias, éstas se traducen en pérdidas económicas, según Lewis L. Newman, éstas traen varias consecuencias como son:

1. Hay que mantener en la nómina empleados que tienen que reemplazar a los ausentes.
2. Parte de la maquinaria no está en funcionamiento cuando el operario no se presenta a trabajar, lo cual implica una paralización de las inversiones de la compañía.
3. Hay una interrupción en los planes de trabajo, lo cual obra en detrimento de la producción y de la comodidad de los clientes.
4. Como resulta necesario utilizar a veces los servi-

cios de gente que no está debidamente preparada, o -
que ha perdido la práctica, la falta de eficiencia y
del derroche son algo muy común.

5. Se produce un aumento en el costo del adiestramiento de los empleados.
- 6 Hay un aumento en los gastos, debido a la necesidad de pagar horas extraordinarias para recuperar el - - tiempo perdido". (16)

1.5 ESTUDIOS SOBRE EL AUSENTISMO LABORAL

CRONOLOGIA DE INVESTIGADORES QUE SE HAN -
PREOCUPADO POR LLEVAR A CABO ESTUDIOS SO-
BRE AUSENTISMO LABORAL EN ESTADOS UNIDOS-
Y MEXICO.

AUTOR: (ES)	AÑO	PAIS O UNIVERSIDAD	MUESTRA	TIPO DE EMPRESA	ASPECTO QUE SE ESTUDIARON EN RELAC. AL AUSEN.	RESULTADOS	CONCLUSIONES
BARON O LOCKFORD	1944		200 trabajadores, no supervisores, de producción de los cuales 100 no tienen ausencias en los 6 meses previos y los otros 100 presentaban tiempo perdido de 15 o más días durante el mismo tiempo (6 meses previos).	Una de las plantas de la Lockheed Aircraft-Corporation.	Su aproximación fue estudiar las diferencias económicas, sociales y psicológicas entre la buena y mala asistencia.	El grupo de ausentismo social y económicamente son inestables. El grupo que tenía buena asistencia son social y económicamente más estables que el promedio de los empleados.	
ATZ Y MAN	1947		1800 obreros, 18 plantas, muestras al azar de 100 empleados para cada planta.		Estudiaron la satisfacción relacionado con el ausentismo.	Hallaron mucha más satisfacción en el trabajo entre quienes faltaban mucho, que entre quienes eran cumplidos.	
NEWTON	1950		Dos grupos de empleados fueron igualados lo mejor posible en edad, antigüedad y otras variables.	Tienda de máquinas.	Comparó a los empleados que tenían faltas en un período de dos años con los que casi no tenía faltas.	Los empleados con tasas altas de ausencias eran menos estables emocionalmente que los empleados con tasas bajas de ausencias.	
DRMAN PLUMER Y LAWRENCE E. WINKLE JR.	1952	New York	Empleadas que tenían 20 o más años de servicio, 20 de esas empleadas han tenido una gran cantidad de ausencias, y otras 20 han tenido muy pocas ausencias. Los grupos fueron comparados en edad y tiempo de servicio.	Compañía telefónica de Nueva York.	Efectuaron un estudio referente a la posible relación entre los rasgos de personalidad de las trabajadoras y su ausentismo.	En los dos grupos de las empleadas se encontró que tenían antecedentes similares: culturales, educativos y económicos, sin embargo en términos de personalidad los dos grupos fueron bastante diferentes. En el grupo de bajo ausentismo las empleadas eran extrovertidas y eran capaces de difundir afecto, hacen amigos rápidamente, se adaptan	

AUTOR: (ES)	AÑO	PAIS O UNIVERSIDAD	MUESTRA	TIPO DE EMPRESA	ASPECTOS QUE SE ESTUDIARON EN RELACION AL AUSENTISMO	RESULTADO	CONCLUSIONES
						mente a cambios de -- una situación a otra, son agradables y se relacionan con sus supervisores. El grupo de alto ausentismo -- son introvertidas, defensivas, suspicases y algo hostiles, no hacen amigos rápidamente, reaccionan con disgusto para trabajar, no son agradables a los supervisores.	
MANN Y BAUMGARTEL	1952	Suvery Research Center University of Michigan	Empleados y obreros-varones.	Electric Power Company (compañía de energía eléctrica).	Obtuvieron una medida de "satisfacción global" de los empleados mediante el uso de un cuestionario, y este índice lo compararon con los índices de ausentismo para los diversos departamentos y unidades de la compañía.	El grupo con el más alto índice de ausentismo incluía sólo 22% que estaban satisfechos con sus empleos. En los grupos de índices medios de ausencias el 52% estaban satisfechos, mientras que el 62% de los empleados de los grupos con bajos índices de ausentismo dijeron que estaban satisfechos.	Aun cuando los resultados no son completamente uniformes los datos sugieren que existe una relación positiva moderada entre la satisfacción con el oficio y la asistencia de trabajo.
MANN Y METZNER	1953			Planta de Servicio Público.	Hicieron una comparación de las personas que les agradaba el trabajo.	De los trabajadores que faltaron menos de 3 veces en 6 meses, el 27% manifestó una elevada opinión de sí mismos en el trabajo en comparación a sólo el 6% de los hombres con más de 5 ausencias y de quienes faltaron menos de 3 veces en ese medio año.	

AUTOR: (ES)	AÑO	PAIS O UNIVERSIDAD	MUESTRA	TIPO DE EMPRESA	ASPECTOS QUE SE ESTUDIARON EN RELACION AL AUSENTISMO	RESULTADO	CONCLUSIONES
						así el 33% le gustaba el trabajo que estaba realizando en comparación con aquellas que faltaron más de 5 veces.	
FLOYD C. MANN JHON E. SPARLIG	1958	Universidad de Michigan	Empleados (nómina mensual) y obreros (nómina diaria), clasificados en construcción o mantenimiento.	Detroit Edison Company, empresa de electricidad.	Se estudiaron las causas del ausentismo laboral, haciendo particular énfasis en la interrelación supervisión-empleado. La importancia de las actitudes del personal hacia su supervisor inmediato y su relación con el ausentismo.	Los trabajadores que se sentían injustamente tratados con respecto a la promoción, tenían una tasa significativamente más alta de ausencias que aquellas que se sentían justamente tratados. Además, los que se sentían injustamente tratados, en relación al pago, tenían una tasa de ausencias mayor que quienes consideraban que su pago era injusto.	
ESTUDIO DE LA PUBLIC BUILDING SERVICE	S/A	The Federal Government - in Washington	Los dos grupos de empleados estuvieron haciendo trabajos idénticos y a quienes podía ser medida la producción. La edad fué similar en los dos grupos de 70 empleados cada uno. Los dos grupos ocuparon dos alas de la misma construcción: una ala fué similar a la otra, con la excepción que solamente una tuvo aire acondicionado.	The General Services-Administration.	Dieron evidencia de que la instalación de aire acondicionado -- tiende a reducir la ausencia y tener -- otros efectos deseables.	Encontraron que las ausencias fueron 2.5% más alto en el ala -- que no tiene aire -- acondicionado que el que lo tiene.	

AUTOR: (ES)	AÑO	PAIS O UNIVERSIDAD	MUESTRA	TIPO DE EMPRESA	ASPECTOS QUE SE ESTUDIARON EN RELACION AL AUSENTISMO	RESULTADO	CONCLUSIONES
ESTUDIO DE LA PUBLIC-BUILDING SERVICE	S/A	The Federal Goberment - in Wasing--tong	Se estudiaron cuatro compañías.	The General Services-Administration	Se investigó los au--sentismos en relación a la presentación de--música.	En una de las cuatro--compañías había un au--mento en un tipo de -ausencias.	La música no tiene --efecto positivo o ne--gativo sobre la tasa--de ausentismo. Pero--las ausencias debidas a resfriados, etc., -incrementaban 31.9% -siguiendo la introduc--ción de música.
DIR. GUI--LETE	S/A		30 trabajadoras en--cargadas de empasar directorios telefóni--cos.		Guillete descubrió un programa de enriqueci--miento de trabajo, --inicialmente se reque--rían 21 tareas dife--rentes para producir el directorio y cada--una de ellas eran de--tipo repetitivo, el -estudio consistió en--cambiar tareas dándo--le a cada muchacha en el grupo de control, -la responsabilidad to--tal por la hechura de un directorio. Esto--exigió mayor responsa--bilidad, iniciativa -y seguimiento por par--te de cada muchacha.	Comprobó resultados -positivos del programa en mayor satisfac--ción, mejoría de la -productividad y la re--ducción a cero del au--sentismo y rotación.	
MA. ELISA VAZQUEZ SENTIES	1964	Universidad Iberoameri--cana, Méxi--co.	La población de tra--bajadores en 1960 --fué de 2716, aumen--tando en el año de -1961 a 2958 trabaja--dores.	Oficinas Generales en la Ciudad de México -en una empresa de in--dustria química.	Se sacaron tasa en re--lación al ausentismo--voluntario y por inca--pacidad física de los años 1960-1961.	En 1961 se registra--ron 15 359 casos de -ausencias con un to--tal de 50 626 días --pérdidos. Estos valo--res correspondientes--al año inmediato ante--rior fueron de 13 260 y 48 650 respectiva--mente, aun cuando hu--bo un incremento de -personal de 241 pla--zas, el ausentismo --fué más elevado en --	En la empresa estudia--da se encontró un pa--trón de ausentismo ca--racterizado por el --predominio de las au--sencias voluntarias -por períodos muy fre--cuentes y de muy cor--ta duración, patrón -que revela la existen--cia de graves proble--mas humanos que están provocando desadapta--ción en el personal -

AUTOR: (ES)	AÑO	PAIS O UNIVERSIDAD	MUESTRA	TIPO DE EMPRESA	ASPECTOS QUE SE ESTUDIARON EN RELACION AL AUSENTISMO	RESULTADO	CONCLUSIONES
						1961. Los trabajadores que incurrieron en ausencias fueron 2 731, o sea que el 92% del personal incurrió en ausentismo en el año de 1961.	y deterioro en la moral individual y de los grupos con la consiguiente baja en la productividad de la empresa.
PATRICIA GOMEZ CORTEZ	1974	U.N.A.M. Tesis Lic.	De 125 personas se sacó una muestra de 89 sujetos de sexo masculino.	Empresa Mexicana de San Miguel Xotla.	Factores que influyen en el ausentismo.	Se encontró que la edad, salario, escolaridad, lugar de origen, lugar de residencia, servicios domésticos, medio de transporte, número de horas extras, número de faltas justificadas, no son factores determinantes para que el personal falte o no voluntariamente al trabajo.	Se considera por ser la empresa en estudio nueva y porque gran parte de su personal es de origen campesino, la no adaptación a su ambiente laboral es un factor determinante en el ausentismo.
M.G.R. FATIMA ARRIAGA DEIZ, E. A. MORALES Y OTROS	1982	Universidad Iberoamericana. Tesis Lic.	La muestra se escogió al azar de entre los siguientes: - ISSSTE, SSA, IMSS. - El personal encuestado fué seleccionado al azar en base a listados y relaciones de personal. El diseño que se utilizó fué de tipo ex post facto. La muestra fué de 1170 trabajadores.	Institución de Servicio Público en la Ciudad de México.	La investigación fué acerca de algunos factores que intervienen en la aparición del ausentismo laboral.	Los resultados de esta investigación fueron que las variables constantes del ausentismo son: la rutina en el trabajo, la falta de cursos de capacitación para el trabajo y desarrollo del personal.	

CAPITULO II

MOTIVACION

2.1 MOTIVACION Y AUSENTISMO

Dado que el ausentismo afecta la producción y reduce la eficiencia y estabilidad del grupo de trabajo, es necesario controlarlo a través de algunas técnicas que utiliza la Psicología del Trabajo. La primera preocupación que se plantea es la de producir cambios en esta conducta para que el individuo realice con satisfacción y eficiencia su trabajo y reduzca sus ausencias.

Algunas de estas técnicas que pueden auxiliarnos para controlar el ausentismo son: La Detección de Necesidades de Capacitación, La Calificación de Méritos, El Diagnóstico de Clima Organizacional y Programas Motivacionales. La Técnica de Detección de Necesidades de Capacitación es aquella que nos sirve para detectar aquellos problemas en los cuales existe una deficiencia en conocimiento, habilidad y actitudes. La Calificación de Méritos es un conjunto de técnicas que nos sirve para evaluar la utilidad de los empleados según sus aptitudes y otras cualidades necesarias para la correcta ejecución de su tarea. El Diagnóstico de Clima Organizacional se refiere a la interpretación de los factores físicos y sociales que influyen en el comportamiento y en la toma de decisiones de los individuos que se encuentran dentro de la organización; y Los Programas Motivacionales son aquellos planes en los que se describe la forma en que se va a establecer, mantener y dirigir la conducta del trabajador.

Dentro de estos aspectos es importante para nosotros la - Motivación, la cual nos permite establecer, mantener y dirigir una determinada conducta hacia ciertas metas establecidas.

Nos interesa estudiar la motivación porque por medio de - ésta se puede obtener una mayor eficiencia y satisfacción del - trabajo, que haya una contribución para realizar una mejor pro - ducción y mantener una asistencia adecuada.

En algunas empresas no toman en cuenta las necesidades -- del trabajador y esto hace a su vez que no haya una buena eje - cución de sus actividades.

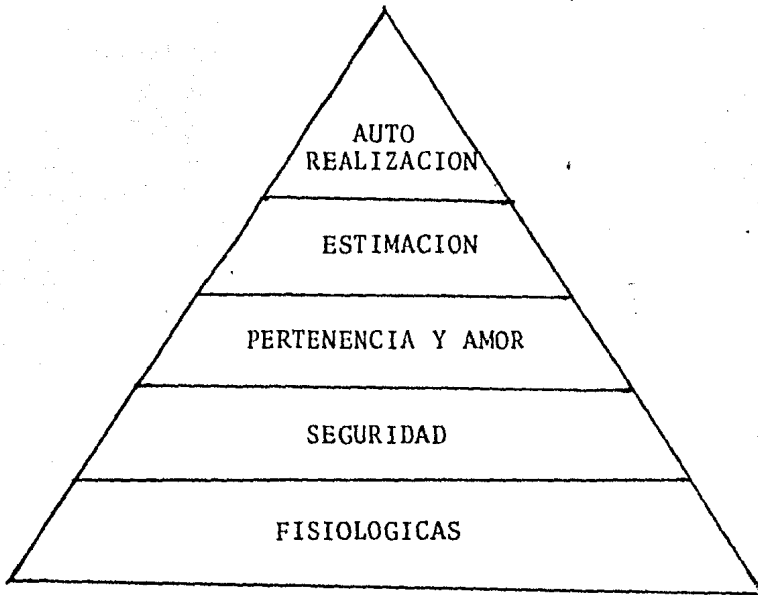
La motivación es uno de los aspectos más importantes den - tro de la Psicología del Trabajo por lo que varios autores han realizado estudios y formulado varias teorías, de las cuales - se consideran importantes las siguientes:

2.1.1 TEORIA DE ABRAHAM MASLOW

Abraham Maslow, en 1954 con su "Teoría de la Jerarquía de las Necesidades", considera que la motivación se origina de -- las necesidades básicas que son comunes a las personas, Maslow establece una serie de necesidades las cuales llevan al indivi - duo a convertirse plenamente en un ser humano o a realizarse - como persona.

Menciona cuatro necesidades básicas y una de crecimiento - las cuales son: 1) Fisiológicas; 2) Seguridad; 3) De Pertenen - cia y Amor; 4) De Estimación; 5) La Necesidad de Crecimiento -

es de Realización Personal. Las cuales se explican a continuación:



1) Las Necesidades Fisiológicas son aquellas que son indispensables para vivir como son el alimento, respirar, dormir, descansar, etc. Esta necesidad se aplica por ejemplo en el -- alimento que constituye una motivación para el ser humano cuando siente hambre y satisface esta necesidad consumiendo algunos alimentos.

2) En la Necesidad de Seguridad el individuo evita el peligro que se le puede presentar de su medio ambiente físico, - procurando disponer de aquellos factores como son: habitación,

ropa o medios de defensa, que le ayuden a mantener su seguridad.

3) La Necesidad de Pertenencia y Amor surge cuando el individuo siente la necesidad de relacionarse con la demás gente para ocupar un lugar dentro del grupo. Estas necesidades pueden ser de afiliación, afecto y cooperación. En la Necesidad de Afiliación el individuo siente el deseo de unirse a otras personas ya sea en grupos pequeños o grandes; en la Necesidad de afecto, surge el deseo de dar y recibir amor o afecto de otras personas, por ejemplo el de tener una novia o esposa o el deseo de proteger a los niños. En la Necesidad de Cooperación es cuando las personas manifiestan el deseo de unirse a los compañeros de trabajo, es decir a la ayuda que se puedan dar entre ellos mismos.

4) En la Necesidad de Estimación, el ser humano desea sentirse estimado, apreciado, además de destacar y contar con cierto prestigio, logrando un alto concepto de sí mismo.

5) La Necesidad de Realización personal, es una de las metas del ser humano o sea la realización de la propia potencialidad, la cual surge por el deseo de realizarse o de convertirse plenamente en ser humano.

Maslow considera que cuando una necesidad no ha sido satisfecha ésta será primaria y por consiguiente las demás ocuparán un lugar secundario y cuando esta necesidad ha sido satisfecha ocupará su lugar otra superior que le provoque un mayor

interés al individuo. Esto se debe a que cuando una necesidad ha sido satisfecha la motivación hacia ésta se reducirá, lo -- que provoca que el interés se manifieste en otras necesidades superiores.

Esta teoría no tiene dificultad para entenderse, pero presenta algunos problemas para llevarse a cabo en cualquier campo de trabajo, uno de éstos es poder encontrar donde se encuentra ubicado el individuo dentro de la Jerarquía de Necesidades, propuesta por Maslow.

2.1.2 TEORIA DE VROOM

Otra teoría que se considera importante dentro de la motivación en el trabajo es la de Vroom realizada en 1964, llamada Teoría de la Expectación y Valencia, la cual establece que "Un individuo trabaja más en situaciones en las que comprende que un esfuerzo mayor tal vez lo conduzca a la obtención de los objetivos que son importantes para él. Un individuo es atraído más hacia un empleo o una actividad que espera lo conduzca a la obtención de un objetivo". (17)

Esto quiere decir que para que el trabajador tenga un mayor rendimiento tiene que haber una recompensa la cual motivará a que el empleado realice un esfuerzo mayor para la obtención de esa recompensa, ésta debe ser motivante para el empleado. Para establecer las recompensas se realizará un estudio -

2.1.3 TEORIA DE MC CLELLAND

La Teoría que también ha producido numerosas investigaciones es la de Mc Clelland, elaborada en 1951, esta teoría se -- apoya en la formulación de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow.

Mc Clelland afirma que son tres los factores que motivan a la gente: 1) De Realización; 2) De Afiliación; 3) De Poder.

Las personas que están motivadas por el factor de realización logran trabajar intensamente y con eficiencia en tareas - que pueden brindarle oportunidad y alcanzar metas o un nivel - más alto dentro de su trabajo. Los que están motivados por la afiliación, se interesan más por establecer contactos personales, se diferencian de los que están motivados por la realización ya que su mayor ambición es poder lograr sus metas, aunque esto implique que sean aceptados totalmente por el grupo - de trabajo al que pertenecen. Las personas que se encuentran motivadas por el poder intentan influir sobre los demás trabajadores.

Aunque esta teoría no se encuentra establecida formalmente en algunas de las organizaciones, el trabajador se siente - motivado a trabajar por ciertas necesidades que lo motivan a - conseguir ciertas cosas, a sentir la necesidad de establecer - relaciones con otras personas. Dentro de esta teoría el trabajador se encuentra limitado ya que sólo algunos llegarían a satisfacer la necesidad de poder.

2.1.4 TEORIA DE CHRYS ARGYRIS

Otra teoría es la de Chrys Argyris (1967), este autor con centra su teoría en las necesidades individuales y organizacionales y dice: "Que las necesidades del ser humano y sus metas-son incompatibles con las de la organización y por lo tanto la organización impondrá con frecuencia demandas poco razonables-al trabajador". (18) El afirma que el ser humano tiene una -- fuerte necesidad de adquirir su propia realización pero los -- controles propios de una organización hacen que se sienta su--bordinado y dependiente.

En las grandes empresas, las técnicas operativas que utilizan pasan por alto las necesidades sociales y personales de los empleados. Es decir esta teoría establece que las organizaciones tratan de controlar a los empleados conforme a los be neficios que el trabajador puede proporcionar a las organiza--ciones, sin observar que es una gran limitación ya que no exis te ningún tipo de motivador que los impulse a realizar con efi ciencia su trabajo.

Argyris afirma que las organizaciones impiden a las personas madurar como seres humanos, es decir el empleado debe se--guir órdenes, políticas, reglas y no se les permite controlar--por ellos mismos su propio trabajo y se les estimula a ser pa--sivos, dependientes y subordinados. También se dió cuenta de--que existía un freno que no permitía a las personas avanzar en su proceso de maduración, ya que se encontraban en una constante

te dependencia de quienes ejercían el control y el mando.

Este autor menciona que el mantener al personal en un estado de inmadurez, permite un control casi total por parte de la dirección pero limita el desarrollo de los trabajadores y de la organización puesto que por parte de los trabajadores no habrá nunca una nueva aportación ni un aumento de actividad -- que beneficie a la empresa.

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

2.1.5. TEORIA DE DOUGLAS MCGREGOR

Otro aspecto de la motivación es el punto de vista tradicional y moderno sobre la dirección y control propuesto por -- Douglas McGregor llamada Teoría X y Y realizada en 1960, la -- primera se refiere a la obtención de los objetivos de la organización y el segundo al interés que dirige a las metas del -- trabajador.

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

McGregor resume su teoría X en los siguientes puntos:

- "1. El ser humano siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.
2. Debido a esta repugnancia, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y aún amenazadas con castigos, para que desarrollen el esfuerzo adecuado.
3. El ser humano común prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad". (19)

La Teoría Y es considerada como el principio de integración, este punto de vista permite crear condiciones que ayuden a los miembros realizar mejor sus propios objetivos propiciando así el éxito de la empresa.

Para McGregor la Teoría Y consta de los puntos que a continuación señalamos.

- "1. El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso.
2. El control externo y la amenaza de castigo, no son los únicos medios de encauzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización.
3. El ser humano ordinario, si está colocado en circunstancias adecuadas, se habitúa no sólo a aceptar, sino a buscar nuevas responsabilidades.

4. La capacidad de desarrollar en grado relativamente alto la imaginación y la fuerza creadora para resolver los pequeños problemas de la organización es característica de grandes sectores no sólo de pequeños grupos.
5. En la vida industrial las potencialidades del ser humano sólo se utilizan en muy pequeña parte". (20)

Esta teoría si puede ser aplicable a nuestro país conforme a la Teoría "Y" ya que el ser humano siempre tiene ciertas metas que lo motivan a realizar su trabajo y tratar de desarrollarse. Esta teoría da oportunidades, desarrolla las cualidades potenciales, evita obstáculos y genera entusiasmo del personal.

2.1.6. TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE FREDERICK HERZBERG

Debido a que el trabajo toma un papel importante para proporcionar satisfacción en el hombre, son varias las condiciones o factores en el ambiente laboral que influyen en el trabajador, tanto en su conducta como en sus actitudes, así como -- también para obtener satisfacción en el trabajo.

Uno de los investigadores que se interesó en estudiar la satisfacción en el trabajo fué Frederick Herzberg quien propuso su teoría que ha sido una de las más comentadas y que ha -- llevado en los últimos años a la realización de numerosas in--

vestigaciones, llamada "Teoría de los Dos Factores", realizada en 1959, junto con Bernard Mausner y Barbara B. Snyderman. -- Ellos se interesaron por desarrollar una teoría motivacional - en el trabajo y para poder llevarla a cabo tuvieron que cono-- cer mucho de los aspectos del ambiente de trabajo que difieren en satisfacción e insatisfacción. Por lo tanto, la investiga-- ción que realizaron es un paso importante para comprender la - motivación humana dentro de la industria. Para Herzberg es -- muy importante los conceptos que se le ha dado a la motivación y en la que concluye que es un impulso que va dirigido a una - meta. Otra definición que se le ha dado, tomando como base a- la Teoría de los Dos Factores es la de J. Alejandro Ramírez -- (1974), en donde afirma que "un individuo se ve impulsado por- una necesidad a realizar una serie de acciones, para alcanzar- una meta que le parece satisfactoria, o para evitarla si le pa- rece insatisfactoria". (21)

La Teoría de Herzberg se deriva del concepto de la duali- dad de la naturaleza del hombre, tal como se deduce de sus pro- pias palabras al decir que "el hombre posee un cuerpo físico y está consciente de él; cuenta con alma y tiene plena concien-- cia de ella. En él, coexisten dos series de necesidades; las- animales y las humanas. Su teoría está basada en el hecho de- que en su necesidad como animal, el hombre tiende a evitar el- dolor y por su necesidad humana a crecer psicológicamente".(22)

Según él tiene una gran importancia para la industria, la

comunidad y para el mismo individuo el conocimiento de la naturaleza del hombre sus necesidades, sus actitudes y motivos, -- además dice que para la industria, el beneficio de un estudio de las actitudes en el trabajo devendrían en un aumento de la productividad, disminución en la rotación, ausentismo y las relaciones de trabajo serían más agradables.

Como se dijo anteriormente en su investigación Herzberg y colaboradores trataron de analizar la relación entre la satisfacción en el trabajo y la productividad, para el cual fué realizada en una industria de Pittsburgh y en el que escogieron -- una sección de la misma, en donde se realizaron una serie de entrevistas semiestructuradas a 200 contadores e ingenieros individualmente. En este estudio se les pedía que describieran de manera detallada un caso en el que se hubieran sentido excepcionalmente bien respecto a su trabajo, en la segunda serie de entrevistas se les pidió que narraran un caso en el que se hubieran sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, -- así como también, que dieran tantas anécdotas como les fuera posible, de esto mismo se indagaron las razones, así como, si dicho sentimiento de satisfacción había afectado su desempeño, -- sus relaciones personales y su bienestar. Para esta investigación Herzberg utilizó el método de incidentes críticos, es decir los acontecimientos específicos asociados con el trabajo de los empleados que les hubiera satisfecho o enfadado extraordinariamente.

Herzberg y colaboradores se dieron cuenta de que el diseño de su estudio tenía ciertas limitaciones sobre las conclusiones a que pudiera llegar y que podía ejercer poco control en la investigación. Las limitaciones que encontraron fueron que cualquier estudio basado en recuerdos voluntarios está implícitamente limitado por la franqueza, capacidad de comprensión y de memoria de los entrevistados. Observaron que era susceptible a controlarse mediante una adecuada técnica de entrevista y una bien estructurada guía de preguntas.

La entrevista se desarrolló dentro de una serie de criterios que usaron los investigadores para seleccionar las anécdotas que utilizarían en la investigación.

Estos criterios son:

1. La anécdota de un hecho concreto, o de una serie de hechos, tenía que centralizarse en sucesos específicos.
2. Debía decirse cuándo comenzó y terminó el hecho.
3. El hecho debía representar un período de tiempo en que el participante se sintiera muy mal o muy bien, sobre un determinado suceso.
4. Los hechos que debían reportarse eran aquellos que estaban relacionados con el período de tiempo cubierto en la investigación.
5. Los hechos tenían que relacionarse con situaciones de

Como se puede observar estos factores actúan de manera independiente.

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

Como se dijo anteriormente para Herzberg y colaboradores, los satisfactores incluían cosas diferentes a los insatisfactores. Los factores de satisfacción están relacionados con aquello que la persona hace con el contenido del trabajo, es decir, el desempeño del mismo, los insatisfactores describen su relación con el medio ambiente.

FACTORES MOTIVADORES

Los factores que se consideran como motivadores o de satisfacción, son los siguientes:

1. LOGRO

Esta categoría se refiere a relatos o anécdotas del individuo sobre algún éxito en el trabajo, o resoluciones de problemas específicos. El éxito en el trabajo hace que el individuo sienta que ha hecho algo valioso.

2. RECONOCIMIENTO

Aquí se refiere al reconocimiento que el individuo recibe de su rendimiento proveniente de cualquier persona, ya sea su-

pervisor, algún gerente o algún compañero. Esta categoría también incluye el reconocimiento de tipo negativo como: críticas, burlas o regaños.

3. TRABAJO EN SI

Esta categoría se refiere al contenido específico de trabajo. Si es rutinario o variado, creativo o no creativo, muy-fácil o muy difícil, si contiene un interés intrínseco para la persona que lo cumple.

4. RESPONSABILIDAD

En esta categoría se incluyen todas aquellas secuencias en las que el entrevistado manifestó haber obtenido satisfacción, derivada del control sobre su propio trabajo, la responsabilidad por el trabajo de otros, o por haberle dado nuevas responsabilidades.

5. PROGRESO

Esta categoría comprende la posibilidad de un ascenso de puesto. También incluye los casos de personas que ven en su trabajo la posibilidad de desarrollar sus capacidades y conocimientos, es decir cuando tienen los trabajadores la oportunidad de aprender más, surge una gran posibilidad de avance.

La falta de estos motivadores no necesariamente producirán insatisfacción en el trabajo, el nivel de productividad será la normal, pero para procurar niveles más elevados de moti-

vación que producirán índices de productividad excepcionales - es muy importante que los motivadores estén presentes.

Si se presentan estos factores en forma adecuada tendrá un efecto positivo en las actitudes de los trabajadores y causarán satisfacción o motivación dentro de los mismos, es decir habrá un rendimiento elevado.

FACTORES HIGIENICOS

Los factores de higiene producen inconformidad en el trabajo, se refiere a la preocupación que siente el empleado por el medio ambiente laboral en el cual desempeña sus actividades. Estos factores en sí mismos no motivan a los trabajadores para que realicen mejor sus tareas, sino más bien tienen como función prevenir el descontento elevado. Por lo tanto los factores higiénicos previenen la insatisfacción pero son incapaces de motivar a los empleados, es decir si se presentan en forma adecuada, tenderán a eliminar la insatisfacción o desagrado, pero su presencia no producirá necesariamente satisfacción o motivación.

La insatisfacción puede llegar a un punto en que el rendimiento de los trabajadores se ve inhibido en razón de sus actitudes altamente negativas.

Los factores que se consideran de higiene son los siguientes:

1. SALARIO

En esta categoría se incluyen las secuencias en las cuales la compensación se considera importante, involucra el nivel de sueldo o expectativas de aumento, los casos en que son o no son otorgados incrementos, así como las prestaciones y métodos usados por la organización para mejorar sus remuneraciones.

2. CONDICIONES DE TRABAJO

En esta categoría se incluyen las condiciones físicas de trabajo, la cantidad de trabajo, la disponibilidad o ayuda para llevarlo a cabo, tales como herramientas, espacio e instalaciones, ventilación, iluminación, calefacción y la estética general del lugar de trabajo.

3. STATUS

Este factor fué considerado como tal, sólo cuando el entrevistado mencionó algún signo o pertenencia de status o de importancia personal con respecto a su tiempo. Por ejemplo tener acceso a un coche de la compañía, privilegios en cuanto a comedor, tener una secretaria, etc.

4. RELACIONES CON EL SUPERVISOR

Aquí se refiere a las respuestas que dieron los participantes sobre la relación interpersonal con su supervisor, tanto en el aspecto laboral como en lo estrictamente social.

5. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS

Esta categoría se refiere a aquellos sucesos en que el individuo relata su interacción con sus compañeros de trabajo. - Esos sucesos tenderán a ser de dos tipos diferentes, los que son interpersonales pero que se relacionan con el trabajo y -- aquellos que son interpersonales pero estrictamente sociales, - aunque puedan tener lugar en una situación laboral.

6. ADMINISTRACION Y POLITICAS DE LA COMPAÑIA

Esta categoría se refiere a todos aquellos aspectos generales de una empresa, que influyen en el comportamiento y la - motivación del individuo. Existen dos aspectos principales en lo que se refiere a la administración y políticas de la compañía: el primero se refiere a la aptitud o ineptitud de la organización y de su gerencia, la mala organización del trabajo, - las deficiencias en las líneas de comunicación, etc. El segundo se refiere al perjuicio o beneficio de las políticas del -- personal, las cuales cuando se tornan en negativas no se consideran como inefectivas, sino como malévolas.

7. SUPERVISION

Esta categoría se refiere a la impresión que tiene el individuo sobre la competencia o incompetencia, justicia o injusticia del supervisor, su disposición a delegar responsabilidad a enseñar, a ser justo en el trato con sus subordinados.

8. SEGURIDAD

En esta categoría se incluyeron consideraciones tales como la estabilidad o inestabilidad de la organización, la cual se refleja en la seguridad del individuo en su trabajo.

9. VIDA PERSONAL

Aquí se mencionan algunas anécdotas en que el individuo hace referencia a su vida personal. En esta categoría hacen alusión a algunos problemas de familia que tienen que ver con el trabajo, tales como la necesidad de reubicar a la familia en virtud de un traslado o promoción

- Herzberg empleó el término "Higiene" para referirse a estos factores, porque quería dar a entender que eran ambientales y preventivos. Son ambientales porque se relacionan con la situación que rodea el trabajo real que debe realizar un empleado.

Estos factores tienen muy poco o nada que ver con el contenido de lo que debe hacer una persona en su trabajo, pero -- existe una relación con los elementos de situación que rodea ese trabajo.

Además de diferenciar los factores que intervienen en la satisfacción e insatisfacción del personal en su trabajo, indica una posibilidad de cómo lograr la motivación de los mismos. Dicha posibilidad es incrementando la calidad y la importancia del trabajo, elevando al mismo tiempo la eficiencia y la satis

facción del personal por medio de la incorporación en el trabajo de cada empleado de mayor oportunidad de realizar y obtener reconocimiento por lo realizado, responsabilidad y las oportunidades de desarrollo y progreso.

Herzberg considera que el enriquecimiento del trabajo no aumenta cuantitativamente las cargas de trabajo, su objetivo es propiciar que las funciones del trabajador sean realizadas por él. Además afirma que "los dirigentes no esperen que los aumentos de salario, la supervisión de relaciones humanas, las mejores condiciones de trabajo, o compañeros más amistosos produzcan un aumento general en la motivación de los empleados. - Lo más que se puede lograr con estos factores extrínsecos es un cierto estado natural en que las necesidades básicas de supervisión dejan de ser un problema". (24)

Para la realización de esta teoría, Herzberg y colaboradores se apoyan en la teoría de la personalidad realizada hace algunos años por Abraham Maslow (1954) y que se conoce como el modelo de la Jerarquía de las Necesidades, mencionada anteriormente y con la cual existe una relación que se presenta de la siguiente forma:

"JERARQUIA DE NECESIDADES
DE MASLOW

TEORIA DE LOS DOS
FACTORES DE HEZRBEG

Auto-actualización _____

- Trabajo desafiante
- Realización
- Progreso en el trabajo
- Responsabilidad

Estima o Categoría _____

- Avance
- Reconocimiento
- Categoría

Afiliación o aceptación _____

- Relaciones interper-
sonales
- Políticas y Adminis-
tración de la compa-
ñía
- Calidad de supervi-
sión

Necesidades Fisiológicas _____

- Salario
- Vida Personal" (25).

CRITICAS DE LA TEORIA

Este estudio originó varias controversias debido a la metodología usada por Herzberg, y que a la vez ha sido objeto de varias críticas, tales como: la muestra limitada de profesio-
nistas que escogió, es decir no se extiende a personas con - -
otro nivel jerárquico y que necesitan llevarse a cabo a otros-

estudios similares en otros grupos con diferentes ocupaciones para que los resultados puedan generalizarse.

Las historias que obtuvieron de las entrevistas son informes subjetivos de respuesta abierta de las situaciones de trabajo, ya que no pueden controlar los mecanismos de defensa, es decir las personas tienden a dar una buena imagen de sí mismos y hay grandes probabilidades de que clasifiquen erróneamente las respuestas o comentarios de los empleados.

Las teorías anteriormente mencionadas constituyen una gran importancia para la motivación laboral y las cuales se fundamentan en conceptos cognoscitivos. Es decir la mayoría de las teorías tratan de explicarla en la forma de cómo las personas se comportan en función de los procesos mentales, en el momento que ocurra el comportamiento. Preocupándose más por el aspecto humano de los trabajadores.

La motivación es importante para conocer las necesidades de los trabajadores, como sus deseos, las quejas y reclamos, cuando ésta no recibe una debida atención hace que el trabajador le tome poca importancia a su trabajo y deje de asistir a él.

Para la realización de esta tesis tomamos en cuenta los factores de la Teoría de Frederick Herzberg para conocer los motivos que producen insatisfacción en el trabajo y que a la vez ocasionan un aumento en el ausentismo.

CAPITULO III

DISEÑO DE INVESTIGACION

3.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO

Investigar los motivos que producen insatisfacción en el campo laboral, provocando un mayor aumento en el ausentismo.

PROBLEMA

¿Qué relación existe entre el ausentismo y la insatisfacción en el trabajo en obreras de una fábrica de tenis?

3.2 HIPOTESIS

H_1 : A mayor insatisfacción en el trabajo mayor índice de ausentismo.

H_2 : No hay diferencias significativas entre la insatisfacción y el ausentismo.

3.3 VARIABLES

V.D.: Ausentismo.

V.I.: Insatisfacción en el trabajo.

3.4 DEFINICION DE VARIABLES

AUSENTISMO: Es la no presentación del trabajador al campo laboral en el cual está programado para desempeñar alguna tarea específica, considerando para este estudio tres faltas por año.

INSATISFACCION: Son todos aquellos factores que producen inconformidad del empleado en su trabajo, según Herzberg.

3.5 DISEÑO

Es una investigación de campo de tipo confirmatorio de -- una muestra sacada de la misma población.

3.6 MATERIALES

Prueba de lápiz y papel, tipo cuestionario con cinco categorías de respuestas, 14 preguntas corresponden a cada uno de los factores de la Teoría Dual de Frederick Herzberg y la última pregunta se refiere a las causas más comunes del ausentismo, su forma de aplicación: colectiva, (ver anexo 1)

3.7 MUESTRA

a) SELECCION DE LA MUESTRA

La muestra fué no probabilística accidental estando constituida por 100 personas que estuvieran trabajando en la fábrica.

b) CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

La muestra fué de 100 personas de sexo femenino cuyas edades fluctúan de 16 a 45 años, siendo la media de 21 años, como se observa en la gráfica 1, el intervalo donde hay más porcen-

tajes de personas cae entre 20 a 23 años, comprobándose que la mayor parte de la muestra es joven.

En lo que se refiere al estado civil, el mayor porcentaje de la muestra son solteras, siendo un total de 64%, como se muestra en la gráfica número 2.

La ocupación de esta muestra está dividida en seis categorías, las cuales corresponden a: costurera, recortadora, preparadora, control de calidad, jefe de recursos materiales y auxiliar contable, teniendo un 75% de costureras como se puede observar en la gráfica 3.

Con respecto a la escolaridad se encontró que el 67% de la población tiene estudios de primaria, el cual se observa en la gráfica 4.

Se encontró también que el 41% de personas tienen una antigüedad de un año, por lo que se puede comprobar que la mayoría de la gente dura poco tiempo dentro de la empresa, solamente se encontró a dos personas que tienen 8 años de antigüedad, ver gráfica 5.

c) ESCENARIO DE TRABAJO

Fábrica de tenis, ubicada en el Estado de México en San Mateo Atenco, la cual tiene un total de 150 trabajadoras.

3.8 PROCEDIMIENTO

Se sacó una muestra no probabilística de 100 trabajadores

de una fábrica de zapatos (tenis), con el fin de investigar -- los motivos que producen insatisfacción en el campo laboral y que provoca a la vez un mayor índice de ausentismo, para ello nos basamos en un cuestionario elaborado por nosotras y que a la vez se relaciona con los factores motivacionales y de higiene de Frederick Herzberg.

La pregunta número 1, se relaciona con la realización de Logro, la 2 con el Reconocimiento, la 3 con el Trabajo en Sí, la pregunta 4 con Responsabilidad, la 5 con Progreso, la 6 con Salario, la 7 con Condiciones Físicas, la 8 con Status, la 9 con Relaciones Interpersonales con los Compañeros, la 10 corresponde a Relaciones Interpersonales con el Jefe o Supervisor, la 11 con Políticas y Administración, la 12 con Supervisión, la 13 con Seguridad, la 14 con Factores de la Vida Personal y la pregunta 15 corresponde a las causas principales del ausentismo.

a) PILOTEO

El cuestionario se aplicó a 20 personas seleccionadas al azar con características similares a la de la muestra, obteniéndose una confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach de .65. La Validez en que se basa el instrumento es la Validez de Construcción, que según Downie "se determina investigando las cualidades psicológicas, rasgos o factores evaluados por un test" (25). De este piloteo se modificaron cuatro preguntas, y para la elaboración de la última pregunta de este ins--

trumento se hizo un estudio exploratorio, para ello se aplicó a 50 personas escogidas al azar que estuvieran trabajando para encontrar las 10 causas más comunes del ausentismo, escogiendo únicamente cinco de ellas.

b) ADMINISTRACION DEL INSTRUMENTO

La aplicación se llevó a cabo en dos grupos de 50 personas cada una, utilizando para el mismo, dos días a la hora de la comida, en cada uno de estos grupos, lo primero que se hizo fué repartir un cuestionario y un lápiz con goma, se les solicitó que anotaran sus datos personales, después se les leyó las instrucciones y se les mostró el ejemplo de la forma de contestarlo, se les preguntó si tenían alguna duda con respecto al cuestionario, también se les pidió que no dejaran de contestar ninguna pregunta, después que terminaron se recogieron y se les dió las gracias por su participación.

Posteriormente se procedió a sacar el índice de ausentismo de un año, por medio de las listas de registro de asistencias, de cada una de las personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, todo esto fué proporcionado por el administrador.

c) TRATAMIENTO ESTADISTICO

A cada respuesta de los cuestionarios se les dió un valor de uno a cinco, dándole el mayor peso a la categoría de respuestas que mide la insatisfacción, después se procedió a sa--

car el puntaje total que obtuvo cada uno de los sujetos. Posteriormente se estableció la correlación entre el grado de insatisfacción y el índice de ausentismo por medio de la Correlación Producto Momento de Pearson, cuya fórmula es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

3.9 RESULTADOS

Por medio de la fórmula Producto Momento de Pearson se obtuvo una correlación de .12 por lo tanto se deduce que no hay diferencias significativas entre la insatisfacción y el ausentismo.

De los datos que obtuvimos en cada uno de los factores motivacionales y de higiene (satisfactores e insatisfactores) - que se muestran en el cuadro número uno, los incisos: a) corresponden a una mayor satisfacción, b) satisfacción, c) satisfacción e insatisfacción, d) insatisfacción, y e) mayor insatisfacción.

Analizando dicho cuadro se puede observar que la pregunta número uno, que corresponde a logro se encontró que existe un mayor porcentaje de personas que tienden hacia la satisfacción, por lo tanto podemos decir que es muy importante para ellas el éxito en su trabajo, es decir, sienten que las actividades que realizan son importantes y por lo mismo que han hecho algo valioso.

En la pregunta dos se refiere a reconocimiento, hay un alto porcentaje de personas a quienes se les reconoce el trabajo que desempeñan por parte de sus superiores, como es el supervisor; les dá el valor que merecen por sus actividades, más aun cuando está bien hecho.

En la pregunta tres que pertenece al trabajo en sí, se encontró que existe satisfacción entre las empleadas, esto se debe a que en la fábrica existen varias categorías de trabajo; es decir, entran iniciando un trabajo sencillo como cortadora y posteriormente van ascendiendo según sus habilidades, lo cual ayuda a que el trabajo no sea tan rutinario y sea más variable, también no puede haber insatisfacción por el gran número de personas que tienen poco tiempo trabajando y de reciente ingreso.

Pregunta cuatro, por lo que se refiere a la responsabilidad, gran parte de las empleadas se muestran muy satisfechas con respecto a ésta, por lo que se deduce que muestran un control sobre su trabajo, tratan hasta donde más sea posible de tener el trabajo listo.

Pregunta cinco que corresponde al progreso, se analizó que como en la empresa no hay cursos de capacitación, algunas empleadas contestaron que sería satisfactorio que les dieran cursos para que pudieran progresar en la fábrica y en otras definitivamente no contestaron.

En la pregunta seis que se refiere al salario; se encontró que el 44% de personas cae dentro de la indiferencia aunque -- existe una ligera insatisfacción por el salario que se les -- asigna, es decir hay cierta inconformidad con respecto a ésta -- aunque en menor grado, ya que la mayoría piensa que es regular el sueldo que les asignan.

En la pregunta siete que pertenece a las condiciones de -- trabajo el 44% cae dentro de la satisfacción e insatisfacción; es decir, que el equipo y el material que les proporciona la -- fábrica para realizar su trabajo está en regulares condiciones.

Pregunta ocho, corresponde al status, se encontró que el 41% de personas se encuentran satisfechas en relación a este -- factor, es decir que gozan de ciertos privilegios.

Pregunta nueve, por lo que se refiere a las relaciones in -- terpersonales con compañeros que existen en la fábrica, se en -- contró que hay un buen compañerismo entre las mismas empleadas, a sí como una buena interacción entre las trabajadoras por lo -- mismo realizan su trabajo con más agrado.

La pregunta diez que corresponde a la relación de las em -- pleadas con el supervisor, el 41% de las mismas muestran que -- hay indiferencia hacia éste, aunque el 40% tienen buenas rela -- ciones con el mismo.

En la pregunta once que pertenece a Políticas y adminis -- tración se encontró que en esta fábrica el 60% de las personas

muestran indiferencia en cuanto a los servicios y prestaciones, por lo que se puede decir que no son muy buenas las prestaciones que les otorgan y les dan poca importancia a estos aspectos.

La pregunta número doce se relaciona con la supervisión - el 37% de las personas muestran indiferencia en cuanto a la eficiencia del supervisor aunque el 31% se sienten conformes con respecto al mismo. Por lo tanto no existe mucho problema en cuanto a la competencia del supervisor en la forma de manejar al personal.

Pregunta trece que se refiere a la seguridad, se encontró que el 63% de las personas presentan muy baja insatisfacción con respecto a la seguridad que les proporciona la fábrica, ya que es una empresa estable y que además les proporciona planes de jubilación.

En la pregunta catorce, que pertenece a factores de la vida personal se encontró que la fábrica no tiene problemas de ubicación, es decir se encuentra en un lugar que no afecta a las trabajadoras, esto se debe a que la mayoría de las empleadas viven cerca de la fábrica, por lo tanto no afecta en su vida personal.

En resumen podemos decir que respecto a las preguntas: -- uno, dos, tres, cuatro y cinco, que corresponden a: logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y progreso se encuentran satisfechos.

Los factores higiénicos en las preguntas seis, siete, diez, once y doce que pertenecen a salario, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales con sus superiores, políticas y administración, y supervisión se encontró indiferencia en relación a los mismos y en las preguntas ocho, nueve, trece y catorce que se refieren al status, relaciones interpersonales con compañeros, seguridad y factores de la vida personal se encontró que la insatisfacción que presentan hacia éstos es muy baja.

En la pregunta quince como se refiere a las causas más comunes del ausentismo, se encontró que hay más ausencias por enfermedad (ver gráfica 6).

Se encontró también que de las 100 trabajadoras a las cuales se les aplicó el cuestionario 63 presentaron faltas en el lapso de un año (1984), siendo el 40% de personas solteras, el 20% casadas, el 2% son viudas y el 1% madre soltera (observar gráfica 7).

En el cuadro número dos, se muestran los intervalos de frecuencia de ausentismo, así como el número de personas que presentan esas ausencias, encontrándose que 42 personas presentan de una a tres ausencias en todo el año, por lo que se puede inferir que existe un bajo índice de ausentismo.

De las personas que presentan mayor número de ausencias dentro del intervalo de siete a nueve se encuentran tres personas solteras, dos casadas y una viuda; de las personas que pre

sentan de diez a doce faltas se encontraron a una madre soltera y una soltera, teniendo más faltas la primera y en el último intervalo se encontró sólo a una persona la cual es soltera y presentó 15 faltas siendo la que tiene mayor ausencia.

En el cuadro número tres se puede observar que hay un ligero aumento de ausencias en las mujeres casadas que en las -- solteras, con respecto a las que son viudas y la madre soltera en estas últimas se encontró que también tienen más ausencias -- aunque no podemos decir que esto se pueda generalizar a todas -- las personas que tengan este estado civil ya que el número de -- personas de las cuales se obtuvieron los datos es muy reducido.

Con respecto a la antigüedad y el ausentismo se encontró -- que las personas que tienen 1, 2 y 4 años son las que presen-- -- tan más ausencias en todo el año (ver cuadro 4)

C O N C L U S I O N E S

Por los resultados que obtuvimos se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Se encontró que el índice de correlación entre el ausentismo y la insatisfacción es muy baja, esto puede deberse a -- que nuestra población es joven y de sexo femenino por lo que existe mucha deserción. Así como también la mayoría de las mu je re s son solteras y tienen el lapso de un año trabajando. Lo que está de acuerdo con los estudios que hizo Corella G.L. - - (1978) en donde dice que las mujeres jóvenes son quienes menos tiempo permanecen en el mismo trabajo, considera que la causa principal es el matrimonio, al casarse dejan el empleo, o cu an do tienen el primer hijo, o cuando el esposo adquiere mejor po s ic i ó n.

Scheer (1974) también afirma que es más frecuente el ausen t is m o cuando son casadas, dice que su preocupación principal - es el bienestar de los hijos que el trabajo.

También una de las causas por las que no hubo relación es que el índice de ausencias es muy bajo, es decir se trata de - personas relativamente satisfechas con pocas faltas, esto se - comprueba con los resultados que obtuvimos en los factores mo-

tivacionales, el grado de satisfacción fué muy elevado y en -- los factores higiénicos encontramos que están controlados ya -- que la insatisfacción que se encontró es muy baja en algunos -- factores como: status, relaciones interpersonales con compañe- ros, seguridad y factores de la vida personal, aunque en algu- nos factores como: salario condiciones de trabajo, relaciones- interpersonales con superiores, políticas y administración y -- supervisión se encontró indiferencia hacia los mismos, aunque- esto no precisamente cae dentro de la insatisfacción. Por lo- anterior podemos decir que aunque la fábrica tiene poco tiempo de haberse iniciado es importante para los supervisores de la- misma tomar en cuenta las opiniones de las empleadas que como -- se demuestra hay un buen ambiente de trabajo y tratan de cu- -- brir las necesidades de las mismas.

Encontramos también que la causa principal de las ausen- cias que se presentaron en el año de 1984 de esta fábrica -- fueron debido a enfermedad esto comprueba lo dicho por varios- autores que se han interesado en investigar los motivos del au- sentismo como Marjorie (1960), Lawson (1978), Corella (1978).

LIMITACIONES

Para poder aplicar el instrumento de nuestra investigación tuvimos varias dificultades, como encontrar una empresa aquí en la Ciudad de México donde nos dieran permiso para realizar el estudio, en algunos lugares temían que el hecho de aplicar el cuestionario los trabajadores se rebelaran y pidieran, ya fuera más salarios o más prestaciones, en otro lugar los empleados están en descontento con la misma empresa.

También encontramos que por falta de personal administrativo no había quien nos pudiera guiar con el personal. En ocasiones los administradores no nos permitieron porque se quitaba tiempo en el trabajo a sus empleados.

Así como estos obstáculos, se nos presentaron continuamente las negativas de empresas privadas, así como de algunas instituciones públicas. En este último los empleados colaboraban amablemente, pero no se logró obtener el permiso de los jefes o sus superiores.

Por todo lo anterior nos vimos en la necesidad de buscar fuera de la ciudad, tal es el caso del Estado de México (Toluca) en una fábrica de zapatos (tenis), donde nos dieron algunas facilidades para llevar a cabo el estudio.

Debido a que es una empresa chica y el personal es de sexo femenino, no logramos abarcar a personas de sexo masculino y con una mayor antigüedad, así como una muestra más grande pa

ra obtener datos más válidos.

Otra de las limitaciones que encontramos y que afecta al instrumento fueron las condiciones medio ambientales, ya que - fué aplicado a la hora de la comida y en un lugar poco apropiado.

SUGERENCIAS

Debido a que nuestra investigación fué aplicada en una empresa particular, relativamente joven, ya que tiene una anti-güedad de 10 años y en donde la población de trabajadores es chica; es decir tiene un total de 150 empleadas, y como nues-tra muestra fué sexo femenino; sugerimos para estudios poste-riores, que se aplique a una empresa con un mayor número de empleados, que trabajen ambos sexos y que tengan un tiempo consi-derable de antigüedad, es decir que tengan 10, 20 ó más años trabajando y aplicarlo tanto a personas jóvenes como adultos.

También recomendamos ampliar el instrumento, agregándole más reactivos, para aumentar el índice de confiabilidad, así como aplicar el instrumento en un auditorio, o en un lugar ade-cuado.

GLOSARIO DE TERMINOS

ACTITUD: Es una tendencia o disposición más o menos concreta para reaccionar hacia o contra un objeto, una persona o una relación.

AFILIACION: Asociarse una persona a otras que forman un grupo o sociedad.

ALFA DEL CRONBACH: Se refiere al índice de confiabilidad que indica la consistencia interna de una prueba, o sea el grado en el que los reactivos de la prueba se intercorrelacionan. La fórmula es la siguiente:

$$r_{kk} = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{Si^2}{Sx^2} \right]$$

En donde K es el número de reactivos de la prueba -- psicológica; Si^2 es la suma de las variancias de las calificaciones de los reactivos y Sx^2 es la varianza de las calificaciones de la prueba.

AUSENTISMO: Falta de presencia de una persona en el lugar que debe hallarse para la realización de sus actividades.

CAPACITAR: Es desarrollar las aptitudes del trabajador, con -

el propósito de prepararlo para que desempeñe eficientemente un puesto de trabajo.

CALIFICACION DE MERITOS: Consiste en la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Son los factores físicos y sociales afines a un ambiente que están situados dentro de la organización.

DETECCION DE NECESIDADES: Se refiere a la determinación de las deficiencias actuales del personal como a sus necesidades futuras.

FRUSTRACION: Privar a uno de lo que esperaba o deseaba.

INCENTIVO: Lo que incita, mueve, excita o impulsa a una cosa-motivo, compensación complementaria otorgada a los trabajadores por su mayor rendimiento.

INCIDENTES CRITICOS: Es una forma de relacionar la conducta de trabajo con los requerimientos reales del empleado. Son las ocurrencias de conductas de trabajo sobresalientes, sean de éxito o de fracaso.

JUBILACION: Declarar exento de prestar servicio a un empleado señalándole una cantidad determinada como retribución de sus servicios, que se le dará periódicamente.

- **MOTIVAR:** Es inducir a la gente a actuar del modo deseado.

MOTIVACION: Impulso, deseo, necesidad, fuerzas similares que canalizan la conducta humana hacia las metas.

MUESTRA NO PROBABILISTICA ACCIDENTAL: Se refiere a aquella en la que no se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de ser incluido en la muestra y en donde se toman todos los casos hasta alcanzar el número de elementos deseados.

RECOMPENSA: Estímulo motivador positivo presentado al sujeto tras la terminación feliz de una reacción compleja, con objeto de despertar su actividad.

RENDIMIENTO: Tanto por ciento de producción real.

ROTACION DE TRABAJO: Un cambio planificado en las actividades y las funciones para el entrenamiento y el perfeccionamiento profesional de los ejecutivos.

ANEXOS

(ANEXO I)

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE PSICOLOGIA

A continuación se le presentan una serie de preguntas, -- por favor no deje de contestar ninguna, conteste con toda honestidad y sinceridad, los datos serán manejados confidencialmente y con fines estadísticos, para la realización de una tesis profesional.

FECHA: _____ SEXO: _____ EDAD: _____
ESCOLARIDAD: _____ ESTADO CIVIL: _____
NOMBRE Y PUESTO QUE OCUPA: _____
TURNO: _____ ANTIGUEDAD EN EL PUESTO: _____
DOMICILIO: _____
MEDIO DE TRANSPORTE: _____

INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuestionario encontrará usted que en cada pregunta hay cinco opciones de las cuales tiene usted que marcar con una X la respuesta que sienta que es la más adecuada - en relación a su trabajo, por Ejemplo:

El puesto que ocupo actualmente dentro del trabajo:

- a) Me gusta mucho ()
- b) Me gusta ()
- c) Me da igual ()
- d) Me desagrada un poco ()
- e) Me desagrada totalmente ()

1. Cuando tengo que realizar un trabajo importante:

- a) Me gusta realizarlo con éxito ()
- b) Me gusta realizarlo bien ()

- c) Me es indiferente realizarlo ()
d) Me desagrada un poco realizarlo ()
e) No me gusta hacerlo ()
2. El que mis superiores valoren mi trabajo:
- a) Es muy importante para mi ()
b) Es importante ()
c) Me da igual ()
d) Me interesa poco ()
e) No me interesa ()
3. Cuando mi trabajo es creativo y novedoso:
- a) Me agrada muchísimo realizarlo ()
b) Me agrada realizarlo ()
c) Me da igual realizarlo ()
d) Me desagrada un poco realizarlo ()
e) Me desagrada totalmente realizarlo ()
4. El tener nuevas responsabilidades dentro de mi trabajo:
- a) Es muy importante para mi ()
b) Es importante ()
c) Me da igual ()
d) Me interesa muy poco ()
e) No me interesa ()
5. Cuando la empresa nos ofrece cursos de capacitación:
- a) Me agrada muchísimo asistir a ellos ()
b) Me agrada asistir a ellos ()
c) Me da igual ()
d) Me desagrada un poco asistir a ellos ()
e) Me desagrada muchísimo asistir a ellos ()
6. El salario que otorga la empresa:
- a) Es el más adecuado ()

- b) Es adecuado ()
c) Es regular ()
d) Es poco ()
e) Es muy poco ()
7. El equipo y el material que da la empresa para realizar -
el trabajo:
- a) Siento que es el más adecuado ()
b) Es adecuado ()
c) Esta en regulares condiciones ()
d) No esta en buenas condiciones ()
e) Esta en muy malas condiciones ()
8. El tener una mejor categoría dentro del trabajo:
- a) Me hace obtener mayores privilegios ()
b) Obtengo algunos privilegios ()
c) Me da igual que me den privilegios ()
d) Casi nunca obtengo privilegios ()
e) Nunca obtengo privilegios ()
9. Es el trabajo:
- a) Me gusta mucho relacionarme con mis compañeros ()
b) Me gusta relacionarme ()
c) Me da igual ()
d) Pocas veces me relaciono con mis compañeros ()
e) Me gusta estar solo ()
10. Las relaciones que mantengo con mi jefe (o supe-
rior) :
- a) Son las más adecuadas ()
b) Son adecuadas ()
c) Ni adecuadas ni inadecuadas ()
d) Son inadecuadas ()
e) Son totalmente inadecuadas ()

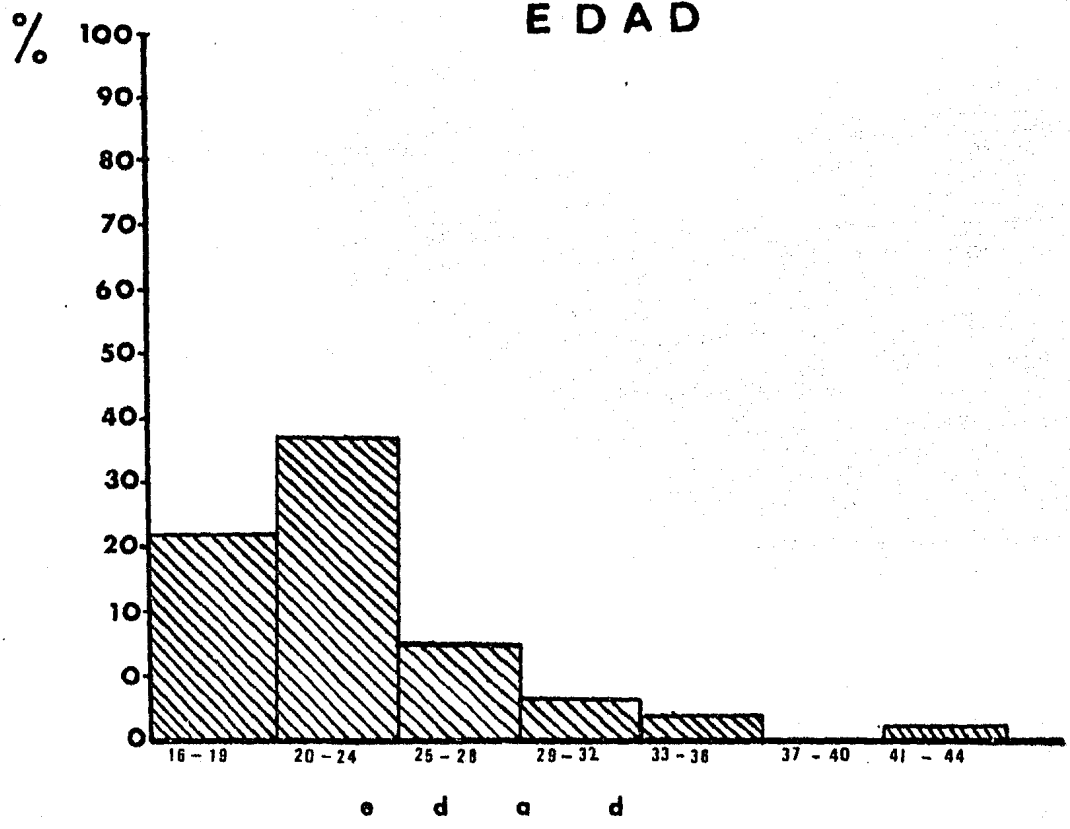
11. En general los servicios y prestaciones que da la empresa donde trabajo:
- a) Son muy buenas ()
 - b) Son buenas ()
 - c) Son regulares ()
 - d) Son insuficientes ()
 - e) Son totalmente insuficientes ()
12. Siento que mi jefe (o supervisor):
- a) Es muy competente ()
 - b) Es competente ()
 - c) Es regular ()
 - d) Le faltan más conocimientos ()
 - e) No es apto ()
13. El que la empresa tenga planes de jubilación:
- a) Es muy importante para mi ()
 - b) Es importante ()
 - c) Me da igual ()
 - d) Me interesa muy poco ()
 - e) No me interesa ()
14. El lugar donde se encuentra ubicada la empresa:
- a) Es el más adecuado ()
 - b) Es adecuado ()
 - c) Me da igual ()
 - d) Esta un poco retirado ()
 - e) Está muy retirado ()
15. Marque usted con una X aquellas causas principales por las que considera que falta a su trabajo:
- a) Enfermedad ()
 - b) Alcoholismo ()
 - c) Por todo tipo de accidentes ()

- d) Transporte ()
- e) Por tener otro trabajo ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

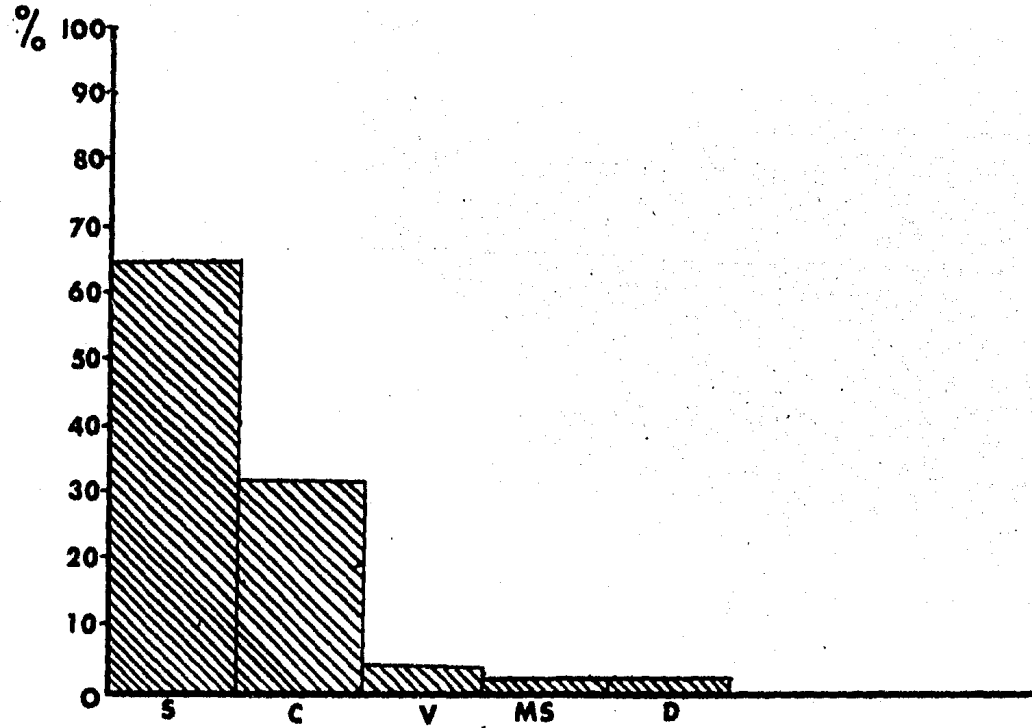
GRAFICA 1

EDAD



GRAFICA 2

ESTADO CIVIL

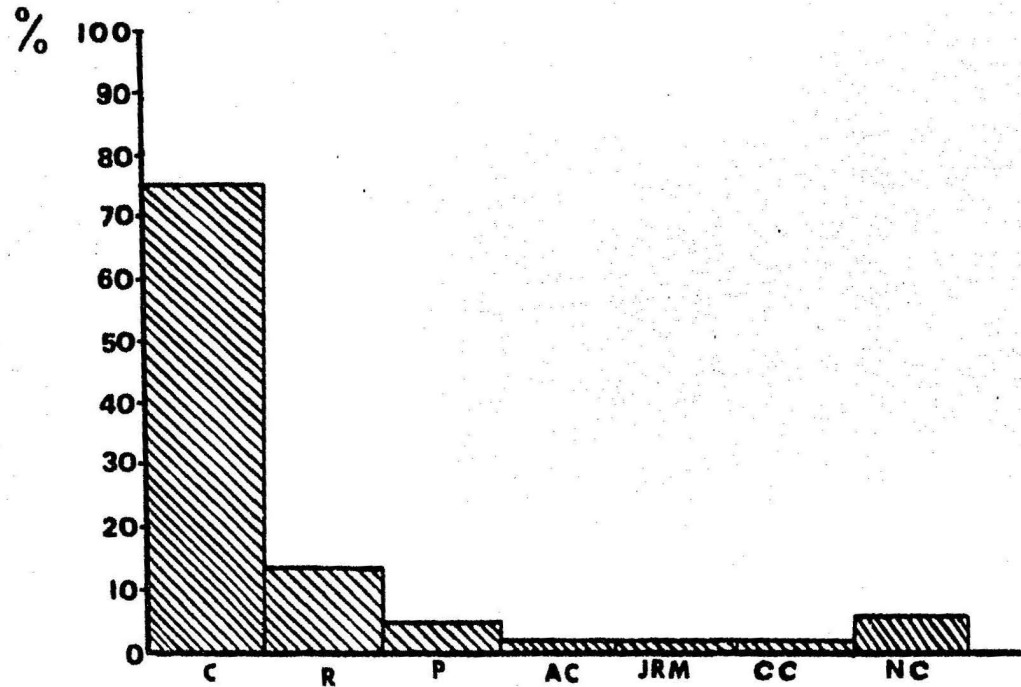


S soltera
C casada
V viuda
MS madre soltera
D divorciada

ESTADO CIVIL

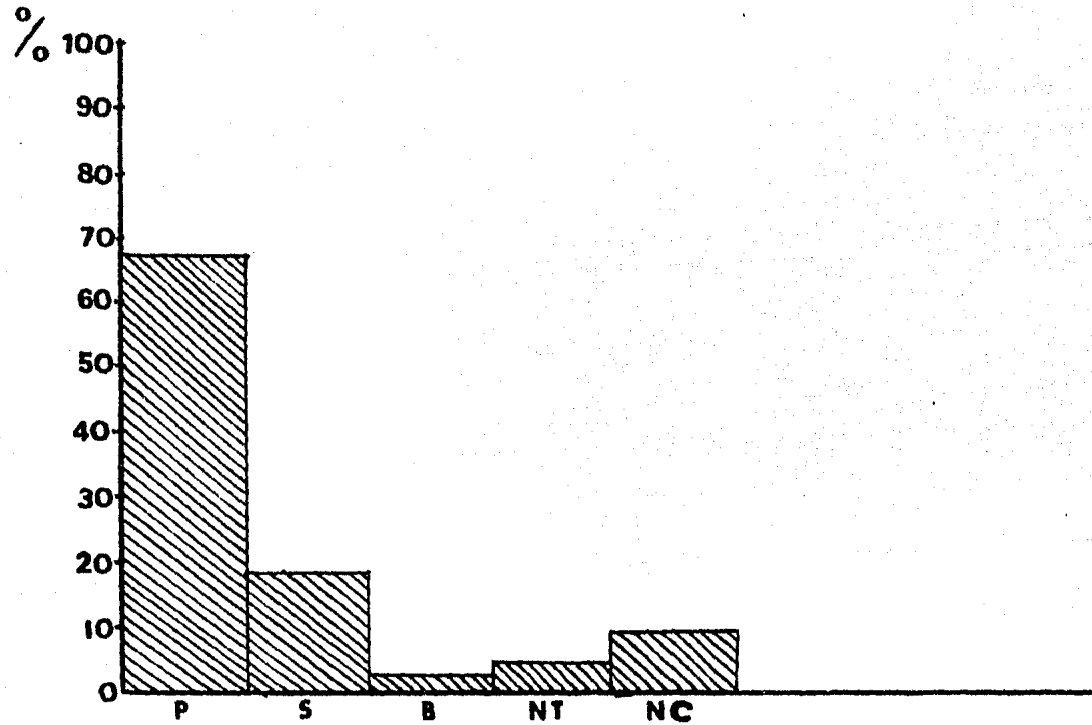
GRAFICA 3

PUESTO



C costurera
R recortadora
P preparado
AC auxiliar
JRM jefe de recursos materiales
CC control de calidad
NC no contesto

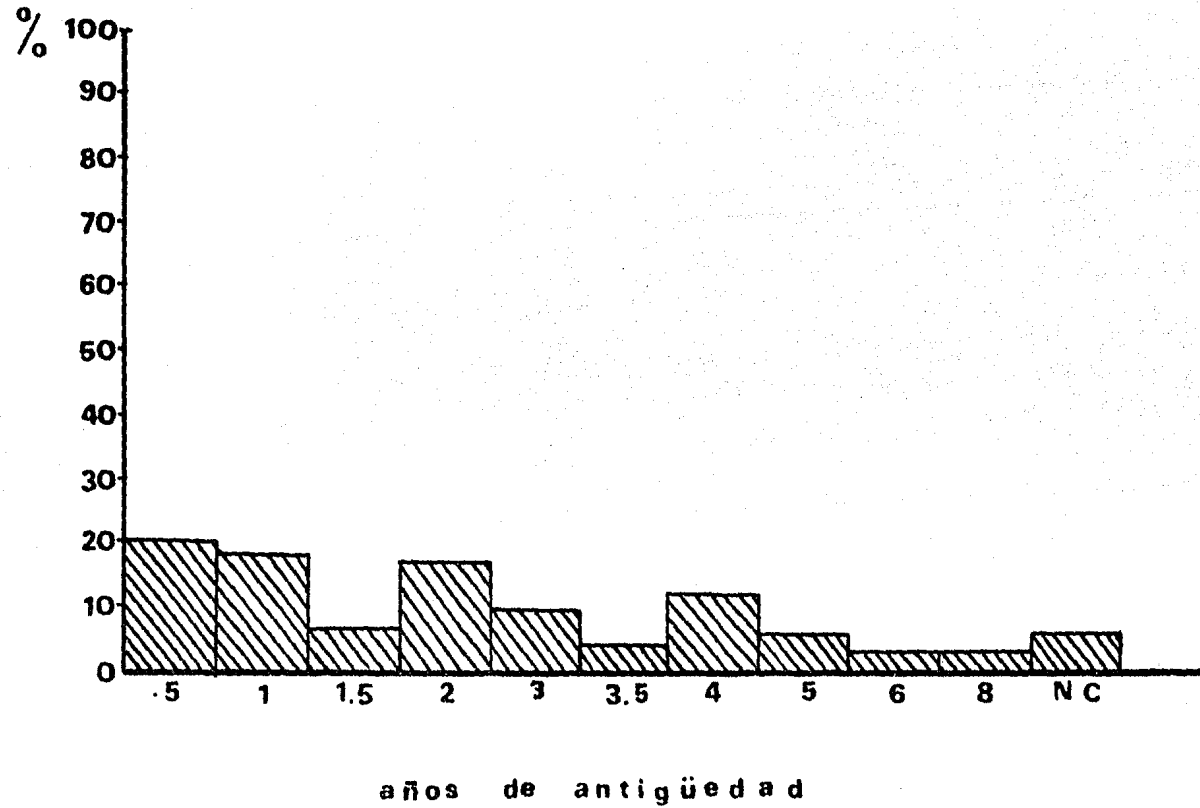
ESCOLARIDAD



P primaria
S secundaria
B bachillerato
NT nivel técnico
NC no contesto

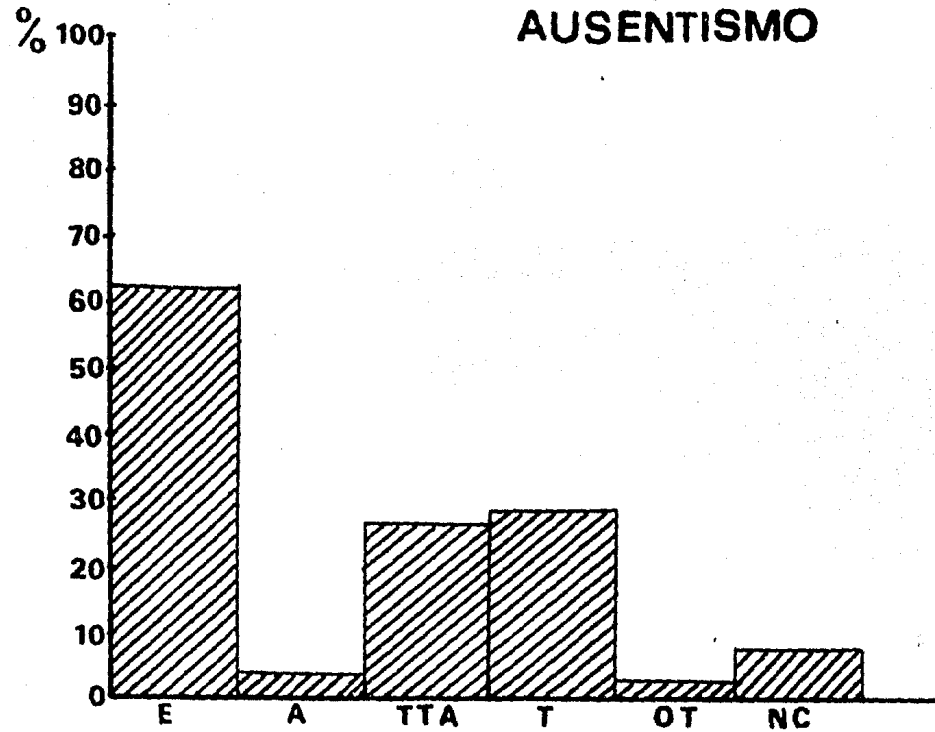
escolaridad

ANTIGUEDAD



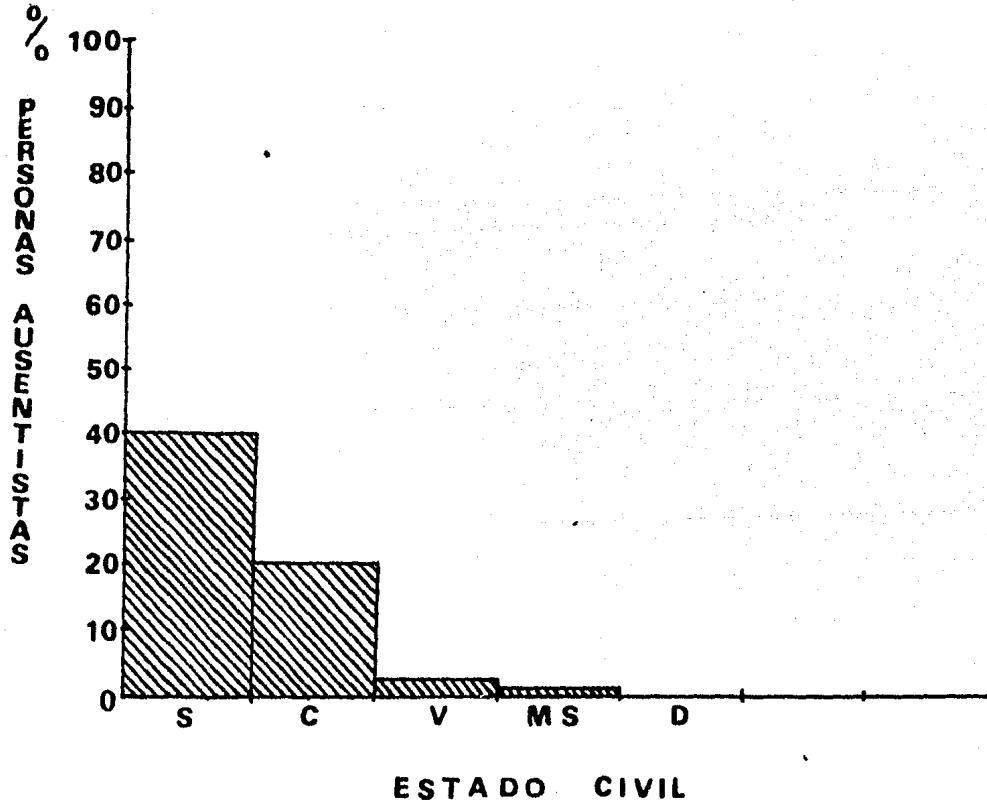
NC no contestó

CAUSAS COMUNES DEL AUSENTISMO



- E** enfermedad
- A** alcoholismo
- TTA** todo tipo de accidente
- T** transporte
- OT** por tener otro trabajo
- NC** no contestó

AUSENTISMO Y ESTADO CIVIL



- S soltera
- C casada
- V viuda
- MS madre soltera
- D divorciada

CUADRO 1

PORCENTAJES DE LOS FACTORES
MOTIVACIONALES Y DE HIGIENE

		NUM. DE PREGUNTA														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
CATEGORIA DE RESPUESTAS	a	34	65	33	54	27	6	15	33	55	14	11	20	25	18	62
	b	59	30	57	38	40	20	28	41	34	40	21	31	63	44	3
	c	1	2	6	5	13	44	44	9	3	41	60	37	8	7	26
	d	5	2	3	3	4	27	6	9	4	4	8	11	2	22	28
	e	0	1	0	0	0	3	6	4	4	1	0	0	0	9	2
	NC	1	0	1	0	16	0	1	4	0	0	0	1	2	0	7

INTERVALO DE FRECUENCIA DE
AUSENCIAS AL AÑO

AUSENCIAS	NUMERO DE PERSONAS
1 - 3	42
4 - 6	12
7 - 9	6
10 - 12	2
13 - 15	1
TOTAL	63

**ESTADO CIVIL Y NUMERO DE
AUSENCIAS**

ESTADO CIVIL	No. DE PERSONAS QUE SE AUSENTAN	AUSENCIAS EN UN AÑO (1984)
SOLTERAS	40	137
CASADAS	20	74
VIUDAS	2	10
MADRE SOLTERA	1	11
DIVORCIADA	0	0
TOTAL	63	232

CUADRO 4

96

**ANTIGUEDAD Y NUMERO DE
AUSENCIAS**

ANTIGUEDAD (AÑOS)	No. DE PERSONAS AUSENTES	AUSENCIAS EN UN AÑO (1984)
.5	8	25
1	13	59
1.5	5	25
2	10	41
3	8	23
3.5	2	8
4	8	31
5	5	12
6	2	5
8	1	2
TOTAL	62	231

REFERENCIAS

- (1) Lawson, Joseph W. Ausentismo Laboral. México: Grupo - Editorial Expansión, 1978, pág. 6
- (2) Mayo, Elton. Absenteeism an Labor Turnover in the So-- cial Problems of an Industrial Civilitation, - Boston Harvard Business School, 1945.
- (3) Brookshire, Marjorie. Absenteeism, Institute of Indus-- trial Relations, University of California, Los Angeles, Copyright, 1960, pág. 8.
- (4) Lawson, J. W., Ob. Cit. pág. 11
- (5) IDEM pág. 11
- (6) IDEM pág. 35
- (7) Arias Galicia, F. Administración de Recursos Humanos. México: Trillas, 1977, pág. 11
- (8) Pérez Uribe de R., Graciela. La Motivación en las Or-- ganizaciones Laborales. México: Francisco -- Méndez Oteo, 1978, pág. 71.
- (9) Flippo, E. Principios de Administración de Personal. México: McGraw-Hill, Latinoamericana, 1978, -- pág. 71
- (10) Lawson, J. W., Ob. Cit. pág. 13
- (11) IDEM pág. 3
- (12) Arriaga Diez, M.G.R.F. Ausentismo Laboral, Algunos Fac-- tores que intervienen en la aparición de este-

fenómeno en una industria de servicio público
Tesis Licenciatura U.I.A., México 1982, pág.-
13.

- (13) Gaudet. F.J. Solving The Problems of Employee Absence. Estudio de Investigación No. 57, Asociación Americana de Administración, 1963, pág.-13.
- (14) Brookshire, M., Ob. Cit. pág. 13.
- (15) Corella, G. Laura. La Mujer en el Trabajo, España: Fher, S.A., 1978, pág. 34.
- (16) Black, J. M. y Ford, G.B. Dirección Operacional. Madrid: McGraw-Hill, 1966, pp. 62, 63.
- (17) Gilbert y Jessup. Selección y Evaluación en el Trabajo. México: Continental, 1979, pág. 51.
- (18) Pérez Uribe de R., G., Ob. Cit. pág. 71.
- (19) Reyes Ponce, A. Administración de Personal, 1a. Parte México: Limusa, 1982, pp. 54, 55
- (20) IDEM pp 54, 55.
- (21) Ramírez, J. A. Estudio Experimental de Algunos Factores de la Teoría Motivacional de F. Herzberg. Tesis Licenciatura, U.N.A.M., 1974, pág. 4
- (22) Arriaga Diéz, M.G.R.F., Ob. Cit. pág. 91.
- (23) Tannehill, R. E. Enriquecimiento del Trabajo. México: Grupo Editorial Expansión, 1978, pág. 74.
- (24) Howell, W.C. Psicología Industrial y Organizacional. México: Manual Moderno, 1979, pág. 63.
- (25) Downie, R.W., Heath. Métodos Estadísticos Aplicados México: Harla, 1973, pág. 266.

BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos México: Trillas, 1977.
- Anastasi, Anne. Psicología Aplicada, Vol. 1. Buenos Aires: Kapelusz, 1970.
- Arriaga Diez, M.G.R.F. Ausentismo Laboral., Algunos Factores que intervienen en la Aparición de este fenómeno en una industria de servicio público, Tesis Profesional, U.I.A., 1982.
- Black, J. M. y Ford, G.B. Dirección Operacional. Madrid: McGraw-Hill, 1966.
- Blum. Psicología Industrial. México: Trillas, 1976.
- Brown, Frederick. Principios de la Medición en Psicología y Educación. México: Manual Moderno, 1980.
- Corella, G. Laura. La Mujer en el Trabajo. España: Fher, S.A. 1978.
- Dessler, Gary. Organización y Administración. España: Prentice Hall-International, 1979.
- Downie, R.W., Hearth. Métodos Estadísticos Aplicados. México: Harla, 1973.
- Dunnette, Marvin D. Psicología Industrial. México: Trillas 1976.
- Flippo, Edwin. Principios de Administración. México: McGraw Hill, Latinoamericana, 1978.

- French, Wendell L. Administración de Personal. México: Limusa, 1983.
- Félix Camba, Pablo. El Licenciado en Relaciones Industriales y su participación enfocada hacia la problemática del ausentismo, Tesis Profesional, U.I.A. México, 1975.
- De la Garza de la Peña, Ma. del Rocío. Relación entre satisfacción del trabajador y los objetivos de la empresa en un grupo de empleados del sector público, Tesis Profesional, U.I.A., 1978.
- Gaudet, Frederick Joseph. Solving The Problems of Employee Absence, Ama Reseach, Study 57.
- Gilbert y Jessup. Selección y Evaluación en el Trabajo. México: Continental. 1979.
- Gómez Cortéz, Patricia. Factores que influyen en el Ausentismo en una empresa, Tesis Profesional, U.N.A.M., México, 1974.
- Gutiérrez Villanueva, José Ramón. Teoría de la Satisfacción en el Trabajo de Frederick Herzberg y su aplicación a una compañía de seguros, Tesis Profesional, U.I.A., México, 1982.
- Herzberg, Frederick. Work and the Nature of Man. Cleveland World, 1966.
- Howell, William C. Psicología Industrial Y Organizacional. - México: El Manual Moderno, 1979.
- Hodgetts, R. y Altman, S. Comportamiento en las Organizaciones, México: Interamericana, 1982.
- Kantz, D. y Kahn, R. L. Psicología Social de las Organizaciones. México: Trillas, 1981.

- Koontz O'Donnell. Curso de Administración MODerna. México McGraw-Hill, 1979.
- Korman. Psicología en la Industria y de las Organizaciones Madrid: Marova, 1978.
- Lawson, Joseph W. Ausentismo Laboral. México: Grupo Editorial Expansión, 1982.
- Marjorie, Brookshire. Absenteeism, Institute of Industrial Relations, University of California, Los Angeles, Copyrith, 1960.
- Maier, Norman R. F. Psicología Industrial. Madrid: Rialp, - 1975.
- Mayo, Elton. Absenteeism an Labor Turnover in the Social Problems of an Business School. 1945.
- McGregor, Douglas. El Aspecto Humano de las Empresas. México: Diana, 1969.
- Mc Guigan, F.J. Psicología Experimental: Enfoque Metodológico. México: Trillas, 1973.
- Miner, John B. El Proceso Administrativo. México: Compañía Editorial Continental, 1978.
- Pérez Uribe de R., Graciela. La Motivación en las Organizaciones Laborales. México: Francisco Méndez Oteo, 1978.
- Pigors, P. y Myers, CH. A. Administración de Personal. México: Compañía Editorial Continental, 1973.
- Ramírez, José A. Estudio Experimental acerca de algunos -- factores de la teoría de motivación de Frede- -- rick Herzberg, Tesis Profesional, U.N.A.M., - 1974.

Reyes Ponce, Agustín. Administración de Personal, 1a. Parte. México: Limusa, 1982.

Serie Administración Dinámica. Como Controlar el Ausentismo. Bureau Business Practice. México: Diana-1977.

Siegel, Lawrence. Psicología Industrial. México: Continental, 1976.

Taft, Phillip. Problemas Económicos de Trabajo. México: - Intercontinental, 1959.

Tannehill, Robert E. Enriquecimiento del Trabajo. México: - Editorial Expansión, 1978.

Vázquez Senties, Ma. Elena. El Ausentismo, un problema de - Administración en la Industria. Tesis Profesional, U.I.A., México, 1964.

Vroom, Victor M. Motivación y Alta Dirección. México: Trillas, 1979.

Wendell, L. French. Administración de Personal. México: - Limusa, 1983.

Yoder, Dale. Manejo de Personal y Relaciones Industriales- México: CECSA, 1981.