

3880 UN 2127 *ej 86*  
ASISTENCIA AL 30 ELA2



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**LA UTILIZACION DE ESTIMULOS COMO UNA  
MEDIDA PARA EVITAR EL AUSENTISMO  
EN EL TRABAJO**

**T E S I S  
DE GRADO**

**PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**P R E S E N T A N :**

**MARTINEZ VALLE GRACIELA  
RUIZ VILLAGRAN BRIGIDA ANA  
SUAREZ RUBIO MARIA DE LOS ANGELES**

**ASESOR: CARLOS A. PENICHE LARA**

**MEXICO, D. F.**

**1988.**

**TESIS CON  
PALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

# I N D I C E

	Página
INTRODUCCION	1
CAPITULO I AUSENTISMO	3
CAPITULO II MOTIVACION, OPINION Y BUROCRACIA	36
2.1 Motivación	36
2.2 Opinión	48
2.3 Burocracia	53
CAPITULO III INVESTIGACION	64
3.1 Diseño de la Investigación	64
3.2 Análisis e interpretación de resultados	79
CONCLUSIONES	84
SUGERENCIAS	87
LIMITACIONES DEL ESTUDIO	89
ANEXOS	90
REFERENCIAS	92
BIBLIOGRAFIA	93

## I N T R O D U C C I O N

Es de suma importancia para cualquier empresa o institución contar con un nivel aceptable de asistencias de parte de su personal para asegurar su eficacia.

El ausentismo provoca graves problemas para la organización y producción de la Empresa, y esto a grandes escalas conduce al fracaso de la misma en determinado momento.

Asimismo, si se considera este problema desde un ámbito general, puede ser el causante del no crecimiento o del fracaso de un país.

Existen varios factores que pueden incidir en esta conducta como son la no integración y desadaptación del hombre al trabajo, la falta de motivación por el mismo, una moral baja, la no satisfacción hacia el trabajo, entre otros.

El presente estudio trata de investigar si la aplicación de determinado tipo de estimulación hacia los empleados de una Institución Educativa logra disminuir la tasa de ausentismo laboral voluntario.

Para lograr nuestro propósito se realizó un estudio en una escuela perteneciente al Instituto Politécnico Nacional y específicamente en la Escuela Superior de Ingeniería Química e Industrias Extractivas (E.S.I.Q.I.E.) sobre el ausentismo en el trabajo del personal administrativo.

El primer capítulo aborda el tema del ausentismo desde sus antecedentes históricos hasta nuestros tiempos, relacionando a este con algunas variables como son sexo, edad, estado civil, antigüedad, etc.

El segundo capítulo trata los temas de Motivación, Opinión y Burocracia, en donde el aspecto motivacional es considerado por ser

un factor importante ya que su papel ha contribuido a una mayor producción en el trabajo así como para obtener una mayor eficiencia y satisfacción del trabajo, logrando de esta manera disminuir el ausentismo voluntario.

El tema de opinión fue incluido ya que fue aplicado un cuestionario en donde se trataba de detectar cual era la opinión de los trabajadores con respecto a la estimulación implantada por las autoridades.

Con respecto al tema de Burocracia, fue considerado debido a que el presente estudio se aplicó en un Institución Gubernamental.

El Tercer Capítulo comprende la investigación realizada en la Escuela antes mencionada, en donde se tuvo acceso a los registros de control de asistencia de los sujetos así como a la aplicación de los cuestionarios de opinión.

Se incluye el procedimiento estadístico empleado, para finalmente presentar los resultados obtenidos.

Por último se hacen algunas sugerencias generales para estudios posteriores que aborden el problema del ausentismo laboral, dando a conocer nuestras limitaciones en el presente trabajo.

## CAPITULO I MARCO TEORICO

### 1.1 AUSENTISMO

El ausentismo laboral ha existido desde tiempos muy remotos, se puede decir que desde que existe el trabajo de manera organizada.

A través de la historia se ha conceptualizado el ausentismo en forma diversa, por ejemplo lo que acontecía en el antiguo Egipto "cuando el trabajo era atributo de esclavos, la deserción era considerada como un delito y castigada hasta con la muerte del trabajador", según los relatos del Papiro Felier II. (1)

En la civilización grecoromana, los esclavos eran vigilados por las tropas que impedían por la fuerza su inasistencia al trabajo.

En la Edad Media se aprecian cambios en la conceptualización del ausentismo laboral porque se relacionan con la evolución de la tecnología y con los cambios resultantes de ésta, así como con las doctrinas filosóficas, políticas, económicas y sociales que han caracterizado el desarrollo de la civilización.

Al respecto, el sociólogo Lewis Mumford divide la historia de la civilización en tres etapas que son:

I. La etapa Eotécnica

II. La etapa Paleotécnica

III. La Etapa Moderna o Neotécnica

#### I. LA ETAPA EOTEKNICA

Es característica de la época medieval y persiste hasta mediados del siglo XVIII. Se identifica tecnológicamente por el empleo preferente de la madera como materia prima y el agua como fuente de energía. Esta fase comprende del año 1000 al 1750 D. C.

Fue la época del pequeño taller representativo de la unidad de producción. Esta estructura era rígida y el trabajo a realizar de

cada persona estaba planeado desde antes de su nacimiento.

Los artesanos tenían restricciones de parte de los gremios, ya que estos regulaban las condiciones laborales, pero en cambio tenían la oportunidad de expresarse mediante su trabajo que para ellos tenía un sentido bien definido, por ejemplo, sabían quien iba a utilizar el producto de su trabajo y a su vez el usuario conocía al autor de la mercancía que necesitara.

En el taller existía más que un nexo laboral, una integración humana, ya que los trabajadores se sentían obligados con el dueño del taller por lazos familiares o amistosos, convirtiéndose el trabajo en una parte importante de la vida del individuo.

Esta situación permitía la identificación real del operario con su taller, por lo tanto al concurrir a él, éste lo hacía con gusto y satisfacción, incurriendo al ausentismo solo en casos de completa incapacidad de tipo físico (enfermedad) o por problemas personales de carácter grave.

En esta etapa el trabajo que cada individuo iba a realizar ya estaba predestinado por su familia desde antes de su nacimiento.

Al final de este período fue surgiendo la individualidad, característica del Renacimiento, y con ella ciertos cambios sociales. La estratificación de las clases sociales, por consiguiente, fue haciéndose menos marcada al realizarse el ascenso y descenso de la clase social por méritos propios como son los atributos del esfuerzo personal y la competencia, en sustitución de las distinciones de casta.

Los sujetos con mayor capital ampliaban sus negocios y tomaban más obreros asalariados. El tiempo cobraba mayor valor y la producción

al ir en aumento se iba tornando impersonal, en parte por la subdivisión técnica de labores, - así como por el desconocimiento del proceso completo de manufactura, ya que no son dueños del producto ni de su herramienta (enajenación del trabajo).

Al final del periodo eotécnico, la relación obrero-patronal adquiría un carácter menos personal, mas formal y comenzaban a vislumbrarse algunas manifestaciones de tensión en el ambiente laboral.

El trabajador y el patron iban perdiendo el compromiso familiar o amistoso, por consiguiente la tensión que presentaba el trabajador era reflejada en sus faltas al trabajo, que ya no eran remotas y en ocasiones mostraban cierto grado de insatisfacción que cubría exagerando una enfermedad o un problema personal. Sin embargo en esta etapa, las ausencias no llegaron a constituir un grave problema para la producción.

## II. LA ETAPA PALEOTECNICA.

Se caracteriza tecnológicamente por el complejo hierro-carbon que introdujo la maquina de vapor, la producción en masa, la acumulación de capital que diera lugar a las grandes empresas y esto repercutiera en la organización social y en el modo de vivir de la gente.

Estos cambios van a repercutir en los patrones socioculturales y tecnológicos que caracterizan a la etapa anterior y se les conoce con el nombre de Revolución Industrial.

En esta etapa surgen las Teorías en materia de la "Organización Científica del Trabajo" (Taylorismo-Fordismo).

Hacia finales del siglo XIX el capitalismo en Estados Unidos de Norteamérica se encontraba en plena expansión, para lo cual se



requería un notable aumento de producción para hacer frente a la creciente demanda.

Con el propósito de cubrir esta situación de la mejor manera, la Organización Científica del Trabajo propone los siguientes aspectos:

1. Las tareas deben estar organizadas de tal manera que obliguen al obrero a lograr el máximo rendimiento de su fuerza de trabajo, o sea que el trabajador se tenía que adecuar a la velocidad de la máquina.
2. Se debía racionalizar el uso del capital aumentando el grado de la utilización de la capacidad instalada, reduciendo la superficie de locales asignados a las máquinas y a los obreros.
3. La búsqueda de una mayor productividad para encaminarse por diferentes vías:
  - a) La estandarización de los útiles de trabajo y de las materias primas, adaptandolos a cada operación en particular.
  - b) La intensificación del ritmo de trabajo reduciendo el ocio de los trabajadores.
  - c) La unión del sistema y los niveles de remuneración al ritmo de trabajo para incentivarlo.
4. Reducir el poder de resistencia de los sindicatos;
5. Cambiar el Sistema de calificaciones de la Fuerza de trabajo mediante las tareas parciales y repetitivas.

Los tres principios de Taylor de los cuales emana la Organización Científica del Trabajo son:

1. "La dirección debe encargarse de reunir todos los elementos del conocimiento tradicional que estaba en posesión de los obreros, de clasificar esta información, de hacer una síntesis y de

extraer de estos conocimientos, reglas, leyes y formulas".

Este principio permite al capitalista apropiarse de dicha sabiduria mediante la nueva organizaci6n del trabajo.

2. "Todo trabajo intelectual debe ser sacado del taller para ser concentrado en la Oficina de Organizaci6n y Planificaci6n".

Al respecto, segun Taylor, el obrero no puede desarrollar una ciencia del trabajo por no contar con los elementos necesarios para ello, como son tiempo y dinero.

3. "La tarea de cada obrero debe ser prevista en su integridad por la Direcci6n, la cual da instrucciones escritas, describiendo en detalle las tareas que el debe cumplir, como debe hacerlo y el tiempo necesario para ejecutarlas".

Por lo antes expuesto, puede afirmarse que el Taylorismo es un sistema de dominaci6n social que arranca al obrero la capacidad de decidir sobre su proceso de trabajo, por lo tanto reduce el grado de autonomia obrera y la somete a la vigilancia y al control permanente de la ejecuci6n de las normas de rendimiento.

Los paises Capitalistas aun no estaban en condiciones de producir grandes series a pesar del aumento de productividad que se logro mediante la Organizaci6n cientifica del Trabajo, hasta que es Henry Ford quien introduce la linea de montaje y la cinta transportadora, la cual permitia la instauraci6n del trabajador en cadena con un flujo continuo.

Con esto el Fordismo abre paso a la producci6n masiva en grandes series, permitiendo de este modo una reducci6n considerable del tiempo del trabajador y de los desplazamientos excesivos de materias primas, de trabajadores y se restablece el salario-horario.

Otra de las ventajas es que al no haber especializaci6n, cuando un

trabajador se ausente, sera facil sustituirlo por otro, eliminando asi el peligro de cometer errores por no estar capacitado para sustituirlo. No obstante en los años 1960-70 se constata un ausentismo "voluntario" que se interpreta como un rechazo a las condiciones de trabajo impuestas por el taylorismo -Fordismo y se habla de la "alergia al trabajo". La tasa de ausentismo alcanza el 10% en promedio en Europa, siendo mayor en los trabajos repetit'ivos y parcializados.

El trabajador, al ser arrancado del puesto social que antaño tuvo, paso a ser parte mas formal y mas impersonal; por lo tanto disminuye el sentido de responsabilidad hacia el trabajo, hasta considerarlo como una cosa odiosa que tiende a ser evitada siempre que sea posible; este es el origen principal del ausentismo como un problema que adquirio gravedad en el siguiente periodo.

### III. LA ETAPA NEOTECNICA

Este periodo no ha desplazado por completo al de la Revolución Industrial, aunque tecnológicamente parezca que si. De hecho las ciencias del hombre han engendrado una segunda Revolución Industrial, mas trascendente que la primera, porque han tratado de rescatar los valores humanos injustamente olvidados por el maquinismo y las racionalizaciones como en el concepto de la "supervivencia del mas apto", el cual suponía que la competencia haria desaparecer a los infradotados.

A mediados del siglo XIX comenzaron a introducirse legislaturas de proteccion para el trabajador, pero la actitud de las empresas seguia siendo hostil a éste, por lo que al trabajador se le trataba como a un automata comportandose como tal.

Esta situación comenzó a ser captada por las nuevas ciencias del hombre, transformándose la psicología estática por la psicología dinámica, que mostró los impulsos, las necesidades y los motivos que rigen la conducta del hombre en el trabajo. Por lo que surge el advenimiento de la psicología social industrial y la psicología organizacional con los estudios de Hawthorne, los cuales demostraron que la insatisfacción en el trabajo era el problema principal en la administración, dando como resultado un alto grado de ausentismo voluntario.

El ausentismo, además de percibirse como un fenómeno económico, también puede verse como una forma de protesta, como un golpe del individuo hacia el trabajo.

En la actualidad, las razones que se dan para justificar las inasistencias son diversas. Sheer (1974) piensa que la mitad de las razones que los hombres dan para justificar sus ausencias son legítimas, pero la otra mitad preferiría hallarse en otra parte y no en sus trabajos.

En el siglo XX Elton Mayo fue uno de los que se preocuparon por este problema, encontrando entre otras cosas "que el ausentismo es un fenómeno ligado a desajustes emocionales, así como a factores biológicos y sociales" (2).

En los veinte años que duraron los estudios en las fábricas de Hawthorne de la Western Electric, los investigadores identificaron al ausentismo como:

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

Lo anterior hizo que Elton Mayo dibujara un perfil característico:

del trabajador desadaptado atribuyendole problemas de salud, que a su vez provocaban incapacidad y afectaba la asistencia al trabajo, puntualidad y abandono del mismo.

En el tiempo de la 2a. Guerra Mundial, la palabra "ausente" se convirtió en sinónimo de haragan y perezoso. La persona que estuviera ausente en su trabajo era considerada como traidor al país. De esta manera y en este tiempo casi nadie quiso darse cuenta si de veras existía una verdadera razón para ausentarse del trabajo, 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 como resultado el cambio de un trabajo a otro. Lo anterior y la mala administración de los dirigentes causó que hubiera exceso de fatiga, servicios inadecuados, especialmente en el cuidado de los enfermos y niños, dando como resultado un desajuste emocional en varios sentidos, ya que las ausencias han afectado a la industria por las repercusiones que tienen, como son: baja productividad, al mismo tiempo que produce pérdidas económicas debido a las horas extras que tienen que trabajar los demás empleados, o por el paro de la maquinaria que a la vez impide que la empresa prospere.

De igual manera, cuando los trabajadores se ausentan da como consecuencia una moral baja debido a los problemas psicológicos que se presentan dentro de la empresa, por ejemplo, si una persona rebasa el límite de faltas permitidas, sus compañeros lo resentirán, así pues, al reducirse de esa manera la moral del grupo, las utilidades de la empresa pueden verse afectadas con el tiempo. Resumiendo esto, una moral alta provoca que aumente la producción en

calidad y cantidad y disminuya el ausentismo. por lo que por otro lado una moral baja produce un aumento de ausencias a la vez que reduce el interes por el trabajo.

Tambien 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 hacia el trabajo es otro factor que influye para que aumenten las tasas de ausentismo: asi cuando el trabajador se encuentra en este caso. tratara de evitar un trabajo que no le gusta o no le satisfaca. Existe una relacion muy estrecha entre la satisfaccion y la reduccion de ausencias y asimismo se presenta una mayor produccion.

Lawson (1979) considera la importancia de tomar en cuenta las opiniones de los empleados. señalando: "las actitudes ausentistas son síntomas manifiestos de algo más: un estado mental, que debe ser corregido satisfaciendo en el trabajo necesidades importantes para la moral del trabajador. lo que significa que para lograr esto debe existir motivación, misma que se puede lograr atendiendo los deseos y necesidades que presenta el trabajador ( a medida de lo posible). Para que su estado de animo sea favorable, ya que de no ser asi, se presentara la frustración que dara como resultado una moral baja. El mismo autor a su vez menciona que existen diez factores que se relacionan con las actitudes y que influyen para que exista una alta o una baja tasa de ausentismo, estos son:

#### 1. SUPERVISION.

Este factor es de importancia, ya que cuando el supervisor tiene consideración con sus empleados. existe menos tendencia a faltar. Una supervisión deficiente provoca un aumento en las tasas de

ausentismo.

"Se puede asegurar que el empleado debe sentir que su supervisor inmediato espera de él asistencia y puntualidad". Es decir, el empleado se sentirá comprometido con su trabajo en la medida en que su supervisor lo considere como una persona importante, aprecie su trabajo y reconozca su contribución, por lo que deseará seguir recibiendo reconocimiento y aprecio.

Por otro lado, si el supervisor no cuenta con la capacidad para lograr un buen entendimiento para con sus empleados, es inconsistente o indiscriminativo en su trato con ellos, provocará que el ánimo recaiga y por lo tanto el ausentismo aumente.

También conducirá al ausentismo en el caso que el supervisor no sea la persona idónea para el trabajo, que cambie de opinión frecuentemente acerca de las tareas o que de ordenes conflictivas. La consecuencia de todo lo anterior crea en el trabajador confusión, irregularidad, incertidumbre e irritabilidad. La forma más sencilla de evitar todo esto es ausentarse al trabajo.

En cambio, cuando el supervisor es eficaz, este tratará de mantener el ausentismo a un nivel aceptable.

## 2. RECONOCIMIENTO.

Se refiere al deseo de la mayoría de las personas de sentirse importantes y necesarias, por lo que el reconocimiento a sus esfuerzos hará que sus ausencias sean escasas, ya que no querrán perder la estimación que la empresa les otorga por su trabajo bien realizado.

Molan E. W. (1945) realizó una investigación en la cual da importancia al aprecio y reconocimiento que un supervisor demuestra

a sus trabajadores por el trabajo bien realizado.

Encontró que para un grupo de empleados con una alta tasa de ausentismo (10 días al mes), el 80% de estos pensaba que su supervisor nunca mostraba aprecio. Por otro lado, el 67% de los que contestaban que su supervisor siempre mostraba aprecio y reconocimiento tenían una tasa de ausencia que promediaba menos de un día.

### 3. CONDICIONES DE TRABAJO.

Se considera como condiciones de trabajo a la iluminación, el clima, la ventilación, el ruido, así como el espacio con que se cuenta. Cuando estos factores son desfavorables para el trabajador, se presentará la tendencia a que se realice mal el trabajo o se ausente más el trabajador, ya que esto afecta tanto a la salud como a la moral del mismo. También influye la falta o el mal estado de las herramientas y maquinaria, así como el equipo de trabajo.

Al respecto George S. Odiorne (1955) realizó una encuesta con operarios masculinos y descubrió que faltaban más aquellos que operaban maquinaria en malas condiciones que los que contaban con un equipo en buen estado.

Por lo anterior concluimos que el trabajador que se siente satisfecho por las condiciones en que realiza su trabajo, faltará menos.

### 4. SALARIO.

Este factor también juega un papel importante en el control de ausencias, ya que las personas que perciben una buena paga por su trabajo tienden a ausentarse menos por existir una mayor satisfacción en el trabajo, aunque no es éste factor el motivo principal.



#### 5. TRABAJO INTERESANTE.

es importante que el trabajador realice labores que sean de interes para el mismo, ya que el trabajo repetitivo provoca aburricion y a la vez contribuye a que aumente el stress, la fatiga y el hastio. Esto conduce a que se pierda el interes por el trabajo, asi como el deseo de asistir al mismo.

#### 6. PROMOCION Y ASCENSO.

Se ha encontrado que las personas que tienen oportunidad de tener una mejor posicion dentro del trabajo, presentan actitudes mas favorables con respecto a éste, por lo que su asistencia es mas constante.

Por el contrario, si no existe esa promocion, o existe de una manera deficiente, el trabajador tendra una actitud pobre hacia su trabajo, que conducirá a que su asistencia sea irregular.

#### 7. PERTENENCIA A UN GRUPO.

Es importante para los empleados sentirse que pertenecen a un grupo, que forman parte de él, y que se cuenta con su participacion para el logro de nuevas metas, lo que hace necesario que exista una buena comunicacion, estos factores influyen a su vez para que exista una buena asistencia.

En las personas que tienen poca necesidad de filiacion, este factor es de menor importancia.

#### 8. ESTABILIDAD LABORAL.

Se refiere a la seguridad que la persona tiene de conservar su trabajo y de esa manera el trabajador, al no tener el temor al despido, no tendra porque preocuparse por el futuro. Es tambien importante que se reconozca su antiguedad para asegurar su

jubilación.

#### 9. PRESTACIONES Y BENEFICIOS.

Si la empresa otorga a sus empleados todo tipo de prestaciones como son: seguro de vida, hospitalización, préstamos, entre otros beneficios que garanticen su seguridad, los trabajadores se sentirán satisfechos y esto ayudará a que su asistencia sea regular.

#### 10. LOGRO.

Un factor que facilita a que los empleados tengan una mejor posición dentro del trabajo, es que sus esfuerzos dentro de la empresa tengan éxito.

Tomando en consideración todos los factores antes mencionados y tratando que todos se cumplan en la medida de lo posible, conducirá a que el personal muestre un mayor gusto por su trabajo, asista con más agrado y no se sienta presionado.

Asimismo, un factor que influye para mejorar la asistencia, consiste en la buena elección y colocación que se haga de la persona, al respecto Lawson afirma "la satisfacción del trabajador está determinada por los factores de agrado, interés y reto". Las personas que se encuentran colocadas en áreas que no son de su agrado, por lo regular pierden el interés por el trabajo y por lo tanto tienden a ausentarse más.

Como podemos observar el ausentismo ha presentado varias etapas a través de la historia. En la actualidad los empresarios tratan de esforzarse cada vez más para encontrar medios que favorezcan una mayor producción en su empresa buscando condiciones que culminen en la disminución del ausentismo en el trabajo.

Posteriormente se presentan algunas definiciones de Ausentismo, que diversos autores han propuesto por lo que no existe una específica

que se utilice universalmente.

Azi Marjorie Brookshire (1960) menciona: "Ausentismo en un sentido amplio significa la falta del trabajador para reportarse cuando éstos son citados a trabajar". (3)

La American Labor Review (1960) considera al ausentismo "como la falta del trabajador durante un turno completo de trabajo". (4)

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 asistencia al trabajo, que ocurren cuando el empleado debería presentarse a su labor". (5)

Porter (1973) estudia al ausentismo y al trabajador marginado al que define como un "trabajador que ha fallado, que su atención es inconsistente en el trabajo por no hallar estándares definidos de organización para la adecuada ejecución del mismo". (6)

Flippo (1977) considera el ausentismo "como aquella condición que existe cuando las personas no vienen al trabajo para una tarea ya programada". En el mismo año lo definieron como "aquel tiempo en que cada trabajador no se encuentra físicamente en su trabajo". (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)

La SESCO (Southeastern Employers Service Corporation) (1979) dio una definición redactada por la oficina de Estadísticas Laborales del Departamento del Trabajo en E.U. y lo define como sigue: "la no presentación del trabajador al trabajo para el cual está contratado. Este término se aplica también al tiempo perdido por enfermedad o accidente, así como a otras razones no autorizadas. También son ausentes los trabajadores que abandonan su trabajo, hasta tanto sean eliminados de la nómina". (9)

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

#### DIFERENTES TIPOS DE AUSENCIA.

Existen varias clases de ausencias que perjudican al trabajador, como son:

##### AUSENCIA CRÓNICA

Se presenta en los individuos que por lo regular faltan al trabajo uno o más días semanalmente y siempre presentan una excusa que para ellos es legítima. Con este tipo de personas no se puede contar cuando el trabajo así lo requiere.

##### AUSENCIA JUSTIFICADA

Surge en caso de emergencia personal por parte del trabajador, el cual se reporta con su supervisor para informarle lo acontecido y tiene la obligación de dar una explicación que la empresa considere admisible. Las razones pueden ser por enfermedad o fallecimiento de un familiar cercano.

##### AUSENCIA INJUSTIFICADA

Es cuando el trabajador llama por teléfono a la empresa el mismo día

de su ausencia, pero la explicación que da no es considerada admisible.

#### LA FALTA NO INFORMADA

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

#### AUSENCIAS OCASIONALES Y JUSTIFICADAS

Se tratan con el supervisor para conseguir el permiso de faltar, producen una alteración mínima con el grupo de trabajo, ya que de antemano se conoce que va a faltar la persona, y de acuerdo a la importancia del trabajo se puede buscar a un sustituto para ese (esos) día (s).

#### AUSENCIA EVITABLE

Son causadas por accidentes dentro del trabajo y puede evitarse motivando a los empleados a que utilicen los medios de protección que la empresa otorga o con un control de vigilancia más adecuado. Al contrario de la evitable, la inevitable se debe a enfermedades y responsabilidades.

#### AUSENTISMO VOLUNTARIO

En los casos en que el trabajador no da una razón satisfactoria por motivo de su ausencia, como cuando finge una enfermedad o simplemente prefiere no ir al trabajo.

Este caso de ausencia varía con las estaciones del año. En invierno; por ejemplo, muchas veces se ausentan los trabajadores por verdaderos resfrios, aunque en ocasiones lo fingen. En verano en cambio, por infecciones estomacales, entre otras.

#### AUSENTISMO INVOLUNTARIO

En este caso, las enfermedades son auténticas y no imaginarias como

en el caso anterior. Este tipo de ausentismo no se puede controlar. De los casos arriba citados, el supervisor o gerente pueden detectar a las personas que perjudican mas la eficiencia laboral con sus ausencias, pudiendo de esta forma corregir el problema.

#### CAUSAS QUE PROVOCAN EL AUSENTISMO

---

La importancia principal para cualquier empresa es 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 las siguientes:

##### EDAD

Lawson (1978) nos dice que la gente joven tiende a faltar más que las personas mayores, debido a que la mayor parte de éstos son solteros y por tanto no tienen ninguna responsabilidad directa, otros llegan tarde por estar buscando trabajo en otra parte. Por lo tanto, concluye diciendo que las personas jóvenes son mas inestables que los mayores, ya que estos últimos son personas más maduras. Además agrega que los trabajadores con mayor antigüedad y de más de 45 años tienden a ser mas firmes en el trabajo en comparación a los jóvenes.

Se llevo a cabo un estudio para comprobar lo anteriormente expuesto en la Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, llegandose a la conclusión de 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 mas alta de ausencias (5.5%). En el grupo de 45 años de edad, esta tasa disminuye al 3.4%. Los trabajadores con mas

de 50 años son los que pierden menos días de trabajo que todos los grupos con edad inferior a los 50.

#### SEXO.

Lawson (1978) menciona que el ausentismo en las mujeres es más frecuente que en los hombres, sobre todo en las casadas, ya que su principal preocupación es el bienestar de sus hijos, registrándose más ausencias cuando los niños requieren atención médica. En cambio, el hombre por ser el sostén principal de la familia tiende a ausentarse menos.

Según Corella (1978) el porcentaje de ausencias entre las mujeres es dos veces mayor que entre los hombres. También observó que en condiciones de trabajo óptimas (servicios médicos, de guardería, medio turno de trabajo, etc.), las ausencias en las mujeres no son más frecuentes que las de los hombres.

#### SALARIO.

La relación entre los salarios y el ausentismo es problemática, aunque algunos autores opinan que los salarios elevados constituyen un estímulo para un menor número de inasistencias, mientras que otros han observado todo lo contrario, o sea, una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo.

Por lo tanto es difícil demostrar la existencia de la relación entre los salarios y el ausentismo. Para lograrlo, se puede investigar si se producen fluctuaciones en el ausentismo cuando se efectúa una modificación de las tarifas de trabajo o de las remuneraciones medidas.

Por otro lado, pueden revisarse los registros de los trabajadores con diferentes tarifas de salario para buscar las diferencias en los respectivos índices de ausencias.

Hilde Behrend realizó un estudio utilizando el medio antes mencionado, demostrando que entre los trabajadores de 8 puestos diferentes en establecimientos de industrias mecánicas, las cuatro ocupaciones que presentaban una máxima y un mínimo de ausentismo en lunes tenían una remuneración media semejante. Estos resultados permiten suponer que dichos grupos habían ajustado su asistencia y producción para alcanzar los mismos objetivos en materia de salario. En lo tocante al ausentismo, los grupos intermedios tenían, según los casos, salarios superiores o inferiores a los grupos antes considerados. Por lo tanto, los datos esbozados de este estudio no permiten dar alguna conclusión definitiva a ese respecto.

Liddell, por su parte encontró entre los mineros, una relación entre los salarios elevados por turno de trabajo y un aumento de las ausencias voluntarias solamente con respecto a los trabajadores jornaleros en una de las dos áreas estudiadas.

Por lo anterior, se puede concluir que existe una gran dificultad para establecer una relación entre el salario y el ausentismo, ya que el factor ausentismo se encuentra ligado con más de una variable.

#### ESTADO CIVIL.

Sherr (1974) dice que existe una alta proporción de ausencias en mujeres casadas y una menor proporción en mujeres viudas, ya que estas tienden a ser más responsables con su trabajo, en caso de que su esposo se encuentre enfermo, ella se quedará en casa a cuidarlo las más de las veces. Cuando la mujer es divorciada, también existe la obligación de trabajar para mantener a los hijos, por lo que con este tipo de personas se presenta menor número de ausencias.



En el caso de las solteras, se les considera buenas empleadas ya que son conscientes de sus responsabilidades y llegan a ausentarse solo ocasionalmente a su trabajo.

Corella (1978) nos dice que la mujer soltera asume la responsabilidad del cuidado de sus padres cuando estos se enferman. lo que origina que se ausente en su trabajo.

Tambien dice que el primer colaborador para que la mujer casada se ausente del trabajo es su esposo, pues este sabe que al tenerla en casa le traera mayores beneficios como el tener mas orden en la casa, mejor comida, etc.

En cuanto a hombres, como se dijo anteriormente, los casados presentan menos faltas debido a las responsabilidades que tienen en sus hogares, no asi cuando solteros que tienen menos número de obligaciones.

#### JOVENES PROFESIONALES.

Desde el punto de vista empresarial, estos casos son los preferidos porque son jovenes ambiciosas y su enfoque del trabajo es similar al de los hombres y tienden a ser empleadas permanentes, valorizan su trabajo. Su patron de ausentismo es comparable al de los hombres.

#### AUSENCIAS ENTRE LUNES Y VIERNES

Black y Ford (1976) y Maryorie (1960) nos dicen que los dias favoritos para faltar son el viernes y el lunes. El viernes por ser fin de semana mientras que el lunes puede ser debido a desveladas de reuniones de los dias anteriores. Este día es conocido en México como "San Lunes". Cabe señalar que los miércoles y jueves son los dias que hay menos ausencias, ya que los empleados prefieren faltar despues de los dias de pago, asi como los dias festivos que hacen que la gente haga lo que comunmente se llama "puente", prolongandose

la ausencia durante varios días, sobre todo si éstos caen día jueves.  
CLIMA

Gaudet (1963) considera que el estado del tiempo es muy importante para la asistencia de los trabajadores: en días de invierno hay un mayor ausentismo que en clima caluroso, ya que en invierno se presentan más casos de enfermedades en las vías respiratorias, y 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 estos miembros se les suministró cinco cucharadas de aceite de hígado de bacalao por semana, este experimento se llevó a cabo en los meses de invierno, o sea, se suministró por 21, 19 y 20 semanas en los periodos de invierno de los años 1930, 1931 y 1932, respectivamente.

Lo anterior dio como resultado que quienes recibieron el aceite tuvieron bajas tasas de ausencia en los 3 años, que aquellos que no lo recibieron.

#### FALTA DE AUTORIDAD EN LA EMPRESA.

Algunas empresas toleran las faltas de sus trabajadores sin aplicarles ninguna sanción, actúan con poca severidad para exigir el cumplimiento de sus deberes o castigar las ausencias, por lo tanto los empleados toman poco interés en su trabajo.

#### EL LUGAR DE LA EMPRESA.

Maryorie (1960) considera que es de vital importancia la ubicación de la empresa, ya que cuando se encuentra en un lugar lejos de los hogares de los empleados, es mayor la dificultad de transportarse

hasta la misma. Estas condiciones contribuyen a la impuntualidad y al ausentismo.

#### EL TAMANO DE LA EMPRESA

Black y Ford nos dicen que los empleados que pertenecen a empresas pequeñas se ausentan menos en comparación con las grandes. En éstas últimas hay menos control debido al número de trabajadores, en cambio en las empresas chicas se identifica con mas facilidad a las personas que no llegan al trabajo o que llegan tarde.

#### ALCOHOLISMO.

Para Marjorie (1960) el alcoholismo es una causa del ausentismo, porque le produce al trabajador malestar físico que le impide presentarse a su trabajo. Algunas empresas dan atención a este tipo de trabajadores con los servicios medicos de la planta o los canalizan a Alcoholicos Anonimos.

Al respecto el Dr. Sternhagen (1970) dice que un 3% de ausentismo industrial es debido al alcoholismo.

En un estudio realizado en "Motores Finos", se encontró que el supervisor al enfrentarse a un caso de un trabajador alcohólico, no debe involucrarse emocionalmente con él, ya que una característica del alcohólico es disfrazar la realidad, dando como consecuencia la justificación de sus ausencias. Así tenemos el caso de un sujeto con esta problemática, que quiso ocultar su realidad ante su supervisor, proyectandola hacia su esposa, y así que cada que se ausentaba argumentaba que era a causa de su esposa alcohólica. El supervisor trato de ayudarlo justificandole las ausencias, en vez de investigar si realmente era cierto lo que el trabajador decía. En una ocasión que la esposa de este llamo al supervisor por telefono (casi llorando) por la situación que atravezaba su esposo, descubrio

éste el error en que se encontraba.

Lo que recomienda el autor en estos casos es que el supervisor trate de canalizar al trabajador alcohólico en el momento mas adecuado, para evitar con ésto que el grado de ausentismo sea cada vez mayor, como en el caso citado, y el lugar que hasta el momento ha sido el que mayor éxito ha tenido en el tratamiento de esta problemática es Alcoholicos Anonimos. (10)

En México encontramos muy poco al respecto, ya que buscamos en diferentes partes y no encontramos estudios sobre el tema, excepto dos en el Centro Humanístico de Investigación Científica y Social de la U.N.A.M., que desafortunadamente no están relacionados con nuestro trabajo. En la División de Estudios Profesionales de la Facultad de Psicología de la U.N.A.M. encontramos tres artículos con investigaciones hechas en Estados Unidos, que incluimos a continuación:

#### "FUERZA MOTIVACIONAL Y COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO"

Investigada la asociación entre la intensidad de motivación y el grado de ausentismo (retardo y abandono temprano de trabajo), encontramos en el presente estudio que se probó la hipótesis de H. Vroom, que cuando existe una alta fuerza motivacional, se presenta una baja frecuencia en el registro de ausencias, retardos y abandonos tempranos de trabajo. Se aplicó el estudio a 56 trabajadores hábiles de fábrica. La mitad de estos eran soldadores y la otra mitad ajustadores o maquinistas, homogéneos en edad, experiencia, grado y pago. A estos sujetos se les administró un cuestionario que reflejaba la valencia, instrumentación y expectativa de la Teoría de Vroom (1964) y los resultados estuvieron

correlacionados con los registros de asistencia al trabajo. (11)

"UN PROGRAMA DE INCENTIVOS POSITIVOS DISEÑADO PARA REDUCIR EL AUSENTISMO EN UN HOSPITAL".

En este estudio se encontro lo siguientes: los datos de ausentismo para 164 empleados que participaron en el plan fueron comparados con 136 que no pudieron participar. Los datos fueron registrados durante un año antes del plan de incentivos, otros tres años de plan operacional, mas un año despues cuando el programa fue descontinuado. En el tratamiento de este programa, las ausencias decrementaron significativamente durante el primer y el tercer año del mismo. Los efectos durante el segundo año del programa fueron marginalmente significantes. No ocurriendo cambios en la comparación del nivel de asistencias grupal. Un analisis utilitario revelo que el programa de incentivos produjo un 11.7% como retorno de la inversion. Por ejemplo, la conversión de ausencias por enfermedad no usadas para 24 horas por pagos adicionales o vacaciones.

El número de ausencias de horas fue sustraído de 24 Journal abstract. (12)."

"UN EXAMEN DE DESCUBRIMIENTOS DE CONFLICTO EN LA RELACION ENTRE SATISFACCION EN EL TRABAJO Y AUSENTISMO"

Habiendo descubierto el conflicto en investigación empirica en la relación de satisfacción en el trabajo y ausentismo, los autores conducen a un análisis meta de 23 estudios de investigación en este tópicó que propusieron el siguiente criterios: la correlacion entre el producto momento entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo. Un tamaño de muestra para cada correlación y una identificación de la medida del ausentismo (duración, frecuencia o

ambas). Como la mayoría de los estudios utilizó medidas múltiples de satisfacción en el trabajo, fueron extraídos 114 coeficientes de correlación. En 74 casos la satisfacción en el trabajo fue correlacionada con la duración de ausencias, mientras que esta fue correlacionada con la frecuencia de ausencias en 40 casos. El análisis meta revela un caso más fuerte para una relación entre satisfacción en el trabajo y ausentismo, que lo sugerido por la investigación previa. Las asociaciones mayores fueron encontradas entre:

- 1) Ausentismo en los empleados medido por ambos, frecuencia de y duración de ausencias, y satisfacción en el trabajo mismo.
- 2) Frecuencia de ausencias y satisfacción con los compañeros de trabajo, y
- 3) Frecuencia de ausencias y sobre todo satisfacción en el trabajo.

La asociación entre satisfacción en el trabajo y la frecuencia de ausencias fue más fuerte que aquella entre satisfacción en el trabajo y duración de ausencias. Los descubrimientos sugieren que los errores y las inadecuaciones en la escala, así como el uso de diferentes medidas de satisfacción en el trabajo y el ausentismo, son las causas de las inconsistencias en investigaciones previas examinando la relación entre satisfacción en el trabajo y el ausentismo. (13)

#### ACTITUDES HACIA EL AUSENTISMO

##### ACTITUD GERENCIAL

La preocupación principal por la gerencia reside en que el ausentismo es la causa principal de la baja productividad. Es hasta

entonces que la gerencia se preocupa por llevar a cabo un programa de control de ausentismo.

#### ACTITUD DEL SINDICATO

Por lo general, existe la creencia de que al sindicato no le preocupa el ausentismo porque lo considera como un problema de tipo patronal; por otro lado, los sindicatos asumen un papel defensor y protector. Si la gerencia utiliza procedimientos disciplinarios desde la amonestación escrita o verbal hasta el despido por ausentismo, es entonces cuando el sindicato califica de irrazonable la aplicación de estas reglas.

Algunos sindicatos asumen un papel positivo que es cuando existe una comunicación madura y responsable con el empleador, entonces se dice que los líderes sindicales están dispuestos a cooperar con la gerencia.

La actitud del sindicato hacia el problema del ausentismo, es determinado por la calidad de las personas que lo dirigen, sus condiciones financieras y la relación sindicato-patron.

#### ACTITUD DEL SUPERVISOR INMEDIATO

Corresponde a la gerencia inculcar a los supervisores la actitud positiva al mejoramiento de la asistencia, así como enseñar, entrenar y desarrollar a estos para que adquieran las destrezas y los conocimientos necesarios para mejorar la asistencia.

Desafortunadamente en algunas empresas no se lleva a cabo este procedimiento, dando como resultado que el supervisor se muestra apático ante el problema. Se han encontrado casos en que los supervisores de personal remunerado a base de incentivos piensan que cuando un trabajador se ausenta es éste quien pierde y no la compañía. Pero la experiencia muestra lo contrario, ya que es la

empresa quien pierde más que el trabajador.

#### ACTITUD DEL EMPLEADO

Un empleado recurre al ausentismo cuando sus necesidades básicas (quejas, reclamos, deseos, etc.) no reciben la atención apropiada de la gerencia. Esto origina una situación de moral baja (frustración de necesidad) que involucra actitudes pobres en áreas claves de trabajo diario.

Con relación a las actitudes que presenta el empleado hacia el ausentismo, así como a su opinión, se hizo un estudio a 39 empresas de la Union Americana con un total de 262,000 empleados de los cuales 170,000 eran del sexo masculino. Se redujo el número de cuestionarios aplicados a 233,367. (10)

Se prosiguió a hacer un análisis de las preguntas del cuestionario, el cual consistió en 6 preguntas, haciendo una correlación de las 5 primeras preguntas con la 6a y con su registro de asistencia. El cuestionario fue anónimo. Dichas correlaciones se presentan a continuación"

#### 1. Cual es el concepto que tiene de la empresa?

El 7% mostraron disgusto.

El 93% lo calificaron de regular o mejor de regular.

Sin embargo no hubo prueba de que esto afectara la asistencia al trabajo, ya que el muestreo no detecto esta vinculacion.

#### 2. Que le parece el salario que percibe?

En esta pregunta no pudo apreciarse un patron definido porque los empleados que demostraron estar satisfechos con su salario tenían frecuentes faltas de asistencia y los que casi no faltaban a sus labores dijeron no estar contentos con su salario.



3. Como catalogaria a su Supervisor?

78% lo calificaron de satisfactorio y dentro de este grupo el ausentismo fue menor que quienes opinaron que el supervisor podria ser mejor o que era injusto.

De acuerdo a este muestreo, parece haber una clara evidencia de que el buen supervisor ejerce un influjo positivo en el record de asistencia de los trabajadores.

4. Que opina de sus condiciones de trabajo?

Existe una clara vinculacion entre los antecedentes de asistencia de un empleado y las condiciones de trabajo, ya que los empleados que calificaron de satisfactorias o de mejores sus condiciones de trabajo, mostraron menor indice de asistencia.

5. Que opina de la cantidad de trabajo que se le pide haga?

Los sujetos que opinaron que era satisfactorio, faltaban mucho a sus labores, al contrario de aquellos que tenian mucho trabajo, mostraron buenos antecedentes de asistencia.

6. En esta pregunta se correlaciono las 5 preguntas anteriores con la actitud del empleado.

Por lo anterior se deduce que:

- No hay vinculacion apreciable entre los registros de asistencia de un empleado y lo que opina de la empresa.
- Tampoco entre los registros de asistencia y el grado de satisfaccion con su salario.
- Tampoco en la cantidad de trabajo que se le pide que haga.
- En cambio si existe una clara vinculacion entre los antecedentes de asistencia de un empleado y las condiciones de trabajo. Asimismo, existe una clara relacion con la opinion hacia su supervisor.

En conclusión, el supervisor eficaz es el influjo más poderoso sobre la asistencia de los trabajadores.

#### REGLAMENTO INTERNO DE LOS TRABAJADORES NO DOCENTES DEL I.P.N.

Para concluir este Capítulo se mencionaran los artículos del Reglamento Interno de los Trabajadores No Docentes del I.P.N., que están relacionados con el ausentismo.

#### DE LAS SANCIONES

ARTICULO 112. Las infracciones de los trabajadores a los preceptos de estas condiciones, darán lugar a los siguientes tipos de sanciones:

- I. Extrañamiento y amonestaciones verbales y/o escritas;
- II. Notas malas en la hoja de servicio;
- III. Pérdida de derecho para percibir sueldo;
- IV. Suspensión de empleo, cargo o comisión; y
- V. Cese de los efectos de nombramiento.

ARTICULO 113. Los extrañamientos por escrito, se harán a los trabajadores directamente por el jefe de la dependencia a que pertenezcan con copia a su expediente y a la División de Control Administrativo de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto.

ARTICULO 114. La acumulación de tres extrañamientos se computará por una nota mala.

ARTICULO 115. Previa justificación, las notas malas serán impuestas por la División de Control Administrativo de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto con notificación al afectado, y a solicitud, en su caso, de la escuela, centro o dependencia donde preste sus servicios el trabajador.

ARTICULO 116. Las notas malas serán permanentes en el expediente del

trabajador y podran ser compensadas con notas buenas a que se haga acreedor por servicios extraordinarios, acciones meritorias o cualquiera otros motivos que justifiquen tal recompensa.

ARTICULO 117. La falta de puntualidad en la asistencia a las labores a que se refiere la fraccion III del articulo 106 estara sujeta a las siguientes normas:

I. Todo empleado que se presente a sus labores despues de transcurrido los diez minutos de tolerancia que concede estas condiciones, pero sin que el retardo exceda de veinte minutos, dara origen a la aplicacion de una nota mala por cada dos retardos en el mes:

II. El empleado que se presenta a sus labores despues de que hayan transcurrido los primeros veinte minutos siguientes a los diez de tolerancia, pero sin exceder de treinta, dara lugar a una nota mala por cada retardo:

III. Transcurridos los treinta minutos de que habla la fraccion anterior, no se permitira a ningun empleado registrar su asistencia, por considerarse el caso como falta injustificada y el trabajador no tendra derecho a percibir el salario correspondiente.

IV. El empleado que acumule cinco notas malas por los retardos en que incurra, computados en los terminos de las fracciones anteriores, dara lugar a un dia de suspension de sus labores:

V) El empleado que haya acumulado siete suspensiones en el termino de un año motivadas por la impuntualidad en la asistencia, dara lugar a que se solicite del Tribunal Federal de Conciliacion y Arbitraje la terminacion de los efectos de su nombramiento, de acuerdo con la fraccion I del Articulo 126 de estas Condiciones:

VI. Si las faltas no son consecutivas, se observaran las siguientes

reglas: hasta por cuatro faltas en dos meses, se amonestará al empleado por escrito sin derecho a cobrar el importe de los días no trabajados; hasta por seis faltas en dos meses, se le impondrán hasta tres días de suspensión sin derecho a cobrar el salario correspondiente a los días no laborados injustificadamente, ni los relativos a la suspensión; por trece a dieciocho en seis meses, siete días de suspensión, también sin derecho a cobrar el salario de los días no laborados, ni los relativos a la suspensión y sin perjuicio de aplicar la Fracción I del Artículo 126 de estas condiciones.

ARTICULO 118. La falta de cumplimiento del Artículo 52 de estas Condiciones, que se refiere a la obligación del trabajador de comprobar directa y personalmente la asistencia, dará lugar a la aplicación de la fracción I del artículo 112 de las mismas a todos los involucrados y el trabajador favorecido, no tendrá derecho a percibir el salario correspondiente.

Todo esto, sin perjuicio de que la reincidencia, en su caso permita al Instituto solicitar del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje la terminación de los efectos de los nombramientos respectivos en base a lo previsto en el inciso a) de la fracción V del artículo 126 de estas Condiciones.

DE LAS NOTAS BUENAS.

ARTICULO 146. Los trabajadores tendrán derecho a una nota buena por los siguientes conceptos:

1. Por no faltar a sus labores por 30 días hábiles consecutivos.
2. Por no tener ningún retardo a sus labores por 30 días hábiles consecutivos.

3. Por realizar excepcional, a criterio de su jefe inmediato la carga de trabajo asignada normalmente durante el mes.

4. Por realizar adicionalmente actividades solicitadas por su jefe inmediato, pero no definidas en su carga normal de trabajo.

ARTICULO 147. Los trabajadores podrán utilizar las notas buenas obtenidas conforme el artículo 146 de estas condiciones, para compensar los extrañamientos y amonestaciones escritas que hayan recibido con anterioridad.

ARTICULO 148. EL trabajador no docente se hará acreedor a un día de asueto por cada cinco notas meritorias, que acumulo como cumplimiento de lo previsto por las fracciones 3 y 4 del artículo 146 de estas condiciones.

ARTICULO 149. La hoja de servicio de los trabajadores contendrá un registro detallado de las notas meritorias obtenidas y de los extrañamientos recibidos, así como de los motivos que los originaron, para que sean considerados en el proceso de promoción a que se refieren estas condiciones.

ARTICULO 150. Ningun estímulo o recompensa elimina a otros, en consecuencia, el trabajador podrá recibir varios, cuando se haga acreedor a los mismos, de acuerdo con la reglamentación que rija para cada uno de ellos.

Como ya se ha visto en este Capítulo, el ausentismo voluntario del área laboral, se ha presentado desde tiempos muy remotos hasta la fecha y se han establecido diferentes enfoques para darle una posible solución.

En este estudio las autoridades trataron de estimular a los empleados (notas buenas y malas), para evitar el ausentismo voluntario.

Lo que hemos hecho es considerar algunas variables que influyen en esta conducta como son: edad, escolaridad, estado civil y antigüedad, además de la opinión hacia la estimulación (favorable y desfavorable), para conocer el resultado de la aplicación de dicha estimulación.

## CAPITULO II MOTIVACION. OPINION Y BUROCRACIA

### 2.1 M O T I V A C I O N

Dentro de este trabajo se estudio a la Motivacion, ya que creemos que es importante porque por medio de ésta se puede encontrar una mayor contribución para realizar mas producción, así como obtener una mayor eficiencia y satisfaccion del trabajo, logrando de esta manera evitar el ausentismo voluntario.

En algunas empresas no son tomadas en cuenta las necesidades del trabajador y esto hace que a su vez no haya una buena ejecucion de sus actividades y no se logre mantener una asistencia adecuada.

Dentro de la Psicología del Trabajo, uno de los aspectos mas importantes es la motivación, ya que ésta no permite establecer, mantener y dirigir una determinada conducta hacia ciertas metas establecidas. Por lo que varios autores han realizado estudios y formulado varias teorías de las cuales se consideran importantes las siguientes:

#### TEORIA DE ABRAHAM MASLOW

En 1954 este autor considera que la motivación se origina de las necesidades básicas que son comunes a las personas. Menciona cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que son:

**FISIOLOGICAS.** Aquellas que son indispensables para la conservacion de la vida, por ejemplos comer, dormir, respirar, etc.

**SEGURIDAD.** El individuo evita el peligro que se le puede presentar en su medio ambiente físico, procurando disponer de aquellos factores como son: habitación, ropa o medios de defensa.

**PERTENENCIA Y AMOR.** Esta necesidad surge cuando el individuo siente la necesidad de relacionarse con la demas gente para ocupar un lugar

dentro del grupo; dicha necesidad puede ser de afecto, afiliación y cooperación. En la primera es cuando surge el deseo de dar y recibir afecto de otras personas. En la segunda, el individuo siente el deseo de unirse a otras personas en grupos. Mientras que en la necesidad de cooperación, las personas manifiestan el deseo de unirse a los compañeros de trabajo. (ayudarse mutuamente).

**ESTIMACION.** Existe una necesidad de lograr un estable y alto concepto de si mismo, de autoestimación y estimación de los demás, además de destacar y contar con cierto prestigio al grupo al que pertenece.

**AUTOREALIZACION.** Aun cuando todas estas necesidades estén satisfechas, a menudo (si no es que siempre) podemos esperar el desarrollo de un nuevo descontento o inquietud, a menos que el individuo esté haciendo algo para lo que es apto. Un músico debe hacer música, un poeta debe escribir, si en verdad quieren sentirse felices. Lo que un hombre puede ser es lo que debe ser.

Maslow considera que cuando una necesidad no ha sido satisfecha, esta será primaria y por consiguiente las demás serán secundarias y cuando esta necesidad ha sido satisfecha ocupara su lugar otra superior que le provoque un mayor interés al individuo.

Como la jerarquía de Maslow abarca un campo amplio y pueden entrar en juego varios niveles a la vez, por ejemplo, las necesidades de seguridad, sociales y del ego, no pueden ser satisfechas todas a la vez, ya que algunos motivos pueden estar relacionados solamente con el comportamiento en el empleo, mientras que otros están reservados para el comportamiento que tiene lugar fuera del trabajo.



#### TEORIA DE MC CLELLAND (1962)

Esta Teoría se apoya en la formulación de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

McClelland afirma que son tres los factores que motivan a la gente:

a) DE REALIZACIÓN. Son las personas que trabajan intensamente y con eficiencia en tareas que les brinden oportunidad de alcanzar metas a un nivel más alto dentro de su trabajo.

b) DE AFILIACION. Son las personas que se interesan más por establecer contactos personales.

c) DE PODER. Son las personas que intentan influir sobre los demás trabajadores.

Dentro de esta teoría el trabajador se encuentra limitado, ya que solo algunos llegarían a establecer la necesidad de poder.

#### TEORIA DE MAIER (1955)

El trabajo es interesante y la motivación es alta cuando una persona considera que sus deberes son importantes. Por ejemplo, la motivación es extremadamente alta en instituciones de servicio público, ya que uno de los factores más importantes de la motivación es el sentimiento de importancia y de ser necesitados. El reconocimiento personal del trabajo, así como el reconocimiento que los jefes tengan del trabajo realizado por los empleados es muy importante en el desarrollo personal del individuo, así como atender los fines que la institución persigue y aunar los objetivos individuales para que estos se logren y lleven al trabajador a una mayor realización de los mismos. (Maslow 1943, Vroom 1964 y Mc Gregor 1960).

#### TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE FREDERICK HERZBERG

Esta teoría se deriva del concepto de la dualidad de la naturaleza del hombre, tal como se deduce de sus propias palabras al decir que "el hombre posee un cuerpo físico y esta consciente de él; cuenta con alma y tiene plena conciencia de ella. En él coexisten dos series de necesidades: las animales y las humanas.

Su teoría esta basada en el hecho de que su necesidad como animal, el hombre tiende a evitar el dolor por su necesidad humana a crecer psicológicamente.

Ademas considera que para la industria el beneficio de un estudio de las actividades y motivaciones en el trabajo devendrian en un aumento de la productividad, disminucion en la rotación, ausentismo y las relaciones de trabajo serían mas agradables.

#### TEORIA DE VROOM (1964)

Esta teoría establece que cuando existe una alta fuerza motivacional, se presenta una baja frecuencia en el registro de ausencias, retardos y abandonos tempranos de trabajo. (11)

Esto significa que si se da una recompensa, la cual motive al empleado, este realizara un esfuerzo mayor para la obtencion de esa recompensa.

Para establecer la recompensa debera realizarse un estudio con el fin de saber que factores son motivantes para el empleado.

El mismo autor nos dice que para que la motivación sea efectiva, debe estar determinada por dos variables: una es la del valor de la recompensa y la otra es la de probabilidad de esfuerzo-recompensa, en donde el empleado dirigirá su esfuerzo hacia la ejecución de una

determinada actividad la cual le dará como resultado una recompensa. A su vez este esfuerzo producirá que el empleado trabaje con eficiencia para la obtención de la misma. Con respecto al valor de la recompensa, éste se refiere a la percepción individual o valor que le pueda dar al individuo a ella.

Estas pueden ser valoradas al satisfacer una o más necesidades las cuales pueden ser aplicables a las necesidades que sugiere Maslow. En la Teoría de Vroom observamos ciertas limitaciones para poder aplicar en nuestro país, porque una recompensa no puede tener el mismo valor para todos los empleados, y resultaría muy costoso utilizar varios tipos de recompensa en las organizaciones.

#### TEORÍA DE CHRIS ARGYRIS (1967)

Este autor concentra 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". (1967)

El afirma que la organización hace que el ser humano se sienta subordinado independiente y no pueda adquirir su propia realización. Además, agrega que las organizaciones impiden a las personas madurar como seres humanos porque estos deben seguir órdenes, políticas, reglas y no se les permite controlar por ellos mismos su propio trabajo, estimulándoles en cambio a ser pasivos, dependientes y subordinados, por lo tanto la organización mantiene al personal con un estado de inmadurez que le 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 ellos no habrá nunca

una nueva aportación. llegando así a adquirir una tasa mas alta de ausentismo y esto repercute en la empresa.

#### TEORIA DE DOUGLAS MC GREGOR

TEORIA X (1969) Mc Gregor resume su teoría en los siguientes supuestos:

- a) A las personas no les gusta trabajar.
- b) La gente trabaja solo por dinero.
- c) La gente es irresponsable y carece de iniciativa.

#### Las políticas:

- a) Hay que dar a la gente tareas simples y repetitivas.
- b) Hay que vigilar de cerca a la gente y establecer controles estrechos.
- c) Hay que establecer reglas y sistemas rutinarios.

#### Las expectativas:

- a) Controlada estrechamente la gente alcanzara los estandares que se le han fijado.

Como puede verse si se piensa en que la mayoría de las personas son irresponsables y detestan el trabajo, en consecuencia se espera que cumplan con el mínimo posible de trabajo, por lo que hay que diseñar controles estrechos que impidan a las personas dedicarse a realizar actividades ajenas al mismo. entonces el jefe sera quien decida y ordene a sus subordinados tareas ya establecidas de antemano por él. Dicho jefe sera un autócrata. Este sistema ha recibido el nombre de tradicional porque es el que siguió la humanidad desde tiempo inmemorial.

Aun en el siglo XX sigue imperando en muchas organizaciones.

La Teoria X tiene una variante, la cual podriamos denominar paternalista (Likert, 1968) en donde se agregan dos Politicas mas que son:

a) Hay que evitar que la irresponsabilidad haga a la gente ir contra sus propios intereses: entonces parte del salario hay que darselo en prestaciones, (casas, despenzas familiares, seguros de vida, etc.)

b) No hay que usar el poder, la cortesia rinda mejores frutos.

El mismo autor reconoce que el mal trato no conduce a nada positivo y que se lograra menos resistencia a la autoridad si se emplean buenos modales.

TEORIA Z. (Strauss y Sayles, 1968) O DE RELACIONES HUMANAS (Miles 1966)

Tiene como supuestos basicos:

a) La gente quiere sentirse importante.

b) Ser informada.

c) Pertenecer a grupos.

d) Se le reconozca sus meritos.

Politicas:

a) Ensalzar por un trabajo bien hecho.

b) Informar a los subordinados.

c) Lograr que la gente se sienta importante.

d) Establecer un espiritu de "gran familia".

e) Vender las ideas.

f) El jefe debe explicar el "por que" de las ordenes.

Expectativas:

a) Un trabajador satisfecho producirá más.

b) Los subordinados cooperaran de buen agrado.

c) Los elementos tendran una resistencia menor a la autoridad.

Observese que los supuestos de la Teoria X no han sido cambiados, sino que solamente se les ha agregado un componente social del cual carecian. Ahora la tarea fundamental es "vender la idea", o sea que el jefe es quien tiene la capacidad para pensar y el empleado de ejecutar ese pensamiento, aunque el jefe obtendra mejores resultados si logra que el subordinado acepte la orden como algo valioso, entonces estara "motivado".

#### TEORIA Y DE MC GREGOR (1969)

##### Supuestos:

- a) La gente tiene iniciativa y es responsable.
- b) Quiere ayudar a lograr objetivos que considera valiosos.
- c) Es capaz de ejercitar autocontrol y autodireccion.
- d) Posee mas habilidades de las que esta empleando actualmente en su trabajo.

##### Politicasi:

- a) Crear un ambiente propicio para que los subordinados contribuyan con todo su potencial a la organizaci6n.
- b) Los subalternos deben participar en las decisiones.
- c) El jefe debe tratar constantemente de que sus colaboradores amplien las areas en las cuales estos ejerzan su autocontrol y autodireccion.

##### Expectativas:

- a) La calidad de las decisiones y las actuaciones mejoraran por las aportaciones de los subordinados.

- b) Estos ejercerán sus potencialidades en lograr los objetivos valiosos de la organización.
- c) Su satisfacción se incrementará como resultante de su propia contribución.

Algunas personas ven en la implantación de este sistema, que es un esfuerzo por parte de la gerencia para aprovecharse de los recursos que ella posee al permitir que sus subordinados participen activamente, excepto en la propiedad de la organización y sus utilidades, ya que los trabajadores no tardarían en darse cuenta y por lo tanto su motivación decaería porque su esfuerzo está rindiendo ganancias para otros y no para ellos mismos.

El término Motivación tiene diversos sinónimos que la gente emplea, como por ejemplos: propósito, impulso, percepción, deseo, incentivo, preferencia, opinión, etc.

Según Arias Galicia, la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

En el ejemplo del hambre, evidentemente tenemos una motivación, puesto que ésta provoca la conducta que consiste en ir a buscar alimento y además la mantiene, es decir, entre más hambre tengamos, más directamente nos encaminaremos al satisfactor adecuado. El mecanismo por el cual la organización enseña a sus miembros la forma de comportarse, a muy grandes rasgos es el siguiente:

- a) Se presenta un estímulo (factor capaz de producir una reacción).
- b) La persona responde ante el estímulo.
- c) Un miembro de la sociedad con mayor jerarquía que aquel a quien se trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si éste es adecuado o no.

- d) En caso positivo, otorga una recompensa (incentivo o premio); si lo juzga inadecuado, proporciona una sanción (castigo). La recompensa o el castigo deben ser dados en corto tiempo, despues de que ocurre el comportamiento en cuestión.
- e) La recompensa aumenta la probabilidad de que en el futuro, ante estímulos semejantes, se repita la respuesta premiada y por tanto aumentaran las probabilidades de obtener la conducta deseada. A veces también la ausencia de castigo puede tomarse como una recompensa.
- f) El castigo es menos efectivo, parece que la información que transmite no es específica; sin embargo disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes.
- g) El aprendizaje entonces consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta; este esquema no solo es válido para enseñar normas sociales sino además cualquier tipo de materia.

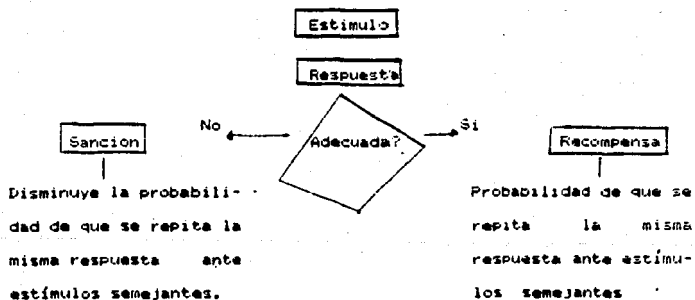


Fig. 1 Esquema de un Proceso de aprendizaje. (14)



Por lo anterior, podemos decir que toda vez que se ha aprendido algo, esto pasa a formar parte de nuestro equipo conductual. Si los reforzamientos son numerosos, realizados por muchos miembros del grupo y van acompañados de intensas cargas afectivas, esos tipos de conducta pasan a formar parte de diversos mecanismos psicológicos: de nuestros valores (situaciones que la sociedad considera apreciables o deseables) y normas (reglas de conducta que la regulan), y por tanto, de nuestros factores motivacionales adquiridos a través del aprendizaje. Por ejemplo, el niño pequeño no tiene el concepto de la propiedad, si algo le parece atractivo, lo toma; entonces es reforzado negativamente por los mayores (sanciones). Asimismo, cuando el niño llega a la escuela, se encargaran de este refuerzo negativo los profesores y compañeros. De esta manera aprende una norma que es el no tomar objetos que no sean suyos, así como valores: honradez, honestidad, etc.

En el aprendizaje no solo intervienen las sanciones y las recompensas, por lo que se precisa tomar en cuenta diversas variables: nivel de inteligencia, motivación y antecedentes escolares y biológicos de la persona; esparcimiento o aglutinación de los reforzamientos, grado de dificultad de lo que hay que aprender, información que dan los reforzamientos o los sujetos, etc.

Es necesario aclarar que el aprendizaje puede afectar incluso la percepción de los estímulos. Esto es, después de haber aprendido algo ya no vemos el mundo con los mismos ojos.

Por lo anterior, podemos decir que la motivación es extraordinariamente compleja, ya que a ella concurren tres grandes vertientes:

BIOLOGICA. Incluyendo los instintos.

PSICOLOGICA. Intervienen la inteligencia, el aprendizaje, elementos inconscientes, etc.

CULTURAL. Valores, normas, etc.

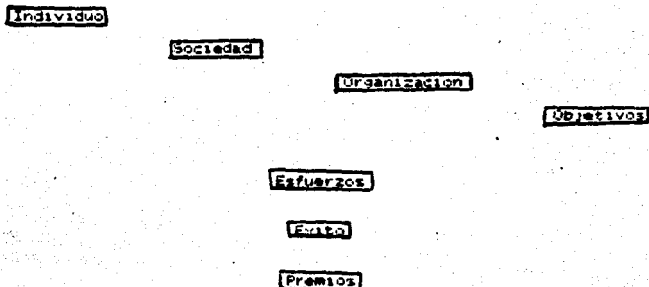


Fig. 2 El esfuerzo se finca en la motivación individual, pero es matizado por la sociedad y la organización; está en relación a los objetivos individuales y de la organización y puede conducir a premios o castigos que afectaran los esfuerzos futuros a través de la motivación. (15)

Las teorías anteriormente mencionadas son de suma importancia para la motivación laboral y se encuentran fundamentadas en conceptos cognoscitivos.

Es decir, la mayoría de las teorías tratan de explicarla en la forma de como 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 la 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 a la motivación, de acuerdo con la definición de Arias Galicia, para conocer si la implantación de estímulos en la ESIQIE es la adecuada o no, de acuerdo con la opinión de los trabajadores, y si a la vez ocasiona una disminución en el ausentismo.

## 2.2 O P I N I O N

Para conocer el índice de ausentismo de los trabajadores administrativos de la E.S.I.Q.I.E., se procedió a obtener un registro de sus faltas en los años estudiados, y así detectar si la estimulación aplicada estaba dando resultados favorables o desfavorables. Por lo anterior, se les aplicó un cuestionario de opinión hacia la estimulación.

A continuación presentamos algunos de los principales fundamentos en que se basa este tema:

### ENCUESTA DE OPINION PUBLICA

En esta encuesta generalmente se emplea una pregunta que requiere de un si o un no, por una serie de selecciones fijas.

Una desventaja de este método es que si se interpreta mal, los porcentajes finales pueden ser alterados.

### METODO DE PREGUNTAS DIRECTAS

Este método sirve solo para algunos propósitos. En esta técnica se

pueden clasificar a los individuos en tres grupos que son:

- a) Aquellos que presentan una actitud favorable
- b) Aquellos que presentan una actitud desfavorable
- c) Aquellos que presentan una actitud neutra o indiferente

El inconveniente de este método es que algunos sujetos no expresan sus sentimientos, por el temor de que sus respuestas no sean aceptadas socialmente.

Esta técnica es efectiva cuando el sujeto se encuentra libre de presiones, así se pueden tomar como verdaderas las actitudes que el sujeto expresa por el mencionado método.

Este método ha sido elegido como el adecuado para los fines de esta investigación, ya que la opinión de los sujetos se está midiendo en base a esta técnica, tomando también en cuenta la desventaja antes señalada.

Por otro lado, esta escala presenta la ventaja de que puede ser usada para grupos mayores de diez personas y de diversos niveles socioeconómicos.

Por su parte Otto Klinebar (1973) toma a la opinión como representante de lo que creemos o consideramos que es cierto.

El concepto de opinión pública es un término generalizado para describir una actitud colectiva en su conjunto: como se siente el público en una población específica, en un tiempo particular, en relación a uno o varios temas de interés para la población. De esta manera se obtienen los juicios que se forman alrededor del tema.

Según Arias Galicia (1973), opinión es "una suposición sobre la información que recibimos del medio, una sospecha basada en indicio, no en pruebas; una interpretación sin suficiente comprobación."

Opinamos que tenemos un mal sueldo, pero habitualmente no sabemos el porque: que la política de la empresa es pésima, pero no conocamos con precisión la razón del hecho, etc. Las opiniones difieren, generalmente son poco consistentes. Por ejemplo, mi opinión hacia un supervisor puede cambiar con relativa facilidad, ya tenga este un gesto positivo o negativo para conmigo".

Por su parte Floy Allport define a la opinión pública de la siguiente manera: "los individuos se expresan a sí mismos o son llamados para que se expresen, favoreciéndose u oponiéndose a alguna situación definida". (Citado por Gallup, 1972)

También encontramos que la opinión pública no tuvo la importancia necesaria para los que mantenían el poder antes de la Revolución Ideológica en el siglo XVIII. Anteriormente a esta época, poco importaba lo que el público pensara, ya que los que tenían el poder tenían sus políticas ya establecidas.

Ya cuando se presentaron cambios tecnológicos y económicos del siglo XVIII fue cuando el público comenzó a influenciar en la política, llegando a ser importante la opinión pública, sobre todo entre las clases educadas, incrementándose en la 1ª. Guerra Mundial por la manipulación de las masas.

En la era moderna, y basándose en los principios democráticos que rigen a los Estados Unidos de Norteamérica, se ha empleado la opinión pública como "la guía fundamental para la autoridad democrática". (Mendelson, 1974)

Los primeros teóricos políticos que se refirieron comúnmente a la opinión pública fueron James Mill Stuart y Bentham, apoyándose en las teorías mecanico-deterministas que consideraban al hombre como esencialmente débil y a la masa como todo poderosos. Estos teóricos

entienden a la opinión como sentimientos de aprobación y de no aprobación.

Strouse establece que existen tres categorías importantes de un "público" en las decisiones de opinión, que son:

- a) Gente que pertenezca a una misma nación y estado
- b) Gente que no trabaje en el Gobierno y
- c) Consiste en que una gran parte de estos sean ciudadanos.

Desde la perspectiva del individuo, las opiniones pueden ser producto de:

- a) La experiencia personal moldeada por las estimulaciones medioambientales.
- b) Los significados que determinan estas estimulaciones.
- c) La aplicación de estos estímulos significativos relevantes a la situación de "resolución de Problemas, debido a que nuestras opiniones "pueden ser consideradas como actitudes moldeadas por objetos específicos", ya que pueden ser confiables por ser en gran parte el resultado de lo que percibimos (Adorno, Levison y Sanford, 1950, citados por Hennessy en su libro "Public Opinion")

Las opiniones de cualquier individuo son producto de sus experiencias, mismas que son compartidas con otros en su medio ambiente, en consecuencia la opinión de unos pueden ser opiniones de otros. Hennessy sostiene que "las opiniones son manifestaciones de las actitudes, valores, creencias, etc. Pero existe poco acuerdo en como estos estados se definen uno del otro y como se interrelacionan para hacer que el individuo sostenga y exprese sus opiniones. (Best, 1973)

La manifestación de las opiniones debe ser consistente en algun

grado, debe reflejar por lo menos la percepción de un hecho objetivo.

El marco cognitivo es expresado por el individuo por medio del lenguaje empleado en los grupos de donde el individuo obtenga sus ideas fundamentales.

El lenguaje se forma de ideas preconcebidas, semejante al proceso de opinión como un proceso más de aprendizaje en donde el individuo solamente aprende una parte de los mismos. Con esto se puede concluir que nos encontramos limitados en nuestras preconcepciones ideológicas. "El hombre común del gran público", puede ser que no tenga la información suficiente o adecuada para formar opiniones, o es intelectualmente incapaz de hacerlo, sin embargo, desarrolla opiniones basadas en sus personificaciones de los temas, asumiendo sus símbolos personales (Albig, 1956).

Hennesy nos dice que todas las personas tenemos límites para aprender, "la opinión, sin duda está limitada por factores de una naturaleza física, biológica o química".

Las opiniones facilitan la interacción entre la personalidad y el medio ambiente, igualmente por las motivaciones en nuestras opiniones.

La gente que comparte la membresía de un grupo, tiende a sostener puntos de vista políticos similares. (Hennesy)

Existirá presión para que un individuo cambie de opinión si éste difiere de la opinión de otros alrededor de él.

Hennesy afirma que los roles sociales influyen en las opiniones de temas políticos, por ejemplo, los esposos ponen de objeción su rol matrimonial por el no interés de temas públicos. Las mujeres más jóvenes y solteras en un estudio de Katz y Lazarsfeld (1955),

encuentran sus opiniones en otras mujeres, en temas del estilo de la ropa y moda en donde las mujeres casadas fueron fuentes de aviso de la mercadotecnia en general. En los temas públicos, los líderes en la opinión pública especializada nos dicen que son aquellos que se encuentran en un estrato social alto.

Ya que hemos revisado que es la opinión pública, sabemos que existen varios procedimientos para darle seguimiento a nuestro estudio, para lo cual se eligió el Método de Preguntas directas, ya que está basado en el cuestionario de opinión aplicado a los trabajadores y se calificó en base a tres rangos:

Acuerdo, Desacuerdo e indiferente.

### 2.3 B U R O C R A C I A

En cuanto al concepto en general de la burocracia, según Karl Marx en su libro "EL CAPITAL" se refiere a las necesidades que tienen las organizaciones de establecer un trabajo administrativo, separado de cualquier otra función, con el objeto de mantener la vigilancia y la dirección de la organización.

Sobre la base de la construcción teórica elaborada por Max Weber, autores posteriores a él han continuado el estudio sobre la burocracia por diferentes caminos, de entre ellos se destacan por un lado los que buscan explicar la personalidad disciplinada y conformista, y por otro lado los que buscan explicar sus conflictos internos en términos de la lucha y el poder.

Weber acuñó el término burocracia como una etiqueta de tipo de organización formal, en el cual se desarrolla en grado máximo la impersonalidad y la racionalidad. El término burocracia ha sido



usado desde entonces en forma peyorativa para cualquier tipo de ineficiencia organizacional o de desperdicio, basicamente en el área gubernamental.

Sin embargo, la burocracia, tal como Weber la concibió, era la forma mas eficiente de organizacion social. Precisamente porque ésta es friamente lógica y porque no hace intervenir las relaciones interpersonales y las consideraciones no racionales o emocionales del individuo.

Los elementos de la organización de trabajo que acabamos de describir, reflejan en una cantidad de aspectos, el caracter de la organización burocrática.

La burocracia es un sistema legal mas que humano. un sistema en el cual las reglas cubren todas las contingencias y en el que se asegura la obediencia a través de la designación de los supervisores quienes administran la ley con fria imparcialidad.

El sistema burocrático es autocrático. dado que tiene una cadena de mando, en el cual las personas que están en el nivel superior ordenan mientras que las que estan en el nivel inferior unicamente obedecen dandose siempre las ordenes en un marco de ley. Esto sucede tambien en las Teorías de Administración Científica de Taylor.

De acuerdo con Weber, "la experiencia tiende a demostrar universalmente que el tipo de organización burocrática, desde el punto de vista técnico, es capaz de lograr el mayor grado de eficacia y en ese sentido formal, el medio mas racional de producir un control imprescindible sobre los seres humanos, es superior a cualquier otra forma de precisión, estabilidad, severidad, disciplina y confiabilidad".

No es necesario decir que el modelo burocrático de la organización

formal raramente se le encuentra en la forma pura. Weber vió similitudes en las organizaciones militares de aquella época (principios del siglo XX) y en la Iglesia Católica. También lo consideró aplicable a las organizaciones industriales en gran escala. Como hemos analizado al mismo autor, hay poca consideración en este cuadro para la personalidad, para las diferencias individuales en valor y actitud o para las expresiones de los sentimientos o de la emoción, esto implica un sistema lógico y se debe suponer que se va a trabajar de acuerdo con un plan con el objetivo principal de alcanzar la eficacia de la organización.

En las teorías revisadas anteriormente sucede el mismo fenómeno de no tomar en cuenta la personalidad de los trabajadores, a excepción de los experimentos llevados a cabo en Hawthorne por Elton Mayo.

Con respecto a las condiciones básicas que crean la necesidad del desarrollo organizacional, Alfred P. Sloan dice que la institución social que coordina los asuntos de casi todas las organizaciones militares, religiosas y voluntarias, se conocen con el nombre de burocracia y que es una invención social que se perfeccionó con la Revolución Industrial para organizar y dirigir las necesidades de la empresa.

En las condiciones del siglo XIX, la burocracia fue una respuesta adecuada, pero el autor cree que esta forma de organización no puede hacer frente con éxito a las realidades del siglo XX y hace un análisis de ésta y de la razón de que sea peculiarmente vulnerable a las circunstancias contemporáneas.

Según Sloan la burocracia se compone de los siguientes elementos:

a) La jerarquía o escala de mando bien determinada.

- b) Un sistema de procedimientos y reglas para manejar todas las eventualidades que se presenten en el trabajo.
- c) Una división de trabajo basada en la especialización.
- d) Promoción y selección basadas en la competencia técnica.
- e) Impersonalidad en las relaciones humanas.

Esta es la disposición en forma de pirámide que se ve en la mayor parte de esquemas estructurales de las empresas.

El modelo máquina-burocrático se creó como una reacción ante la subyugación personal, despotismo y crueldad contra los juicios subjetivos que se dieron como práctica de gerencia durante los primeros días de la Revolución Industrial.

Otros autores señalan que la burocracia surgió como respuesta a la necesidad de orden y precisión de las organizaciones y a las demandas de trato imparcial de los obreros. Era una organización idealmente ajustada a los valores y demandas de la época radicalmente nueva; hoy deben desarrollarse nuevos diseños organizacionales.

En cuanto a la burocracia, Argyris (1962), proporciona un modelo de los valores burocráticos, y subraya los aspectos racionales de trabajo relacionados exclusivamente con la labor misma, y pasa por alto los valores humanos básicos ligados a esta, lo que tiende a reducir la eficacia organizacional.

Los gerentes formados bajo este sistema de valores se hayan mal preparados para desempeñar las difíciles funciones humanas que actualmente se exige que desempeñen, su ineptitud y ansiedad conducen a sistemas de discordia y de defensas que chocan con la capacidad de la organización para resolver problemas, y por esto el autor enumera algunas de las características de los agentes de

cambio que compartan un conjunto de metas normativas basadas en su filosofía.

Una primera característica es el desarrollo de mejores métodos de "solución de conflictos", en lugar de los usuales métodos burocráticos que se basan en la represión. Se buscan métodos más racionales y abiertos para solucionar conflictos.

Una segunda característica de Argyris es con respecto a la transferencia de valores, que hacen que estos, conjuntamente con los sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos.

Según Bennis, hay algunos problemas que afrontan el desarrollo organizacional, como el de integración de las necesidades individuales con las metas organizacionales. En la actualidad la integración abarca toda clase de problemas concernientes a los incentivos, recompensas y motivaciones del individuo y como la organización logra o no resolver estos problemas.

Robert R. Merton (1964) dice que una organización cualquiera puede lograr con su aparato burocrático las metas que se fija y protegerse de cualquier intento de cambio imprevisto, convirtiéndose para la misma en una garantía de estabilidad y permanencia y describe algunos de los requisitos de la burocracia de la siguiente manera: "Si la burocracia va a operar con éxito, debe tener un alto grado de confianza en el comportamiento, un grado no usual de conformidad con los sistemas de acción prescritos. De ahí, la importancia fundamental de la disciplina, la cual puede ser efectiva solamente si el esquema ideal está reforzado por fuertes sentimientos que se vinculan con las obligaciones de cada persona con un sentido agudo de la limitación de la autoridad, de la competencia de la persona y

por la ejecución metódica de actividades rutinarias". (1964)

Los tratamientos administrativos están interesados en parte en la construcción de un sistema racional óptimo de colocación de tareas.

Por su lado March y Simon se refieren a estos sistemas de distribución como teoría de departamentalización y producen el siguiente resumen: "dado un propósito general para una organización podemos identificar las unidades de trabajo necesarias para lograr ese propósito. Estas unidades normalmente incluirán actividades productivas básicas, actividades de servicio, de supervisión, etc. El problema es agrupar esas tareas en trabajos individuales, en unidades administrativas y finalmente establecer los departamentos de nivel superior y hacerlas de tal forma que minimicen el costo total de llevar a cabo todas las actividades".

La distribución de tareas es un problema estructural, así al administrador se le da la responsabilidad de diseñar a la organización. Las diferencias individuales, la motivación y la personalidad no juegan un papel importante en esta concepción de la organización formal.

Para que la burocracia alcance las metas que se fija, una condición es que acepte las normas existentes que señalan la manera de como se debe comportar la gente, pues solo así se podrá confiar en su conducta organizacional.

Anteriormente la burocracia era la forma más eficiente de la organización formal, funcionando esta en forma óptima hasta finales del siglo XIX; ya en el siglo XX no funciona debido a que el factor humano es olvidado como un ente social.

En la actualidad deben desarrollarse diseños que se adapten a la situación que se vive.

## LA BUROCRACIA EN MEXICO.

Partiremos desde el hecho de que el país, el final de la Revolución ha estado gobernado por una burocracia que a través de sus sesenta años de vida ha tenido mas o menos fuerza para poder actuar con autonomia relativa.

El país a su vez se encuentra dividido por tres instancias superiores que son: el Poder Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial. En lo que respecta a la organización de las dependencias del Poder Ejecutivo, se pueden encontrar tres niveles de acuerdo con la toma de decisiones:

1o. Titular de Dependencia, los Secretarios o Secretarios generales, los Subsecretarios, el Oficial Mayor y los directores. En este grupo se definen los objetivos y las metas a alcanzar.

2o. Subdirectores, Jefes y Subjefes de Departamento y Oficina, que se encargan de implementar los estudios y medios a través de los cuales se tomaran decisiones o se dara ejecución a las políticas tomadas.

3o. Son los que se encargan de ejecutar los trabajos en sí, los que se encuentran vigilados por los de segundo nivel.

Lo anterior nos da una idea de como se encuentran forradas las dependencias del Subsector Central, situación tambien válida para las empresas descentralizadas, aunque los puestos tengan otras denominaciones.

En donde todos los ocupantes de los tres niveles forman parte de los trabajadores que reciben un pago por su fuerza de trabajo, y aunque no crean plusvalía, se les considera asalariados.

A las personas situadas en el primer nivel se les considera puestos de confianza, y su salario y posición están determinados más que por la capacidad, por la influencia que se tiene, por lo que se le asigna de acuerdo a las posiciones que se tienen con las relaciones públicas o bien con capacidades de conocimiento de la situación que guarda cualquiera de las 3 funciones: ideológica, política y económica.

En lo que respecta a los trabajadores situados en el tercer nivel o de base, sus puestos están ligados con el sindicato en cuanto que es su medio de defensa contra los puestos jerárquicos superiores, por lo tanto las plazas disponibles pasan por la Comisión Mixta de Escalafón.

Estos puestos están sujetos en base a diversos procedimientos, por ejemplo la escolaridad que se requiera según el puesto, la presentación de algunos exámenes que a juicio del Departamento se estimen necesarios para el requerimiento del puesto, etc.

Tomando en cuenta en consideración que todos los puestos directivos (primer y segundo nivel) son considerados por elementos de confianza, la suspensión de las funciones está en base a las personas que influyeron en su nombramiento, pierdan la influencia para mantenerlos en el puesto, o bien que la situación del que ocupa la plaza se ve comprometida con problemas de tipo político, o que su capacidad u orientación no se ajusten a los requerimientos del puesto, pueden ser cesados sin mayor problema.

En cambio, los trabajadores de base, al contar con un sindicato, y a través de las Condiciones Generales de Trabajo, tienen la capacidad de oponerse a cualquier despido de sus afiliados.

Así tenemos que el artículo 15 (de las Condiciones antes citadas)

dice que "son trabajadores de base los no incluidos en el artículo 5 de la Ley (Artículo 123 Constitucional) y por ello serán inamovibles.

A su vez, el Artículo 4o. de las Condiciones Generales de Trabajo enumera las causas por las que el Departamento puede dar por terminados los efectos del nombramiento, y que son: la renuncia, el abandono de empleo, o cuando el Tribunal de Conciliación y Arbitraje determine que:

- a) El trabajador incurriera en falta de probidad u honradez o en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos contra sus jefes o compañeros, o contra familiares de unos u otros dentro de las horas de servicio.
- b) Cuando faltare por mas de tres días consecutivos a sus labores sin causa justificada.
- c) Por destruir o dañar intencionalmente edificios, obras, maquinarias, instrumentos, materias primas y demas objetos relacionados con el trabajo, siempre y cuando se compruebe el hecho.
- d) Por cometer actos inmorales durante el trabajo.
- e) Por revelar asuntos secretos o reservados que afecten al funcionamiento del Departamento siempre que tuviere conocimiento de ello con motivo de su trabajo.
- f) Por comprometer gravemente por su imprudencia, descuido o negligencia la seguridad del taller, oficina o dependencia donde preste sus servicios o de las personas que ahí se encuentren.
- g) Por descobedecer reiteradamente y sin justificación las ordenes de trabajo contratado que reciba de sus superiores.
- h) Por concurrir habitualmente al trabajo en estado de embriaguez o



bajo la influencia de algun narcotico o droga enervante.

i) Por falta comprobada, grave por renuencia al cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo.

j) Por prision que sea resultado de una sentencia ejecutoria en los terminos que se marcan en las Condiciones Generales de Trabajo.

Aunque aparentemente sean muchas las causas para cesar a un empleado de base, existen juicios de valor que puedan nulificar a la falta o que impidan su sancion.

Posteriormente a que existe un procedimiento formal al cese, existen procedimientos informales fijados por la costumbre que ademas de ser muy prolongados, debe estar de acuerdo el Sindicato con los terminos señalados en las presentes Condiciones.

Por lo que por todo este tramite los trabajadores de base son "inamovibles", tomando como medida para este tipo de faltas, solicitar el cambio de adscripcion del empleado, poniendolo a disposicion del Departamento de personal.

Por lo anterior, esta situacion de inamovilidad nos lleva a hacer la afirmacion que esto contribuye a hacer ineficiente el sistema. La lentitud del proceso aunada a que esta capa de funcionarios es la que mas respeta las normas, procedimientos y expedientes, conduce a que a medida que se desciende en la escala burocratica, la resolucion de problemas se complique.

La situacion de inamovilidad se hace necesaria, ya que en los puestos de primer y segundo nivel los funcionarios son cambiados por lo regular cada 6 años y son los empleados de puesto de base los que aseguran una continuidad en su funcionamiento, hecho que aprovechan los nuevos dirigentes hasta que llegan a dominar todas las funciones que les corresponde. (En el Politecnico el cambio sucede cada 3

años).

También la inamovilidad conduce a que el empleado se apege en mayor medida al procedimiento sin importarle su eficiencia en la realización de los trabajos. lo cual da al Sistema una marcha lenta en su actuación.

Lo anterior, aunado al conformismo dado por el ingreso, las prestaciones que recibe que son mayores en relación al obrero, y las pocas perspectivas de ascenso, acentúan dicha ineficiencia.

Este es un precio que el Sistema paga y que al parecer se hace tan elevado, ya que permite que siga funcionando mientras que los funcionarios por un lado penetran en el conocimiento de su área y por el otro les permite dedicarse al juego político que implican sus decisiones puesto que tienen el apoyo operativo de los empleados de base. (16)

En el caso del I.P.N., en donde fue realizado este estudio, tenemos que existe personal que corresponde a los primeros dos niveles. Pero que sin embargo cuentan con su nombramiento de base mas una compensación extra de acuerdo al puesto. En cuanto termina su categoría de puesto de mando, dejan de percibir su compensación sin perder su sueldo base.

## CAPITULO II INVESTIGACION

### 2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

#### I. OBJETIVO DE ESTUDIO

Investigar si los estímulos implantados por las autoridades son los adecuados o no para evitar el ausentismo en el trabajo.

#### II. PROBLEMA

Es la estimulación aplicada por las autoridades, la adecuada para evitar o disminuir el ausentismo en el trabajo?

#### III. HIPOTESIS

- Ha. Existe diferencia significativa en las faltas de los trabajadores administrativos antes de la estimulación y después de esta.
- Ho. No existe diferencia significativa en las faltas de los trabajadores administrativos.
- Ha. Existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (favorable, desfavorable e indiferente) de acuerdo al sexo (masculino y femenino).
- Ho. No existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación de acuerdo al sexo.
- Ha. Existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (favorable, desfavorable e indiferente) según la escolaridad.
- Ho. No existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación según la escolaridad.
- Ha. Existe diferencia significativa en la opinión hacia la

estimulación (favorable, desfavorable e indiferente) considerando el estado civil.

Ho. No existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación considerando el estado civil.

Ha. Existe relación significativa entre las variables antigüedad y faltas.

Ho. No existe relación significativa entre las variables antigüedad y faltas.

Ha. Existe relación significativa entre las variables opinión hacia la estimulación y antigüedad.

Ho. No existe relación significativa entre las variables opinión hacia la estimulación y antigüedad.

Ha. Existe relación significativa entre las variables faltas y opinión hacia la estimulación.

Ho. No existe relación significativa entre las variables faltas y opinión hacia la estimulación.

#### IV. VARIABLES

Variable dependiente. Opinión hacia la estimulación.  
Grado de ausentismo (Faltas)

Variable Independiente. Sexo  
Estado Civil  
Escolaridad  
Antigüedad  
Estimulación

#### V. DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES

Estimulación. Cualquier cambio observable (típico o atípico,

incluyendo la inhibición en el metabolismo u otra función del tejido vivo, y que se debe a la aplicación de algún agente externo.

Opinión hacia la estimulación. Información manifestada por los trabajadores en relación a la estimulación implantada.

Faltas. Número de inasistencias por año.

Sexo. Diferencia biológica del sexo femenino con el sexo masculino.

Estado Civil:

Casado. Sujetos que manifiestan haber contraído un compromiso legal (casamiento)

Soltero. Sujetos que manifiestan no haber contraído un compromiso legal (casamiento)

Divorciado. Sujetos que tengan un acta legal de haber roto su compromiso de casamiento y que no tengan ninguna relación de pareja legal.

Viudo. Sujetos que hayan perdido a su conyuge y que no tengan ninguna relación de pareja legal.

Escolaridad:

Primaria. Sujetos que hayan manifestado haber terminado su ciclo de educación básica.

Secundaria. Sujetos que hayan manifestado haber terminado su ciclo de educación media.

Comercio. Sujetos que hayan manifestado haber terminado una carrera técnica comercial.

Bachillerato. Sujetos que hayan manifestado haber terminado su ciclo de educación media superior.

Licenciatura. Sujetos que hayan manifestado haber terminado una

carrera a nivel superior.

Antigüedad. Años cumplidos de trabajar en la E.S.I.Q.I.E.

#### VI. DISEÑO

Se utilizó un diseño de tipo Expo-facto, porque el fenómeno ya había ocurrido y no se utilizó un grupo apareado, sino que el muestreo fue probabilístico casual.

#### VII. MATERIALES

Lápiz, hojas de registro de asistencia de los trabajadores administrativos, un cuestionario de opinión hacia la estimulación implantada por las autoridades, calculadoras, computadora Comodore 64 y hojas de impresión.

#### VIII. MUESTRA

- a) Selección de la muestra. El tipo de muestreo fue no probabilístico (casual), estando constituido por personal administrativo de la E.S.I.Q.I.E. Siendo el tamaño de la muestra de 80 sujetos que corresponde al 50% de la población total de los empleados.
- b) Características de la muestra. Que pertenezcan al personal administrativo del plantel.:

Secretarias	46 %
Intendencia	11 %
Dibujantes	4 %
Bibliotecario	2 %
Telefonista	1 %
Almacenista	2 %
Técnico Profesional	2 %

Archivista	6 %
Control Escolar	4 %
Dentista	1 %
Contabilidad	1 %

Con una edad entre los 20 y 62 años, siendo la media de 46 años de edad. Con dos años cumplidos de laborar en la E.S.Q.I.E., de ambos turnos y sin contar con licencias o días económicos por más de 8 días. Con una Escolaridad mínima de primaria incompleta y una escolaridad máxima de licenciatura terminada.

#### c) ESCENARIO DE TRABAJO.

Escuela Superior de Ingeniería Química e Industrias Extractivas, perteneciente al Instituto Politécnico Nacional, edificios 7, 8 y 12 de la Unidad Profesional de Zacatenco.

#### IX. PROCEDIMIENTO.

Se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. Se acudió a la División de Recursos Humanos del Plantel Para solicitar la autorización de tener acceso a las tarjetas de checar de los trabajadores administrativos.
2. Con el permiso ya obtenido, se procedió a tomar los registros de 80 sujetos de ambos sexos, que tuvieran dos años como mínimo de laborar en el plantel, que no tuvieran licencias o incapacidades por más de ocho días consecutivos, de ambos turnos (esta selección fue de tipo casual), se registraron las faltas de 1982, año en que aún no se había implantado algún tipo de estimulación.
3. Se les aplicó a estos sujetos un cuestionario de opinión hacia la estimulación en sus respectivas áreas de trabajo y en el reloj

checador a la hora de entrada y salida.

4. Se tomo registro posterior de los años 1983 a 1985, ya que en esos años la estimulación ya estaba implantada para los trabajadores administrativos.

a) PILOTEO

El cuestionario se aplico a 20 personas seleccionadas al azar, con características similares a las de la muestra, modificandose 4 preguntas que estaban confusas para el personal y de acuerdo a sus correcciones, se replantearon, llevandose a cabo otro estudio piloto a otras 20 personas a fin de que quedaran claras las preguntas.

X. ADMINISTRACION DEL INSTRUMENTO.

La aplicación del cuestionario se llevo a cabo en 15 dias hábiles, localizando a cada empleado en su lugar de trabajo o en el reloj checador a la hora de entrada o salida, se les pedia que por favor contestaran el cuestionario, bajo la supervisión de cada una de nosotras, a fin de dar instrucciones, aclarar dudas, así como para corroborar el correcto llenado de los reactivos y de sus datos personales.

Se les aclaro que sus respuestas quedarían en el anonimato, siendo unicamente utilizadas para fines de investigación, finalmente se agradecio su cooperación.

Posteriormente se procedió a obtener su índice de ausentismo, por medio de sus hojas de registro de asistencias (faltas) de las personas seleccionadas, la cual fue proporcionada por la División de Recursos Humanos del Plantel.

Se pasaron los datos a un computador Comodore 64 para obtener frecuencias de las variables: Edad, Sexo, Estado Civil, Escolaridad



y Antigüedad. Quedando como rangos los siguientes:

Faltas: de 1982 y la media de faltas de 1983 a 1985

Edad: de 20 a 62 años

Sexo: Masculino y femenino

Antigüedad: Mínima de 2 años de laborar en E.S.I.G.I.E.

Escolaridad: Primaria, secundaria, vocacional o equivalente, comercio, licenciatura y otra.

Estado Civil: Casado, soltero, divorciado y viudo.

Para la medición de la variable opinión, se utilizaron tres rangos: acuerdo, desacuerdo e indiferente, proporcionándole un valor a cada uno, basándonos en aquellos reactivos que se refieren a opinión positiva hacia la estimulación, se le otorgo una calificación de 3 al rango acuerdo, de 2 al rango indiferente y de 1 al rango desacuerdo. Por otra parte en el tipo de reactivos de opinión negativa, se calificó dándole el menor número (1) al rango acuerdo, el (2) al rango indiferente y (3) al rango desacuerdo.

Por lo tanto el cuestionario quedo evaluado de la siguiente manera:

Pregunta 1. Esta de acuerdo con la implantación de las notas buenas?

Se calificó como positiva hacia la estimulación.

Pregunta 2. Esta de acuerdo con la implantación de las notas malas?

Se calificó como negativa a la estimulación.

Pregunta 3. Prefiere usted que haya estimulación en lugar de que no la haya?

Se calificó como positiva a la estimulación.

Pregunta 4. Si faltaba mas en el año de 1982 que en el año de 1983, piensa usted que esto es debido a estimulación?

Se calificó como negativa a la estimulación.

Pregunta 5. Trata de tener menos faltas injustificadas por los descuentos a los que se hace acreedor?

Se calificó como negativa a la estimulación.

Pregunta 6. Las notas de mérito son un motivo para que usted falte menos a laborar?

Se calificó como positiva a la estimulación.

Pregunta 7. Las notas de demérito son un motivo para que usted falte menos a laborar?

Se calificó como negativa a la estimulación.

Pregunta 8. Cree usted que los incentivos utilizados por las autoridades para evitar el ausentismo en el trabajo, son una verdadera motivación?

Se calificó como positiva a la estimulación.

Pregunta 9. Piensa usted que es justo que le lleguen descuentos por sus faltas?

Se calificó como negativa a la estimulación.

Con respecto a la pregunta 10, se anuló por estar implicada el área docente, ya que no entra dentro de nuestro estudio. Dicha pregunta se refiere a: Usted piensa que esta estimulación, debe existir únicamente para el personal no docente?

Posteriormente ya evaluados los cuestionarios se procedió a hacer un conteo y calificarlos para obtener el índice (con respecto a la media) de opinión, que fue de:

12 a 15 como desfavorable hacia la estimulación

16 a 19 como indiferentes a la estimulación

20 a 23 como favorable a la estimulación

Con respecto a las faltas, para la obtención del análisis

estadístico se dividieron dos rangos: las de 1982 y la media de las de 1983 a 1985. Siendo como significativo un rango de 6.32 y 4.56 respectivamente.

Para las demás variables consideradas (edad, sexo, estado civil, escolaridad y antigüedad), se tomaron en cuenta los rangos antes mencionados.

#### XI. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.

Para el manejo de las hipótesis planteadas anteriormente, se utilizaron los siguientes procedimientos estadísticos:

T de student

$\chi^2$

Correlación de Pearson

$\chi^2$  determina la significación de las diferencias entre dos variables independientes, porque los datos de la investigación consisten en frecuencias de categorías discretas y porque en la medición implicada tenemos la medición nominal.

Las hipótesis que se ponen a prueba supone que los dos grupos de variables difieren en alguna característica.

La fórmula utilizada para encontrar la  $\chi^2$  fue la siguiente:

$$\chi^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

O = Número observado de los casos clasificados en la categoría de E

E = Número observado de casos en la categoría de i conforme  $H_0$ .

= La necesidad de sumar todas las categorías k.

Para ver la distribución muestral de  $\chi^2$  se buscan los grados de

libertad, o sea, el tamaño de  $\chi^2$  refleja el número de observaciones libres de variar, aún después de que en cierta medida se han restringido los datos.

$$gl = (r - 1) (k - 1)$$

donde:

r = número de clasificaciones (hileras)

k = número de grupos (columnas)

Nivel de significancia.

El nivel de significancia aceptado es de 0.05 que es el nivel con el que se trabaja en Psicología.

Región de rechazo.

La región de rechazo consiste en todos los valores de  $\chi^2$  tan grandes que la probabilidad asociada con su ocurrencia es igual o menor que  $\alpha = 0.05$

Si  $\chi^2$  es al valor de la tabla, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

También se aplicó la prueba T de student que mide las diferencias entre 2 grupos de sujetos de una misma variable.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$T = \frac{X^2 - Y}{D - (D)}$$

Donde  $X^2$  corresponde a faltas de 1982 y Y a la media de faltas de 1983 a 1985.

D corresponde a las diferencias entre una variable y otra.

El  $gl = n-1$ , en donde n = número de sujetos.

También se aplicó la prueba del coeficiente de correlación de Pearson para establecer el grado en que se relacionan 2 variables

para comprobar la hipótesis acerca de la relación entre las variables a estudiar.

La fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{N \sum x^2 - (\sum x)^2 \quad N \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

Donde  $x$  es la variable de las obscisas  
y es la variable de las ordenadas

El grado de libertad es:  $gl = n - 2$

Donde  $n$  = al número de sujetos.

## XII. RESULTADOS

Nuestra población consto de las siguientes variables:

EDAD: 21 a 62 años. Con una media de 46 años de edad.

SEXO: Masculino (21 personas) Femenino (50 personas)

ESTADO CIVIL: 54 casados, 20 solteros, 3 viudos y 2 divorciados.

ESCOLARIDAD MÁXIMA: 10 con primaria, 10 con secundaria, 11 con vocacional, 17 con licenciatura, 20 con comercio y 3 de otros.

ANTIGÜEDAD: La media encontrada con respecto a esta variable fue de 17 años de antigüedad de laborar en el plantel.

Con respecto a los resultados obtenidos en los Análisis Estadísticos de la T de Student, la  $X^2$  y Correlación de Pearson, presentamos las siguientes tablas:

TABLA 1

FALTAS DE ASISTENCIA ANTES (1982) Y  
DESPUES DE LA ESTIMULACION (1983-1985)

t	t	gl	Decision estadística
.04	2.0	79	.05
			No es significativo
			Se acepta la Ho.
			Se rechaza la Ha.

Ha. Existe diferencia significativa en las faltas de los trabajadores administrativos antes de la estimulación y despues de ésta.

Ho. No existe diferencia significativa en las faltas de los trabajadores administrativos antes de la estimulación y despues de ésta

TABLA 2

FRECUENCIA DE OPINION HACIA LA ESTIMULACION CONSIDERANDO  
EL ESTADO CIVIL (SOLTEROS, CASADOS, DIVORCIADOS Y VIUDOS)

X <sup>a</sup> c	X t	gl	Decision
47.79	22.46	6	.001
			Es significativa
			Se acepta Ha.
			Se rechaza la Ho.

Ha. Existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (A, ID) considerando el Estado Civil (solteros, casados, divorciados y viudos)

Ho. No existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión

hacia la estimulación (A. ID) considerando el Estado Civil (solteros, casados, divorciados y viudos).

TABLA 3

DE OPINION HACIA LA ESTIMULACION SEGUN LA ESCOLARIDAD

$\chi^2$	$\chi^2$	gl		Decision estadística
1.22	19.31	10	.05	No es significativa Se rechaza $H_0$ . Se acepta $H_1$ .

$H_0$ . Existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (positiva, negativa, indiferente), según la escolaridad (primaria, secundaria, comercio, licenciatura, vocacional, otros).

No existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (positiva, negativa, indiferente), según la escolaridad (primaria, secundaria, comercio, licenciatura, vocacional, otros).

TABLA 4  
DE OPINION HACIA LA ESTIMULACION DE ACUERDO AL SEXO

X c	X t	gl		Decision estadística
19.44	13.82	2	*** .001	Es significativa Se rechaza Ho. Se acepta Ha.

Ha. Existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (positiva, negativa y neutra) de acuerdo al sexo (femenino y masculino)

Ho. No existe diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación (positiva, negativa y neutra) de acuerdo al sexo (femenino y masculino)

TABLA 5  
DE ANTIGUEDAD Y FALTAS

rc	rt	gl		Decision estadística
-.2143	.2172	78	.05	No es significativa Se acepta Ho. Se rechaza Ha.

Ha. Existe relación significativa entre las variables antigüedad y



faltas.

Ho. No existe relación significativa entre las variables antigüedad y faltas.

TABLA 6  
DE OPINION Y ANTIGUEDAD

rc	rt	gl		Decision estadística
.009	.21	78	.05	No es significativa Se acepta Ho. Se rechaza Ha.

Ha. Existe relación significativa entre las variables opinión y antigüedad.

Ho. No existe relación significativa entre las variables opinión y antigüedad.

TABLA 7  
DE FALTAS Y OPINION

rc	rt	gl		Decision estadística
-.29 *	.28	78	.01 **	Es significativa Se rechaza Ho. Se acepta Ha.

Ha. Existe relación significativa entre las variables faltas y opinión (positiva, negativa y neutra).

Ho. No existe relación significativa entre las variables faltas y opinión (positiva, negativa y neutra o indiferente).

## 2.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la T de student se encontro que no hay diferencia significativa de las faltas de los trabajadores administrativos antes y despues de la estimulación.

Al respecto Lawson (1978) menciona que existen 10 factores que se relacionan con el ausentismo:

- 1) Supervision
- 2) Reconocimiento
- 3) Condiciones de trabajo
- 4) Salario
- 5) Trabajo Interesante
- 6) Promoción y ascenso
- 7) Pertenencia a un grupo
- 8) Estabilidad laboral
- 9) Prestaciones y beneficios
- 10) Logro

El mismo autor nos dice, que para existir una moral alta en el trabajador debe existir motivación y esta se puede lograr atendiendo deseos y necesidades que presenta el trabajador (a medida de lo posible).

Dado que a traves de los 3 años transcurridos, despues de haber sido implantada la estimulación, no se ha encontrado una disminucion significativa en el ausentismo de los trabajadores de la ESIQUIE, podemos considerarlo como una actitud negativa de parte de los empleados, corroborando la teoria de Arias Galicia (1973) que nos dice "que el ausentismo es una de las más comunes manifestaciones de descontento o actitud negativa de parte de los empleados".

Por lo que concluimos diciendo que el trabajador administrativo es

a E.S.I.Q.I.E. se siente marginado dentro de su propia área de trabajo, ya que no es tomado en cuenta para las actividades de tipo estructural ni organizacional, condición que conduce a que presente una moral baja.

#### RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS TABLAS.

##### TABLA 2

En esta tabla se analiza la relación entre estado civil y opinión, encontrándose una diferencia significativa, lo que nos hace suponer que de acuerdo al estado civil que presenta la persona existen diferencias de opinión. Por lo que la hipótesis alterna se acepta y se rechaza la nula.

Scherr (1974) nos dice que "existe una alta proporción de ausencias en las mujeres casadas y una menor proporción en las mujeres viudas, ya que estas tienden a ser más responsables con su trabajo cuando son divorciadas. también existe la obligación de trabajar para mantener a los hijos, cuando son solteras se les considera buenas empleadas". por lo que concluimos que las mujeres casadas, que es la mayor parte de nuestra población, son indiferentes a la estimulación, debido a que los problemas que se les presenten, van a ser más importantes que su trabajo.

Por el contrario, con respecto al hombre, el mismo autor menciona que tiende a ausentarse menos el casado que el soltero, ya que el primero tiene más obligaciones y sentido de responsabilidad por la presión familiar.

##### TABLA 3.

Con respecto a los resultados obtenidos en la  $X^2$ , vemos que no

existe diferencia significativa en la opinión hacia la estimulación con respecto a la escolaridad.

Por lo anterior se corrobora la teoría de Lawson (1978) en relación a la satisfacción del trabajador, que esta determinada por los factores de agrado, interés y reto, encontrando que las personas que se encuentran colocadas en áreas que no son de su agrado, regularmente pierden el interés hacia su trabajo y por lo tanto tienden a ausentarse más.

Dentro de nuestra población de estudio encontramos sujetos cuya escolaridad no corresponde a sus labores desempeñadas. Por ejemplo, de nuestra muestra de 80 sujetos, 17 tienen un nivel de licenciatura (frecuencia esperada 11.9), desempeñando labores administrativas. Por lo que se puede deducir que su interés por el trabajo disminuye y como consecuencia su nivel de inasistencias aumenta.

#### TABLA 4

Referente a los resultados encontrados en la  $\chi^2$ , observamos una diferencia altamente significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación, con respecto al sexo. Lo que indica un alto índice de mujeres en la frecuencia observada (32.46) tiene una opinión indiferente. De acuerdo con lo anterior encontramos que las mujeres casadas tienen más alto el índice de ausentismo que los hombres, lo cual corrobora la teoría de Lawson (1978) quien dice que "el ausentismo en las mujeres es más frecuente que en los hombres, sobre todo en las casadas, ya que su principal preocupación es el bienestar de los hijos, registrándose más ausencias cuando los niños requieren atención médica. En cambio el hombre por ser el sostén de la familia tiende a ausentarse menos".

Cabe hacer notar que nuestra muestra cuenta con más mujeres que

hombres (59 mujeres y 21 hombres, en donde 38 de ellas son casadas).

#### TABLA 5

Los resultados de esta correlación nos muestra que no existe relación significativa entre antigüedad y faltas, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

O sea que la antigüedad en el trabajo no es un factor determinante para que exista una variación en el índice de faltas del trabajador. Lawson (1978) menciona "de los factores que se relacionan con las actitudes y que influyen para que exista una alta o baja tasa de ausentismo son diez, y el que se refiere al punto de estabilidad laboral estipula que es importante que se reconozca al trabajador su antigüedad para asegurar su jubilación".

Por lo anterior deducimos que ya en la retribución que se hizo al personal administrativo en el año de 1983, no se consideró a la antigüedad como un factor primordial, los trabajadores con mayor antigüedad no difieren en opinión de los de menor antigüedad.

#### TABLA 6

Los resultados de la correlación opinión y antigüedad nos muestran que no existe diferencia significativa entre estas dos variables, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

A su vez Lawson (1978) considera de suma importancia el tomar en cuenta las opiniones y necesidades de los empleados (a medida de lo posible), para que su moral se fortalezca y su estado de ánimo sea favorable, lo que significa que para lograr esto debe existir motivación, ya que de no ser así se presentará la frustración y por consecuencia originará una moral baja.

Con lo anterior, podemos decir que en la E.S.I.Q.I.E., no existe una

motivación adecuada, por lo que la mayor parte de la gente que llega a jubilarse, no es precisamente porque se encuentre motivada o satisfecha en sus actividades, sino que es debido a la seguridad de la permanencia en el trabajo.

TABLA 7

En los resultados observamos que existe una relación entre faltas y opinión, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Al respecto Sanford Mask (1978) dice que las actitudes desfavorables hacia el trabajo traen consecuencias que afectan a las empresas y propician el ausentismo voluntario en el trabajo.

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

A través de la historia, las organizaciones laborales han ido cambiando de acuerdo a las necesidades de cada época. así tenemos que en la época medieval, el trabajo hecho por los artesanos se efectuaba en función de lazos de afecto y amistad con el patron.

En la época de la Revolución Industrial, nos encontramos con una producción masiva, tratándose al trabajador como un engrane más de la maquinaria, olvidándose del aspecto intrínseco del individuo.

En la época actual, se trata de dar satisfacción a las necesidades físicas del trabajador como vacaciones pagadas, servicio médico, derecho a la jubilación, entre otras prestaciones; descuidando de alguna manera sus necesidades psicologicas, como la integración del hombre a la organización, entre otras.

Maier (1971), menciona que para conseguir la adaptación del hombre a la situación laboral, es necesario que haya un ambiente favorable, o sea motivar su conducta por medio de incentivos adecuados, lográndose por medio de colocar al personal en determinadas áreas de trabajo, según sus intereses y aptitudes para un mejor rendimiento, así como para conseguir su adaptación laboral.

De acuerdo con esta tesis, según los resultados estadísticos encontrados, no existen diferencias significativas en las faltas de los trabajadores administrativos antes y después de la estimulación (1982 - 6.32 y 1983/85 - 4.56), por lo que concluimos que la estimulación implantada por las autoridades no es la adecuada.

Por otra parte, en las variables de opinión con sexo, si encontramos diferencia significativa en la frecuencia de opinión hacia la estimulación con respecto al sexo, o sea que a las mujeres les es

indiferente la implantación de la estimulación, por lo que se infiere que las mujeres, al tener su problemática personal (familia e hijos), en un momento dado es más importante que su trabajo, en cambio en el sexo opuesto no sucede lo mismo, ya que ellos presentan un alto índice de desacuerdo.

Por lo anterior concluimos que los trabajadores no perciben a la estimulación como tal, sino de acuerdo a su interés personal.

Con respecto a la correlación de opinión con escolaridad, encontramos que no existen diferencias significativas, o sea que la estimulación es percibida de igual manera en una persona con escolaridad mínima de primaria, que en una persona con escolaridad máxima de licenciatura.

En lo que se refiere a las variables de opinión con estado civil, se encontró que si existen diferencias significativas entre estas dos, por lo que podemos decir que los casados están más de acuerdo con la estimulación (si percibimos a la estimulación como tal), siguiendo los solteros, los viudos y por último los divorciados. Se concluye que los casados perciben más a la estimulación por su responsabilidad familiar, aunque un mayor número caen en el rango de acuerdo, lo que demuestra que los empleados administrativos si desean tener una estimulación adecuada dentro del ámbito laboral.

En lo referente a la relación de las variables antigüedad y faltas, se encontró que no existen diferencias significativas, o sea que la antigüedad no es un factor que influya para que el ausentismo disminuya o aumente.

Por lo anterior, se deduce que el trabajador se ausenta de igual manera sin importar los años que tenga de trabajar en la institución.



Con relación a las variables opinión y antigüedad, se encontró que no existe diferencia significativa, o sea que no hay relación entre estas dos variables, deduciendo que la opinión de los empleados es independiente de la antigüedad y que la estimulación no es significativa.

Con respecto a la relación que existe entre las variables faltas y opinión, se encontró que si es significativa, o sea que el grado de ausentismo si influye en la opinión sobre la estimulación. Por ejemplo, a mayor número de faltas opinión más desfavorable y a menor número de faltas, opinión más favorable hacia la estimulación. Por lo anterior se deduce que los empleados en este caso si perciben a la estimulación como tal y de acuerdo a la opinión que tengan de ésta, lo manifiestan en su ausentismo voluntario.

Como conclusión final tenemos que la estimulación implantada por las autoridades, no es la adecuada. Por los resultados que obtuvimos y los comentarios en las hojas del cuestionario de opinión, se percibe sólo al estímulo negativo (el descuento de salario) sin percibirse al estímulo positivo (la compensación por ser puntuales o por no ausentarse). Por lo tanto, existe descontento general manifestándose con su ausentismo voluntario, entre otras conductas.

Actualmente se encuentra una disminución de ausentismo aunque no significativo (del 2,6% del año de 1982 al año de 1985), lo cual mas bien lo atribuimos principalmente a dos factores: que funciona unicamente el estímulo negativo (descuentos) y a la situación por la cual atraviesa nuestro país desde el punto de vista económico (inflación). Estas dos son probablemente las causas de este decremento no significativo de ausentismo, y no precisamente la implantación de estimulación.

## SUGERENCIAS

Ya que uno de los obstáculos que se presentó fue la resistencia a contestar los cuestionarios de opinión, se recomienda para estudios posteriores que se sensibilice al personal, con la debida autorización de los jefes inmediatos y que se aplique el cuestionario preferentemente en un Auditorio o en un salón cerrado para evitar que entren en juego las variables extrañas (ruido, tiempo limitado, etc).

asimismo, se recomienda aplicar los cuestionarios a toda la población de la escuela y de manera anónima con el objeto de obtener una mayor confiabilidad del mismo, ya que pensamos que los sujetos no fueron del todo honestos en sus respuestas por temor a que las autoridades pudieran enterarse de sus opiniones y tomar algunas represalias en contra de ellos.

Se sugiere además que se tomen en cuenta las opiniones de los sujetos con respecto a la estimulación, por medio de otro estudio en donde se investigue una forma mas adecuada para el control de asistencias, ya que en la actualidad no se aplica del todo la estimulación positiva en la escuela estudiada (por no haber papeleria disponible para dar las notas de mérito), funcionando y percibiendose unicamente la estimulación negativa (descuentos).

Además, tomando en cuenta algunas opiniones de los trabajadores, se recomienda que si se aplican incentivos negativos, tambien se tome en cuenta las asistencias y puntualidad con alguna recompensa de tipo económico a corto plazo, ya que la que se aplica como estímulo positivo (a fin de año se da una compensación a los empleados de acuerdo a su asistencia, puntualidad y por no utilizar dias

económicos), no es percibido de manera inmediata y por lo tanto no es tomado en cuenta.

Se sugiere además que los jefes reconozcan el trabajo de sus empleados en cuanto a calidad y dedicación, con el objeto de decrementar su ausentismo voluntario.

Otro factor importante y que corresponde principalmente al jefe vigilar, es que el trabajador se sienta identificado tanto con su trabajo, como con sus compañeros, de no existir este factor como hemos visto, es más probable que se incurra al ausentismo.

En investigaciones posteriores se sugiere que se evalúe el desempeño de los jefes y se haga un estudio acerca de la estimulación que los empleados desearían tener dentro de su área laboral.

## LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Nuestra principal limitación fue que no se realizó ningún estudio previo para la aplicación de la estimulación en la escuela.

Otra limitación fue que no se aplicó el cuestionario de opinión a toda la población, ya que no todos los sujetos contaban con registro de asistencia y algunos no cubrían las características que exigía la población estudiada.

Además, debido a que no se investigó la trascendencia que podía tener la aplicación de la estimulación, el trabajador no percibe a la estimulación como tal y por lo tanto el índice de ausentismo no ha disminuido significativamente.

También se nos indicó que los resultados no se los diéramos a conocer a nadie, ya que no se podría cambiar nada con respecto a la estimulación por proceder la implantación de la misma de la Dirección General del I.F.N. y no de la propia escuela.

Otra limitación fue la resistencia del trabajador a contestar el cuestionario, ya que las autoridades podrían enterarse de sus respuestas o sugerencias personales y utilizarlas en su contra.

#### ANEXO 1 CUESTIONARIO

Este cuestionario es anónimo. Tiene la finalidad de investigar, si esta usted de acuerdo, en desacuerdo o si le son indiferentes la implantación de los estímulos positivos y negativos del área laboral. Marque con una x su respuesta.

1. Esta de acuerdo con la implantación de las notas buenas?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
2. Esta de acuerdo con la implantación de las notas malas?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
3. Prefiere usted que haya estimulación dentro del área laboral, en lugar de que no la haya?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
4. Usted piensa que esta estimulación debe existir únicamente para el personal no docente?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
5. Si faltaba más en el año de 1982, que en el año de 1983, piensa usted que esto es debido a la estimulación?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
6. Trata de tener menos faltas injustificadas, por los descuentos a los que se hace acreedor?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
7. Las notas de mérito son un motivo para que usted falte menos a laborar?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
8. Las notas de demérito son un motivo para que usted falte menos a laborar?  
ACUERDO                      INDIFERENTE                      DESACUERDO
9. Cree usted que los incentivos utilizados por las autoridades, pa-

ra evitar el ausentismo en el trabajo son una verdadera motivacion?

ACUERDO

INDIFERENTE

DESACUERDO

10. Piensa usted que es justo que le lleguen descuentos por sus faltas?

ACUERDO

INDIFERENTE

DESACUERDO

EDAD \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_ ANTIGUEDAD \_\_\_\_\_  
ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD MAXIMA \_\_\_\_\_

GRACIAS

TABLA B. Tabla de valores críticos de  $\chi^2$

df	Nivel de significación para prueba de una cola					
	.10	.05	.025	.01	.005	.001
	Nivel de significación para prueba de dos colas					
	.10	.05	.025	.01	.005	.001
1	3.841	3.841	19.700	31.821	63.687	636.619
2	1.920	1.920	7.378	6.933	9.552	31.526
3	1.495	1.495	5.991	4.541	5.841	21.782
4	1.385	1.385	5.408	3.747	4.601	17.542
5	1.315	1.315	5.024	3.357	4.015	14.548
6	1.274	1.274	4.753	3.153	3.707	13.152
7	1.246	1.246	4.541	2.978	3.475	12.017
8	1.224	1.224	4.383	2.833	3.291	11.027
9	1.207	1.207	4.279	2.715	3.146	10.157
10	1.193	1.193	4.191	2.617	3.023	9.348
11	1.182	1.182	4.119	2.537	2.915	8.591
12	1.172	1.172	4.053	2.471	2.819	7.879
13	1.164	1.164	4.000	2.415	2.734	7.215
14	1.157	1.157	3.957	2.367	2.659	6.599
15	1.151	1.151	3.922	2.327	2.593	6.026
16	1.146	1.146	3.893	2.293	2.534	5.493
17	1.142	1.142	3.869	2.264	2.481	4.998
18	1.138	1.138	3.849	2.240	2.434	4.538
19	1.135	1.135	3.832	2.221	2.392	4.109
20	1.132	1.132	3.818	2.205	2.354	3.707
21	1.130	1.130	3.806	2.192	2.320	3.329
22	1.128	1.128	3.795	2.181	2.289	2.973
23	1.127	1.127	3.786	2.172	2.261	2.636
24	1.126	1.126	3.778	2.164	2.235	2.316
25	1.125	1.125	3.771	2.157	2.211	2.011
26	1.124	1.124	3.765	2.151	2.188	1.720
27	1.123	1.123	3.760	2.146	2.166	1.451
28	1.123	1.123	3.756	2.141	2.145	1.201
29	1.122	1.122	3.752	2.137	2.125	0.968
30	1.122	1.122	3.749	2.133	2.106	0.750
31	1.121	1.121	3.746	2.130	2.088	0.555
32	1.121	1.121	3.743	2.127	2.071	0.380
33	1.121	1.121	3.741	2.124	2.055	0.260
34	1.120	1.120	3.738	2.121	2.040	0.170
35	1.120	1.120	3.736	2.118	2.026	0.100
36	1.120	1.120	3.734	2.116	2.012	0.050
37	1.119	1.119	3.732	2.114	1.999	0.020
38	1.119	1.119	3.730	2.112	1.986	0.000
39	1.119	1.119	3.728	2.110	1.974	0.000
40	1.119	1.119	3.727	2.109	1.962	0.000
41	1.118	1.118	3.725	2.107	1.951	0.000
42	1.118	1.118	3.724	2.106	1.940	0.000
43	1.118	1.118	3.723	2.105	1.930	0.000
44	1.118	1.118	3.722	2.104	1.920	0.000
45	1.118	1.118	3.721	2.103	1.910	0.000
46	1.118	1.118	3.720	2.102	1.900	0.000
47	1.118	1.118	3.720	2.101	1.890	0.000
48	1.118	1.118	3.719	2.100	1.880	0.000
49	1.118	1.118	3.719	2.100	1.870	0.000
50	1.118	1.118	3.718	2.100	1.860	0.000

Esta tabla fue tomada de *Tables of Areas and Values of Critical Values of the F-Distribution* por Oliver y Boyd Ltd., Edinburgo, con permiso de los autores y editores.

TABLA C. Tabla de valores críticos de chi cuadrada<sup>2</sup>

df	Nivel de significación para prueba de una cola												
	.10	.05	.025	.01	.005	.001	.0005	.0001	.00001	.000001	.0000001	.00000001	.000000001
	Nivel de significación para prueba de dos colas												
	.10	.05	.025	.01	.005	.001	.0005	.0001	.00001	.000001	.0000001	.00000001	.000000001
1	3.841	3.841	19.700	31.821	63.687	636.619	1283.280	1635.309	2167.461	2834.607	3619.260	4548.703	5634.589
2	1.920	1.920	7.378	6.933	9.552	31.526	37.156	43.154	50.001	57.153	64.672	72.338	80.132
3	1.495	1.495	5.991	4.541	5.841	21.782	24.433	27.488	31.217	34.287	37.454	40.781	44.181
4	1.385	1.385	5.408	3.747	4.601	17.542	19.367	22.041	25.008	27.488	29.919	32.352	34.784
5	1.315	1.315	5.024	3.357	4.015	14.548	16.013	18.307	21.026	23.163	25.008	26.757	28.553
6	1.274	1.274	4.753	3.153	3.707	12.017	13.201	15.086	17.275	19.023	20.483	21.956	23.337
7	1.246	1.246	4.541	2.978	3.475	10.157	11.358	12.938	14.868	16.358	17.534	18.708	19.779
8	1.224	1.224	4.383	2.833	3.291	8.591	9.890	11.259	12.799	14.067	15.142	16.146	17.084
9	1.207	1.207	4.279	2.715	3.146	7.215	8.445	9.648	10.928	11.983	12.887	13.722	14.496
10	1.193	1.193	4.191	2.617	3.023	6.026	7.163	8.193	9.327	10.263	11.070	11.764	12.411
11	1.182	1.182	4.119	2.537	2.915	5.026	6.054	6.933	7.915	8.671	9.311	9.843	10.314
12	1.172	1.172	4.053	2.471	2.819	4.279	5.118	5.858	6.693	7.282	7.754	8.141	8.473
13	1.164	1.164	4.000	2.415	2.734	3.645	4.433	5.026	5.693	6.183	6.561	6.857	7.100
14	1.157	1.157	3.957	2.367	2.659	3.083	3.745	4.211	4.693	5.073	5.361	5.561	5.714
15	1.151	1.151	3.922	2.327	2.593	2.603	3.457	3.843	4.221	4.501	4.693	4.814	4.914
16	1.146	1.146	3.893	2.293	2.534	2.201	3.201	3.573	3.861	4.041	4.193	4.293	4.373
17	1.142	1.142	3.869	2.264	2.481	1.901	2.973	3.321	3.561	3.701	3.801	3.871	3.921
18	1.138	1.138	3.849	2.240	2.434	1.651	2.773	3.161	3.361	3.481	3.551	3.591	3.621
19	1.135	1.135	3.832	2.221	2.392	1.451	2.601	2.981	3.141	3.231	3.281	3.311	3.331
20	1.132	1.132	3.818	2.205	2.354	1.251	2.451	2.801	2.931	2.991	3.031	3.051	3.071
21	1.130	1.130	3.806	2.192	2.320	1.101	2.321	2.651	2.751	2.791	2.821	2.841	2.851
22	1.128	1.128	3.795	2.181	2.289	0.951	2.211	2.501	2.581	2.611	2.631	2.641	2.651
23	1.127	1.127	3.786	2.172	2.261	0.801	2.111	2.361	2.421	2.441	2.451	2.461	2.461
24	1.126	1.126	3.778	2.164	2.235	0.651	2.021	2.231	2.271	2.281	2.291	2.291	2.291
25	1.125	1.125	3.771	2.157	2.211	0.551	1.941	2.111	2.141	2.141	2.141	2.141	2.141
26	1.124	1.124	3.765	2.151	2.188	0.451	1.871	2.001	2.021	2.021	2.021	2.021	2.021
27	1.123	1.123	3.760	2.146	2.166	0.351	1.811	1.901	1.911	1.911	1.911	1.911	1.911
28	1.123	1.123	3.756	2.141	2.145	0.251	1.751	1.811	1.811	1.811	1.811	1.811	1.811
29	1.122	1.122	3.752	2.137	2.125	0.151	1.701	1.731	1.731	1.731	1.731	1.731	1.731
30	1.122	1.122	3.749	2.133	2.106	0.051	1.651	1.661	1.661	1.661	1.661	1.661	1.661
31	1.121	1.121	3.746	2.130	2.088	0.000	1.601	1.601	1.601	1.601	1.601	1.601	1.601
32	1.121	1.121	3.743	2.127	2.071	0.000	1.551	1.551	1.551	1.551	1.551	1.551	1.551
33	1.121	1.121	3.741	2.124	2.055	0.000	1.501	1.501	1.501	1.501	1.501	1.501	1.501
34	1.120	1.120	3.738	2.121	2.040	0.000	1.451	1.451	1.451	1.451	1.451	1.451	1.451
35	1.120	1.120	3.736	2.118	2.026	0.000	1.401	1.401	1.401	1.401	1.401	1.401	1.401
36	1.120	1.120	3.734	2.116	2.012	0.000	1.351	1.351	1.351	1.351	1.351	1.351	1.351
37	1.119	1.119	3.732	2.114	1.999	0.000	1.301	1.301	1.301	1.301	1.301	1.301	1.301
38	1.119	1.119	3.730	2.112	1.986	0.000	1.251	1.251	1.251	1.251	1.251	1.251	1.251
39	1.119	1.119	3.728	2.110	1.974	0.000	1.201	1.201	1.201	1.201	1.201	1.201	1.201
40	1.119	1.119	3.727	2.109	1.962	0.000	1.151	1.151	1.151	1.151	1.151	1.151	1.151
41	1.118	1.118	3.725	2.107	1.951	0.000	1.101	1.101	1.101	1.101	1.101	1.101	1.101
42	1.118	1.118	3.724	2.106	1.940	0.000	1.051	1.051	1.051	1.051	1.051	1.051	1.051
43	1.118	1.118	3.723	2.105	1.930	0.000	1.001	1.001	1.001	1.001	1.001	1.001	1.001
44	1.118	1.118	3.722	2.104	1.920	0.000	0.951	0.951	0.951	0.951	0.951	0.951	0.951
45	1.118	1.118	3.721	2.103	1.910	0.000	0.901	0.901	0.901	0.901	0.901	0.901	0.901
46	1.118	1.118	3.720	2.102	1.900	0.000	0.851	0.851	0.851	0.851	0.851	0.851	0.851
47	1.118	1.118	3.720	2.101	1.890	0.000	0.801	0.801	0.801	0.801	0.801	0.801	0.801
48	1.118	1.118	3.719	2.100	1.880	0.000	0.751	0.751	0.751	0.751	0.751	0.751	0.751
49	1.118	1.118	3.719	2.100	1.870	0.000	0.701	0.701	0.701	0.701	0.701	0.701	0.701
50	1.118	1.118	3.718	2.100	1.860	0.000	0.651	0.651	0.651	0.651	0.651	0.651	0.651

\* La tabla C es la tabla IV de Fisher y Yates abreviada. *Tables of Areas and Values of Critical Values of the F-Distribution* por Oliver y Boyd Ltd., Edinburgo, con permiso de los autores y editores.

## REFERENCIAS

- (1) Ausentismo y productividad. Antonio Ruiz Salazar. Revista Resena Laboral. Secretaria del Trabajo y Prevision Social. Segunda Epoca, Vol. 2 num 5, 1977. pag 78.
- (2) Arias Galicia Fernando. Administracion de Recursos Humanos. Editorial Trillas. Mexico. Capitulo III.
- (3) Aspectos que favorecen el ausentismo en el ambito Laboral. Maguey Cedillo Ma. del Carmen, Narvaez Guerrero Leticia. UNAM. 1985.
- (4) Idem (3)
- (5) Arias Galicia Fernando. Idem (2) Pag. 67
- (6) Factores que influyen al ausentismo en una Empresa. Gomez Cortes Patricia. UNAM 1974
- (7) Idem (3)
- (8) Idem (6)
- (9) Idem (3)
- (10) Bracamonte Mario. Como controlar el Ausentismo. Editorial Irena Mexico. 1977.
- (11) Mitra, Joy & Bhattacharyya Kum. Motivational force and withdrawl behaviour on the job. Psychological Research Journal. 1983. Vol 7 (1) 25-31.
- (12) Schlotzhaber, Dale L. & Rosse Joseph (U. Minnesota) Industrial Relations. A five-year study a positive incentive absence control program. 1985 Vol. 33 (3). 575-585.
- (13) Scott. K. Dow & Taylor G. Stephen (Virginia Polytechnic Inst. & State U.) An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: A meta analysis. Academy of Management Journal. 1985. (Sept.) Vol 28 (3)
- (14) Arias Galicia Fernando. Idem (2) pag. 67
- (15) Idem (2) pag. 68
- (16) Apuntes para el estudio de la Administracion Publica. Revista de la Universidad de Yucatan. Analisis de algunos aspectos de la Burocracia en Mexico. Carlos Cortes Ancona. Cap. II pags. 72-84.



## BIBLIOGRAFIA

FACTORES QUE INFLUYEN AL AUSENTISMO DE UNA EMPRESA  
GOMEZ CORTEZ PATRICIA  
UNAM. 1974

LA MOTIVACION EN LA INDUSTRIA  
VALDEZ DELMUREAU SUSANA  
UNAM. 1974

MOTIVACION Y ALTA DIRECCION  
VICTOR H. FROMM. EDWARD L. DECI  
ED. TRILLAS  
MEXICO. 1979

MODIFICACION DE LA CONDUCTA ORGANIZACIONAL  
FRED LUTHANS. ROBERT KREITNER  
ED. TRILLAS  
MEXICO. 1979

TEORIAS GERENCIALES. LA ORGANIZACION  
ALBERTO JAVIER CORDOBA ALCARAZ  
MA. DE LOURDES POSTLETHOWOITTE PRECIADO  
SUSANA O'HARA PALACIOS  
UNAM. 1979

PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION  
SHEIN  
BOGOTA. PRENTICE-HALL. 1972

PSICOLOGIA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL  
WILLIAMS C. HOWELL  
ED. TRILLAS, 1979

LA BUROCRACIA  
CARLOS SIRVENT  
ANUIES, 1977

DESARROLLO ORGANIZACIONAL. SU NATURALEZA. ORIGENES Y PERSPECTIVAS  
BENNIS  
FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO. 1973

ELABORACION DE UNA ESCALA DE ACTITUDES HACIA LA PERMANENCIA EN EL  
TRABAJO.  
GARCIA SAMANO DIANA  
UNAM. 1979

PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION LABORAL  
ARNOLD S. TANNENBAUM  
CECSA. 1973

TEORIA DE LA MOTIVACION  
ROBERT C. BOLLES  
EDIT. TRILLAS. 1974

PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION  
MAURO RODRIGUEZ ESTRADA  
EDIT. TRILLAS, 1978.

PSICOLOGIA SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES  
DANIEL KATZ ROBERT L. KAHN  
EDIT. TRILLAS, 1977

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LA ORGANIZACION  
EDGAR F. HUSE. JAMES L. BODWITCH  
F.E.I., 1976

VALORES, ACTITUDES Y CAMBIO DE CONDUCTA  
BEN REICH Y CRISTINE ADCOK.  
EDIT. CONTINENTAL, S.A., 1980

LA PSICOLOGIA SOCIAL EN LA INDUSTRIA  
J.A.C. BROWN  
ED. F.C.E., 1980

PSICOLOGIA SOCIAL  
AROLD RODRIGUEZ  
ED. TRILLAS, 1976

PSICOLOGIA SOCIAL EXPERIMENTAL  
CHESTER A. INSKO, JOHN SCOPLER  
ED. TRILLAS, 1980

MEDICION DE LAS ACTITUDES  
F. SUMMERS

PSICOLOGIA SOCIAL  
OTTO KLINEBERG  
ED. F.C.E., 1973

EL ASPECTO HUMANO DE LAS EMPRESAS  
DOUGLAS MCGREGOR  
ED. DIANA, 1979

PSICOLOGIA EXPERIMENTAL  
F.J. MC GUIGAN  
ED. TRILLAS, 1973

ESTADISTICA NO PARAMETRICA  
SIDNEY, SIEGEL  
MEXICO, 1986

UN ESTUDIO COMPARATIVO DEL AUSENTISMO EN UNA EMPRESA PUBLICA Y  
PRIVADA  
DIAZ HENRY, MACIEL LYDIA. GARCIA NOHEMI  
UNAM, 1984

EVALUACION DE UN PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LOS FACTORES  
CORRELACIONADOS CON EL AUSENTISMO.

CUADROS JUAREZ DALIA PATRICIA  
TOAUICHE HERNANDEZ MA DEL PILAR  
UNAM, 1983

ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES HACIA EL AUSENTISMO EN UNA INSTITUCION  
DE EDUCACION SUPERIOR

MORAN GIL LUCIA  
UNAM, 1985

ASPECTOS QUE FAVORECEN AL AUSENTISMO EN EL AMBITO LABORAL

MAGUEY CEDILLO MARIA DEL CARMEN  
NARVAEZ GUERRERO LETICIA  
UNAM, 1985

UN ESTUDIO SOBRE LA INFLUENCIA DE ALGUNOS FACTORES PSICOSOCIALES DEL  
AUSENTISMO E INFUNTUALIDAD DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DEL ESTADO DE  
MEXICO

HEREDIA ESPINOZA VICTOR  
UNAM, 1966

CONSIDERACIONES ACERCA DE ALGUNOS FENOMENOS PSICOGRUPALES QUE  
INCIDEN EN EL AUSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCION  
DE SERVICIO PUBLICO

CURIEL MONTERO MA DE JESUS LUCIA  
SALDANA MALDONADO JOSE  
UNAM, 1983