

UNIVERSIDAD ANAHUAC

Escuela de Psicología

Con estudios incorporados a la "U.N.A.M."



"DATOS DE LAS SOLICITUDES DE EMPLEO COMO PREDICTORES DEL AUSENTISMO"

SEMINARIO DE INVESTIGACION

Que para obtener el título de:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P r e s e n t a n :

Mónica Alejandra Kamel Hajj

Anne Marie Maroney Spitler

México, D. F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1968



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

I N D I C E

CAPITULO I. Introducción	1
CAPITULO II. Marco Teórico	
2.1 Concepto de ausentismo	4
2.2 Estudios realizados sobre ausentismo	7
2.2.1 Situación de trabajo	9
2.2.2 Valores del empleado y expectativas del trabajo	10
2.2.3 Características personales	11
2.2.4 Presiones a atender	13
2.2.5 Habilidad para asistir	15
2.2.6 Satisfacción en el trabajo	18
2.2.7 Otras variables que pueden influir sobre el ausentismo	20
2.3 Medición de ausentismo	22
CAPITULO III. Metodología	
3.1 Diseño del estudio	28
3.2 Identificación de variables	31
3.3 Muestra	34
3.4 Instrumentación	35
3.5 Procedimientos	37
CAPITULO IV. Resultados y discusión	44
CAPITULO V. Conclusiones y recomendaciones	65
BIBLIOGRAFIA	72

INDICE DE FIGURAS

FIGURA NO. 1. Modelo de Steers y Rhodes	8
FIGURA NO. 2. Efectos de la condición física sobre el modelo do Steers y Rhodes	17

INDICE DE TABLAS

TABLA NO. 1. Tabla de frecuencias para ausentismo y edad	40
TABLA NO. 2. Tabla de frecuencias para ausentismo y sexo	47
TABLA NO. 3. Tabla de frecuencias para ausentismo y distancia al trabajo	48
TABLA NO. 4. Tabla de frecuencias para ausentismo y número de hijos..	50
TABLA NO. 5. Tabla de frecuencias para ausentismo y número de dependientes	51
TABLA NO. 6. Tabla de frecuencia para ausentismo y estado civil	52
TABLA NO. 7. Tabla de frecuencias para ausentismo y escolaridad	53
TABLA NO. 8. Tabla de frecuencias para ausentismo e historia laboral	54
TABLA NO. 9. Tabla de frecuencias para ausentismo y duración en empleos anteriores	55
TABLA NO.10. Tabla de frecuencia para ausentismo y sexo-edad	56
TABLA NO.11. Tabla de frecuencia para ausentismo y sexo-estado civil.	57
TABLA NO.12. Tabla de medias obtenidas en ambos grupos	58
TABLA NO.13. Sistema de ponderación	59
TABLA NO.14. Tabla de medias obtenidas en ambos grupos para la segunda muestra	62
TABLA NO.15. Tabla de frecuencias para la categoría de carrera.....	63
TABLA NO.16. Tabla de frecuencias para la categoría de casado masculino	63

INTRODUCCION

El objeto de este estudio es investigar si algunos datos biográficos que contienen las solicitudes de empleo se correlacionan con el comportamiento ausentista de los empleados bancarios.

Por datos biográficos nos referimos a la edad, sexo, estado civil, - historia laboral, duración promedio en trabajos anteriores, escolaridad, lugar de residencia (aquí indicando la distancia entre el lugar donde vive y el lugar en que trabaja), número de hijos y número de - dependientes.

Ausentismo lo definiremos como: "La no presentación del trabajador - al trabajo para el cual está contratado", (Lawson, 1978).

En resumen y bajo estas consideraciones la pregunta de investigación de esta tesis es: ¿Constituyen los datos de una solicitud de empleo buenos predictores para el ausentismo laboral?

La metodología de este estudio se basó en la de una investigación hecha por Fleishman y Berninger (1960), en donde trataron de predecir la rotación a partir de la solicitud de empleo. Estos autores utilizaron la solicitud de empleo porque ellos proponen que ésta es una - historia personal del solicitante. Permite predecir el éxito futuro en el trabajo y de hecho parece razonable suponer que datos como el - historial previo del empleo, las habilidades específicas, la escolaridad, la situación financiera, el estado civil, etc., reflejan los - motivos, las capacidades y habilidades de una persona, su nivel de - aspiración y su ajuste a las situaciones de trabajo. Ellos encontraron que los datos biográficos empleados eran los más útiles para predecir la rotación de personal.

Debido a que el ausentismo se debe a variables múltiples, es difícil corregirse. Por lo tanto el presente estudio pretende contribuir al área de selección de personal, otorgándole al psicólogo industrial - una herramienta con la cual pueda predecir este fenómeno en vez de - corregirlo, dando criterios precisos para la formulación de políti--

cas de contratación, lo que contribuirá al buen funcionamiento de la empresa mexicana.

Este estudio se realizó en una empresa del giro bancario, que tiene 3,400 empleados, situada en el área metropolitana de la ciudad de México. Los datos biográficos de los empleados necesarios para llevar a cabo este estudio fueron recabados del "Banco Central de Información" de esta empresa, con excepción de dos datos los cuales no entraban en este sistema de información. Los dos datos faltantes fueron sacados de la solicitud de empleo de cada empleado. Los datos del Banco Central de Información son datos que vienen en una solicitud de empleo, pero son actualizados. Este factor es importante, ya que queríamos ver si existe una relación entre el comportamiento ausentista de un empleado y sus datos biográficos actuales. Además se utilizaron los registros de asistencia de cada empleado, para determinar si era ausentista ó no.

Por lo tanto, las unidades de análisis para esta tesis fueron 600 registros de asistencia, con sus registros correspondientes en el Banco Central de Información, así como sus solicitudes de empleo originales correspondientes.

Para la recolección de datos, se analizaron y codificaron ambos registros y las solicitudes y dichos datos se analizaron por medio del paquete estadístico de SPSS.

Debido a que la muestra se obtuvo de una sola empresa este estudio se puede generalizar únicamente a la población de empleados calificados de esta empresa caso. Bajo estas consideraciones, se pudieron observar algunas limitaciones. Una de éstas es la falta de datos concretos sobre el ausentismo en México, lo cuál afecta al presente estudio, ya que no se tiene una idea clara del problema del ausentismo en México, y sobre todo un criterio sobre el cuál comparar los datos que se obtuvieron en esta tesis.

Otra limitación para este estudio es el no poder determinar con precisión la confiabilidad que tengan los datos de las solicitudes de empleo, así como los registros de asistencia y los registros del Banco Central de Información.

Pese a estas limitaciones, este estudio pretende hacer una contribución al campo industrial en cuanto al problema de ausentismo en México. Primero, porque como ya se mencionó anteriormente, no se han -- realizado estudios sobre ausentismo en México, que sean serios y confiables, y por otro lado, detectará, en cuanto a datos biográficos, algunos que puedan servir como indicadores de este comportamiento, y que por tanto servirán como predictores en el proceso de la selección.

MARCO TEORICO

2.1 CONCEPTO DE AUSENTISMO

Desde principios de siglo, uno de los fenómenos más relevantes en la industria de los grandes centros urbanos mundiales lo constituye el incremento en las tasas de ausentismo. El aumento del ausentismo se ha dado asociado de manera bastante directa al grado de desarrollo industrial. Así pues, a medida que las sociedades europeas, estadounidenses se fueron industrializando fué aumentando el porcentaje de tiempo en que los trabajadores de diversas categorías dejaban de asistir a sus trabajos (Lawson, 1978).

Actualmente el mismo proceso está siendo vivido en los llamados "países en vías de desarrollo", tales como el nuestro.

"El ausentismo es algo como la fiebre frente a la enfermedad, un sín toma. Las causas de la fiebre pueden ser muchas, pero el síntoma es el mismo" (Hintze, 1975).

La definición empleada con mayor frecuencia y citada por numerosos autores fué redactada por La Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (Lawson, 1978): "Ausentismo es la no presentación del trabajador al trabajo para el cual está contratado. Este término se aplica al tiempo perdido por enfermedad o accidente, así como por otras razones no autorizadas. También se consideran ausentes los trabajadores que abandonan su trabajo, hasta que sean eliminados de la nómina".

No existe un "patrón ni una definición de ausentismo aceptada universalmente. A un empleado en una vacación programada no se le considera programado para trabajar y por lo tanto no entra en la categoría de "ausente". Un empleado suspendido no se considera "ausente" pues no está "programado para trabajar". Sin embargo, se considera que está ausente del programa de trabajo, un empleado que solicita tiempo libre por razones distintas a sus vacaciones aún cuando se le haya concedido permiso para ausentarse. También se le considera au-

sente a cualquier empleado enfermo hasta que se reintegre, a menos - que la duración de su "suspensión por enfermedad" sea tan prolongada que se retire su nombre de la lista de empleados activos.

En la reciente encuesta llevada a cabo por The Dartnell Institute of Business Research y la firma de Asesoría General SESCO, sobre políticas y procedimientos de control de asistencia y ausentismo de trabajadores (Lawson, 1978), se obtuvo amplia información acerca de actitudes de alta gerencia respecto de la asistencia, el ausentismo y la impuntualidad. Parece ser que la actitud gerencial hacia el ausentismo está traduciendo en políticas concretas, debido a que es un fenómeno costoso. Las pérdidas anuales incurridas por el excesivo ausentismo se estiman sólo en Estados Unidos, en diez mil millones de dólares.

Este dinero se pierde en función de tiempo por equipos parados, daños a herramientas y materiales, por reemplazantes insuficientemente entrenados, pagos por sobre tiempo, gastos de contratación, entrenamiento y el extremado costo de no poder cumplir compromisos de servicio y producción.

Los resultados de la encuesta demuestran las razones que se hayan — detrás del cambio en actitud gerencial hacia un enfoque más preocupado y constructivo frente al problema de mejorar la asistencia y controlar el ausentismo:

- El 53% de las organizaciones encuestadas tuvieron políticas y procedimientos de personal frente al ausentismo.
- El 61% de las organizaciones contestaron que los supervisores han sido entrenados para controlar ausentismo e impuntualidad.
- El 58% señalan que computaban su tasa de ausentismo en forma regular.
- El 25% de las encuestadas, indicaron que calculaban su tasa de ausentismo por departamentos, 7% por turnos, 10% según sexo y 38% -

por la antigüedad.

- El 44% de la alta gerencia estima que la tasa de ausentismo actual es mayor en trabajadores nuevos que en aquellos con muchos años de servicio.

Se encontró que la razón oculta detrás de la mayor preocupación gerencial por el ausentismo reside en que el "ausentismo es la causa principal de la baja productividad".

Scheer (autor citado por Lawson, 1978), cree que los gerentes pueden aprender a analizar y comprender el porqué del ausentismo y manejarlo eficientemente, si lo incluyen entre sus problemas más importantes. "Las compañías han aprendido a vivir con problemas peores; escasez de mano de obra calificada, inflación, incremento de papeleo, etc. El problema surge de la insistencia de la gerencia en tratar el ausentismo como una posibilidad en lugar de una realidad de la vida industrial.

Debido a la gravedad del problema el tema de ausentismo se ha venido incluyendo en las discusiones colectivas entre gerencia y sindicatos. Durante las negociaciones de un contrato colectivo con Chrysler Corporation, se explicó que se habían presentado numerosas discusiones entre las partes respecto a la idea de la semana de 4 días para las líneas de ensamblaje. Lo más notable del nuevo contrato está en el estudio de factibilidad de pasar a una semana de 40 horas de trabajo en 4 días, en lugar de 40 horas en 5 días. Se cree que esta fórmula "4-40" puede ayudar a disminuir el ausentismo.

Lawson (1978), piensa que a menos que la alta gerencia inculque a los supervisores una actitud positiva hacia el mejoramiento de la asistencia, éstos no reconocerán que se trata de una de sus principales responsabilidades. Se acepta la opinión de que una supervisión ineficaz afecta negativamente la tasa de ausentismo. Existe una gran correlación entre la actitud de un empleado hacia el supervisor inmediato y su promedio de asistencia al trabajo, (Lawson, 1978). Una buena interacción supervisor-empleado se traduce en una mejor asistencia por-

parte de los trabajadores.

2.2 ESTUDIOS REALIZADOS SOBRE AUSENTISMO

Las actitudes ausentistas son síntomas manifiestos de algo más, un estado mental. Este estado mental es el que debe ser corregido satisfaciendo en el trabajo necesidades importantes para la moral del trabajador.

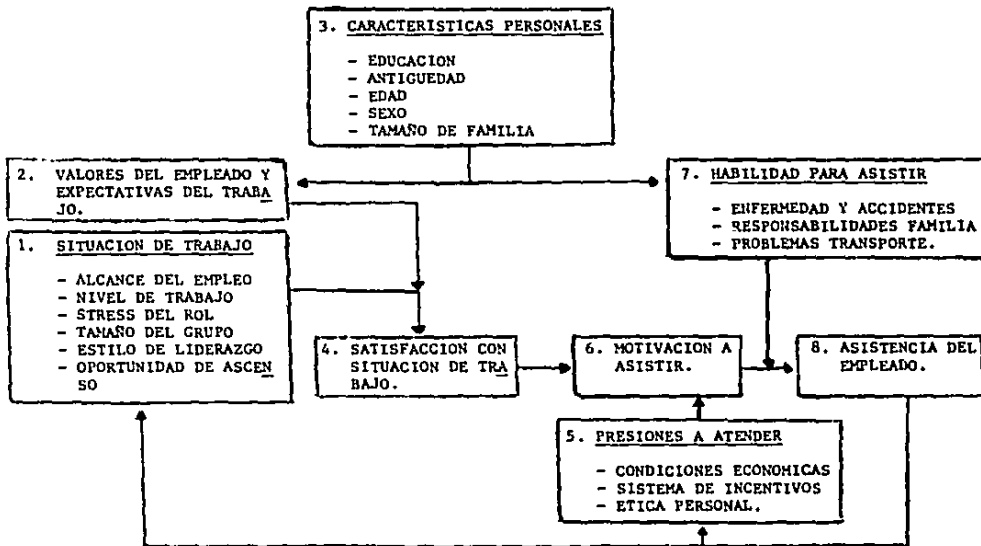
Steers y Rhodes (1978), proponen un modelo que trata de examinar de una manera sistemática las influencias que existen sobre el comportamiento de ausentismo (ver modelo en la siguiente página). Proponen que el que un empleado asista al trabajo (8) depende de dos variables importantes: a) Su motivación para asistir (6) y b) Su habilidad para asistir (7).

La motivación para asistir (6) está determinada por una combinación de respuestas afectivas por parte del empleado (4) hacia la situación de trabajo (1) y por varias presiones internas y externas a asistir (5). También esta determinada en parte por los valores y expectativas del empleado (2), que a su vez están influenciados por las características personales y "background" de los empleados (3).

A continuación se presenta el modelo de Steers y Rhodes.

FIGURA NO. 1

MODELO DE STEERS Y RHODES



*Se han hecho estudios que muestran relaciones entre estas diferentes variables y el comportamiento ausentista.

2.2.1 SITUACION DE TRABAJO

Cuando hablamos de la situación de trabajo nos referimos a variables que caracterizan la naturaleza de ese trabajo, como son:

- Alcance del empleo: Una gran variedad de experimentos de campo han encontrado que el mejorar ó el enriquecer la naturaleza del empleo de un trabajador ha reducido el ausentismo (Beer and Huse, Cooperhaver, Ford, Hackman, Oldham, Janson and Purdy, Trist, Higgins, Murry y Pollack; citados en Steers y Rhodes, 1978). Parece ser que el enriquecimiento de un trabajo incrementa el reto y la responsabilidad experimentada por el empleado, lo cual lleva a que el empleado tenga más actitudes positivas hacia su trabajo, y esto lleva a que el empleado tenga mayor deseo de participar.

Esto concordó con lo que Porter y Steers (1973), encontraron en su revisión bibliográfica. Encontraron que existen factores relacionados con el puesto que afectan el comportamiento de ausentismo.

Estos factores son: a) la relación hacia el contenido del puesto, b) repetición de la tarea y c) autonomía y responsabilidad. En cuanto a la reacción hacia el contenido del puesto, parece ser que el que no se cumplan las expectativas del trabajador, contribuye a su decisión de no ir a trabajar. En cuanto a repetición de tarea, parece ser que las presiones a aumentar la producción puede resultar en una rutinización incrementada, y esto puede contribuir a incrementar al stress, lo cual está positivamente relacionado con ausentismo. En cuanto a autonomía y responsabilidad, Turner y Lawrence (citados en Porter y Steers, 1973), encontraron una relación directa entre la cantidad de autonomía y responsabilidad del puesto y la asistencia.

- Nivel de trabajo; Es posible que la naturaleza de reto de los trabajadores de niveles más altos, crean más satisfacción en el trabajo y por lo tanto haya menos ausentismo.

- **Stress del Rol:** Miller y Perreault (citados en Steers y Rhodes, - 1978), encontraron evidencia de que un conflicto de rol está asociado con tensión en el trabajo, y que reduce la satisfacción en el trabajo. El ausentismo aumenta en trabajos característicos por altos niveles de stress, como se dá en las líneas de ensamble.
- **Tamaño del Grupo:** Se ha encontrado una correlación positiva entre el incremento en el tamaño del grupo y el ausentismo en obreros. Incluso Ingham (autor citado por Steers y Rhodes, 1978), encontró que un incremento en el tamaño de toda la organización está asociado con un aumento de ausentismo. Una explicación para esto podría ser que un incremento en el tamaño del grupo resulta en una cohesión de grupo disminuida y una comunicación pobre, lo cual disminuye la satisfacción en el trabajo y aumenta el ausentismo.
- **Estilo de Liderazgo:** Una supervisión democrática está relacionada con una disminución de ausentismo. Sin embargo, una supervisión que pide producción, no influye en el ausentismo.

Parece entonces que la satisfacción representa una variable intermedia para la relación de estilo liderazgo-ausentismo.

- **Oportunidad de Ascenso:** Se ha visto que la tasa de promoción influye en las respuestas afectivas del trabajador hacia la situación de trabajo en general (Hackman y Lawler; citados en Steers y Rhodes, - 1978).

2.2.2 Valores del Empleado y Expectativas del Trabajo.

Se ha visto que algo que influye sobre la satisfacción en el trabajo del empleado son los valores y expectativas que tiene en cuanto a su trabajo. Smith (citado por Steers y Rhodes, 1978), encontró que aquellos empleados que entraban a un trabajo con expectativas realistas mostraban menor ausentismo. Esto concuerda con Porter y Steers (1973), quienes analizaron el concepto global de satisfacción en el trabajo, -

utilizando dos categorías: a) Factores organizacionales. b) Factores personales. Por medio de una revisión bibliográfica extensa, encontraron que ciertas variables de cada una de estas categorías estaban relacionadas con rotación o ausentismo o ambas. Estos autores concluyen que una de las razones primordiales por lo que se da el fenómeno de "retiro", es porque no se cumplen las expectativas de los trabajadores.

Los valores y expectativas de los empleados, están a su vez, influenciados por sus características personales y "background".

2.2.3. Características Personales.

- Edad: Una de las características personales que parece influir sobre el ausentismo es la edad. Walter Reuther (citado en Lawson, - 1978), expresó su opinión sobre el factor juventud respecto al creciente ausentismo. Cree que el empleado joven no siente que es dueño de su propio destino, y por eso se escapa de su trabajo cada vez que puede.

Un estudio realizado por la Oficina de Estadísticas Laborales llegó a la conclusión de que la tasa de ausentismo de los empleados disminuye consistentemente a medida que aumenta la edad (Lawson, - 1978).

Los trabajadores con edad inferior a los 20 años tienen la tasa más alta: 5.57%. En el grupo de 45 años la tasa de ausentismo baja a - 3.4%. Los trabajadores con más de 50 años pierden menos días de trabajo que todos los grupos con edad inferior a los 50 años.

La variable edad también se ha estudiado conjuntamente con la variable sexo. En su revisión bibliográfica, Nicholson, Brown & Chadwick-Jones (1977), hablan de que la ausencia voluntaria por lo general está inversamente relacionada con la edad, y que esta tendencia es más distintiva en hombres que en mujeres.

Los resultados que se han encontrado con mujeres en cuanto a la relación edad-ausentismo, son más conflictivos y ambiguos. Otros autores - como De la Mare (1961) y Cooper y Payne (1965) (citados en Portes y Steers, 1973), encontraron que la edad de trabajadores de confianza es es tá relacionada positivamente con la frecuencia y duración de ausencias. Sin embargo, Naylor y Vincent (1959, citados en Portes y Steers, 1973), no encontraron relación alguna entre estas variables.

- Antigüedad: Nicholson, Brown & Chadwick-Jones (1973), también que - rfan analizar la relación antigüedad-ausentismo. En su revisión bibliográfica encontraron que había una asociación directa entre el - renunciar y el ausentismo: a) los rotadores tienen mayor ausentig mo, b) el ausentismo aumenta inmediatamente antes de la renuncia y c) existe una correlación positiva entre rotación y tasas de ausen tismo.

Estos autores realizaron sus investigaciones en 16 diferentes organiza ciones para poder tener una gran variedad de ambientes laborales. - - Ellos quisieron examinar el grado con que la edad y la antigüedad se - relacionaban con los tipos de ausencia (evitable e inevitable). Encontraron que los trabajadores jóvenes y de "corto-servicio", hombres, tie nen una alta susceptibilidad al ausentismo evitable, mientras que la - relación entre ausencias inevitables y características personales es - más variable. Encontraron además que si uno ve edad-antigüedad como - conjunto, éste afecta en el ausentismo. Pero al verlas aisladas, única mente la edad funciona como predictor del ausentismo. También encon - traron que éstas relaciones varían dependiendo de la naturaleza de in - dustr ia de donde sale la muestra.

Walters y Roach (1971) (citados en Garrison y Muchinsky, 1977), encon - traron una relación negativa entre ausentismo y antigüedad. Baumgar - ttel y Sobol (1959) (citados en Porter y Steers, 1973), encontraron la misma relación para trabajadores obreros, pero también encontraron una relación positiva entre antigüedad y ausentismo en mujeres obreras y -

en empleados de confianza de ambos sexos.

- **Sexo:** Otra característica personal que influye sobre el ausentismo es el sexo. Debido al creciente número de mujeres dentro de la fuerza de trabajo, este factor es importante y complicado puesto -- que muchas políticas sobre ausentismo y tardanza se han establecido sin diferenciar entre hombres y mujeres.

El ausentismo es más predominante entre las mujeres que entre los hombres (Lawson; 1978). La mujer que trabaja no tiene, en general, las mismas necesidades económicas que los hombres. Su motivación no es -- siempre la misma. Generalmente no son el único soporte de sus familias como es el caso de muchos hombres. Cuando ambos cónyuges trabajan la mujer rara vez tiene la responsabilidad como cabeza de familia. Si uno de los dos tiene que dejar el trabajo, es usualmente la mujer la -- que se queda en casa y no sólo para cuidar hijos.

Es el hombre, más que la mujer, quien debe mantener el hogar.

En consecuencia, cuando hay que montar la alfombra o instalar el teléfono, es la esposa quien se queda en casa. Tiene menos que perder. El suyo es un ingreso suplementario, menor que el de su esposo. Cuando -- los niños están enfermos, es la madre quien se queda en el hogar. Después de todo, es el hombre quien ocupa la posición más importante.

2.2.4 PRESIONES A ATENDER

Se pueden identificar otros factores que influyen en la motivación a -- asistir al trabajo de los empleados. Steers y Rhodes les llaman "presiones a asistir". Estas presiones pueden ser económicas, sociales o personales.

- **Condiciones Económicas:** El estado general de la economía y el mercado de trabajo, influye en la habilidad de una persona para cambiar de trabajo. Cuando hay un gran desempleo, el ausentismo dismi

nuye por el temor a perder el empleo. Si el empleado sabe que él va a ser recortado del personal, el ausentismo puede aumentar, ya que empieza a buscar un nuevo empleo.

Otro factor que podría afectar al ausentismo laboral sería tener un segundo empleo. Lawson, (1978), dice que es un factor social y económico que interfiere con la asistencia regular de un empleado a su trabajo.- Está más cansado que enfermo. No es raro que el empleado con dos trabajos se ausente debido a que tiende a encontrar su trabajo secundario - más satisficente que su trabajo regular.

- **Condiciones Sociales:** Un factor primordial capaz de influir sobre la motivación a asistir es la naturaleza del sistema de incentivos- o recompensas, utilizado por la organización.

Se ha visto que a mayor sueldo, menos ausentismo.

Al analizar el sistema de incentivos de una organización, debemos tomar en cuenta que las recompensas sean percibidas como atadas directamente al asistir al trabajo y accesibles.

El hecho de que una organización permita que una persona tenga 12 días para estar enfermo al año propicia que un empleado tome esos 12 días - aunque no esté enfermo.

Se ha encontrado que el introducir "flex-time" en una organización disminuye el ausentismo.

En cuanto a políticas de sueldos, Patchen (1960; citado en Porter y - Steers, 1973), fué uno de los primeros investigadores en encontrar que lo que el empleado percibe como una remuneración justa es lo que afecta sobre el comportamiento de ausentismo, más que el monto de la remuneración.

- **Condiciones Personales:** Existen personas que sienten que el traba-

jo es un aspecto importante de la vida, y esto afecta el que no haya ausentismo, independientemente de la naturaleza del trabajo.

Falta de lealtad e interés por parte de los empleados aunadas a una falta de responsabilidad y dignidad, puede ser una causa de ausentismo laboral (Lawson, 1978). En muchas oportunidades se han realizado campañas destinadas a inculcar en los empleados la importancia de sus esfuerzos y se ha reducido el ausentismo hasta un 50% (Lawson, 1978).

En la empresa japonesa se ve una bajísima tasa de ausentismo, y una de las razones por esto es la lealtad que tienen los japoneses hacia "su" organización. Es por esto que el japonés tiene empleo de por vida (Ouchi, 1982).

2.2.5 HABILIDAD PARA ASISTIR

Existe un último factor en el modelo de Steers y Rhodes (1978), que va a influir en el que un empleado asista o no al trabajo.

Este se refiere a la "habilidad de asistir". Hay que tener presente, - que aunque una persona quiera venir al trabajo, y tenga una alta motivación de asistir, hay muchas instancias en donde no es posible. Esto se puede deber a: a) Enfermedad y accidentes, b) Responsabilidades familiares y c) Problemas de transportación.

Aunque Steers y Rhodes (1978), no mencionaron específicamente el factor de "condición física" en su modelo, queremos mencionar un interesante estudio que como veremos pueda tener influencia en la habilidad para asistir.

Cox, Shephard y Corey (1981), quisieron ver qué efecto tiene la condición física sobre el ausentismo. Hicieron un experimento en donde usaron 1281 empleados de compañías de seguro como grupo experimental y - 577 empleados como grupo control.

Datos de línea base de condición física fueron obtenidos en septiembre de 1977 y enero de 1978, en esta última fecha se comenzó un programa de condición física de seis meses. En junio de 1978 se volvió a medir. El ausentismo se midió bimestralmente desde octubre de 1977 hasta junio de 1978.

Los sujetos se dividieron en 4 categorías: a) no participantes, b) - los que dejaron el programa, c) los que se apegaron al programa en forma leve y d) los que se apegaron completamente al programa.

El programa de condición física consistió en clases de treinta minutos, tres veces a la semana, e incluía gimnasia, correr y juegos de pelota.

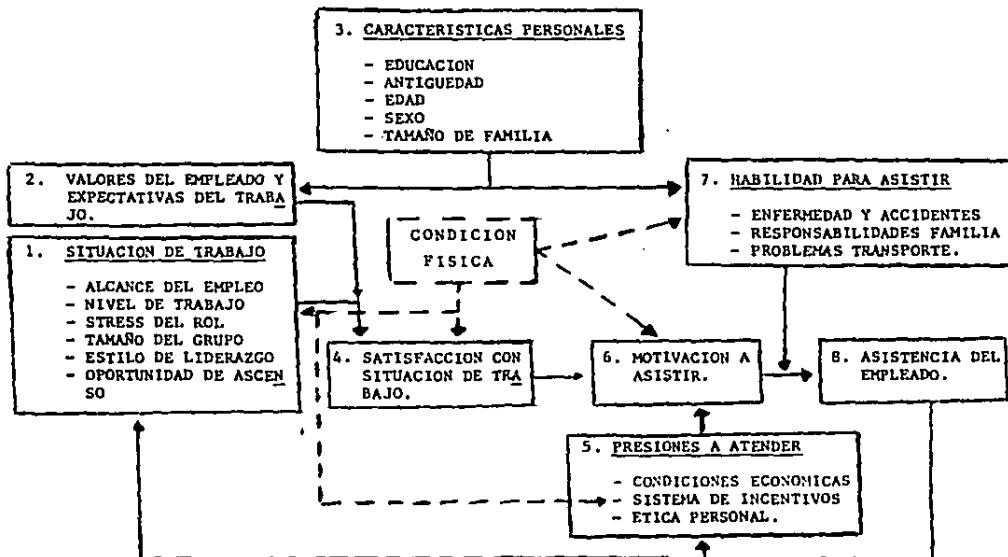
Los resultados que el 47% de los participantes reportaron fueron: que el trabajo era más agradable y menos rutinario; además se sentían más alertas en el trabajo y se llevaban mejor con sus supervisores y compañeros. El 52% no reportaron ningún cambio y el 11% reportó que el trabajo era menos agradable que antes de empezar el programa. El 63% de los participantes reportaron un incremento de paciencia, relajación y una fatiga reducida, 32% no observaron cambio y el 5% observaron cambios aversivos.

En cuanto al ausentismo, los participantes que se apegaron completamente al programa mostraron un decremento de 42% en ausentismo. Comparado con otros grupos, esta cifra fue estadísticamente significativa.

Una posible explicación a todo esto podría ser, que un incremento en la condición cardio-respiratoria podría influir sobre la fatiga y la habilidad para tolerar una enfermedad leve e ir a trabajar. El programa también pudo haber influido sobre la motivación del empleado.

Si se agregara la variable "condición física" al modelo de Steers y Rhodes, quedaría de la siguiente manera: (Ver página que sigue).

FIGURA No. 2
 EFECTOS DE LA CONDICION FISICA SOBRE
 EL MODELO DE STEERS Y RHODES.



Claro que no necesariamente se pueden ligar estas variables, ya que existe la posibilidad de que se haya observado una respuesta a un cambio en políticas de la compañía, del tipo que se observó en los Estudios Hawthorne.

2.2.6 SATISFACCION EN EL TRABAJO

Como vimos, Steers y Rhodes toman por un hecho que si un trabajador está satisfecho en su trabajo, es menos probable que ocurra el ausentismo. Sin embargo, Nicholson, Brown y Chadwick-Jones (1976), reexaminaron 26 estudios y encontraron inconsistencias en los métodos y medidas utilizadas, en las poblaciones muestreadas y que los resultados presentados han alcanzado únicamente un bajo grado de sofisticación. Por lo tanto se dedicaron a investigar la naturaleza de la relación entre ausentismo y satisfacción en el trabajo.

Eligieron 16 organizaciones con un total de 1222 sujetos. A estos se les aplicó el "Job Satisfaction Questionnaire" y se midió su tasa de ausentismo tomando en cuenta todo el rango de "tipos" de ausencias. Utilizaron una gran variedad de análisis para analizar los resultados.

Encontraron lo siguiente: de 240 correlaciones, únicamente 211 fueron levemente significativas. El resto no fueron significativas.

Encontraron además que no existía evidencia de que algún tipo de ausencia fuera válida como predictor de satisfacción en el trabajo. Y que la relación entre ausentismo y satisfacción no se manifestaba más en algún tipo de ambiente industrial en específico.

Estos resultados nos llevan a pensar que hay que analizar cuidadosamente la metodología de cualquier investigación hecha sobre este tema, y tener esto muy presente para la elaboración de investigaciones futuras.

Otro autor quien criticó el Modelo de Steers y Rhodes, en cuanto a la relación encontrada de satisfacción-ausentismo, fue Watson (1981), quien examinó las variables: características personales, situación de trabajo y satisfacción en el trabajo. Las examinó individualmente y conjuntamente. Utilizó 116 empleados de producción de metal.

Sus resultados apoyan lo que habfa encontrado Nicholson et al, en - que las variables de satisfacci3n no estaban relacionadas significativamente con las ausencias.

Las caracterfsticas personales, aunque salieron asociadas con el -- ausentismo, en algunos casos eran mäs significativas cuando se relacionaban conjuntamente con la situaci3n de trabajo y la satisfacci3n. Por lo tanto parece ser que la satisfacci3n por sí sola no -- afecta el ausentismo. Pero cuando se suman una serie de variables -- con la satisfacci3n, se puede ver influenciada la tasa de ausentismo de un empleado.

Nos podemos preguntar, si la variable satisfacci3n en el trabajo -- afecta al comportamiento ausentista, cuando esta conducta es completamente controlada por el empleado.

Smith (1977), trat3 de responder a esta pregunta con el siguiente -- experimento: Investig3 la relaci3n entre actitudes y asistencia de un dfa en particular, en grupos de personal gerencial, los cuales -- estaban localizados en un mismo edificio de una compańa. La observaci3n de la asistencia ocurri3 un dfa despu3s de una tormenta de -- nieve inesperada, que alter3 el sistema de transporte de la ciudad. Debido a que el ausentismo ocasional gerencial no est3 sujeto a con -- secuencias financieras, y no ocasiona presiones sociales ni del grupo de trabajo, se puede ver como est3 bajo el control del indivi -- duo.

Se tom3 una muestra de 3010 empleados asalariados y se les aplic3 -- una prueba que consistfa de seis escalas para medir actitudes hacia el trabajo. Se vi3 qu3 asistencia hubo despu3s de la tormenta y se correlacion3 con las escalas. Parece ser que las medidas de actitudes hacia el trabajo, pueden predecir comportamiento en el trabajo -- cuando est3 bajo el control del empleado.

Azomua (1980), afirma que la satisfacci3n en el trabajo no va ligu -- da a la asistencia, debido a los resultados encontrados en su estu --

dio hecho en México.

Encontró que grupos de ausentistas y de no-ausentistas poseen diferentes grados de alienación, socialización y auto-realización. Los valores más altos de alienación se encuentran en los grupos de "no-ausentistas". Esto lo explica el autor de esta investigación diciendo que el "ausentismo es una válvula de escape para la inconformidad que sienten los trabajadores". Por lo tanto los ausentistas, encuentran un escape y se encuentran menos alienados. Se encontró además, que la alienación se correlaciona negativamente con la autorrealización. Por lo tanto los grupos "ausentistas" tenían valores más altos de autorrealización. Debido a que la autorrealización está estrechamente relacionada con la satisfacción, este estudio se contradice con todos aquellos estudios mencionados anteriormente -- que afirman que la satisfacción va ligada a la asistencia.

2.2.7 OTRAS VARIABLES QUE PUEDEN INFLUIR SOBRE EL AUSENTISMO

Existen otras variables que son muy difíciles de medir pero que pueden estar muy relacionadas con el ausentismo. Se ha visto que el alcoholismo, por ejemplo, es un factor que contribuye al ausentismo, más hoy que antes (Lawson, 1978). Se le puede considerar un problema tanto personal como físico, social y ambiental. También es un factor psiquiátrico, similar a otros problemas emocionales que afectan la asistencia de los empleados al trabajo. La mayoría de los alcohólicos tienen un mal historial de asistencia (Lawson, 1978). Un gran número de ausentistas beben y usan drogas. El Dr. Sternhaugen (citado en Lawson, 1978), estima que el alcoholismo es responsable de un 3% del ausentismo industrial.

Desafortunadamente, no se encontraron estadísticas relacionando el ausentismo con alcoholismo en México, a pesar de que es bien sabido que este factor es una causa primordial del ausentismo en México. Por razones obvias, información sobre esta variable no se puede sacar de una solicitud de empleo.

Otra variable que no se puede medir a partir de una solicitud de empleo son los problemas matrimoniales. Cada día se incluye más a los problemas matrimoniales como factor en el ausentismo laboral. Lawson (1978), en sus consultas con clientes, encontró un creciente ausentismo entre los empleados que enfrentan problemas y dificultades en su matrimonio.

Existen otras señales de peligro respecto al ausentismo que vale la pena buscar entre los solicitantes de empleo. Una de las encuestas - más interesantes referentes a las causas de ausentismo se relacionó con las diferencias sociales, económicas y psicológicas de empleados con buen y mal historial de asistencia y fué llevada a cabo por - Stockford (citado en Lawson, 1978). Esta encuesta involucró aproximadamente 200 empleados de producción. En un periodo de seis meses, - 100 se habfan ausentado al menos 15 ó más días laborables, mientras que los otros 100 no habían faltado en lo absoluto. Se observó que el grupo ausentista era comparativamente inestable social y económicamente, mientras que el grupo con buena asistencia se mostró más estable que el promedio, tanto en lo social como en lo económico.

Stockford informó los siguientes resultados:

- 1) Los empleados ausentistas tienen un coeficiente intelectual de - 95, mientras que los otros mostraron un promedio de 100.
- 2) Los empleados ausentistas promediaron los 31 años de edad, mientras que los otros alcanzaban los 37.
- 3) Los empleados con ausentismo conducen sus propios automóviles en lugar de compartir el transporte con otros empleados.
- 4) Pocos de los empleados que se ausentan habitan casa propia.
- 5) Los empleados con faltas de asistencia viven separados de su familia, s6los o con otros empleados.
- 6) La mayoría de los ausentistas no eran casados.

Estos datos nos sirven para nuestra investigación, ya que nos intersa relacionar las características personales del empleado con su - -

récord de asistencia. Estos datos mencionados por el Dr. Stockford se pueden observar en una solicitud de empleo (unidad de análisis de nuestro estudio). Nuestra labor ahora es averiguar si funcionan como predictores del ausentismo.

2.3. MEDICION DE AUSENTISMO

A pesar de que ha habido mucha investigación sobre ausentismo, este comportamiento aún no se ha podido predecir. La inconsistencia y la baja validez de coeficientes que se han encontrado en los diversos estudios, se deben en parte a una fundamentación teórica inadecuada -- (Steers y Rhodes, 1978). Otra razón es que existen problemas en cuanto al criterio de su medición.

Se ha discutido el que el investigador mida "ausentismo" o no para sus investigaciones. En 1975, Latham y Pursell argumentaron que el ausentismo no es una conducta, sino la ausencia de conducta, y que por lo tanto uno debería interesarse por la "asistencia" en vez del ausentismo. Estos autores midieron la "asistencia" y el "ausentismo" en 379 grupos de leñadores en un periodo de doce semanas. Este periodo se dividió en 4 bloques de tres semanas y la confiabilidad de cada medida (asistencia y ausentismo) se estimó basándose en correlaciones entre bloques, tomando dos a la vez. Encontraron que la correlación para la asistencia fué de .94, mientras que para el ausentismo fué de .49. Concluyeron que las medidas de asistencia eran más confiables y teóricamente superiores.

Latham y Pursell (1975), dicen que es más confiable medir la asistencia, ya que las medidas de ausentismo con frecuencia van a contener un error de varianza, y pueden estar contaminadas, ya que la persona puede estar ausente por muchísimas razones. Y la asistencia no es tan ambigua. Sin embargo, como notó Ilgen (1977), la medida de asistencia no es más adecuada para aislar variables que afectan al ausentismo. Pero Latham y Pursell (1977), argumentan que es más práctico contar el número de personas en el trabajo que contar el número de personas-

Existen dos aspectos del ausentismo: El número o frecuencia de los -- lapsos de ausencia y la duración (promedio) de estos lapsos. Es importante distinguir entre estos dos aspectos, ya que se ha visto que los dos tienen o se deben a diferentes causas.

Smulders (1980), dice que la "frecuencia" de ausencias son influenciadas por la tarea, la delegación de responsabilidades, el estilo de liderazgo, condiciones de trabajo, beneficios de enfermedad y medidas de control. Mientras que la "duración" de las ausencias está influenciada por edad, condiciones de trabajo, el grado de atención médica y personal, que reciben y beneficios de enfermedad. Se puede ver que la frecuencia y duración están determinadas únicamente en parte, por las mismas variables (condiciones de trabajo y beneficios de enfermedad).

Un autor que tomó en cuenta este factor fué James Breugh (1981), -- quien en su investigación utilizó medidas múltiples de ausentismo; a) total de días ausentes, b) frecuencia de ausencias y c) evaluación -- del supervisor. Este autor propuso que el ausentismo pasado es mejor predictor de ausentismo que las actitudes del empleado. Y propuso que la frecuencia de ausencias es una medida más estable de ausentismo, -- que el número total de ausencias. Estas hipótesis fueron comprobadas.

Esto concuerda con la opinión de Hammer y Landau (1981), quienes dicen que unos de los defectos más serios en la medición de ausentismo, los cuales limitan el desarrollo teórico y la predictibilidad, son la inestabilidad del comportamiento de ausentismo y las distribuciones de muestra anormales (no-normales). Estos autores han encontrado que las curvas de ausentismo resultan coleadas debido al gran número de -- valores en cero. Esto se debe a que la mayoría de la gente en una -- muestra tiene una baja tasa de ausentismo, mientras que solo unos -- cuantos se ausentan mucho. Muchos nunca se ausentan. La estadística -- que se le aplique a una curva que no es normal, no va a ser muy confiable. Sin embargo, algunas medidas son más susceptibles a inestabilidad y a anomalía que otras. Hammer y Landau (1981), realizaron -- una investigación en donde utilizaron 112 trabajadores de manufactura

de muebles y midieron ausentismo de un período de 30 meses. Los datos de ausentismo se dividieron en ausencias voluntarias e involuntarias, y para estas se calculó la frecuencia de ausencias (número de veces - que faltó la persona), total de días perdidos y total de horas perdidas.

Los resultados de este estudio muestran que los índices de frecuencia son más estables que los índices de tiempo perdido. En especial, la frecuencia de ausencias voluntarias. Por lo tanto, si al investigador no le interesa predecir la duración de ausencias, la medición de frecuencias puede ser muy útil.

Cuando analizaron las curvas que resultaron con estos índices, encontraron que la curva de frecuencias de ausencias es "más normal" y lle va menos problemas para analizar estadísticamente los datos.

Se ha visto que no sólo es necesario ver cómo se va a medir ausentismo, sino asegurar que esa medida permanezca con el tiempo. La necesidad de una validación cruzada se vuelve más aguda cuando uno ve que - la mayoría de los predictores significativos identificados por - - - Walters y Roach (1971); autores citados por Garrison y Muchinsky, - - (1977), no son válidos después de un tiempo, ni en diferentes unidades organizacionales.

Existe otro problema en la medición de ausentismo. Gaudet (1963; autor citado por Garrison y Muchinsky, 1977), reporta que 41 distintas mediciones se habían utilizado en estudios pasados. Además, Hurec & - Taylor (1963), Chadwick-Jones, Brown, Nicholson & Sheppard (1971; autores citados por Garrison y Muchinsky, 1977), han indicado que las - diversas mediciones de ausentismo, tienen confiabilidad diferencial. Algunas medidas son más predictivas que otras, lo cual concuerda con los resultados de Hammer y Landau (1981), mencionados anteriormente.

Garrison y Muchinsky (1977), trataron de comprobar lo anterior y condujeron un estudio para examinar la predictibilidad de dos mediciones

de ausentismo: ausencia pagada y ausencia no pagada. Utilizaron una muestra de 195 empleados de un departamento de contabilidad. La decisión de pagarle o no a un empleado dependía de su antigüedad y de su razón por faltar. Las tasas de ausentismo se correlacionaron con 7 predictores biográficos de los empleados: turno, sexo, edad, estado civil, número de hijos, antigüedad y clasificación de trabajo. Se obtuvieron correlaciones entre estos predictores y los dos criterios de ausentismo. Y se hizo una validación cruzada de los resultados. Se encontró que los dos tipos de ausentismo tienen diferentes predictores. Las variables: turno, número de hijos y clasificación de trabajo, no se correlacionaron significativamente con ninguno de los ausentismos.

La edad y la antigüedad se correlacionaron positivamente con ausencias pagadas y negativamente con ausencias no pagadas.

Este estudio nos muestra la dificultad con que se encuentran los investigadores al medir ausentismo, ya que las distintas mediciones traen consigo resultados distintos.

Existe otro tipo de medición que no se utiliza tanto para la investigación, sino más bien lo utilizan las empresas para llevar un control o récord de las ausencias. Es muy importante que se lleven estos registros para que la empresa sepa si el problema de ausentismo dentro de su organización mejora o empeora.

El empresario tiene opción a elegir entre diferentes fórmulas para calcular la tasa de ausentismo de su empresa. Lawson, (1978), recomienda la siguiente fórmula:

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{\text{número de días hombre perdidos por ausencia durante el mes}}{\# \text{ promedio de empleados} \times \# \text{ de días laborales}} \times 100$$

Una fórmula para calcular la tasa de frecuencia de ausencias estima-

da, es:

$$TFAE = \frac{NA}{(N) (DP)}$$

TFAE = tasa de frecuencia de ausencias estimadas

NA = número de ausencias

N = número de empleados en la nómina para el período

Dp = número de días laborales programados o turnos de trabajo durante el período.

Como se mencionó anteriormente, estas fórmulas son utilizadas a nivel empresarial, más que para la investigación. Sin embargo, hay que formar conciencia en el empresario, de que si él mantiene estos registros y controles puede ayudar al investigador en el momento en que éste llega a la empresa para recolectar datos, y la tarea se le facilita.

En investigaciones, es muy importante que se elija un método confiable de ausentismo, para poder hacer inferencias confiables.

Todo el proceso de medición de este estudio será detalladamente explicado en la Metodología del Capítulo 3.

METODOLOGIA

3.1 DISERIO DEL ESTUDIO

La presente tesis corresponde a un estudio de tipo descriptivo, ya que se ocupa del descubrimiento o comprobación de la probable asociación de variables. Se pretende encontrar la asociación entre la conducta ausentista y los datos biográficos que contiene la solicitud de empleo tales como: sexo, edad, estado civil, historia laboral, duración promedio en empleos anteriores, escolaridad, lugar de residencia, número de hijos y número de dependientes.

Este estudio siguió los pasos propuestos por Seltiz (1965), que debe seguir un estudio de esquema descriptivo y que consiste en:

1) La designación de los métodos de recogida de datos, 2) la selección de la muestra, 3) la recogida y comprobación de datos y 4) el análisis de los resultados.

El seguimiento de estos cuatro pasos será descrito detalladamente en los incisos siguientes de este capítulo.

Este estudio descriptivo se elaboró por medio de una investigación de campo en la que se analizaron tres fuentes: los registros de asistencia de los empleados, sus registros dentro del Banco Central de Información, y sus solicitudes de empleo originales.

Katz (1966), divide los estudios de campo en dos tipos: a) exploratorios y b) prueba de hipótesis. La presente tesis corresponde a ésta última categoría, ya que nuestro estudio propone aislar, especificar y medir los datos biográficos antes mencionados y su poder de predicción en la conducta ausentista de una muestra de empleados del giro bancario.

La revisión bibliográfica sugirió varias hipótesis que a continuación mencionaremos.

Hipótesis 1.- A mayor edad, menor ausentismo.

Esta hipótesis tiene apoyo teórico en un estudio realizado por la Oficina de Estadísticas Laborales, en donde se encontró que los trabajadores jóvenes tienen la tasa más alta de ausentismo, mientras que los trabajadores mayores tenían la tasa más baja (Lawson, 1978).

Hipótesis 2.- Las mujeres tenderán a ser más ausentistas que los hombres.

Esta hipótesis tiene un respaldo teórico en lo dicho por Lawson (1978), quien dice que el ausentismo es más predominante entre las mujeres que entre los hombres.

Hipótesis 3.- Los solteros tenderán a ser más ausentistas que los casados.

Esta hipótesis se apoya en lo encontrado por Stockford (autor citado por Lawson, 1978), en donde se encontró que la mayoría de los ausentistas no eran casados.

Hipótesis 4.- Los trabajadores con mayor número de empleos anteriores tenderán a ser más ausentistas.

Esta hipótesis está apoyada por Nicholson, Brown & Chadwick-Jones (1973), quienes encontraron que los rotadores tienen mayor ausentismo.

Hipótesis 5.- A mayor duración promedio en empleos anteriores, menor será el ausentismo.

Esta hipótesis está apoyada por Nicholson, Brown & Chadwick-Jones (1973), por lo mencionado en la hipótesis anterior.

Hipótesis 6.- A mayor distancia entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo, mayor ausentismo.

Esta hipótesis tiene un respaldo teórico en Steers y Rhodes (1978), quienes mencionan que los problemas de transportación ocasionan un aumento en el ausentismo.

En cuanto a las variables de: escolaridad, número de hijos y número-

de dependientes, no se encontró ningún respaldo teórico que ayude a la formulación de hipótesis. Sin embargo, lo que pretende este estudio es encontrar una posible relación entre éstas y el comportamiento ausentista.

A continuación se identificarán y definirán las variables utilizadas en este estudio.

3.2 IDENTIFICACION DE VARIABLES

VARIABLE.- Ausentismo

Definición Conceptual: La no-asistencia del trabajador, al trabajo para el cual está contratado.

Definición Operacional: Aquella conducta ausentista que sobrepase el promedio establecido de ausencias de todos los empleados en la muestra. Por ejemplo, se suman el número de ausencias de todos los empleados de la empresa y se dividen entre el número de empleados para sacar un promedio. Este promedio va a ser la base para definir quiénes son los empleados ausentistas y quiénes son los no-ausentistas.

Ausentistas.- Son aquéllos cuyas ausencias sobrepasan el promedio establecido.

No-ausentistas.- Son aquéllos cuyas ausencias son menores que el promedio establecido.

Medición: Ausentistas y No-ausentistas.

VARIABLE.- Sexo

Definición conceptual: Diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer, del macho y de la hembra.

Definición Operacional: Aquella reportada por el sujeto en el Banco Central de Información, ya que no se tendrá acceso a entrevista directa con el empleado.

Medición: Masculino o Femenino

VARIABLE.- Edad

Definición Conceptual.- Tiempo transcurrido desde el nacimiento.

Definición Operacional.- Aquella reportada por el sujeto en el Banco Central de Información

Medición: a) 20-30 años d) 51-60 años
 b) 31-40 años e) 61 años en adelante
 c) 41-50 años

VARIABLE.- Estado Civil

Definición Conceptual: Condición de un individuo en lo que toca a sus relaciones con la sociedad y las obligaciones civiles.

Definición Operacional: Aquella reportada por el sujeto en el Banco Central de Información.

Medición: a) soltero (a) d) separado(a)
 b) casado (a) e) unión libre
 c) divorciado (a)

VARIABLE.- Historia Laboral

Definición Conceptual: Vida laboral del trabajador antes de prestar sus servicios en la empresa actual.

Definición Operacional: Aquella reportada por el sujeto en la solicitud de empleo.

Medición: Abierta, expresada en número de trabajos anteriores.

- a) Un empleo anterior
- b) Dos empleos anteriores
- c) Tres empleos anteriores
- d) Cuatro empleos anteriores

Esto es dado que la solicitud de empleo que se utiliza en la Empresa Caso, únicamente tiene cupo para cuatro empleos anteriores.

VARIABLE.- Duración Promedio de Empleos Anteriores.

Definición Conceptual: Promedio de tiempo que un empleado laboró -

en otras empresas antes de prestar sus servicios en la empresa actual.

Definición Operacional: Aquella reportada por el sujeto en la solicitud de empleo.

Medición: Suma de los meses que estuvo trabajando en empleos anteriores, dividida entre el número de empleos anteriores.

- a) 0-6 meses
- b) 6.1-12 meses
- c) 12.1-18 meses
- d) 18.1-24 meses
- e) 24.1-36 meses
- f) 36.1-48 meses
- g) 48.1 ó más

VARIABLE.- Escolaridad

Definición Conceptual: Conjunto de los cursos que un estudiante sigue en uno o más colegios.

Definición Operacional: Número de años de estudio formal cursados por el sujeto y reportados por el mismo.

Medición:

- a) Primaria incompleta
- b) Primaria completa
- c) Secundaria incompleta
- d) Secundaria completa
- e) Preparatoria incompleta
- f) Preparatoria completa
- g) Escuela Técnica completa
- h) Escuela Técnica incompleta
- i) Carrera profesional completa
- j) Carrera profesional incompleta

VARIABLE.- Lugar de residencia

Definición Conceptual: Lugar donde reside

Definición Operacional: Aquella dirección reportada por el sujeto - en el Banco Central de Información.

Medición: Midiendo la distancia en Kms. aproximados entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo.

Para poder medir los Kms. se utilizó la escala empleada en la Guía - Roji. En el mapa de la ciudad de México, se localizó el lugar de residencia y el lugar de trabajo de cada trabajador. Con una cinta métrica se midió esa distancia en Cms. y se convirtió en Kms. como estaba indicado en la Guía Roji (1cm. = 300 mts.). La distancia se midió en línea recta ya que fué imposible averiguar la ruta específica que toma cada empleado.

VARIABLE.- Número de hijos

Definición Conceptual: Número de hijos que haya engendrado.

Definición Operacional: Aquéllos reportados por el sujeto en el Banco Central de Información.

Medición: Abierta, expresada en números.

VARIABLE.- Número de dependientes

Definición Conceptual: Número de personas subordinadas al trabajador, económicamente.

Definición Operacional: Aquéllas reportadas por el sujeto en la solicitud de empleo.

Medición: Abierta, expresada en números.

3.3 MUESTRA.

Para propósitos de este estudio la población se constituye por empleados mexicanos de ambos sexos del giro bancario, empleados en la Empresa caso.

Las muestras se clasifican en dos tipos fundamentales: a) probabilísticas y b) no probabilísticas (Downie, 1973). En este estudio se uti-

- Sexo
- Estado Civil
- Domicilio
- No. de dependientes
- No. de hijos
- Escolaridad
- Cursos adicionales
- Antigüedad
- Dirección de lugar de trabajo (ya sea oficina o sucursal bancaria).
- Sueldo

Debido a que este sistema de información no contiene la historia laboral del empleado, fué necesario recurrir a otro instrumento para obtenerla. Se utilizaron las solicitudes de empleo originales para ver el número de empleos anteriores de cada empleado, y su duración promedio en dichos empleos.

Un último instrumento que se utilizó en este estudio fué el registro de asistencia. El registro de asistencia en la empresa Caso es anual, y contiene los siguientes datos:

- Nombre del empleado
- Fecha de ingreso
- No. de nómina
- 12 renglones indicando los meses del año, cada renglón dividido en 31 cuadros, indicando los días del mes.
- Una "F" indica una falta injustificada
- Una "V" indica vacaciones
- Una "P" indica permiso con goce de sueldo
- Una "S" indica una falta justificada por enfermedad
- Una "X" indica una suspensión temporal sin goce de sueldo

En el siguiente inciso de este capítulo se explicará como se contaron las ausencias de cada empleado.

3.5 PROCEDIMIENTOS

La primera etapa de este estudio fué determinar lo que se consideraría como una conducta ausentista y una no-ausentista. Para esto se analizaron los registros de asistencia de todos los empleados de la Empresa - Caso. Se contaron el número de ausencias de cada uno de éstos, durante el año de 1984. Estas ausencias incluían: faltas injustificadas, permisos con goce de sueldo, faltas justificadas por enfermedad (con excepción de incapacidad por maternidad) y suspensiones temporales sin goce de sueldo. Únicamente no se contaron las faltas por vacaciones y las - incapacidades por maternidad. La razón por la cual se tomaron en cuenta para el conteo las faltas por enfermedad, es la siguiente. A pesar de que es lógico pensar que una falta de este tipo es involuntaria, es te no siempre es el caso en una institución bancaria, ya que por prácti cas realizadas con Personal del Departamento de Recursos Humanos, se - obtuvo la información de que es bastante fácil obtener una incapacidad médica por medio del banco. Es decir, que en muchos casos, un empleado se puede reportar enfermo, sin tener realmente que comprobarlo. Esto explica porque una gran parte de las ausencias de los empleados fue ron por enfermedad, en vez de ser faltas injustificadas.

Los permisos con goce de sueldo también fueron tomados en cuenta para el conteo de ausencias, ya que estas faltas no necesariamente son invo luntarias. Como se trata de empleados de confianza, el empleado puede pedir permiso para faltar a su jefe, y su jefe puede aprobar el permiso. Sin embargo, el Departamento de Recursos Humanos no tiene manera - de saber si esa falta fué absolutamente necesaria o no.

En cuanto a suspensiones temporales sin goce de sueldo, se pueden considerar como faltas voluntarias, ya que el empleado recibe el permiso de su jefe para faltar, pero con un acuerdo de que no recibirá un suel do durante su ausencia. Por lo tanto, se tomó en cuenta para el conteo de ausencias también.

Tomando esto en cuenta, se contaron el número de ausencias de cada em-

pleado, y se sacó un promedio de ausencias para todos los empleados. Se utilizó este promedio como punto de partida para definir quienes son los empleados Ausentistas y quienes no lo son. Es decir, el empleado que tuviera más ausencias que el promedio establecido fué con siderado dentro del grupo de los ausentistas, y el empleado que tuviera menos ausencias que el promedio establecido fué considerado -- dentro del grupo de no-ausentistas.

Una vez formados los dos grupos, comenzó el proceso de muestreo. De cada grupo, se tomaron 150 sujetos al azar, para obtener una muestra total de 300 sujetos, en donde la mitad eran empleados ausentistas y la otra mitad eran empleados no-ausentistas.

Se tomaron los nombres de los 300 sujetos para poder localizar sus expedientes dentro del Banco Central de Información de la Empresa. Como se mencionó anteriormente, se utilizó el Banco Central de Información para este estudio, en vez de la solicitud de empleo original de cada empleado (como se hizo en el estudio de Fleishman y Bernin - ger, 1960), ya que ésta última no mantiene los datos de los empleados, actualizados. En este caso fué necesario obtener los datos bi gráficos actuales, para tratar de encontrar su relación con la conducta actual, ya sea ausentista o no-ausentista. Es decir, que los datos que aparecen en una solicitud de empleo no van a poder predecir una conducta actual, si ha transcurrido tiempo desde que fué llenada. Por ejemplo, si una persona llenó una solicitud de empleo hace diez años en la Empresa, es muy probable que a la fecha hayan cambiado sus datos biográficos, como son estado civil, número de hijos, etc. La información que aparece en su solicitud no está afectando su comportamiento, sino que sus datos biográficos actuales son los que en dado caso pueden estar asociados con su comportamiento. Si la muestra para este estudio hubiera comprendido aquellas personas que solicitaron empleo en 1983, las solicitudes de empleo hubieran sido las unidades de análisis, ya que todas tendrían información actual, la cual se podría correlacionar con el comportamiento ausentista de 1984. Es necesario aclarar este punto, ya que el propósito de esta -

tésis es predecir ausentismo a partir de las solicitudes de empleo, a pesar de que en este estudio la unidad de análisis no haya sido la solicitud.

Los datos obtenidos del Banco Central de Información de la Empresa Caso, son datos que aparecen en una solicitud de empleo. Estos son: sexo, edad, estado civil, escolaridad, lugar de residencia, número de hijos y número de dependientes. Únicamente dos datos necesarios para este estudio no aparecieron en el Banco Central de Información. Estos son Historia Laboral (número de empleos anteriores) y Duración promedio en empleos anteriores. Obviamente estos datos son estables y nunca se actualizarán, ya que una vez que el empleado entra a la empresa, no puede aumentar sus empleos anteriores. Por esta razón, estos dos datos fueron obtenidos de la solicitud de empleo original de cada empleado.

Todos estos datos fueron codificados para su fácil manejo. Se crearon "hojas de codificación" en donde cada renglón incluía el número de sujeto y 11 variables, que eran las variables demográficas y la variable ausentismo. Estos datos fueron analizados por un programa de SPSS de "Frecuencias". Por medio del análisis de frecuencias, fué posible formar rangos para aquellas variables con un amplio rango de posibilidades, como son: edad, lugar de residencia y duración promedio en empleos anteriores. Estas variables se habían medido en forma abierta, y ahora con nuevos rangos establecidos, se volvieron a codificar. Una vez vueltos a codificar, estos datos se analizaron por un programa de SPSS de "tablas cruzadas" en donde la variable de Ausentismo fué cruzada con cada una de las demás variables. Las tablas que resultaron de este análisis serán descritas en el capítulo de Resultados.

Además de estas tablas cruzadas en donde se cruzan dos variables, se formaron unas tablas en donde se cruzaron tres variables. Una de estas fué: Ausentismo cruzada con Sexo y Edad. Y la otra fué: Ausentigmo cruzada con Sexo y Estado Civil.

Estas tablas cruzadas, como se muestra en el siguiente ejemplo, son -

de doble entrada, en donde se cruza la variable Ausentismo con varias categorías de la variable demográfica. En el siguiente caso, la variable demográfica es Edad y tiene cinco categorías.

TABLA A

Tabla de Frecuencias para Ausentismo y Edad

	20-30 años	31-40	41-50	51-60	61 o más
No Ausentista	54	32	34	26	4
Ausentista	65	63	15	7	0

El propósito de este estudio era ver cuál o cuáles categorías difieren significativamente a los ausentistas de los no-ausentistas. - Fleishman y Berninger (1960) utilizaron las frecuencias obtenidas para sacar por cientos y a "ojo de buen cubero" establecer si había mucha o poca diferencia entre por cientos de ausentistas y no-ausentistas, en una categoría en específico. Sin embargo, para propósitos de este estudio, se quiso obtener un respaldo estadístico para esta determinación y por esto se utilizaron las frecuencias para obtener una χ^2 para cada categoría. Una χ^2 significativa indicaba un buen diferenciador.

La siguiente etapa consistió en darle ponderación a cada categoría de las variables demográficas, ya que se trataba de formular un sistema de calificación que sirviera para el procedimiento real de contratación. La ponderación se dio de acuerdo al nivel de significancia de la χ^2 anteriormente obtenida. A mayor significancia, mayor importancia se le otorgaba a esa categoría. Así, las categorías con una χ^2 con un nivel de significancia del .05 recibieron la calificación de "1", y aquellas categorías cuya χ^2 tuvo un nivel de significancia del .01 recibieron la calificación de "2". Además de esta calificación, a cada categoría se le adjudicó un valor, ya fuera positivo (cuando la mayoría de las frecuencias se encontraban en los No-

y de sus Solicitudes de Empleo originales. El sistema desarrollado en la primera muestra se aplicó entonces a los datos obtenidos en esta segunda muestra, para tratar de confirmar que la forma ponderada posee un alto grado de validez para predecir ausentismo.

Siguiendo la metodología de Fleishman y Berninger (1960), si la validación cruzada hubiera resultado positiva, entonces el próximo paso a seguir hubiera sido el fijar una puntuación o calificación en la forma de solicitud de empleo que fuera la que mejor sirviera para establecer una diferenciación entre el riesgo de ausentismo y no-ausentismo en el empleo, en el momento de contratación. (Véase Fleishman y Berninger, 1960). Sin embargo, en este estudio la validación cruzada resultó negativa, lo cual termina el seguimiento de la metodología de estos autores.

En vez, se hizo un análisis secundario. Se quiso ver qué categorías de las variables demográficas, dentro de la segunda muestra, diferenciaban significativamente a los ausentistas de los no-ausentistas. Y una vez encontrados estos buenos diferenciadores, ver si éstos concordaban con los diferenciadores encontrados en la primera muestra. Para encontrar los diferenciadores de la segunda muestra, se construyeron tablas cruzadas semejantes a las construidas por el programa SPSS para la primera muestra, en donde se cruzaron las variables demográficas con la variable ausentismo. Con las frecuencias obtenidas se formularon X^2 para cada categoría. Se podía decir que una categoría era realmente un buen diferenciador de ausentistas y no-ausentistas, cuando su valor de X^2 resultaba significativa en ambas muestras.

El último intento que se hizo para tratar de encontrar una posible relación entre ausentismo y las variables demográficas, fué el crear nuevas combinaciones de dos variables demográficas para cruzarlas con la variable ausentismo. Estas combinaciones fueron: a) Distancia al trabajo y Número de hijos, b) Historia laboral y duración promedio de trabajos anteriores, c) Edad y estado civil y d) Edad e Historia laboral.

ausentistas), o negativo (cuando la mayoría se encontraba en los Ausentistas). De esta manera cada categoría recibe una calificación, - que para el proceso de contratación real cuenta a favor del solicitante o en contra del solicitante. Las categorías que no tuvieron una X^2 significativa y que por ende no establecieron una diferenciación recibieron la calificación de cero. (Estas categorías no cuentan ni a favor, ni en contra del solicitante). Por ejemplo, el rango de 31 a 40 años de edad (ver tabla A), es más característico en los empleados ausentistas. Es decir, la diferencia que hay entre ausentistas y no ausentistas dentro de ese rango es muy significativa, y la mayoría de las frecuencias, en ese rango, está en los ausentistas. Por ende, esa categoría, en una solicitud de empleo se calificaría en forma negativa. La X^2 para esa categoría tiene un nivel de significancia del .01 y entonces su calificación es de "-2". Las tablas cruzadas junto con sus X^2 's correspondientes y sus calificaciones otorgadas se presentan en el siguiente capítulo.

Una vez asignados valores para cada variable demográfica y sus distintas categorías, se utilizaron estos valores para calificar a cada sujeto de la muestra. Se sumaron o restaron los valores resultantes de cada variable. En una situación de contratación real, el psicólogo calificaría las respuestas dadas por el solicitante en una solicitud de empleo.

A continuación se sacó una calificación promedio para cada uno de los grupos, para así poder ver si la diferencia entre los promedios era o no significativa. La diferencia de medias se obtuvo mediante una prueba t.

A fin de obtener una estimación correcta de la validez de este procedimiento de calificación, se trató de comprobar sobre una muestra independiente de 300 empleados. De acuerdo a ello, se obtuvieron nuevamente al azar, 150 nombres de empleados del grupo de ausentistas de la Empresa Caso y 150 no-ausentistas. Una vez más, sus datos biográficos fueron sacados del Banco Central de Información de la empresa-

Con estas nuevas combinaciones se volvieron a construir tablas de do
ble entrada, y por medio de una prueba Z se compraron las diferen- -
cias entre las proporciones de ausentistas que habian en los dos gru
pos contrastados en ambas muestras.

**RESULTADOS
Y
DISCUSION**

En este capítulo se describirán los resultados obtenidos en esta investigación.

Como se mencionó en el capítulo anterior, se obtuvo un promedio de ausencias de los empleados para definir un criterio de ausentismo. El promedio resultó ser de 5.8 faltas al año por empleado, lo cual se tomó como 6 faltas al año por empleado. Por ende el criterio establecido para definir ausentismo fué de 7 faltas o más al año y el criterio para definir no-ausentismo fué de 6 faltas o menos.

El análisis estadístico de los datos obtenidos abarcó tres fases:

- 1) Ponderación de las categorías o valores de las variables demográficas.
- 2) Validación cruzada de una segunda muestra.
- 3) Análisis secundario de los datos.

A continuación se describen los resultados de cada fase:

- 1) Ponderación de las categorías o valores de las variables demográficas.

Se obtuvieron los datos biográficos para la muestra de 300 sujetos y por medio del paquete estadístico de SPSS se formularon tablas cruzadas en donde la variable ausentismo fué cruzada con cada una de las demás variables demográficas.

Para determinar la relación entre cada una de las variables demográficas y la variable ausentismo, se calculó el valor de X^2 y se le asignó un valor a cada categoría de la variable tomando en cuenta la magnitud de la X^2 y su significancia. Es decir que cuando se daba el caso de que una X^2 tenía un nivel de significancia del .05 se le adjudicaba un valor de "1" a la categoría de la variable. En el caso de que el nivel de significancia fuera del .01 se le adjudicaba un valor de "2" a la categoría de esa variable. Cuando la X^2 no resultaba significativa el valor que se le adjudicaba era de "cero". De esta manera el procedimiento de ponderación tuvo un respaldo estadístico. Como se explicó en el inciso de procedimientos, además de esta

calificación, a cada categoría se le adjudicó un valor, ya fuera positivo (Cuando la mayoría de las frecuencias se encontraban en los no-ausentistas) o negativo, (Cuando la mayoría se encontraba en los ausentistas). De esta manera cada categoría recibe una calificación que cuenta a favor o en contra del sujeto.

A continuación se presentarán las tablas cruzadas junto con sus χ^2 -correspondientes y el valor que se les asignó:

TABLA No. 1.

Tabla de frecuencias para Ausentismo y Edad.

	20-30 años	31-40	41-50	51-60	61 ó más
No Aus. (0)	54	32	34	26	4
Aus. (1)	65	63	15	7	0
X^2	1.01	10.11	7.36	10.93	4
Ponderación =	0	-2	+2	+2	+1

Se puede observar por medio de esta tabla que en la Empresa Caso, el ausentismo predominó en el rango de edad de 31-40 años, lo cual no concordió con lo que se esperaba, ya que la Hipótesis No. 1 dice, "A mayor edad, menor ausentismo". El rango que se esperaba que fuera el predominante en ausentismo era de 20-30 años de edad, ya que Walter Reuther (Lawson, 1978), expresó su opinión sobre el factor juventud respecto al creciente ausentismo y cree que el empleado joven no es dueño de su propio destino y por eso se escapa de su trabajo cada vez que puede. También se realizó un estudio en la Oficina de Estadísticas Laborales (Lawson, 1978), donde se vió que la tasa de ausentismo de los empleados disminuye consistentemente a medida que aumenta la edad. Sin embargo, en nuestro estudio se encontró que en los rangos de edad de 41-50 años, 51-60 años y 61 ó más, si predomina el no-ausentismo. Esto sugiere que en este caso, la relación entre edad y ausentismo no es una relación inversa completamente.

TABLA No. 2.

Tabla de frecuencias para Ausentismo y Sexo.

	Masculino (0)	Femenino (1)
No Aus. (0)	93	57
Aus. (1)	80	70
$\chi^2 =$.97	1.33
Ponderación =	0	0

En cuanto a esta variable Lawson (1978), argumenta que el ausentismo es más predominante entre las mujeres que entre los hombres. Basándonos en esto, se formuló la Hipótesis No. 2, que dice "las mujeres tenderán a ser más ausentistas que los hombres". Sin embargo, - como se puede ver en esta tabla, en este estudio, el sexo por sí só lo, no es un buen diferenciador de ausentismo.

TABLA No. 3.

Tabla de frecuencias para Ausentismo y Distancia al Trabajo. (LUGAR DE RESIDENCIA).

	0-3 Kms	3.1-6	6.1-9	9.1-12	12.1-15	15.1-18	18.1-21	21.1 6 más
No Aus. (0)	12	32	43	34	15	7	4	3
Aus. (1)	19	30	26	22	33	5	4	11
X^2	1.58	.06	4.18	2.57	6.75	.33	0	4.57
Ponderación	0	0	+1	0	-2	0	0	-1

Se había pensado que a mayor distancia entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo, habría mayor ausentismo. Pero como se puede observar en esta tabla no exista tal relación. Claro que hay que tomar en cuenta que hubieron varias limitaciones para la medición de esta variable. Una de ellas fué la forma de medir la distancia entre el lugar de trabajo y el lugar de residencia. Como se explicó en el capítulo de metodología, la distancia se midió en línea recta, sobre un mapa de la Ciudad de México, ya que era imposible averiguar las rutas que toma cada empleado para llegar a su trabajo. Otra cosa que puede influir mucho sobre esta variable y su relación con ausentismo, es el medio de transporte del empleado, cosa que también fué imposible averiguar, ya que ese dato no lo incluía el Banco Central de Información de la Empresa. Unos autores que toman en cuenta este factor son Steers y Rhodes (1978), quienes dicen que aunque una persona quiera venir al trabajo, y tenga una alta motivación de asistir, hay muchas instancias en donde no es posible, y una de ellas es cuando hay problemas de transportación. Es obvio que este factor influye, pues es muy diferente que un empleado tenga que tomar dos o tres camiones para llegar a su trabajo, a una persona que posee automóvil. Por ende, el tratar de asociar la va -

riable "Distancia al trabajo" con ausentismo, sin incluir el medio de transporte, parece ser inútil. Para investigaciones futuras sobre este tema, se recomienda tomar en cuenta esta limitación.

TABLA No. 4.

Tabla de frecuencias para Ausentismo y Número de Hijos.

	0 hijos	1 hijo	2 hijos	3 hijos	4 hijos	5 hijos	6 ó más
No Aus. (0)	69	22	22	23	10	3	1
Aus. (1)	54	35	38	13	5	2	3

$\chi^2 =$	1.82	2.96	4.26	2.77	1.66	.22	1
Ponderación =	0	0	-1	0	0	0	0

Esta variable consta de siete categorías, donde únicamente una (dos hijos), diferencia significativamente a los ausentistas de los no ausentistas. Es decir las personas con dos hijos tienden a faltar más.

TABLA No. 5

Tabla de frecuencias para Ausentismo y Número de Dependientes.

	Dependientes	1 dep	2 dep	3dep	4 dep	5 dep	6 dep	7 dep	8	6 más
No Aus. (0)	33	21	25	22	19	20	9	0	1	
Aus. (1)	25	30	27	25	22	13	3	4	1	
χ^2	1.10	1.58	.07	.19	.21	1.48	3	4	0	
Ponderación	= 0	0	0	0	0	0	0	-1	0	

Esta variable demográfica está compuesta de nueve categorías, en donde únicamente una diferencia significativamente a los ausentistas de los no-ausentistas. Esta es la de siete dependientes.

TABLA No. 6.

Tabla de frecuencias para Ausentismo y Estado Civil.

	Soltero	Casado	Divorciado	Viudo	Libre
No Aus. (0)	53	92	2	2	1
Aus. (1)	33	112	3	0	2
$\chi^2 =$	4.65	1.96	.2	2	.33
Ponderación=	+1	0	0	0	0

En cuanto a esta variable, surgieron cinco categorías, en donde únicamente el estado civil de "soltero", diferencia significativamente a los ausentistas de los no-ausentistas. Es decir que los no-ausentistas tienden a ser solteros.

TABLA No. 7.

Tabla de Frecuencias para Ausentismo y Escolaridad.

	pri.inc.	pri.com.	sec.inc.	sec.com.	prep.inc.	prep.com.	carrera	com.	com.inc.	carr.inc.
No										
Aus. (0)	2	7	3	12	9	5	18	45	15	34
Aus. (1)	4	8	6	14	18	8	15	41	12	24
$\chi^2 =$.66	.06	1	.15	3	.69	.27	.18	.33	1.72
Ponderación =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

pri.inc.- primaria incompleta

pri.com.- primaria completa

sec.inc.- secundaria incompleta

sec.com.- secundaria completa

prep.inc.- preparatoria incompleta

prep.com.- preparatoria completa

com.- comercio

com.inc.- comercio incompleto

carr.inc.- carrera incompleta

Como se puede ver en esta tabla, la variable demográfica "escolaridad" no tiene relación alguna con el ausentismo.

TABLA No. 8

Tabla de frecuencias para Ausentismo e Historia Laboral.

	Sin experiencia	1 trabajo anterior	2 trabajos	3 trabajos	4 ó más
No Aus. (0)	26	43	47	23	11
Aus. (1)	15	46	37	44	8
$\chi^2 =$	2.95	.10	1.19	6.58	.47
Ponderación =	0	0	0	-1	0

De las cinco categorías que forman esta variable demográfica, sólo la categoría de tres trabajos anteriores, muestra una diferencia significativa entre los ausentistas y los no-ausentistas. O sea que los empleados que hayan tenido tres trabajos anteriores tienden a faltar más.

TABLA No. 9.

Tabla de Frecuencias para Ausentismo y Duración en Empleos Anteriores.

	0-6 meses	6.1-12	12.1-18	18.1-24	24.1-36	36.1-48	48.1 ó más
No Aus. (0)	46	26	29	12	17	9	21
Aus. (1)	40	27	16	18	25	7	27
$\chi^2 =$.41	.01	.25	1.2	1.52	.25	.42
Ponderación =	0	0	0	0	0	0	0

Como se puede ver en esta tabla la variable demográfica "duración en empleos anteriores", no diferencia a los ausentistas de los no-ausentistas.

TABLA No. 10.

Tabla de Frecuencias para Ausentismo y Sexo-Edad.

	Masc. 20-30 años	Masc. 31-40	Masc. 41-50	Masc. 51-60	Masc. 61 ó más	Fem. 20-30	Fem. 31-40	Fem. 41-50	Fem. 51-60	Fem. 61 ó más
No Aus. (0)	28	20	26	18	1	26	12	8	8	3
Aus. (1)	26	36	12	6	0	39	27	3	1	0
$\chi^2 =$.07	4.57	5.15	6	1	2.6	5.7	2.27	5.4	3
Ponderación =	0	-1	+1	+1	0	0	-1	0	+1	0

La variable demográfica combinada "Sexo-Edad", consta de diez categorías. Los resultados de esta tabla - vuelven a mostrar, en cierta manera, que el no-ausentismo tiende a predominar en gente de 41 años o más, - como se había visto en la tabla #1.

Pero esta tabla nos muestra que el no-ausentismo en gente mayor se ve más en hombres que en mujeres. Al igual que en la tabla #1, aquí se ve que el ausentismo predominó en el rango de edad de 31-40 años, - sin importar realmente el sexo, ya que ambas categorías (Masculino 31-40 años y femenino 31-40 años) recibieron la misma ponderación.

TABLA No. 11.

Tabla de Frecuencias para Ausentismo y Sexo-Estado Civil.

	Masc. Soltero	Masc. casado	Masc. divorciado	Masc. viudo	Masc. U. libre	Fem. soltera	Fem. casada	Fem. divorciada	Fem. viuda
No Aus. (0)	18	73	0	1	1	35	19	2	1
Aus. (1)	6	71	1	0	2	27	41	2	0
χ^2 =	6	.02	1	1	.33	1	8	0	1
Ponderación =	+1	0	0	0	0	0	-2	0	0

Podemos ver que la combinación de sexo y estado civil sí puede influir en la conducta ausentista. La mujer casada tiende a faltar más. Esto puede ser explicado en base a Lawson(1978), quien dice que el ingreso de la mujer es suplementario y que el hombre ocupa la posición más importante, y que por esto la mujer es la que va a faltar a su trabajo con más facilidad que su marido. Por ejemplo, si un hijo se enferma, es más probable que sea la mujer quien se quede a atenderlo. Es importante recalcar que es la combinación (sexo-estado civil) la que nos da indicios de ausentismo, ya que ni "sexo-femino", ni "estado civil-casado" por sí solas diferencian a los ausentistas de los no-ausentistas.

Este sistema de calificación se aplicó a la muestra de 300 sujetos, - asignándole un valor correspondiente a cada categoría de la variable.

Se sumaron las calificaciones de cada uno de los sujetos en todas las variables y se sacó la media. Para el grupo ausentista se obtuvo una $\bar{X} = -2.68$ y para el grupo no-ausentista la \bar{X} fué de .57.

La diferencia de medias fué evaluada mediante la prueba "t" de Student. $t = 7.86$; $p < .001$, lo cual es significativo.

TABLA No. 12.

Tabla de Medias obtenidas en Ambos Grupos.

Grupo Ausentista	Grupo No-Ausentista
N=150 $\sum X = -403$	N=150 $\sum X = 86$

$\bar{X} = -2.68$

$\bar{X} = .57$

$t = 7.86$

$p < .001$

$gl = 149$

El sistema de calificación que se empleó en la muestra de 300 sujetos, se enlistará para su fácil comprensión y seguimiento:

TABLA No. 13.

Sistema de Ponderación.

VARIABLE	CATEGORIA	PONDERACION
EDAD	21-30 años	0
	31-40 años	-2
	41-50 años	+2
	51-60 años	+2
	61 ó más	+1
SEXO	Masculino	0
	Femenino	0
DISTANCIA AL TRABAJO (Lugar de residencia)	0-3 Kms.	0
	3.1-6 Kms.	0
	6.1-9 Kms.	+1
	9.1-12 Kms.	0
	12.1-15 Kms.	-2
	15.1-18 Kms.	0
	18.1-21 Kms.	0
	21.1 ó más	-1
NUMERO DE HIJOS	0 hijos	0
	1 hijo	0
	2 hijos	-1
	3 hijos	0
	4 hijos	0
	5 hijos	0
	6 ó más	0

CONT. TABLA # 13.

NUMERO DE DEPENDIENTES	0 dep.	0
	1 dep.	0
	2 dep.	0
	3 dep.	0
	4 dep.	0
	5 dep.	0
	6 dep.	0
	7 dep.	0
8 dep. o más	0	
ESTADO CIVIL	soltero	+1
	casado	0
	divorciado	0
	viudo	0
	unión libre	0
ESCOLARIDAD	Pri. inc.	
	Pri. com.	
	Sec. inc.	
	Sec. com.	
	Prep. inc.	
	Prep. com.	0
	Carrera	
	Comercio	
	Comercio inc.	
Carrera inc.		
HISTORIA LABORAL	Sin experiencia	0
	1 trabajo anterior	0
	2 trabajos anteriores	0
	3 trabajos anteriores	-1
	4 trabajos ant. o más	0

CONT. TABLA No. 13

DURACION EN EMPLEOS ANTE- RIORES	0-6 meses 6.1-12 meses 12.1-18 meses 18.1-24 meses 24.1-36 meses 36.1-48 meses 48.1 ó más	0
SEXO Y EDAD	Masc. 20-30 años " 31-40 años " 41-50 años " 51-60 años " 61 ó más Fem. 20-30 años " 31-40 años " 41-50 años " 51-60 años " 61 ó más	0 -1 +1 +1 0 0 -1 0 +1 0
SEXO Y EDO. CIVIL	Masc. Soltero " Casado " Divorciado " Viudo " U. Libre Fem. Soltera " Casada " Divorciada " Viuda	+1 0 0 0 0 0 -2 0 0

2) Validación Cruzada de una Segunda Muestra

Este mismo sistema de calificación se empleó en una segunda muestra de 300 sujetos para de esta manera poder obtener una validación cruzada. - Es decir se tomó una muestra nueva de la Empresa Caso, en donde la mitad eran No-ausentistas y la otra mitad eran ausentistas, calificando - sus datos biográficos con las calificaciones enlistadas en la tabla No. 13.

La diferencia de medias en esta segunda muestra no fué significativa, - como se observa en la tabla No. 14.

TABLA No. 14.

Tabla de Medias obtenidas en Ambos Grupos para la Segunda Muestra.

Grupo Ausentista	Grupo No-Ausentista
N=150 $\bar{X} = -32$	N=150 $\bar{X} = -75$
$\bar{X} = - .21$	$\bar{X} = - .50$

El fracaso de la validación cruzada nos lleva a dudar en lo encontrado en estudios anteriores. Una afirmación semejante fué hecha por Garrison y Muchinsky (1977), quienes hicieron un estudio tratando de predecir ausentismo, y no pudieron comprobarlo con una validación cruzada, - ya que ésta tampoco salió.

3) Análisis Secundario de los Datos.

Ya que la validación cruzada no salió significativa como lo proponían - Fleishman y Berninger (1960). Se quiso ver si había algunas categorías - de las variables demográficas que diferenciaran significativamente a -

los ausentistas y los no-ausentistas, tanto en una muestra como en la otra. Con esto en mente, en la segunda muestra, se construyeron tablas cruzadas semejantes a las de la primera muestra y para cada una de las categorías se calculó X^2 .

En esta segunda muestra se obtuvieron valores de X^2 significativos para dos categorías, una de ellas fué "carrera", la cual entra dentro de la variable demográfica de "escolaridad", y obtuvo un nivel de significancia del .05; la otra categoría fué "casado-masculino", la cual entra de la variable demográfica "Estado civil-sexo", y obtuvo un nivel de significancia del .05.- Sin embargo, los valores correspondientes de X^2 en la primera muestra no fueron significativos para estos grupos.

A continuación se presentan las tablas en donde se pueden observar estos resultados.

TABLA No. 15

Tablas de Frecuencias para la categoría de Carrera.

Tabla No. 15 "a"

Primera Muestra

No Aus. (0)	18
Aus. (1)	15

$X^2 = .27$

Tabla No. 15 "b"

Segunda Muestra

No Aus. (0)	20
Aus. (1)	7

$X^2 = 6.25$
 $p < .05$

Tabla No. 16

Tablas de Frecuencias para la categoría de casado-masculino.

Tabla No. 16 "a"

Primera Muestra

No Aus. (0)	73
Aus. (1)	71

$X^2 = .02$

Tabla No. 16 "b"

Segunda Muestra

No Aus. (0)	44
Aus. (1)	26

$X^2 = 4.62$
 $p < .05$

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

64

Dentro del análisis secundario, también se trató de investigar si ciertas combinaciones de las categorías de dos variables demográficas cruzadas con la variable ausentismo diferenciaban significativamente a los ausentistas y los no-ausentistas.

Para ello se consideraron varias combinaciones plausibles acerca de las características en que podrían diferir los ausentistas y los no-ausentistas. Se pensó que la distancia al trabajo combinada con el número de hijos podría afectar en un momento dado al comportamiento ausentista de un empleado; así como también la combinación de el número de empleos anteriores junto con el promedio de duración en dichos empleos. También se pensó que la variable "edad" cruzada con "estado civil" o "número de empleos anteriores" podría afectar en el comportamiento ausentista de un empleado.

Se construyeron las tablas de doble entrada necesarias para evaluar cada una de estas combinaciones y mediante la prueba Z se compararon las diferencias entre las proporciones de ausentistas que habían en los dos grupos contrastados en ambas muestras. La diferencia de proporciones fué significativa al .05 para la combinación de "distancia al trabajo" y "número de hijos", pero únicamente en la segunda muestra. Para la combinación de "número de empleos anteriores" y "duración promedio de empleos anteriores", fué significativa al .05, pero únicamente en la primera muestra. Y la combinación "edad" y "número de empleos anteriores", fué significativa al .001, pero nuevamente, únicamente en la primera muestra.

Para que estas combinaciones nos dieran un indicio real del comportamiento ausentista de los empleados en este caso, era necesario que la diferencia de proporciones hubiera salido significativa en ambas muestras. Debido a que no fué así, este análisis secundario se invalida.

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

Como se pudo ver en el capítulo anterior, no se obtuvieron los resultados esperados, ya que el propósito de esta investigación era predecir el comportamiento ausentista a partir de una solicitud de empleo, de la misma forma en que Fleishman y Berninger (1960), predijeron la rotación. Por lo tanto, lo que proponen estos autores para su investigación, no se pudo comprobar en este caso. Sin embargo, de este estudio surgen varias conclusiones.

CONCLUSIONES

- 1) El Ausentismo Laboral no se puede predecir únicamente en base a datos biográficos del empleado.
- 2) Nuestra revisión bibliográfica sobre el Ausentismo Laboral muestra una multiplicidad de influencias sobre la decisión y la habilidad para ir al trabajo. Estas influencias emergen tanto de los individuos mismos (factores demográficos, ética personal del trabajo) como del ambiente de trabajo (la situación de trabajo, sistemas de incentivos y recompensas, normas de trabajo). Es más, algunas de estas influencias las controlan los empleados mismos (compromiso organizacional) mientras que otras están completamente fuera de su control (salud del empleado).

En esencia parece ser que la naturaleza de la situación de trabajo interactúa con los valores del empleado y sus expectativas, para determinar a su vez el nivel de motivación a asistir del empleado. Y esta motivación a asistir está influenciada a su vez por la habilidad para asistir.

Todos estos factores influyen de alguna manera sobre el comportamiento ausentista, y estos factores varían entre empleados, lo cual hace que este fenómeno sea aún más complejo.

- 3) Los autores en que nos basamos para la elaboración de las hipótesis en esta investigación, no hicieron validaciones cruzadas en sus estudios, por lo que se duda de sus hallazgos. Por ende, el resultado

negativo de este estudio puede ser explicado en términos de las hipótesis en que se basó el procedimiento aplicado. Es decir, que las hipótesis creadas asociaban a una sola variable demográfica con el comportamiento ausentista. Y en general, la suposición de que los ausentistas y los no-ausentistas difieren en una sola variable, resultó errónea.

- 4) La solicitud de empleo parece no ser un instrumento válido para predecir ausentismo. Esto es porque la solicitud de empleo trata con datos biográficos, los cuales son muy superficiales para una conducta tan compleja. El fenómeno de Ausentismo Laboral es un síntoma de algo más profundo, lo cual puede incluir variables de tipo actitudinal y de tipo conductual tales como: Satisfacción en el Trabajo, Alienación en el trabajo, Identificación con la empresa, Problemas de alcoholismo, Problemas familiares y matrimoniales, etc. En nuestro estudio se utilizó la solicitud de empleo, porque su fácil manejo y sus datos inconspicuos son atractivos para el investigador. Hubiera sido muy interesante y valioso el que la solicitud de empleo pudiera ser una herramienta para la selección de personal, ya que es un documento utilizado en toda empresa.

RECOMENDACIONES METODOLOGICAS.

La dificultad para predecir el ausentismo en este estudio, no sólo se puede deber a que se está tratando con un fenómeno complejo, se puede deber además a errores de orden metodológico.

- 1) En este caso, no se pudo controlar el que la muestra obtenida fuera una muestra homogénea. Es decir, que no se pudo controlar el que todos los empleados de la muestra pertenecieran a un mismo nivel de puesto, ya que el Banco Central de Información de la Empresa Caso, no incluía este dato. A lo mejor, si la muestra en este estudio hubiera sido más homogénea, los resultados se hubieran acercado más a lo esperado, y se hubieran podido hacer inferencias confiables acerca del comportamiento ausentista en la Empresa Caso.

- 2) Otra posible causa por la cual no se obtuvieron los resultados esperados, se puede encontrar en la forma en que se definió el criterio para distinguir a los ausentistas de los no-ausentistas. O sea, que en vez de sacar un promedio de ausencias para todos los empleados, y usar este promedio como punto intermedio entre ausentistas y no-ausentistas, se hubieran utilizado muestras contrastantes. Es decir, hacer una curva de frecuencias con todas las ausencias de los empleados, y tomar como muestra a los dos extremos de esa curva, siendo un extremo para el grupo ausentista y el otro para el grupo no-ausentista. Con esto no estamos tratando de decir que se utilizó el criterio equivocado, sino que estamos dando una posible sugerencia para un próximo estudio. En esta investigación se utilizó el criterio que proponen Fleishman y Berninger (1960).

- 3) Se necesita enfocar atención en operacionalización y conceptualización de las medidas de ausentismo. Por ejemplo, existe desacuerdo en cuanto a la preferencia por medidas de ausentismo o medidas de asistencia. Por esto, surgen serios problemas de interpretación al intentar comparar resultados de varios estudios de ausentismo. Es importante que se utilicen medidas de ausentismo comparables y que se reporten las políticas de Control de Ausencias de las empresas donde se llevan a cabo los estudios (por ejemplo, cuando en una empresa hay una cantidad de días que el empleado puede faltar al año), ya que tales controles pueden tener influencia sobre los resultados.

RECOMENDACIONES ADMINISTRATIVAS.

Los consejos profesionales que se le pueden dar al psicólogo industrial dentro de una empresa a la hora de la selección de Personal son los siguientes:

- 1) No debe basarse únicamente en datos biográficos para tratar de predecir el ausentismo dentro de la empresa, sino que debe buscar además otros indicadores de Ausentismo como son: sus valores; sus expectativas del trabajo y ver si corresponden con lo que va a ser su trabajo; su nivel de motivación para ir al trabajo; su habilidad para asistir al trabajo; su historial de salud; y si tiene presiones, ya sean económicas o morales, que lo motiven a asistir.
- 2) Se ha visto que no sólo las motivaciones intrínsecas de los empleados influyen sobre el comportamiento ausentista, sino que la Situación de Trabajo en sí puede afectar sobre este comportamiento. La situación de trabajo se constituye de aquellas variables que caracterizan la naturaleza del trabajo y el ambiente de trabajo.

El saber que un empleado no se encuentra satisfecho, y está a punto de irse, no nos ayuda a entender por qué no está satisfecho ni nos ayuda a determinar qué se debe cambiar para retenerlo. Por esto es necesario ver más a fondo varios factores de la situación de trabajo y cómo se relacionan con el ausentismo. Estos factores son; el Alcance del Empleo (cantidad de autonomía, responsabilidad y enriquecimiento de su puesto); Nivel del Trabajo o Puesto; Stress del Rol; Tamaño del Grupo de Trabajo, Estilo de Liderazgo y Oportunidad de Ascenso. Es aquí donde el Psicólogo Industrial debe tratar de corregir el ausentismo laboral. Esto empieza desde la Selección de Personal, ya que el psicólogo debe serciorarse de que las expectativas del empleado correspondan con la vacante o puesto que se va a ocupar.

Una vez que el trabajador entra a la organización, el psicólogo de-

be verlo como parte de un sistema hombre-grupo, que trabaja con otros individuos en un encuadra social. Es importante que un empleado no sólo funcione bien como elemento aislado, sino que se desarrolle bien dentro del grupo de trabajo, formando con los demás miembros metas comunes, y que sienta un ambiente de apoyo y responsabilidad. El desarrollo de metas comunes se auspicia deteniendo las asignaciones de trabajo en el nivel de grupo, fomentando las discusiones interactivas entre trabajadores y gerentes, dando al grupo información completa sobre su desempeño y dejándolo decidir, cuando ello sea posible, sobre sus propias metas. Es importante que el psicólogo trate de fomentar este tipo de interacción, y procurar que los canales de comunicación se mantengan abiertos para que pueda haber retroalimentación.

- 3) El psicólogo industrial puede aportar a la Empresa, campañas, sistemas de incentivos, y formulación de políticas, para tratar de aminorar este problema, a la vez que investiga el fenómeno.

Incentivo de trabajo es toda condición crítica que la empresa controla deliberadamente que hace que sus trabajadores sean más productivos, más leales o se interesen más en su trabajo. El marcado ascenso en el número de compañías con un seguro de vida de grupo, de enfermedad, sistemas de pensiones y seguros de desempleo privados, reflejan una creciente confianza en el dinero como incentivo de integración. Es un incentivo para el trabajador porque le da seguridad en su puesto. Sin embargo, los incentivos más importantes son los incentivos morales. Como se dijo anteriormente, la cuidadosa selección de los trabajadores para contratar a aquéllos no sólo capaces, sino también interesados en un trabajo particular, es un medio obvio de mejorar los incentivos morales.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

RECOMENDACIONES PARA INVESTIGACIONES FUTURAS.

Nuestra revisión bibliográfica, junto con los resultados de nuestra investigación, muestran algunas áreas en donde la investigación futura podría hacer contribuciones a un mejor entendimiento del comportamiento ausentista.

- 1) Hay muy pocos estudios de Ausentismo, en donde se investigan múltiples variables. En más, hay muy pocos estudios donde se intenta explorar las secuencias causales entre variables. Existe una necesidad para encontrar Modelos del comportamiento ausentista más comprensibles, en vez de los análisis correlacionales. Y estos modelos se necesitan probar utilizando métodos longitudinales y experimentales.
- 2) Se necesitan hacer preguntas acerca de la posible existencia de otras variables que puedan tener influencia sobre ausentismo, porque aún no se estudian sistemáticamente. Un ejemplo podría ser el problema de compromisos múltiples. Es decir, ¿qué efecto tiene un compromiso fuerte con la familia o con un pasatiempo (en vez que con la organización) sobre la motivación a asistir al trabajo? ¿Qué efecto puede tener una enfermedad psicósomática, posiblemente ocasionada por presiones de rol, sobre la asistencia? También se debería examinar la influencia del comportamiento de hábito y su relación con la asistencia. Finalmente, hay mucho que aprender acerca de factores extraorganizacionales (responsabilidades, presiones y normas familiares; grupos de amistades) y su influencia en la decisión de ir al trabajo.
- 3) A pesar de que sí se han hecho estudios experimentales (en vez de correlacionales) sobre el Ausentismo, es importante que en estudios futuros se utilicen grupos de control apareados y que se reporten las medidas de ausencias utilizadas. Los diseños experimentales deben ser estrictos y controlados, y se deben identificar y aislar -

claramente los tratamientos.

Es más, en vista de la inconsistencia (y posible inestabilidad) de la mayoría de las medidas de ausentismo, es altamente recomendable que se haga una validación cruzada de los resultados. Una validación cruzada debe convertirse en un paso metodológico necesario, -- más que en un análisis secundario.

El Ausentismo Laboral es un problema organizacional importante. El reemplazar empleados ausentes puede llevar a costos laborales y de entrenamiento y a problemas financieros. El por qué del Ausentismo Laboral necesita ser bien entendido.

En armonía está el hombre,
cuando cada éxito logrado, cada consumada conquista
de una cima,
presenta siempre un nuevo reto,
una nueva invitación para escalar cumbres aún más altas,
que a lo lejos en la distancia yacen majestuosas e imponentes,
esperando anhelantes de ser por él conquistadas,
cuando al oscuro vacío del futuro,
que se llega a cada instante pidiendo ser llenado,
recibe desplegado sus alas
como el ave cuando se arroja a la conquista del espacio.

Martín Villanueva

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Braaugh, J.A.; "Predicting Absenteeism from Prior Absenteeism and work-Attitudes", Journal of Applied Psychology, Vo. 66, no. 5, 1981.
- Cox, M; Shephard, R.J; y Corey, P.; "Influence of an employee fitness-programme upon fitness, productivity and absenteeism", Ergonomics, vol. 24, no. 10, 1981.
- Downie, N.M., Heath, R.; Métodos Estadísticos Aplicados, Editorial - - Harla, México, 1973.
- Fleishman, E; Berninger, J.; "One way to reduce office turnover", - - Personnel, vol. 37, 1960.
- García Pelayo y Gross Ramón, Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones - - Larousse, México, 1977.
- Garrison, Kathleen y Muchinsky, P. M.; "Attitudinal and Biographical - - Predictors of Incidental Absenteeism", Journal of Vocational - - Behavior, vol. 10, 1977.
- Gufa Roji, Ciudad de México, 1985, Editada por Gufa Roji, S. A. de C.V., México, D. F., 1987.
- Hammer, Helland y Landau, Jacqueline; "Methodological issues in the use of absence data", Journal of Applied Psychology, vol. 66, no. 3, - 1981.
- Hintze, Jorge y Baruj, Noemi; "El análisis de las condiciones de trabajo", Editorial Idea, Buenos Aires, 1975.
- Ilgen, D. R.; "Attendance Behavior: a reevaluation of Latham and - - Pursell's conclusions", Journal of Applied Psychology, vol. 62, no. 2, 1977.

- Katz, Daniel; Research Methods in the Behavior Sciences, Holt, Rinehart and Winston, Inc., U.S.A., 1966.
- Latham, G.P. y Pursell, E.D.; "Measuring absenteeism from the opposite side of the coin", Journal of Applied Psychology, vol. 60, 1975.
- Latham, G.P. y Pursell, E.D.; "Measuring attendance: a reply to Ilgen", Journal of Applied Psychology, vol. 62, no. 2, 1977.
- Lawson, Joseph, Ausentismo Laboral, Dartnell Corporation, U.S.A., 1978.
- Morgan, L.G. y Herman, J.B.; "Perceived consequences of absenteeism", - Journal of Applied Psychology, vol. 61, no. 6, 1976.
- Nicholson, N., Brown C.A. y Chadwick-Jones, J.K.; "Absences from work - and job satisfaction", Journal of Applied Psychology, vol. 61, no. 6, 1977.
- Nicholson, N., Brown C.A. y Chadwick-Jones, J.K.; "Absence from work and personal characteristics", Journal of Applied Psychology, vol. 62, no. 3, 1977.
- Ouchi, William; Teoría Z, Fondo Educativo Interamericano, México, 1982.
- Porter, Lyman y Steers, R.H.; "Organizational, work and Personal factors, in employee turnover and absenteeism", Psychological Bulletin, vol. 80, no. 2, 1973.
- Selltiz, C. Jahoda, M., Deutsch, M., y Cook, S.W.; Métodos de Investigación en las relaciones sociales, Ediciones Rialp, S.A., Madrid, 1965.
- Smith, F.J.; "Work attitudes as predictors of attendance on a specific day", Journal of Applied Psychology, vol. 62, no. 1, 1977.

Smulders, P.G.W.; "Comments on employee absence-attendance as a dependent variable in organizational research", Journal of Applied Psychology, vol. 65, no. 3, 1980.

Steers, R.N. y Rhodes, S.R.; "Major influences on employee attendance: a process model", Journal of Applied Psychology vol. 63, no. 4, - 1978.

Watson, C.J.; "an evaluation of some aspects of the Steers and Rhodes Model of employee attendance", Journal of Applied Psychology, vol. 66, no. 3, 1981.