



50
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS IZTACALA

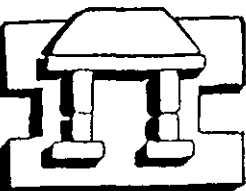
EL PAPEL DE LA INVESTIGACION Y EL DESARROLLO DE
LOS RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA TEXTIL

288136

REPORTE DE TRABAJO
PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
RIVELINO ALBERTO DAZA GARCIA

ASESORES:

LIC. GUILLERMO HERNANDEZ NERIA
LIC. ISAAC PEREZ ZAMORA
LIC. ALEJANDRO GAONA FIGUEROA



IZTACALA

DICIEMBRE DE 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Agradezco infinitamente , al Lic. Guillermo Hernández Neria todos sus consejos y recomendaciones que han sido fundamentales para mi , en la toma de decisiones tanto profesionales como personales , además de su valiosa guía , tiempo y enseñanza para poder concluir satisfactoriamente este trabajo , al igual que a los Licenciados Isaac Pérez Zamora y Alejandro Gaona Figueroa por sus valiosas aportaciones.

Agradezco a Manufacturas Kaltex S.A. de C.V. y en especial al Lic. Adolfo Kalach su Director General por permitirme desarrollarme profesionalmente durante 7 ½ años , y concluir el presente trabajo.

También agradezco al Lic. Jaime Gustavo Ruiz Orci , el haberme permitido colaborar , en el equipo de Recursos Humanos de Manufacturas Kaltex , y demostrar que cuando se conjuga la amistad y el talento se puede trabajar satisfactoriamente y obtener grandes resultados.

Este trabajo lo dedico a :

Saúl Kaleb , mi hijo por ser el principal aliento y motivación en mi vida.

Ana Rosa , mi esposa por su amor y apoyo incondicional en todos los momentos de nuestro matrimonio.

A mis padres , Don Sergio Daza Lara , por su amor , ejemplo de honorabilidad, responsabilidad y trabajo , y a Doña Irma García de Daza por su amor , sensibilidad y sabio consejo , además de que ambos me han enseñado los valores , que me han permitido afrontar la vida y formar una familia.

A mis Hermanos , René , Ramón y Alejandro+, por su amor , consejo y ejemplo .

A toda mi familia y amigos.

GRACIAS.



INDICE

	Pág.
Resumen	2
Introducción.....	3
Capítulo 1: El papel del Psicólogo en la Gerencia de relaciones laborales	7
1.1 Análisis y perspectivas.....	7
1.2 Prevención y control de los conflictos laborales.....	9
1.3 Resultados.....	11
Capítulo 2: Efectos perceptomotrices del ruido en tejedores.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Método.....	16
2.3 Resultados.....	18
2.4 Discusión.....	19
Capítulo 3: Clima organizacional.....	20
3.1 Antecedentes.....	20
3.2 Método.....	22
3.3 Resultados.....	27
3.4 Discusión.....	54
Conclusiones	56
Bibliografía.....	57
Anexo.....	60

RESUMEN

El presente reporte de trabajo , muestra como el papel del Psicólogo en el ámbito industrial , cada vez gana mas espacios ; y prueba de ello es el análisis que se presenta en el capitulo 1 en el cual se presenta el desempeño del Psicólogo egresado de Iztacala dentro de la gerencia de Recursos humanos de una empresa textil , en la que destaca el compromiso con la productividad de los recursos humanos, la prevención y control de los conflictos laborales , y la administración laboral del recurso humano.

Por otra parte en el capitulo 2 se destaca el papel de la investigación dentro del contexto laboral , donde se muestra como la exposición al ruido sin protección auditiva , obstaculiza la producción y repercute en la salud de los trabajadores.

Finalmente en el capitulo 3 se presenta un estudio de clima organizacional como otro ejemplo de la investigación que se realiza como parte de la función estratégica de recursos humanos.

INTRODUCCION

La inserción del Psicólogo en el ámbito industrial ha sido objeto de discusión en los últimos tiempos, por un lado se analiza el perfil profesional con el que egresamos los estudiantes de Iztacala y por otro lado es muy importante el escenario específico de actuación donde profesionalmente laboramos. El análisis de las habilidades requeridas para el logro de los objetivos y metas del puesto proporciona las premisas de correspondencia entre la formación universitaria y el campo laboral. Es importante destacar que es precisamente en el campo laboral donde las interrogantes sobre la formación profesional y el perfil pueden ser respondidas.

El reporte profesional que se presenta en este trabajo representa siete años de ejercicio en la empresa Manufacturas Kaltex donde actualmente sigo laborando. Es muy importante destacar que el trabajo que se realiza en esta empresa esta basado en la formación de equipos de trabajo, dando continuidad y seguimiento a las diferentes investigaciones que se realizan en toda la empresa particularmente en la gerencia de recursos humanos, por tal motivo los productos laborales que se exponen forman parte del proyecto general de recursos humanos.

En el primer capítulo se presenta un análisis del papel del psicólogo en la gerencia de recursos humanos en la cual destaca el compromiso de la productividad de los recursos humanos, la prevención y control de los conflictos laborales. Por ser estos los principales retos en la descripción del puesto que se reporta.

En el capítulo 2 se presenta un estudio sobre el ruido en una planta textil perteneciente al grupo. Como puede advertirse los grandes volúmenes de producción que se requieren producir sólo pueden ser satisfechos con un gran número de máquinas que generan una gran cantidad de ruido al cual los trabajadores están expuestos. Por lo cual es sumamente importante realizar estudios sobre el efecto de las variables ambientales que afectan el comportamiento de los trabajadores como es el caso del

ruido. El ruido es un factor perturbante que obstaculiza la producción, produce estrés y que repercute en la salud de los trabajadores.

Por otro lado, en el capítulo En el capítulo 3 se presenta un estudio sobre el clima organizacional como un ejemplo de la investigación que se realiza como parte de la función estratégica de la gerencia de recursos humanos. Pues en el análisis de la conducta laboral se requiere conocer y entender el comportamiento de las personas dentro de la misma, en la cual interactúan variables de comunicación, toma de decisiones, recompensas y evaluación del desempeño, entre otras. La interacción resultante de estas variables es el clima organizacional.

En Manufacturas Kaltex se realizó la evaluación del clima organizacional, con el objetivo de tener parámetros concretos con los cuales realizar cambios significativos que nos pusieran a la vanguardia en los recursos humanos.

OBJETIVOS:

- 1) Realizar un análisis del papel del Psicólogo en las relaciones laborales.
- 2) Conocer los efectos del ruido en trabajadores expuestos a altos niveles sobre el desarrollo de su trabajo.
- 3) Evaluar el clima organizacional en trabajadores de una planta industrial de reciente creación.

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Jefe de relaciones laborales

Funciones:

- a) Administrar las plantillas de personal de las plantas 3,4,5 y 6.
- b) Resolver todos los conflictos laborales producto de las relaciones de trabajo.
- c) Atender los problemas y peticiones sindicales.
- d) Controlar indicadores de recursos humanos como: ausentismo, rotación, accidentabilidad, productividad y nómina
- e) Administrar la disciplina laboral
- f) Evaluación del desempeño de la mano de obra
- g) Administración sindical y del Contrato Ley
- h) Determinación y administración de cargas de trabajo
- i) Revisión, evaluación y determinación de salarios del personal
- j) Administración del tabulador

Breve reseña de Manufacturas Kaltex

Manufacturas Kaltex es una empresa textil que hoy día se constituye como la mas importante de Latinoamérica y cuya Misión es :” Fabricar y comercializar productos textiles con excelencia en calidad y servicio para satisfacción de las necesidades de nuestros clientes nacionales e internacionales, obteniendo una rentabilidad adecuada para el desarrollo económico de la empresa y oportunidad de una vida mejor para los empleados del Grupo ". Y cuya trayectoria es la siguiente :

- 1925 Nace Kaltex , como distribuidora textil.
- 1938 Kaltex se transforma en una convertidora textil.
- 1945 Se funda la primer fábrica de Tejido.
- 1956 Se inaugura la primera planta de acabado textil
- 1960 Se instala la primer planta de hilatura.
- 1978 Se Inaugura el complejo Tepeji.

El complejo Tepeji en el cual se he llevado la práctica profesional esta compuesto por seis plantas , dos de tejido y cuatro de hilatura y actualmente cuenta con 3500 empleados sindicalizados y 200 no sindicalizados.

CAPITULO 1

EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN LA GERENCIA DE RELACIONES

LABORALES

1.1 ANALISIS Y PERSPECTIVAS.

La psicología industrial desde sus inicios a principios del siglo XX hasta el día de hoy ha sufrido grandes cambios, aumentando cada vez su campo de desempeño y de aplicación convirtiéndose en una rama de la psicología cada vez más importante, por lo que su enseñanza en los Campus universitarios recobra cada vez más relevancia pues los psicólogos deben desarrollar habilidades y estrategias que permitan su inserción en el campo de trabajo con amplias perspectivas de desarrollo profesional.

El campo de estudio de la psicología industrial debe de incorporar en este terreno de acción los principios teóricos y metodológicos derivados de los planteamientos más generales.

El planteamiento fundamental es que las universidades contemplen en su formación curricular la psicología industrial implementando estrategias de aprendizaje en los escenarios donde más tarde se desarrollará el trabajo profesional. Actualmente, no sólo hay más psicólogos que trabajan en el plano tradicional en las empresas, sino que realizan trabajo de investigación a corto y a largo plazo, de la psicología aplicada a la básica. Por lo cual el campo de trabajo ha permitido que el psicólogo se interese en la investigación más que en la aplicación inmediata de técnicas o solución de problemas inmediatos. En suma se ha pasado del estadio del aplicador de pruebas psicométricas a un investigador de los procesos y fenómenos conductuales generados en el ámbito laboral.

La situación económica mundial propició la necesidad de que las empresas optimizaran la productividad y calidad del producto o servicio. Esta situación generó las condiciones para que los responsables empresariales analizaran el comportamiento organizacional, revisaran las políticas de calidad para que ya no se centraran en el producto, sino en los recursos humanos, la capacitación, los sistemas

de motivación o incentivos, la filiación a la empresa, en suma el reto fue diseñar condiciones que hicieran posible la productividad de los recursos humanos (Abravanel, 1988).

El contexto de la productividad y calidad del año 2000 hace posible que el psicólogo ya no sea un simple aplicador de pruebas sino un analista del ambiente organizacional donde tiene que los sistemas de producción con el factor más importante de la empresa, los recursos humanos.

1.2 PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS CONFLICTOS LABORALES

Las nuevas condiciones del mercado laboral exigen una estrategia de anticipación de los conflictos laborales, más que el sólo hecho de resolver los problemas que se presentan.

El buen manejo y funcionamiento de los recursos humanos puede medirse con el número de conflictos o problemas que se producen en el ámbito laboral, un manejo adecuado de los recursos humanos genera una empresa sólida, estable y productiva, de lo contrario, tendríamos una organización inestable y poco productiva.

La participación del sindicato siempre es una preocupación del empresario, pues en ocasiones desestabiliza toda la organización, de allí que los problemas de orden legal o contractual deben de ser resueltos de inmediato, no permitiendo que se acumulen o demoren las soluciones. Por tal motivo, la implementación de las políticas de calidad y productividad de los recursos humanos, tienen que ver con la anticipación y en su caso atención inmediata e individualizada a cada problema. En tal contexto, surge la pregunta importante ¿Cómo anticipar los problemas laborales?.

La respuesta exige de estrategias concretas y eficientes, por tal motivo describiré los factores que bajo mi consideración y experiencia son los más importantes en la anticipación de los conflictos laborales:

- 1) El jefe encargado de los conflictos laborales debe tener como filosofía de trabajo, el tener contacto permanente con cada uno de los trabajadores, sin importar el turno, departamento o planta de que se trate, aún más específicamente, en la descripción de las actividades del puesto debe estar sentado que es a través de los recorridos y atención personalizada que se pueden anticipar posibles conflictos.
- 2) El jefe de relaciones laborales debe conocer más profundamente a cada trabajador que los integrantes de la delegación sindical, lo que en el fondo justifica que dicho puesto sea ocupado por un profesional del comportamiento, sin embargo, dicho conocimiento se logra básicamente con el contacto personalizado.
- 3) Tener siempre la disposición de escuchar y atender cualquier duda o inquietud del trabajador, lo que garantiza la confianza tan importante premisa de la comunicación.

- 4) Conocer perfectamente los sistemas operativos o de producción de la empresa, así como la descripción de cada puesto, de tal manera que conozca siempre las obligaciones del trabajador y la carga de trabajo que establece la relación laboral.
- 5) Ser un conocedor profundo del contrato laboral, para saber los derechos y obligaciones de cada trabajador.
- 6) Conocer la historia laboral asentada en el expediente de cada trabajador.
- 7) Retroalimentar a todos y cada uno de los trabajadores acerca de la percepción que desde la empresa se tiene sobre el trabajo desempeñado.
- 8) Diseñar programas de incentivos y reconocimientos que de manera contingente y explícita manejará el jefe de relaciones laborales.
- 9) Involucrar sistemáticamente a los jefes inmediatos de producción o manufactura en la capacitación y atención de los trabajadores.
- 10) Realizar evaluaciones constantes del clima laboral.
- 11) Atender al sindicato con cortesía y siempre dedicar un tiempo suficiente para atender sus dudas o problemas que planteen.

Los puntos anteriores deben de incorporarse como parte de una filosofía de trabajo más que como descripción del puesto, lo que redundará en la anticipación de los conflictos y el trato humano que merece cada trabajador de nuestra organización.

1.3 RESULTADOS

Los resultados sobre el establecimiento de las políticas en la gerencia de recursos humanos, son por demás satisfactorios, por ejemplo, la disminución de los conflictos laborales hizo posible un mejor entendimiento con el comité sindical, implantándose como política de recursos humanos la calidad en el servicio.

La atención personalizada de cada problema y el contacto sistemático del jefe de recursos humanos fueron una herramienta importante en la prevención y control de los conflictos laborales.

En consecuencia aspectos como el clima laboral (capítulo 3) mejoraron sustancialmente.

Desde mi punto de vista, el cambio de filosofía de resolver los conflictos laborales por el de prevenirlos, es una premisa fundamental para poner a la vanguardia en este campo de acción a la empresa.

Con respecto, al papel del psicólogo en la gerencia de recursos humanos, es claro que en la actualidad es fundamental poner en acción las habilidades de investigador del comportamiento, y anticiparse a los conflictos, más que el papel tradicional de resolver los problemas de conducta que se presentan en el plano laboral. Este es el nuevo perfil del psicólogo en el ámbito industrial.

CAPITULO 2

EFFECTOS PERCEPTOMOTRICES DEL RUIDO EN TEJEDORES

2.1 ANTECEDENTES

Entre los aspectos más importantes que los psicólogos ambientales estudian en las industrias se encuentra la identificación de las variables ambientales que son importantes en el estudio del desempeño de trabajo. El surgimiento de la revolución industrial trajo grandes cambios sociales y económicos, además, dejó como legado el estudio de las condiciones que facilitan el buen desarrollo del trabajo hasta llegar al estadio de la administración científica del trabajo (Dessler, 1989). Las técnicas de producción en masa prontamente exigieron gran productividad y eficiencia en los procesos productivos. Taylor (1886) Citado en: Strauss, G. y Sayles (1981) propuso realizar un análisis del trabajo en cuatro principios:

1. La observación y el análisis mediante estudios de tiempo para fijar la tasa óptima de producción.
2. Seleccionar científicamente al mejor hombre para cada tarea y adiestrarlo en los procedimientos que debe seguir.
3. Cooperar con el obrero para asegurarse que el trabajo se hace como se ha descrito.
4. Dividir el trabajo entre gerentes y trabajadores de manera que los gerentes, y no a los trabajadores individuales, se les asigne la responsabilidad de planear y preparar el trabajo.

Fayol (1949), realizó también estudios sobre el trabajo y los ambientes laborales, desarrollando principios entre los más importantes se encuentran la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, equidad y espíritu de equipo.

A principios del presente siglo, surgieron nuevos puntos de vista del hombre sobre sí mismo, sus organizaciones y su ambiente. Mayo y Roethlisberger (1927) realizaron

estudios en la planta de Hawthorne de Chicago, de la Western Electric Company que estaban destinados al análisis de la organización y administración desde una perspectiva diferente. Su interés se centro en determinar las relaciones entre el grado de iluminación del taller de trabajo y la eficiencia de los obreros medida por la producción, encontrando que el ambiente físico se torna importante sólo si se considera la parte social del trabajador. Sin embargo, fue con el surgimiento de la teoría de campo de Kurt Lewin (1935) donde se plantea de manera coherente y ordenada los hallazgos anteriores, de acuerdo con su planteamiento el comportamiento de un grupo es un conjunto intrincado de interacciones y fuerzas que afectan tanto la estructura del grupo como la conducta del individuo. La teoría contempla el siguiente modelo $B = f(P, E)$. Donde la conducta del trabajador (B) en una fábrica es una función de la personalidad o características personales (P) del trabajador, lo mismo que del ambiente o clima de la fábrica (E).

Actualmente, Holahan (1991) propone que la psicología ambiental tiene como principal interés de investigación la interrelación del ambiente físico con la conducta y las experiencias humanas.

La historia de la psicología en los escenarios laborales y la aplicación de principios científicos que fomentaran la productividad en el trabajo, como puede advertirse trajo dos grandes líneas por un lado la preocupación por tener ambientes laborales adecuados con el mínimo de factores o variables que interfieran con el trabajo y por otro lado la preocupación cada vez más fuerte de cuidar y centrar la productividad y calidad en el hombre.

En este contexto, el estudio del ruido en los escenarios laborales se ubica en las dos líneas señaladas anteriormente, es decir, el ruido es un factor perturbante que obstaculiza la producción, produce estrés y que repercute en la salud de los trabajadores. Sin embargo la tecnología moderna ha generado maquinaria que trabaja a grandes velocidades y que requiere de muchos dispositivos mecánicos integrados como son los motores y turbinas que producen una gran cantidad de ruido.

Un gran número de investigaciones se han dirigido a conocer los efectos del ruido en diferentes condiciones, por ejemplo, Rubenstein y Loeb (1984) encontraron que el

ruido ayuda a la discriminación visual aguda, sin embargo Coleman y Krauskopf (1982) no encontraron ningún efecto en un estudio similar. Benko (1982) examinó a trabajadores con varios años de exposición al ruido (110 a 124 db) encontrando una estrecha relación entre el campo visual y la percepción de varios tonos de rojo. Estas diferencias también fueron reportadas por Chason y Berry (1991) encontrando diferencias entre la intensidad percibida de diferentes colores en grupos expuestos a ruido en comparación con grupos sin ruido. La teoría de detección de señales (e.g. Green y Swets, 1976) sugiere que el ruido y los estímulos visuales se suman de tal manera que incrementan la percepción sensorial.

Estudios sobre el impacto del ruido han sido realizados en laboratorios por ejemplo Glass y Singer (1982) encontraron que la exposición a 108 db de ruido durante 23 minutos en forma periódica o azarosa redujo la resistencia de la piel, sin embargo no en todos los sujetos mostraron dicha reacción fisiológica. También encontraron que cuando el ruido producía efectos aversivos los sujetos eran incapaces de producir respuestas fisiológicas de adaptación. Por otro lado, también encontraron que el ruido es un factor estresante demostraron que altas exposiciones al ruido decremента la tolerancia a la frustración especialmente cuando el sujeto no puede discriminar la aparición del ruido. Bogges y Simon (1993) encontraron que el ruido afecta el grado de concentración y se agudiza conforme el sujeto aumenta el tiempo de exposición. En otro estudio realizado por Ivarson y Arlinger (1994) encontraron que la exposición cotidiana al ruido entre 78 y 90 db no tuvo diferencias significativas en la fatiga comparados con grupos en los que no hubo ruido. Por otro lado Hetu (1994) estudió el ruido en trabajadores que estuvieron expuestos a 85 db durante ocho horas encontrando que se restringía la audición temporal y espacial y se reduce paulatinamente la capacidad auditiva. Levy-Leboyer (1994) estudió el ruido industrial en ensambladoras de carros que producen un nivel de ruido de 90 db encontrando que se disminuye la destreza manual y operaciones mentales.

Los datos de los estudios anteriormente citados no permiten postular un efecto único del ruido, mucho menos sistemático, pues no en todos los casos se encuentran efectos similares.

De acuerdo a estudios realizados en una empresa textil por Tovar (1996) en la sala de tejido en la que se realizó un análisis de los niveles de ruido en dos máquinas: 252 y 452. Encontró que el nivel de ruido fue de 113.1 db el estudio demostró que en el telar 252 un trabajador no puede permanecer más de 43 minutos expuesto al ruido sin protección auditiva y con protección auditiva (Taperfit modelo 300) que es la que se usa en la empresa, puede permanecer los tres turnos continuos (es decir 24 horas). En tanto que en el telar 452 un trabajador no puede permanecer más de 2 horas con 5 minutos sin protección auditiva, y con protección auditiva utilizada en la empresa puede permanecer los tres turnos continuos estas conclusiones se basan en las normas mexicanas de higiene industrial NOM- 080 - STPS - 1993 sobre higiene industrial y NOM - O11 - STPS - 1993 relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genera ruido. La existencia de estas normas previene las repercusiones en los órganos auditivos, en el sistema nervioso y la salud en general. Sin embargo no se hacen explícitas las afectaciones psicológicas. De acuerdo con lo anterior, las investigaciones que se han realizado hasta el momento han proporcionado resultados contradictorios, no sistemáticos acerca del efecto del ruido intenso en los escenarios laborales. Por lo tanto los objetivos generales de la investigación son:

OBJETIVO:

Evaluar el nivel perceptomotriz en tejedores que están expuestos a 113.1 db. en la sala de tejido en actividades que son propias de la descripción de su puesto.

2.2 METODO

Sujetos:

Se empleó una muestra de 10 tejedores de una planta perteneciente al grupo los cuales estaban expuestos a 113.1 decibeles en su trabajo cotidiano y quienes usaban protector auditivo taperfit modelo 300, los cuales integraron el grupo experimental, y 10 tejedores que no usan protector auditivo los cuales formaron el grupo control. Todos los trabajadores fueron de sexo masculino de edades entre 23 años y 35 años. Además laboraron en el primer turno (7.00 AM. a 15.00 PM.).

Aparatos:

Se utilizó un decibelímetro para medir la cantidad de ruido que existía en la sala de tejido durante la investigación, formatos de registro de tiempos y movimientos. Sistema de registro computarizado de paros de telar.

Procedimiento:

Se eligieron a los sujetos que integran el grupo control y experimental a su costumbre cotidiana de usar o no usar taponos auditivos.

Antes de iniciar el estudio el jefe de recursos humanos les dio las siguientes instrucciones: "Como ustedes saben, la empresa periódicamente realiza estudios sobre las cargas de trabajo, en esta ocasión voy a medir las diferentes actividades

que realizan durante su jornada de trabajo, por lo que les pido que trabajen como normalmente lo hacen, les agradezco su colaboración."

A los trabajadores de ambos grupos se les registró las actividades perceptomotrices más representativas involucradas en el desempeño de su puesto que se definieron de acuerdo con el estudio de cargas de trabajo realizado por Márquez (1995) como:

I. Componer rotura en peine.

1.- Estando frente al telar el trabajador localiza la rotura visualmente, toma una punta del depósito, anuda la punta a la urdimbre con la punta del depósito, haciendo el nudo del tejedor.

2.- Localiza el claro en el peine del hilo faltante inserta el gancho, engancha la punta del hilo, pasándolo a través del peine acciona la máquina, guarda el gancho en el mandil y a las primeras 5 o 7 pasadas corta las puntas restantes, introduciendo su navaja en el mandil.

II. Componer rotura en pie atrás de mallas por otras del telar:

1.- Estando el operador atrás del telar localiza el sensor del paraurdimbre y en la parte del telar donde parpadea el sensor, pasa la mano por encima del paraurdimbre y donde se atorán las orquillas localiza la rotura, desenredándola.

2.- Toma un hilo del depósito anudando este con la punta del hilo roto en la urdimbre, arroja el hilo por encima de las tablas, pasándose el operador adelante del telar.

3.- Localiza la malla con el hilo faltante introduciéndolo en la misma dirección de la malla, inserta el gancho en ésta, engancha el hilo pasándolo a través del ojillo de la malla, localiza el claro en el peine del hilo faltante y busca punta del hilo roto lo inserta en el gancho anudando las puntas, arranca el telar, guarda gancho en el mandil y a las primeras 5 pasadas corta las puntas del hilo sobrante, guarda su navaja en el morral.

Los registros se realizaron en tres jornadas consecutivas a cada trabajador en su lugar de trabajo, con una duración de 2 horas cada uno.

2.3 RESULTADOS

El tiempo promedio de operación para ambos grupos fue de 60.7 segundos, con una desviación estándar de 14.51 y un rango de 56 segundos.

La prueba t para muestras independientes produjo los siguientes resultados: la desviación estándar para el grupo que usaba tapones fue de 12.48 y para el grupo que no usaba tapones 14.20, El error estándar de la media para el grupo que usaba tapones 3.76 y para el grupo que no usaba tapones fue de 3.94. El error estándar de la diferencia fue de 5.449 y 5.510. Lo que se interpretó que existen diferencias significativas en los tiempos entre ambos grupos. Más específicamente los trabajadores que usan tapones auditivos tardan menos tiempo en arreglar roturas delante del telar en comparación con los trabajadores que no usaban tapones auditivos.

La antigüedad promedio de ambos grupos fue de 12.8 años con una desviación estándar de 1.51, el trabajador que menos años tenía laborando fue de 9 años y el más antiguo tenía 15 años, los coeficientes de correlación mostraron que la antigüedad en la empresa sólo se correlacionaba con la edad del trabajador.

2.4 DISCUSION

Los datos obtenidos demuestran la afectación del ruido sobre los tejedores en una sala de tejido. La afectación se basa en la actividad perceptomotriz propia de la descripción del puesto de un oficial de tejido. Los datos concuerdan con los hallazgos de Levy-Leboyer (1994) acerca de que el ruido afectó la destreza manual.

La afectación del ruido demostrada en esta investigación plantea la necesidad de campañas sobre el uso del tapón auditivo adecuado a la cantidad de ruido en la sala de tejido, para cuidar la integridad física y psicológica del trabajador, así como lo demuestran los estudios de Tovar (1996).

Por otra parte resulta evidente que la eficiencia en el desarrollo del trabajo depende entre otras variables de la exposición crónica al ruido. Por lo cual se sugiere una mayor investigación de las variables ambientales que afecten el buen desarrollo del trabajo, aumentando la eficiencia y productividad del trabajador y la empresa.

CAPITULO 3

CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1 ANTECEDENTES

El comportamiento de los empleados en una organización depende de varios factores formales e informales, objetivos y subjetivos, los cuales deben de ser considerados, al evaluar la eficiencia y productividad en la empresa.

El clima organizacional es un concepto que explica algunas interacciones que se establecen en el entorno laboral, y que la gerencia de recursos humanos debe de tener en consideración para el buen desarrollo del trabajo. A pesar de que existe acuerdo general acerca de la importancia del clima, hay mucho menos consenso en cuanto a lo que el término significa. Los planteamientos varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y apoyo, por ejemplo Forenhand y Gilmer (1994) consideran al clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman, siendo las variables más importantes el tamaño, la estructura, complejidad de los sistemas, liderazgo y metas.

Por otra parte, Halpin y Crofts (1982) consideran que el clima organizacional consiste en la opinión que el empleado se forma de la organización, por ejemplo, la percepción acerca de la importancia de la empresa en la comunidad y de las necesidades sociales que satisface. En tanto que Kolb, Rubin y McIntyre (1994) formulan al clima organizacional como un concepto muy cercano al de motivación. Los motivos de los diferentes miembros interactúan como el liderazgo, las normas y valores de la organización así como la estructura, para crear el clima o percepción del ambiente. De forma parecida, Gibson, Ivancevich y Donnelly (1983) consideran al clima como la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización.

Sikula (1991) considera que en contraste con el uso común del término en meteorología el clima organizacional se refiere a las condiciones ambientales, internas y no externas.

La importancia de que la gerencia de recursos humanos tenga mediciones periódicas del clima laboral se ha vuelto una necesidad, pues a partir de los parámetros observados se puede diagnosticar la salud de la empresa, es más en una organización más o menos grande pueden existir diferentes mediciones del clima en los diferentes departamentos o gerencias en las que se compone la organización, lo que nos permite hacer una intervención e investigar las condiciones o parámetros que han sobrepasado los límites razonables de la percepción humana sobre el ambiente del trabajo. De acuerdo con Aguado (2000) el clima organizacional puede ser el vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Específicamente, es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización. Ello incluye la percepción que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede expresarse en términos de autonomía, estructura, recompensas, reconocimiento, consideración, cordialidad y apoyo.

En suma, cualquiera que sea el clima en una empresa, de confianza, progreso, temor, seguridad, etc. Se refleja la parte psicológica del funcionamiento de la organización, en conclusión las organizaciones tienen personalidades, y el clima organizacional es una medida de esa personalidad.

Por lo tanto el objetivo de la presente investigación fue investigar el clima de trabajo en algunos departamentos de la empresa

3.2 MÉTODO

Sujetos:

Los trabajadores que participaron en el estudio se eligieron al azar y pertenecían a diferentes departamentos de una planta del grupo de reciente creación, la configuración fue la siguiente: 11 Trabajadores del departamento de aire acondicionado, 7 del departamento de veloces, 8 del departamento de tróviles y 11 del departamento de open end, todos del primer turno, del sexo masculino y de entre 18 y 25 años de edad.

Instrumento:

Se utilizó un cuestionario de 15 preguntas, 8 cerradas y 7 abiertas, el cual se presenta en a continuación en la tabla 1.

Tabla 1

Cuestionario de preguntas de la encuesta de Clima Organizacional.

MANUFACTURAS KALTEX S.A DE C.V

PLANTA_____ DEPARTAMENTO_____ TURNO_____

La idea de este cuestionario es ayudarte a analizar tus condiciones de trabajo, además de encontrar los aspectos sociales y culturales que se dan en Kaltex.

1.- ¿Qué opinan tus compañeros del trabajo en Kaltex?

- a) Es una obligación b) La forma de obtener los medios para vivir.

5.- ¿Conoces los objetivos de Kaltex?

a) Si

b) No

c) Algunos

¿Cuáles?

6.- ¿Qué características debe reunir tu planta para que te sientas a gusto en ella?

7.- ¿Qué características debe tener tu empresa para que la comunidad se sienta orgullosa de tener a Kaltex en Tepeji?

8.- ¿Qué espera la comunidad de Tepeji de Kaltex?

9.- ¿Qué puedes aportar a tu empresa para que esta sea más productiva?

10.- ¿A través de quién conociste los objetivos de Kaltex?

- a) Supervisor
b) Jefe de Departamento
c) Compañeros
d) Otro_____

11.- ¿En caso de reducción de personal qué criterio deberá seguir la empresa para elegir al personal que debiera quedarse?

- a) Antigüedad
b) Desempeño
c) Número de faltas
d) Otro_____

12.- Normalmente, ¿Quién reconoce el esfuerzo de tu trabajo?

13.- ¿Qué opina tu familia de que trabajes en Kaltex?

14.- ¿Qué es lo más importante para ti?

- | | |
|---------------|---------------|
| a) El trabajo | b) La familia |
| c) Los amigos | d) Otro |

¿Por qué? _____

15.- ¿Por qué motivos dejarías de trabajar en Kaltex?

Procedimiento:

El cuestionario se aplicó dentro de la jornada de trabajo, con la autorización del jefe inmediato y la supervisión de recursos humanos.

Al momento de entregar el cuestionario a los trabajadores se les dijo: "Para mejorar el servicio del departamento de Recursos Humanos y en general de Kaltex, se te pide que contestes el siguiente cuestionario, el cual nos permitirá conocer los aspectos culturales que se dan en Kaltex, por lo cual es importante que lo hagas con honestidad; de antemano te informo que los datos obtenidos serán utilizados confidencialmente. **Gracias por tu colaboración**".

3.3 RESULTADOS

El análisis de los datos se presenta en dos niveles, primeramente se presentan los en cada uno de los departamentos y posteriormente una comparación entre ellos.

1) ANÁLISIS POR DEPARTAMENTO

AIRE ACONDICIONADO:

¿Qué opinan tus compañeros del trabajo en Kaltex?

El 91% de los trabajadores de aire acondicionaron opinaron que el trabajo es la forma de obtener los medios para vivir. En tanto que el resto 9 % respondió que es la forma de obtener desarrollo individual y social (gráfica 1A).

¿Qué valor le das al trabajo?

El 73% de los trabajadores respondió que el trabajo tiene un valor alto, y sólo el 27% respondió que tiene un valor medio (gráfica 2A).

¿Qué opinan tus familiares y amigos de tu trabajo?

El 50% de los trabajadores respondió que sus familiares opinan que el trabajo es la manera de obtener dinero. El 40% respondió que a través del trabajo se obtienen satisfacciones y sólo el 10% respondió que el trabajo es una obligación (gráfica 3A).

¿Qué características distinguen a los trabajadores de Kaltex?

El 73% respondió que la responsabilidad, el 18% señaló que cumplir con el trabajo y el 9% respondió la irresponsabilidad (gráfica 4A).

¿Conoces los objetivos de Kaltex?

El 50% respondió que no conoce los objetivos, el 33% respondió que algunos objetivos y el 17% dijo que si conoce los objetivos (Gráfica 5A).

¿Qué características debe reunir tu planta para que te sientas a gusto en ella?

Las respuestas se enfocaron a mejor comunicación, capacitación, conciencia, limpieza, ventilación y mejores baños (tabla 1A).

¿Qué características debe tener tu empresa para que la comunidad se sienta orgullosa de tener a Kaltex en Tepeji?

Las respuestas se centraron principalmente en fuentes de trabajo, no contaminar, participación con la comunidad y poner un parque recreativo (tabla 2A).

¿Qué espera la comunidad de Kaltex?

Los trabajadores consideraron que mejores sueldos, fuentes de trabajo, protección del ambiente, crecimiento (tabla 3A).

¿Qué puedes aportar a tu empresa para que esta sea más productiva?

Las respuestas se centraron principalmente en trabajar mejor, trabajar bien y responsabilidad (tabla 4A).

¿A través de quién conociste los objetivos de Kaltex?

El 49% de los trabajadores respondió a través de los compañeros de trabajo, el 38% dijo que a través del jefe de departamento y el 13% dijo que a través del supervisor (gráfica 6A).

¿En caso de reducción de personal qué criterio deberá seguir la empresa para elegir al personal que debiera quedarse?

El 80% de los trabajadores señaló que a través del desempeño, el 10% antigüedad y el restante 10% número de faltas (gráfica 7A).

¿Normalmente, quién reconoce el esfuerzo de tu trabajo?

La mayoría de los trabajadores respondió el supervisor, la familia y la empresa (tabla 5A).

¿Qué opina tu familia de que trabajes en Kaltex?

Que es la mejor fuente de empleo, que tenemos mucho futuro, que debo de ser cumplido (tabla 6A).

¿Qué es lo más importante para ti?

El 80% de los trabajadores respondió que la familia y el 20% restante el trabajo.

¿Por qué motivos dejarías de trabajar en Kaltex?

Las respuestas giraron en torno de un trabajo mejor, por recorte de personal y motivos personales (tabla 7A).

DEPARTAMENTO DE VELOCES

¿Qué opinan tus compañeros del trabajo en Kaltex?

El 57% de los trabajadores de veloces opinaron que el trabajo es la forma de obtener los medios para vivir, los restantes 43 % opinaron que es la forma de obtener desarrollo individual y social.

¿Qué valor le das al trabajo?

El 86 % de los trabajadores respondió que el trabajo tiene un valor alto y solo el 14% respondió que tiene valor medio (gráfica 2b).

¿Qué opinan tus familiares y amigos de tu trabajo?

El 67% de los trabajadores respondió que sus familiares opinan que es la forma de obtener dinero y el 11% respondió que el trabajo es una obligación (Gráfica 3B).

¿Qué características distinguen a los trabajadores de Kaltex?

El 83% respondió que la responsabilidad y el 17% señaló que cumplir con el trabajo (Gráfica 4B).

¿Conoces los objetivos de Kaltex?

El 43% respondió que no conoce los objetivos, el 57% respondió que algunos objetivos (gráfica 5B).

¿Qué características debe reunir tu planta para que te sientas a gusto en ella?

Las respuestas se enfocaron a mejor comunicación, buen trato, utilidades, ambiente agradable, mejor salario e higiene (tabla 1B).

¿Qué características debe tener tu empresa para que la comunidad se sienta orgullosa de tener a Kaltex en Tepeji?

Las respuestas se centraron principalmente en prestigio, apoyo a la comunidad, mejores prestaciones, mejor salario (tabla 2B).

¿Qué espera la comunidad de Kaltex?

Los trabajadores consideraron que productividad, mejores sueldos, fuentes de trabajo, superación, crecimiento (tabla 3B).

¿Qué puedes aportar a tu empresa para que esta sea más productiva?

Las respuestas se centraron principalmente en trabajar mejor, trabajar bien, esfuerzo, dedicación, asistencia y responsabilidad (tabla 4B).

¿A través de quién conociste los objetivos de Kaltex?

El 80% de los trabajadores respondió a través de los compañeros de trabajo, el 20% dijo que a través de instancias distintas (gráfica 6B).

¿En caso de reducción de personal qué criterio deberá seguir la empresa para elegir al personal que debiera quedarse?

El 57% de los trabajadores señaló que a través del desempeño, el 29% Antigüedad y el restante 14% número de faltas (gráfica 7B).

¿Normalmente, quién reconoce el esfuerzo de tu trabajo?

La mayoría de los trabajadores respondió el supervisor, la familia, jefe de departamento, compañeros y la empresa (tabla 5B).

¿Qué opina tu familia de que trabajes en Kaltex?

Que es la mejor fuente de empleo, buena oportunidad de superación, empresa que brinda apoyo a sus trabajadores (tabla 6B).

¿Qué es lo más importante para ti?

El 58% de los trabajadores respondió que la familia y el 42% restante el trabajo.

¿Por qué motivos dejarías de trabajar en Kaltex?

Las respuestas giraron en torno de recorte de personal, enfermedad, irresponsabilidad e insatisfacción (tabla 7B).

DEPARTAMENTO DE TROCILES

¿Qué opinan tus compañeros del trabajo en Kaltex?

El 87% de los trabajadores de veloces opinaron que el trabajo es la forma de obtener los medios para vivir, los restantes opinaron 13% que es la forma de obtener desarrollo individual y social (gráfica 1C).

¿Qué valor le das al trabajo?

El 72% de los trabajadores respondió que el trabajo tiene un valor alto, el 14% respondió un valor medio y el restante 14% un valor bajo (gráfica 2C).

¿Qué opinan tus familiares y amigos de tu trabajo?

El 57% de los trabajadores respondió que sus familiares opinan que es la forma de obtener satisfacciones, el 29% es la manera de obtener dinero y el 14% respondió que el trabajo es una obligación (gráfica 3c).

¿Qué características distinguen a los trabajadores de Kaltex?

El 87% respondió que la responsabilidad y el 13% señaló que cumplir con el trabajo (gráfica 4C).

¿Conoces los objetivos de Kaltex?

El 71% respondió que no conoce los objetivos, el 29% respondió que si conoce los objetivos (gráfica 5C).

¿Qué características debe reunir tu planta para que te sientas a gusto en ella?

Las respuestas se enfocaron a mejor ambiente de trabajo, áreas deportivas, reconocimiento, comunicación, higiene, menos presión.

¿Qué características debe tener tu empresa para que la comunidad se sienta orgullosa de tener a Kaltex en Tepeji?

Las respuestas se centraron principalmente más fuentes de trabajo, garantía del empleo, protección al ambiente y prestigio.

¿Qué espera la comunidad de Kaltex?

Los trabajadores consideraron que más empleo, que sea la mejor, progreso, mejores condiciones.

¿Qué puedes aportar a tu empresa para que esta sea más productiva?

Las respuestas se centraron principalmente en trabajar con calidad, cumplir con el trabajo, mejor desempeño y esfuerzo.

¿A través de quién conociste los objetivos de Kaltex?

El 28% de los trabajadores respondió a través del supervisor, el 29% señaló que fue a través de compañeros, un porcentaje igual señaló que fue a través de otros y solo el 14% respondió que fue a través del jefe de departamento (gráfica 6C).

¿En caso de reducción de personal qué criterio deberá seguir la empresa para elegir al personal que debiera quedarse?

El 72% de los trabajadores señaló que a través del desempeño, el 14% Antigüedad y el restante 14% número de faltas (gráfica 7C).

¿Normalmente, quién reconoce el esfuerzo de tu trabajo?

La mayoría de los trabajadores respondió el supervisor, la familia y la empresa (tabla 5C).

¿Qué opina tu familia de que trabajes en Kaltex?

Se siente orgullosa, empleo seguro trabajo bien pagado (tabla 6C).

¿Qué es lo más importante para ti?

El 58% de los trabajadores respondió que la familia y el 42% restante el trabajo.

¿Por qué motivos dejarías de trabajar en Kaltex?

Las respuestas giraron en torno de insatisfacción, recorte de personal, mejor opción de trabajo, superación (tabla 7C).

DEPARTAMENTO DE OPEN END

¿Qué opinan tus compañeros del trabajo en Kaltex?

El 82% de los trabajadores de veloces opinaron que el trabajo es la forma de obtener los medios para vivir, los restantes opinaron 18% que es la forma de obtener desarrollo individual y social (gráfica 1D).

¿Qué valor le das al trabajo?

El 64% de los trabajadores respondió que el trabajo tiene un valor alto, el 36% respondió un valor medio (gráfica 2D).

¿Qué opinan tus familiares y amigos de tu trabajo?

El 67% de los trabajadores respondió que sus familiares opinan que es la forma de obtener satisfacciones, el 22% es la manera de obtener dinero y el 11% respondió que todos tienen que hacerlo (gráfica 3D).

¿Qué características distinguen a los trabajadores de Kaltex?

El 64% respondió que la responsabilidad y el 18% señaló que cumplir con el trabajo y el restante 18% como irresponsables (gráfica 4D).

¿Conoces los objetivos de Kaltex?

El 89% respondió que no conoce los objetivos, el 11% respondió que si conoce los objetivos (gráfica 5D).

¿Qué características debe reunir tu planta para que te sientas a gusto en ella?

Las respuestas se enfocaron buen trato, más conscientes, buen ambiente, trabajo en equipo, reconocimiento, respeto y eficiencia igual (tabla 2D).

¿Qué características debe tener tu empresa para que la comunidad se sienta orgullosa de tener a Kaltex en Tepejí?

Las respuestas se centraron principalmente mejor nivel de vida, respeto, ser la mejor, la más productiva del ambiente, más fuentes de empleo, exportar (tabla 1D).

¿Qué espera la comunidad de Kaltex?

Los trabajadores consideraron que más empleo, cuidar el medio ambiente, seguridad laboral, crecimiento (tabla 3D).

¿Qué puedes aportar a tu empresa para que esta sea más productiva?

Las respuestas se centraron principalmente en trabajar mejor, responsabilidad, trabajar con calidad, mejor desempeño y esfuerzo (tabla 4D).

¿A través de quién conociste los objetivos de Kaltex?

El 20% de los trabajadores respondió a través del jefe de departamento, un porcentaje igual señaló que a través de los compañeros, 10% señaló al supervisor y el 50% a través del instructor (gráfica 6D).

¿En caso de reducción de personal qué criterio deberá seguir la empresa para elegir al personal que debiera quedarse?

El 38 % de los trabajadores señaló que a través del desempeño, en tanto el 37% mencionó la antigüedad y el restante 25% número de faltas.

¿Normalmente quién reconoce el esfuerzo de tu trabajo?

La mayoría de los trabajadores respondió la empresa, el jefe y uno mismo (Tabla 5D).

¿Qué opina tu familia de que trabajes en Kaltex?

Que es una fuente de superación, buen empleo, se debe trabajar mejor (Tabla 6D).

2) COMPARACION ENTRE DEPARTAMENTOS

En este apartado presenta una comparación entre las respuestas de cada uno de los departamentos.

¿Qué opinan tus compañeros del trabajo en Kaltex?

En aire acondicionado, veloces, tróciles y open end la respuesta fue muy similar, siendo la respuesta que mayor porcentaje obtuvo la que señalaba que el trabajo es "la forma de obtener los medios para vivir". Sin embargo es destacable el porcentaje obtenido en el departamento de veloces (43%) de la opción C que señala que el "trabajo es una forma de obtener desarrollo individual y social (gráfica 1A,1B,1C, y 1D).

¿Qué valor le das a tu trabajo?

El valor del trabajo en los cuatro departamentos es muy similar siendo el mayor porcentaje la opción de "valor alto", es destacable que sólo en el departamento de tróciles los trabajadores señalaron el "valor bajo" del trabajo aunque en porcentaje mínimo (14%) como se puede observar en las gráficas 2A, 2B, 2C y 2D.

¿Qué opinan tus familiares y amigos de tu trabajo?

Las respuestas fueron muy distintas en cada uno de los departamentos siendo la opción B "Es una forma de obtener satisfacciones" la que tuvo mayor porcentaje, las opciones A y C fueron muy variables como puede observarse en las gráficas 3A, 3B, 3C y 3D.

¿Qué características distinguen a los trabajadores de Kaltex?

La respuesta más consistente en los diferentes departamentos fue la opción A "responsabilidad" (Gráficas 4A, 4B, 4C y 4D)

¿Conoces los objetivos de Kaltex?

Las respuestas fueron muy inconsistentes en los diferentes departamentos, por ejemplo mientras en el departamento de open end el 89% de los trabajadores opinaron que no conocen los objetivos, en tanto en el departamento de tróviles la mayoría de trabajadores conocen al menos alguno de los objetivos (Gráficas 5A, 5B, 5C y 5D)

¿Qué características debe reunir tu planta para que te sientas a gusto en ella?

Las respuestas fueron muy similares en los diferentes departamentos, destacando la comunicación, buen trato y limpieza (tablas 1A, 1B, 1C y 1D).

¿Qué características debe de tener tu empresa para que a comunidad se sienta orgullosa de tener a Kaltex en Tepeji?

Las respuestas fueron muy similares en los diferentes departamentos, destacando la creación de fuentes de trabajo, mejor nivel de vida y respeto al medio ambiente (Tablas 2A, 2B, 2C y 2D).

¿Qué espera la comunidad de Kaltex?

Las respuestas fueron muy parecidas en los cuatro departamentos siendo las respuestas más consistentes la de mejores salarios, fuentes de empleo y superación (tablas 4A, 4B, 4C y 4D).

¿Qué puedes aportar a tu empresa para que sea más productiva?

Las respuestas de los trabajadores fueron muy parecidas destacando, trabajar con calidad, responsabilidad y esfuerzo (tablas 5A, 5B, 5C y 5D).

¿A través de quien conociste los objetivos de Kaltex?

Los porcentajes de las respuestas fueron muy diferentes en los cuatro departamentos, por ejemplo en el caso de aire acondicionado el 49% señaló que fue a través de los compañeros que conoció los objetivos, en el caso veloces el porcentaje fue de 80% y tróviles de 14% (gráfica 6A, 6B, 6C y 6D).

¿En caso de reducción de personal qué criterio deberá seguir la empresa para elegir al personal que debiera quedarse?

El criterio más sugerido fue la opción B que relaciona el desempeño, excepto en open end donde no hubo una tendencia clara (gráfica 7A, 7B, 7C y 7D).

¿Normalmente, quién reconoce el esfuerzo de tu trabajo?

Las respuestas fueron semejantes sobresaliendo la familia y la empresa (tablas 5A, 5B, 5C y 5D).

¿Qué opina tu familia de que trabajes en Kaltex?

Las respuestas de mayor frecuencia giraron sobre que es el mejor trabajo, empleo seguro y buena oportunidad de desarrollo (tabla 6A, 6B, 6C y 6D).

¿Por qué motivos dejarías de trabajar en Kaltex?

Los motivos para dejar la empresa fueron por enfermedad, insatisfacción o por otro mejor trabajo (tablas 7A, 7B, 7C y 7D).

OPINION DE PARTE DE LOS COMPAÑEROS DEL TRABAJO EN KALTEX

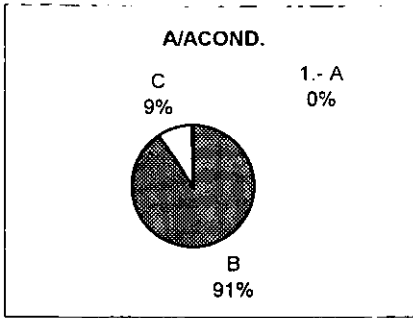


GRÁFICO 1 A

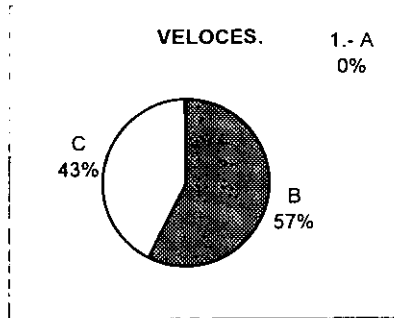


GRÁFICO 1B

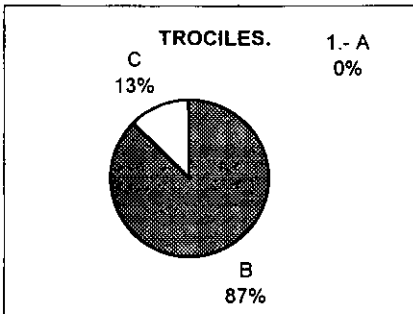


GRÁFICO 1C

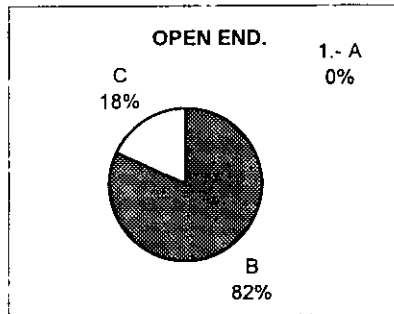


GRÁFICO 1D

GRÁFICOS N° 1A,1B,1C,Y 1D MUESTRAN LA OPINION DE LOS. COMPAÑEROS DEL TRABAJO EN KALTEX.

A).- ES UNA OBLIGACIÓN

B).- LA FORMA DE OBTENER LOS MEDIOS PARA VIVIR

C).-ES UNA FORMA DE OBTENER DESARROLLO INDIVIDUAL Y SOCIAL

VALOR QUE SE LE DA AL TRABAJO

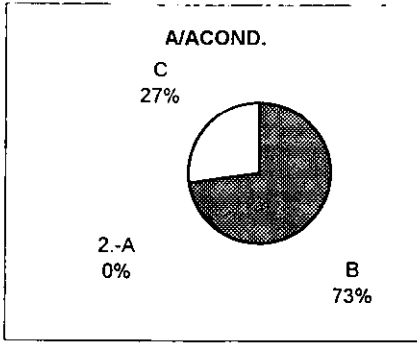


GRÁFICO 2A

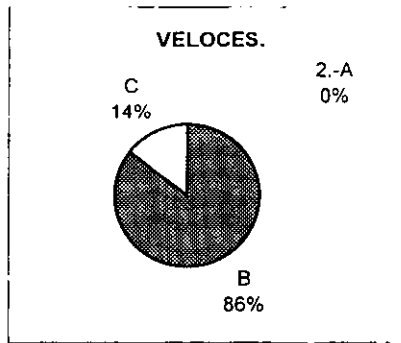


GRÁFICO 2B

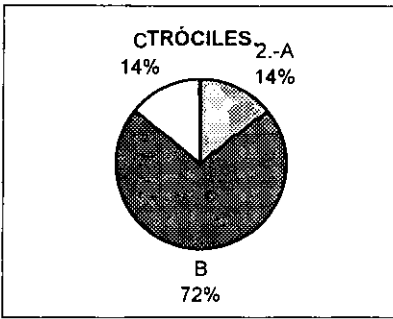


GRÁFICO 2C

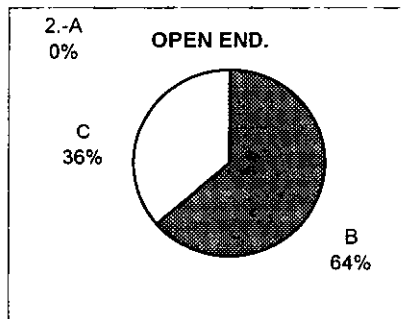


GRÁFICO 2D

GRÁFICOS N° 2A,2B,2C Y 2D. MUESTRAN EL VALOR QUE SE LE DA AL TRABAJO

- A).- BAJO
- B).- ALTO
- C).-MEDIO

OPINIÓN DE FAMILIARES Y AMIGOS DEL TRABAJO EN KALTEX

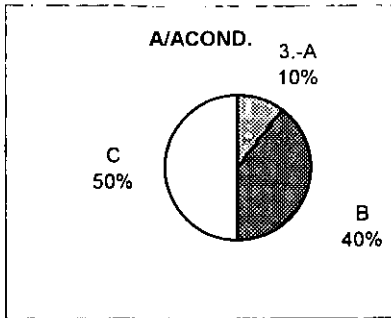


GRÁFICO 3A

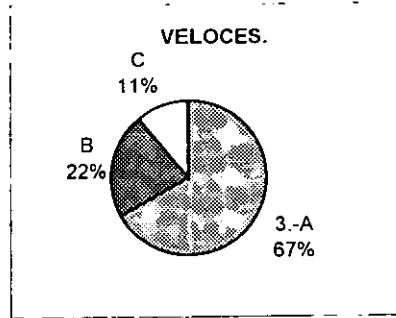


GRÁFICO 3B

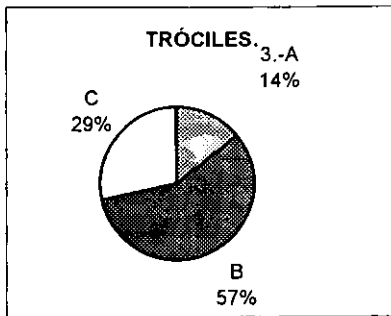


GRÁFICO 3C

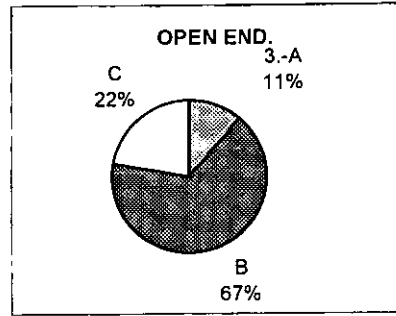


GRÁFICO 3D

GRÁFICOS N° 3A,3B,3C Y 3D.INDICAN LA OPINION DE AMIGOS Y FAMILIARES DEL TRABAJO EN KALTEX.

- A).- QUE TODOS TIENEN QUE HACERLO
- B).- ES UNA FORMA DE OBTENER SATISFACCIONES
- C).-ES LA MANERA DE OBTENER DINERO

CARACTERÍSTICAS QUE DISTINGUEN A LOS TRABAJADORES DE KALTEX

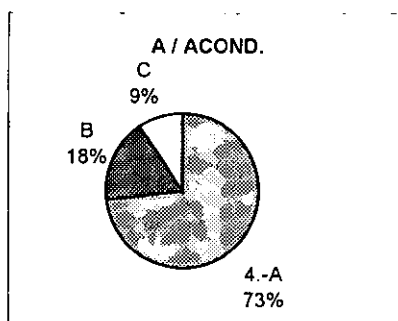


GRÁFICO 4A

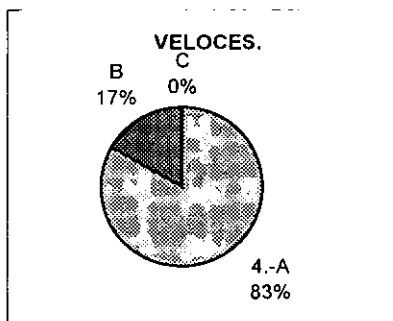


GRÁFICO 4B

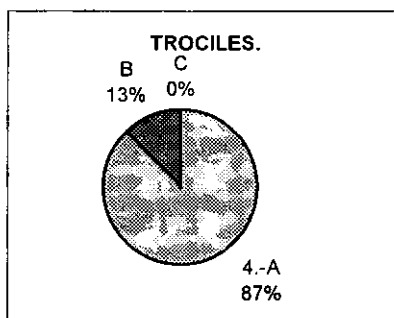


GRÁFICO 4C

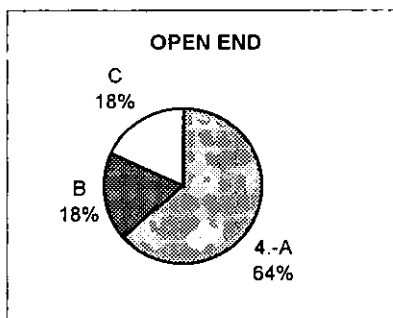


GRÁFICO 4D

GRÁFICOS N° 4A,4B,4C Y 4D.MUESTRAN LAS CARACTERISTICAS QUE DISTINGUEN A LOS TRABAJADORES DE KALTEX

- A).- RESPONSABILIDAD
- B).- CUMPLIDORES EN EL TRABAJO
- C).- IRRESPONSABILIDAD

CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE KALTEX.

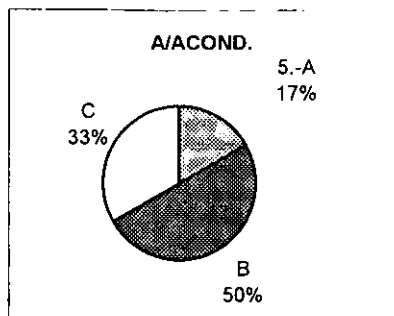


GRÁFICO 5A

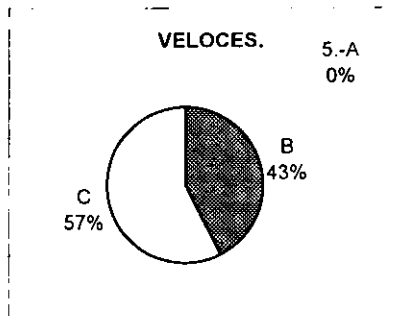


GRÁFICO 5B

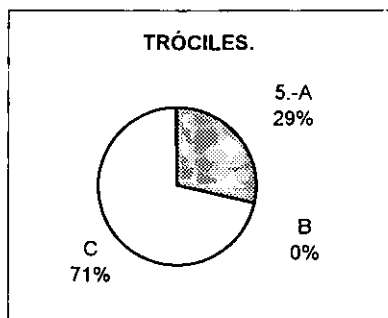


GRÁFICO 5C

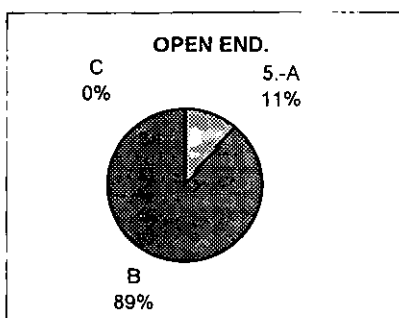


GRÁFICO 5D

GRÁFICOS N° 5A,5B,5C Y 5D. MUESTRAN EL CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE KALTEX POR PARTE DE LOS TRABAJADORES

- A).- SI
- B).- NO
- C).- ALGUNOS

**CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTA PARA SENTIRSE A GUSTO
DE ESTAR EN ELLA**

AIRE ACONDICIONADO

COMUNICACIÓN
CAPACITACIÓN
CONCIENCIA
LIMPIEZA
NINGUNA
VENTILACIÓN
MEJORES BAÑOS

TABLA 1A

VELOCES

IGUAL
COMUNICACIÓN
BUENTRATO
UTILIDADES
AMBIENTE AGRADABLE
MEJOR SALARIO
HIGIENE

TABLA 1B

TRÓCILES

MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO.
AREAS DEPORTIVAS
RECONOCIMIENTO
APOYO
COMUNICACIÓN
LIMPIEZA
MENOS PRESIÓN

TABLA 1C

OPEN END

BUEN TRATO
MAS CONSCIENTES
BUEN AMBIENTE
TRABAJO EQUIPO 1
RECONOCIMIENTO
RESPETO
EFICIENCIA IGUAL

TABLA 1D

TABLAS N° 1A,1B,1C, Y 1D. INDICAN LAS CARACTERISTICAS QUE
DEBE REUNIR LA PLANTA PARA QUE LOS TRABAJADORES
SE SIENTAN A GUSTO EN ELLA

**CARÁCTERISTICAS QUE DEBE TENER LA EMPRESA PARA QUE LA
COMUNIDAD SE SIENTA ORGULLOSA DE TENER KALTEX EN TEPEJI**

AIRE ACONDICIONADO

TRABAJO
NO CONTAMINAR
PARQUE RECREATIVO
PARTICIPAR C/ COMUNIDAD
DAR MAS TRABAJO

TABLA 2A

VELOCES

IGUAL
DIFUSIÓN
PRESTIGIO
APOYO A LA COMUNIDAD
PRESTACIONES
MEJOR SALARIO

TABLA 2B

TRÓCILES

GRATIFICAR ECONÓMICAMENTE
MAS EMPLEO
GARANTIA DE EMPLEO
BUEN TRATO
NO CONTAMINANTE
ES LA MEJOR

TABLA 2C

OPEN END

MEJOR NIVEL DE VIDA
RESPECTO
SER LA MEJOR
MAS PRODUCTIVA
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
MAS FUENTES DE EMPLEO
EXPORTAR

TABLA 2D

**TABLAS N° 2A,2B, 2C, Y 2D INDICAN LAS CARACTERISTICAS QUE DEBE
TENER LA EMPRESA PARA QUE LA COMUNIDAD SE SIENTA ORGULLOSA
DE TENER A KALTEX EN TEPEJI**

LO QUE ESPERA LA COMUNIDAD, DE KALTEX

AIRE ACONDICIONADO

CONSIDERACIÓN
SUELDOS MEJORES
TRABAJO
REPOSABILIDAD
CUIDADO DEL M/AMB.
CONTINUIDAD
CRECIMIENTO

TABLA 3A

VELOCES

PRODUCTIVIDAD
MAS EMPLEO
SUPERACIÓN
APOYO
CRECIMIENTO

TABLA 3B

TRÓCILES

MAS EMPLEO
QUE SEA LA MEJOR
PROGRESO
MEJORES CONDICIONES

TABLA 3C

OPEN END

MAS EMPLEO
CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE
SEGURIDAD LABORAL
CRECIMIENTO
MAS FUENTES DE EMPLEO

TABLA 3D

TABLAS N° 3A,3B, 3C Y 3D MUESTRAN LO QUE ESPERA LA COMUNIDAD
DE LA EMPRESA KALTEX

**APORTACIONES DE LOS TRABAJADORES PARA QUE SU
EMPRESA SEA MAS PRODUCTIVA**

AIRE ACONDICIONADO

TRABAJAR MEJOR
TRABAJAR BIEN
RESPONSABLE

TABLA 4A

VELOCES

ESFUERZO
CAPACIDAD
DEDICACIÓN
ASISTENCIA
RESPONSABILIDAD
HACER BIEN LAS COSAS
INTERÉS

TABLA 4B

TRÓCILES

TRABAJAR CON CALIDAD
CUMPLIDOR CON EL TRABAJO
MEJOR DESEMPEÑO
ESFUERZO

TABLA 4C

OPEN END

TRABAJAR MEJOR
RESPONSABILIDAD
TRABAJAR CON CALIDAD
MEJOR DESEMPEÑO

TABLA 4D

**TABLAS N° 4A,4B,4C, Y 4D MUESTRAN LAS APORTACIONES QUE HACEN
LOS TRABAJADORES PARA QUE SU EMPRESA SEA MAS PRODUCTIVA**

**A TRAVÉS DE QUIEN CONOCEN LOS TRABAJADORES
LOS OBJETIVOS DE KALTEX**

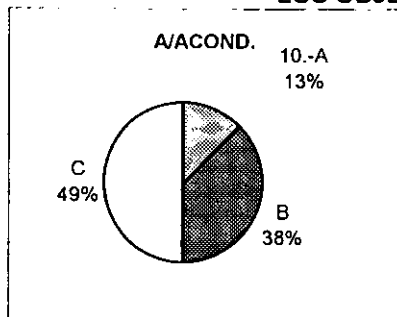


GRÁFICO 6 A

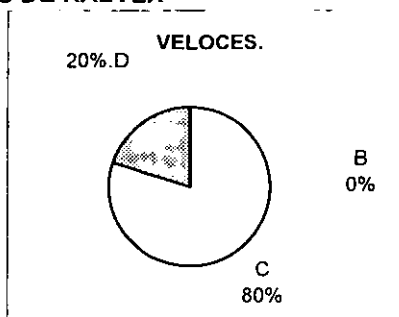


GRÁFICO 6B

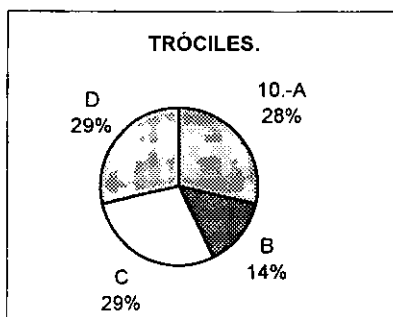


GRÁFICO 6C

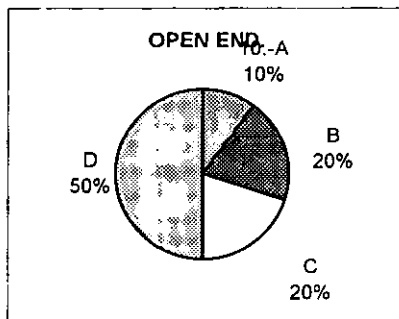


GRÁFICO 6D

**GRÁFICOS N° 6A,6B,6C Y 6D INDICAN A TRAVÉS DE QUIEN CONOCEN .
LOS TRABAJADORES LOS OBJETIVOS DE KALTEX**

- A).- SUPERVISOR
- B).- JEFE DE DEPARTAMENTO
- C).- COMPAÑEROS
- D).- OTROS

CRITERIOS QUE DEBE SEGUIR LA EMPRESA PARA ELEGIR AL PERSONA QUE DEBE PERMANECER EN CASO DE REDUCCIÓN DEL TRABAJO

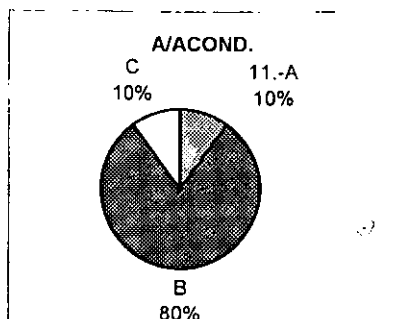


GRÁFICO 7A

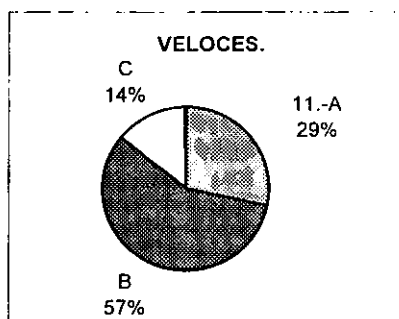


GRÁFICO 7B

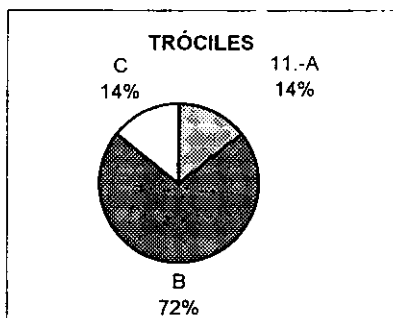


GRÁFICO 7C

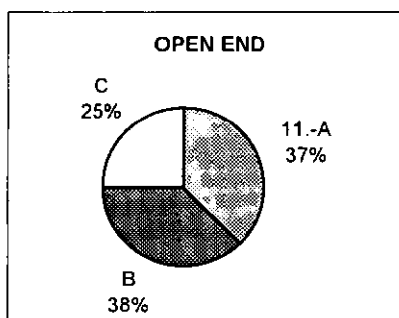


GRÁFICO 7D

GRÁFICOS N° 7A,7B,7C Y 7D.PRESENTAN LOS CRITERIOS QUE DEBE SEGUIR LA EMPRESA PARA DETERMINAR AL PERSONAL QUE DEBE PERMANECER EN CASO DE REDUCCIÓN

- A).- ANTIGUEDAD
- B).- DESEMPEÑO
- C).- NÚMERO DE FALTAS
- D).- OTROS

RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO AL TRABAJO

AIRE ACONDICIONADO

SUPERVISOR
FAMILIA
EMPRESA

TABLA 5A

VELOCES

SUPERVISOR
FAMILIA
JEFE
EMPRESA
YO MISMO
COMPAÑEROS

TABLA 5B

TRÓCILES

SUPERVISOR
LA EMPRESA
FAMILIA
NADIE

TABLA 5C

OPEN END

UNO MISMO
EMPRESA
FAMILIA
JEFE

TABLA 5D

TABLAS N° 5A,5B,5C Y 5D MUESTRAN A LAS INSTANCIAS QUE RECONOCEN
EL ESFUERZO DEL TRABAJO

OPINION DE LA FAMILIA SOBRE EL TRABAJAR EN KALTEX

AIRE ACONDICIONADO

ES LO MEJOR
BIEN
MUCHO FUTURO
DEBO SER CUMPLIDO
BUEN EMPLEO

TABLA 6A

VELOCES

BUEN TRABAJO
BUENA OPORTUNIDAD
EMPRESA QUE DA APOYO

TABLA 6B

TRÓCILES

ORGULLO
EMPLEO SEGURO
TRABAJO SOLVENTE

TABLA 6C

OPEN END

FUENTE DE SUPERACION
BUEN EMPLEO
SE DEBE TRABAJAR MEJOR

TABLA 6D

TABLAS N° 6A,6B,6C Y 6D PRESENTAN LA OPINION DE LA FAMILIA SOBRE EL
TRABAJO EN KALTEX

LAS INSTANCIAS MAS IMPORTANTES PARA LOS TRABAJADORES

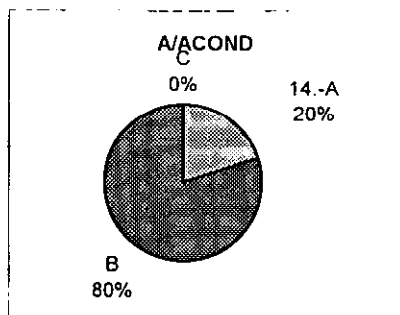


GRÁFICO 8A

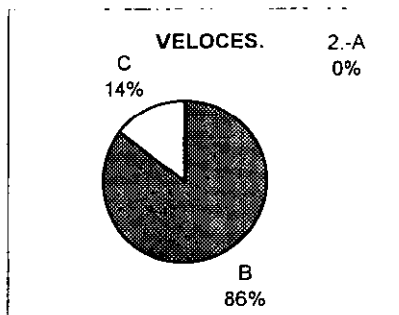


GRÁFICO 8B

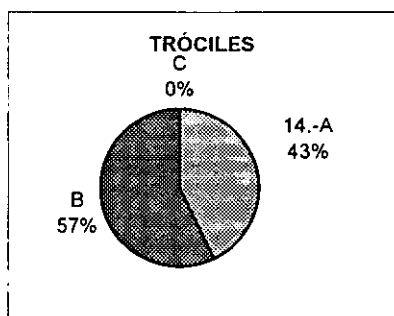


GRÁFICO 8C

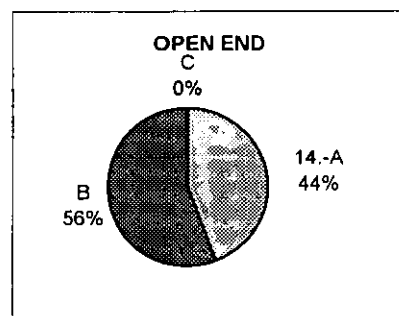


GRÁFICO 8 D

GRÁFICOS N° 8A,8B,8C Y 8D MUESTRAN LAS INSTANCIAS MAS IMPORTANTES PARA LOS TRABAJADORES

- A) EL TRABAJO
- B).- LA FAMILIA
- C) LOS AMIGOS
- D) OTROS

MOTIVOS PARA DEJAR DE TRABAJAR EN KALTEX.

AIRE ACONDICIONADO

OTRO TRABAJO MEJOR
RECORTE DE PERSONAL
MOTIVOS PERSONALES
NORMAS
NINGUNO

TABLA 7A

VELOCES

DESPIDO
ENFERMEDAD
IRRESPONSABILIDAD
INSATISFACCIÓN.

TABLA 7B

TRÓCILES

INSATISFACCIÓN
DESPIDO
MEJOR OPCIÓN
IMPREVISTO
SUPERACIÓN

TABLA7C

OPEN END

ENFERMEDAD
CAMBIO DE RESIDENCIA
REDUCCIÓN DE PERSONAL
OTRO TRABAJO.

TABLA 7D

TABLAS N° 7A,7B,7C Y 7D INDICAN LOS MOTIVOS POR LOS CUALES LOS TRABAJADORES DEJARIAN DE TRABAJR EN KALTEX.

3.4 DISCUSION

Consideramos que uno de los motivos por los cuales el trabajador percibe el trabajo únicamente como una forma de obtener los medios para vivir, es porque no identifica o conoce los objetivos de la empresa e incluso percibe a la empresa como una entidad separada sin llegarse a dar cuenta que él es parte de la misma, esta afirmación esta sustentada en lo observado en la encuesta, ya que no hay consistencia en las respuestas de la gente, lo que nos conduce a pensar que el personal no conoce los objetivos de esta, porque no existe un esquema de comunicación formal a través de la cuál se conozcan los objetivos, quedando esta responsabilidad en los instructores, en los supervisores o incluso en los mismos compañeros, los cuales transmiten además de sus conocimientos y experiencias, lo que ellos interpretan como objetivos , por tal motivo no se tiene una idea objetiva y definida del rol que juega cada quien en la empresa.

Respecto a las características que identifican los trabajadores, que deben prevalecer en su empresa, destacan el buen trato, la comunicación, el orden y la limpieza, lo que nos conduce a percibir, que aunada a la responsabilidad; el orden y la limpieza, son valores que los trabajadores identifican plenamente, y que por ende se deben rescatar, y utilizar como puntales, para generar una cultura laboral, a través de la cual se logre la satisfacción total además de un desarrollo integral, todos estos valores deben ser reforzados y dirigidos a través de la comunicación formal misma que también identifican los trabajadores de Kaltex como la forma transmitir todo lo que se les pretende dar a conocer.

Otro aspecto que se identificó en la encuesta, y que definitivamente se debe considerar, para poder lograr un desarrollo integral en los trabajadores de Kaltex, es la comunidad; la cual incluye obviamente a las familias de los trabajadores, se observó, que aunque en términos generales la comunidad y las familias reconocieron, que Kaltex, ofrece un empleo seguro, y que es una de las mejores alternativas en la zona para poder tener desarrollo y un buen salario, hace falta también dar a conocer los

compromisos que tiene Kaltex con la ecología y en si con el desarrollo comunitario, ya que si se involucra a las familias definitivamente, el cambio en la cultura laboral que se pretende se facilitará, debido a que son las familias el principal motivo por el cual el trabajador hace su mejor esfuerzo, por lo tanto si se logra que la familia se involucre con los objetivos de la empresa, seguramente el trabajador mismo, dejará de percibir a kaltex como la forma de obtener los medios para vivir, y comenzará a verla como la entidad que le ha facilitado el desarrollo tanto de él como de su familia.

CONCLUSIONES

El papel del psicólogo en la nueva cultura laboral es cada vez más trascendente, se requiere de incorporar al campo de trabajo las habilidades de análisis e investigación del comportamiento humano, como se demuestra en el presente reporte. Comenzó con los nuevos requerimientos de calidad total, una reconceptualización del rol profesional de acuerdo con las nuevas necesidades que demanda el mercado laboral. El estudio sobre ruido presentado en este trabajo, es un ejemplo, de cómo cambiar el rol tradicional que por mucho tiempo se le ha asignado al psicólogo. La investigación de las variables que afectan la ejecución en los escenarios laborales debemos hacerlas inherentes al estudio de la psicología, asimismo debemos fomentar estudios interdisciplinarios que propicien investigaciones más profundas y sistemáticas.

Por otro lado, las empresas que pretenden estar a la vanguardia en el mercado, deben desarrollar la gerencia de recursos humanos al mismo ritmo que las gerencias directamente involucradas con el giro empresarial. Ahora más que nunca el postulado que señala a los recursos humanos como la principal fuente de riqueza de las empresas, debe considerarse como premisa del éxito. Es en gran medida desde el reclutamiento hasta el sentimiento de pertenencia, que el psicólogo debe de estar presente, investigando y estudiando las variables responsables de la productividad y calidad de los recursos humanos.

Las investigaciones sobre el clima laboral permiten conocer de forma precisa el nivel de satisfacción del trabajo, los problemas que perciben los trabajadores y los motivos que los mantienen. Aspectos de suma trascendencia para el análisis del comportamiento. Convirtiéndose en una base para buscar las mejores estrategias de intervención, buscando la sistematización en el trabajo, mayor productividad y calidad en los estándares de la organización, lo permitirá a la empresa estar a la vanguardia. Finalmente, el nuevo papel del psicólogo en la industria está enfocado a la productividad y calidad de los recursos humanos, participando más activamente en todas las áreas donde se gesté una relación laboral.

BIBLIOGRAFIA

Abravanel, H. (1988). **Cultura organizacional y autoridad simbólica**. Legis. Colombia.

Aguado (2000). <http://spin.com.mx/~rjaguado//identi.html>

Benko; E. (1982). Further information about the narrowing of the visual field caused by noise. **Ophthalmologica**, 140, 76-80.

Bogges, P y Simon, S. (1993). Fair employment, sound psychometric practice, and reality: A dilemma and a partial solution. **American Psychologist**. 29, 3, 216-227

Chason, L. R. Y Berry, G. A. (1991). **Effects of noise on non-auditory sensory functions and performance**. U.S. Department of Health, Education and Welfare.

Coleman, P. D. y Krauskopf, J. (1982). The influence of high intensity noise on visual thresholds. **U.S. Army Medical Research Laboratory Report**. Kentucky.

Dessler, G. (1989). **Organización y administración, enfoque situacional**. Prentice Hall, México.

Fayol, H. (1949). Citado en: Strauss, G. y Sayles (1981). **Personal. Problemas humanos de la administración**. Prentice Hall. México.

Forehand, G. A. y Gilmer, B. V. H. (1994). Environmental variation and studies of organizational behavior. **Psychological Bulletin**. vol.2 No. 6 361- 382.

Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1983). **Organizaciones, conducta,**

estructura, proceso. McGraw-Hill. México.

Glass, D. C. y Singer, J. E. (1982). **Urban stress experiments on noise and social stressors.** Academic Press. New York.

Green, D. M. y Swets, J. A. (1976). **Signal detection theory and psychophysics.** Wiley. New York.

Halpin, A. S. y Crofts, D. B. (1982). **The organizational climate of schools.** The University of Chicago Press.

Hetu, Raymond. (1994). Mismatches between auditory demands and capacities in the industrial work environment. **Audiology**, vol 33(1) 1-14.

Holahan, C. (1991). **Psicología ambiental, un enfoque general.** Limusa, México.

Ivarsson, U. S. y Arlinger, S. D. (1994). Speech recognition in noise before and after a work-day's noise exposure. **Scandinavian-Audiology**, vol. 23(3) 159-163.

Kolb, D. A., Rubin, I. M. Y McIntyre, J. M. (1994). **Psicología de las organizaciones: Experiencias.** Prentice Hall. México.

Levy-Leboyer, C. (1994). Noise effects on two industrial tasks. **Work and Stress**. Vol 3(4). 315-322.

Lewin, Kurt (1935). **A dynamic theory of personality.** New York. McGraw-Hill

Márquez, E. (1995). **Estudio de cargas de trabajo en la sala de tejido planta 3 de Grupo Hytt.** Estudio presentado a la Gerencia General de la empresa.

ESTA TESIS NO SALE DE LA BIBLIOTECA

59

Mayo, E. y Roethlisberger, F. (1927). Citado en: Dessler, G. (1989). **Organización y administración, enfoque situacional**. Prentice Hall, México.

Rubinstein, M. K. y Loeb, M. (1984). Interaction between vision and audition. **U. S. Army Medical Research Laboratory Report**. Kentucky.

Sikula, A. F. (1991). **Administración de recursos humanos en empresas**. Noriega Editores. México.

Taylor, (1886). Citado en: Strauss, G. y Sayles (1981). **Personal. Problemas humanos de la administración**. Prentice Hall. México.

Tovar León Fausto (1996). **Evaluación de los niveles de ruido en la empresa "Grupo HYTT"**. Universidad Tecnológica de Tula - Tepeji.

ANEXO 1

RESULTADO DE ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

<i>n.DE PREG.</i>	<i>FRECUENCIA DE RS. X POR DEPTO. AIRE ACONDICIONA DO</i>	<i>FRECUENCIA DE RS. X POR DEPTO. VELOCES</i>	<i>FRECUENCIA DE RS. X POR DEPTO. TRÓCILES</i>	<i>FRECUENCIA DE RS. X POR DEPTO. OPEN END.</i>
1.- A				
B	10	4	7	9
C	1	3	1	2
D				
2.-A			1	
B	8	6	5	7
C	3	1	1	4
D				
3.-A	1	12	1	1
B	4	4	4	6
C	5	2	2	2
D				
4.-A	8	5	7	7
B	2	1	1	2
C	1			2

D				
5.-A	2		2	1
B	6	3	0	8
C	4	4	5	
D				
6.-	COMUNICACIÓN	IGUAL	MEJOR AMBIENTE DE TRAB.	BUEN TRATO
	CAPACITACIÓN	COMUNICACIÓN	AREAS DEPORTIVAS	MAS CONSCIENTES
	CONCIENCIA	BUEN TRATO	RECONOCIMIENTO	BUEN AMBIENTE
	LIMPIEZA	UTILIDADES	APOYO	EQUIPO 1
	NINGUNA	AMBIENTE AGRADABLE	COMUNICACIÓN	RECONOCIMIENTO
	VENTILACIÓN	MEJOR SALARIO	LIMPIEZA	RESPECTO
	MEJORES BAÑOS 1	HIGIENE	MENOS PRESIÓN	EFICIENCIA IGUAL
7.-	TRABAJO	IGUAL	GRATIFICAR ECONÓMICAMENTE	MEJOR NIVEL DE VIDA
	NO CONTAMINAR	DIFUSIÓN	MAS EMPLEO	RESPECTO
	PARQUE RECREATIVO	PRESTIGIO	GARANTIA DE EMPLEO	SER LA MEJOR 1

	PARTICIPACIÓN COMUNIDAD 1	APOYO A LA COMUNIDAD	BUEN TRATO	MAS PRODUCTIVA
	DAR MAS TRABAJO	PRESTACIONES	NO CONTAMINANTE	CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
		MEJOR SALARIO	ES LA MEJOR	MAS FUENTES DE EMPLEO
				EXPORTAR 1
8.-	CONSIDERACIÓN	PRODUCTIVIDAD	MAS EMPLEO 3	MAS EMPLEO 2
	SUELDOS MEJORES	MAS EMPLEO 2	QUE SEA LA MEJOR	CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE
	TRABAJO	SUPERACIÓN	PROGRESO	SEGURIDAD LABORAL 1
	RESPONSABILIDAD 1	APOYO 2	MEJORES CONDICIONES	CRECIMIENTO 1
	CUIDADO DEL M /AMB.	CRECIMIENTO		MAS FUENTES DE EMPLEO 1
	CONTINUIDAD			
	CRECIMIENTO			
9.-	TRABAJAR MEJOR 3	ESFUERZO	TRABAJAR CON CALIDAD	TRABAJAR MEJOR 2
	TRABAJAR BIEN	CAPACIDAD	CUMPLIDOR CON EL	RESPONSAB

	RESPONSABLE	DEDICACIÓN	TRABAJO MEJOR DESEMPEÑO 2	ILIDAD2 TRABAJAR CON CALIDAD1
	2	ASISTENCIA	ESFUERZO.	MEJOR DESEMPEÑO
		RESPONSABI LIDAD		
		HACER BIEN LAS COSAS		
		INTERÉS		
10.-A	1		2	1
B	3		1	2
C	4	4	2	2
D		1	2	5
11.-A	1	2	1	3
B	8	4	5	3
C	1	1	1	2
D				
12.-	SUPERVISOR 5	SUPERVISOR	SUPERVISOR 2	UNO MISMO 2
	FAMILIA 2	FAMILIA 2	LA EMPRESA	EMPRESA
	EMPRESA 1	JEFE 2	FAMILIA 1	FAMILIA
		EMPRESA	NADIE	JEFE 2
		YO MISMO		
		COMPAÑEROS		

13.-	ES LO MEJOR 2	BUEN TRABAJO 3	ORGULLO 2	FUENTE DE SUPERACIÓN 1
	BIEN 1	BUENA OPORTUNIDAD	EMPLEO SEGURO 2	BUEN EMPLEO 3
	MUCHO FUTURO	EMPRESA QUE DA APOYO	TRABAJO SOLVENTE	SE DEBE TRABAJAR MEJOR
	DEBO SER CUMPLIDO			
	BUEN EMPLEO			
14.-A	2	3	3	4
B	8	4	4	5
C				
D				
15.-	OTRO TRABAJO MEJOR 2	DESPIDO 3	INSATISFACCIÓN	ENFERMEDAD 3
	RECORTE DE PERSONAL 2	ENFERMEDAD	DESPIDO	CAMBIO DE RESIDENCIA
	MOTIVOS PERSONALES 1	IRRESPONSABILIDAD	MEJOR OPCIÓN 1	REDUCCIÓN DE PERSONAL 3
	NORMAS	INSATISFACCIÓN.	IMPREVISTO 1	OTRO TRABAJO.
	NINGUNO 1		SUPERACION	