

308402

ESTA TESIS NO DERE

UNIVERSIDAD LATINA

SECRETARIA DE LA BIBLIOTECA

INCORPORADA A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

1
2ej



**ESTUDIO DEL AUSENTISMO EN DOS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE MEXICO**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

Que para obtener el Título de :

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P r e s e n t a :

HERIBERTO JAVIER FLORES HERNANDEZ

MEXICO, D. F.



1978



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

I N D I C E :

PROLOGO	PAG.	1
CAPITULO		
ANTECEDENTES	"	3
CAPITULO II		
DEFINICIONES Y CONCEPTO DEL AUSENTISMO	"	10
a).- Definiciones		
b).- Concepto		
c).- Aspectos Físicos y Psico-Sociales		
d).- Algunas medidas que se utilizan pa ra corregir el Ausentismo.		
CAPITULO III		
CAUSAS DEL AUSENTISMO	"	20
a).- Físicas		
b).- No Físicas		
CAPITULO IV		
COSTOS DEL AUSENTISMO	"	31
a).- Directos e Indirectos		
CAPITULO V		
MEDIDAS DE CONTROL DEL AUSENTISMO	"	37
CAPITULO VI		
INVESTIGACION DE AUSENTISMO EN DOS HOTELES "AA"		44
CONCLUSIONES	"	61
BIBLIOGRAFIA	"	63

P R O L O G O

Al tener que elaborar mi trabajo de investigación me he visto motivado a tratar el tema del Ausentismo Laboral, pues creo que representa un grave problema para la empresa en México.

Se ha tratado de abarcar mucho en poco espacio, y se ha empezado este trabajo, desde los antecedentes del ausentismo, de los que se hablan en el primer tema, haciendo mención además de las Causas, Costos y Medidas de Control del Ausentismo. Posteriormente, para darnos una idea más apegada a la realidad, de las causas que dan origen a la ausencia de los trabajadores en sus labores, se llevó a cabo una encuesta entre los trabajadores de dos empresas turísticas, en el ramo hotelero.

Nos interesamos por la creciente industria turística, - debido a que es una actividad económica que por concepto de ingresos, ocupa un lugar destacado en la economía del país.

El objetivo de este trabajo, no pretende conformar reglas o aplicar métodos que sean infalibles para termi--

nar con el ausentismo. Se quiere en cambio hacer resaltar aquéllos factores que se consideran causas del ausentismo en las empresas mexicanas.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS

Cuando se formaron los primeros talleres, la ausencia - inesperada de un operario no era considerada perjudi--- cial para la buena marcha del trabajo. Tal ausencia se producía en forma esporádica y no llegó a ser considera da ni remotamente, como un problema.

Los trabajadores faltaban a sus labores únicamente cuan do un grave problema personal hacía imposible su asis-- tencia, por lo general lo hacían cuando estaban incapa-- citados físicamente (enfermos). Les interesaba su traba jo porque se daban cuenta de su importancia y de la uti lidad de su esfuerzo productivo. En muchos casos se sen tían ligados con el dueño del taller por nexos persona les más importantes que la simple relación de trabajo.- Estos nexos que por lo general eran de amistad o de pa-- rentesco, los obligaba a no abandonar su trabajo, salvo en casos de imposibilidad física, cuando ésto sucedía - el trabajo que realizaba la persona que faltaba, era -- substituido con un esfuerzo de trabajo mayor por parte del dueño del taller y los demás trabajadores.

Al llegar el maquinismo, la gran empresa, la subdivi---

sión del trabajo y demás componentes característicos de la organización industrial moderna, aquella ausencia esporádica del trabajador a sus labores se convirtió en un verdadero problema que fue adquiriendo creciente gravedad por la frecuencia del fenómeno, esto se debía a la desarticulación en la cadena de la producción a la falta no programada de uno de sus eslabones humanos.

Desde el Renacimiento, al ir desapareciendo las reglas y las pautas cuya rigidez permitían prever desde antes del nacimiento no sólo la posición social y la ocupación de cada persona, sino también los problemas derivados de su status y sus soluciones a fin de que su vida transcurriera apacible y libre de temores y angustias, comenzaron a dibujarse las primeras expresiones de inestabilidad, de inseguridad y llegaron a adquirir con el advenimiento del industrialismo, las más graves proporciones.

El empresario fue ocupándose cada vez más de la administración de cosas y menos de los hombres, de sus emociones, de sus conflictos, de sus intereses, de sus afectos, que eran olvidados a medida que crecía el interés

por los factores tecnológicos y económicos en la organización industrial.

Los resultados de la subestimación del hombre se revelaban, en contraste con el creciente perfeccionamiento de la mecanización, en forma de tristeza, de derrota y de frustración por parte del trabajador, que fue sintiéndose más sólo entre miles de otros seres humanos, con quienes compartía su inseguridad y su desconfianza, a medida que la figura del patrón iba alejándose y haciéndose cada día más remota, hasta llegar a ser substituida en la era de la sociedad anónima, por agentes de ésta que hacían uso solamente de una parte de la potencialidad creadora del empleado; en algunos casos de su fuerza física, en otros de destreza en tal o cual actividad, en otros más, de sus conocimientos; pero olvidándose en todos los casos de su voluntad y de sus atributos esenciales como ser humano.

El trabajador no solamente no veía su obra terminada, - como antaño sucedía, sino que ignoraba cual era la participación que su trabajo tenía en el conjunto de actividades de empresa y mucho menos se daba cuenta de la -

utilidad social que pudiera corresponder a sus esfuerzos.

Una respuesta obligada, lógica de parte del trabajador frente a la desaparición de los vínculos humanos que antaño lo unieron con el patrón y que lo hicieran sentirse parte integrante de la empresa, fue entre otras de la más variada índole, una disminución de su interés -- por concurrir a sus labores con la asiduidad a que antes se sentía obligado.

Para algunos un leve malestar de salud, una indisposición de carácter inofensivo, que no hubiera sido motivo para pensar en no asistir al trabajo si éste constituyera una fuente de satisfacción y si el trabajador se considerara parte integrante de un conjunto con el que se sintiera solidario e interesado en su éxito; al no existir estas circunstancias determinantes, de una motivación positiva hacia el trabajo, el trabajador verá en su indisposición una buena oportunidad para dejar de -- concurrir a sus labores, procurará que su ausencia del trabajo sea lo más larga posible y tratará conciente o subconcientemente, de exagerar ante el médico sus sínto

mas subjetivos para obtener el mayor beneficio de aquella oportunidad que le permite huir de una fuente de insatisfacciones y de ansiedad, conservando su salario o parte de él. Junto a esta forma primitiva de incapacidad para concurrir al trabajo en la que iban involucrados - elementos de incapacidad de orden físico, (la enfermedad real o simulada como causa para dejar de concurrir al - trabajo y el accidente laboral cuya frecuencia y gravedad aumentaron dramáticamente con el maquinismo y sus - problemas mecánicos, ambientales y humanos), aparecie--ron otras formas de ausentismo que llegaron a adquirir mayor importancia con el provocado por la incapacidad - física; el ausentismo voluntario, que como válvula de - escape de la desadaptación y de sus consecuencias sobre la estructura psíquica y afectiva del trabajador le --- ofrecía una oportunidad de expresar sentimientos y acti--tudes del más variado contenido frustratorio, desde la agresión hasta las formas más discretas de resignación.

El ausentismo coincidía, en su aparición como problema en la industria, con otros graves disturbios que a media--dos del siglo pasado, ensombrecieron las relaciones --- obrero-patronales y que dieron lugar a la promulgación -

de las primeras medidas legislativas de los países indus
triales, tendientes a conciliar intereses que aparente-
mente eran opuestos.

La limitación de la jornada de trabajo, la reglamenta--
ción de las labores de mujeres y menores, la reglamenta
ción de las condiciones de trabajo en materias de higie
ne y de seguridad y otras disposiciones legales de no -
menor trascendencia permitieron en la medida en que ---
iban mejorando el clima de las relaciones de trabajado-
res y patrones el desarrollo de la administración cien-
tífica.

Sin embargo, la administración científica, que en sus -
comienzos no tomara en cuenta al hombre que trabaja co
mo ser humano que es, sino más bien como un factor mecá
nico auxiliar o complementario de la máquina; soslayan-
do las verdaderas causas del ausentismo, puso en juego
una serie de medidas de control de lo que consideraba,-
simplemente como un mal comportamiento o falta de disci
plina. Los primeros correctivos fueron por lo tanto, san
ciones disciplinarias de tipo económico, suspensiones -
de derechos y despidos; pero habiendo resultado tales -

medidas infructuosas y en ocasiones contraproducentes, se instituyeron más tarde los incentivos positivos bajo la forma de primas por asiduidad y puntualidad, que aun cuando eventualmente produjeran un resultado satisfactorio, quedaron muy lejos de resolver el problema del ausentismo.

El avance de las ciencias del hombre, aplicadas al trabajo iban aportando luces cada día más claras para conocer la intimidad de los problemas básicos de la administración, la que de administración de cosas se iba haciendo administración de personas.

En el campo de la industria tenía lugar un verdadero redescubrimiento; el redescubrimiento del hombre como factor básico de la producción poseedor de una potencialidad productiva infinitamente más grande que su sola energía física y representada por una compleja y armoniosa combinación de factores físicos, psíquicos y afectivos que era posible aprovechar en el trabajo, haciendo del trabajador un individuo sano en los órdenes biológico, psicológico y social y elevando a nivel óptimo su productividad, a beneficio propio, de la empresa y de la comunidad en que vive.

CAPITULO II

DEFINICIONES Y CONCEPTO DEL AUSENTISMO

a).- Definiciones del Ausentismo.

Se hace un estudio etimológico de esta palabra, que en realidad significa =ausencia=. Se expone el concepto de Plinio y se llega a través de él a la concepción actual, en la que se entiende por ausentismo, la diferencia entre las horas que el trabajador se compromete a trabajar y las que realmente trabaja.

Se estudian diferentes acepciones y se hace hincapié en que el ausentismo, es la falta no programada de un trabajador en su puesto.

Se dice, entre otras definiciones, que por ausentismo - se entienden todas las ausencias al trabajo, por la causa que fuere, a excepción naturalmente, de las vacaciones legales, que ya no se cuentan como horas de productividad.

b).- Concepto del Ausentismo.

Las investigaciones realizadas en los últimos cuarenta años alrededor del problema del ausentismo en la industria, ha permitido apreciar con claridad que se trata -

de una expresión común de las más diversas formas de --
desadaptación del trabajador con los no menos diversos
componentes de su ambiente laboral y extralaboral.

El ausentismo, equivale siempre, a una pérdida en mayor
o menor proporción del estado de equilibrio y bienestar
necesarios para la realización de la actividad producto
ra del hombre.

c).- Aspectos Físicos y Psico-Sociales.

En efecto, el dolor, la fiebre, u otro malestar, origi-
nados por enfermedad o por lesión corporal, impedirán -
al trabajador a concurrir a su trabajo. Del mismo modo,
el cansancio, el sobre-esfuerzo obligado por la ejecu--
ción de una tarea que supera en sus requerimientos físi
cos o psicotécnicos a la capacidad personal del indivi-
duo, hará que éste no concorra con asiduidad a su traba
jo.

Así como las causas de orden físico actúan como impedi-
mentos para la asistencia normal del trabajador a sus -
labores cotidianas, otras causas, de orden mental y emo
cional ejercen una acción semejante. Tal es el caso de
la actitud o sea el estado de ánimo del trabajador ha--

cia su trabajo en sí o hacia los diversos elementos que componen su ambiente laboral, por una parte y por otra la motivación o sea el interés, la atracción o bien la indiferencia o la repulsión que el propio trabajo inspire al trabajador, sentimientos que reflejan el grado de adaptación o de desadaptación existente entre el individuo y su puesto. Y así, una actitud desfavorable hacia la empresa en su conjunto, hacia el supervisor o hacia el grupo de trabajo, por su insatisfacción de necesidades psico-sociales básicas del ser humano (como la necesidad del reconocimiento personal y la oportunidad de ascender, la necesidad de ser estimado por los demás, la necesidad de ser aceptado como miembro activo del -- grupo , la necesidad de seguridad tanto en el orden material como en el orden psico-social, necesidad de un -- buen ambiente de trabajo, necesidad de una buena dirección y de un salario adecuado), generarán en el individuo reacciones defensivas, entre las que habrán de figurar su falta de interés por el trabajo, que la expresará llegando tarde a sus labores o aprovechando cual----quier oportunidad para faltar más o menos frecuentemente al mismo.

Cuando la insatisfacción del individuo no encuentra solución por los mecanismos fisiológicos y psicológicos normales, sobreviene la frustración y la actitud agresiva sustituye a la mera indiferencia.

En muchos casos, las ausencias voluntarias sin sueldo y la simulación de enfermedades para obtener beneficios económicos además de la abstención del trabajo no son más que formas de agresión, casi siempre combinadas con otras, como la disminución del ritmo y calidad del trabajo propio y del de los demás, la difusión de rumores falsos contra la reputación de otros o de la empresa, las actitudes belicosas y de indisciplina, la tendencia a las quejas por cualquier motivo, etc.

En casos extremos, cuando los mecanismos defensivos contra la desadaptación se hacen más difíciles, sobreviene otro fenómeno que representa una forma espontánea o natural de readaptación; la rotación del personal, o sea el abandono de un trabajo en busca de otro en el que pueda ser más factible la adaptación. Pero como este proceso natural se realiza sin el conocimiento de las causas reales del desajuste, sucede con frecuencia que en el -

nuevo empleo éste se repite y el trabajador sigue de -- tiempo en tiempo su rotación sin encontrar acomodo definitivo hasta que por azar logra encontrar condiciones - propicias de estabilidad o hasta llegar a una empresa - administrada racionalmente, en la que por medios científicos se logre un acomodo adecuado.

Esta es la razón por la que en las empresas con alto -- ausentismo existe la rotación del personal, con la sola excepción de empresas cuyos altos salarios, superiores al promedio general, constituyen un motivo de arraigo y entonces el trabajador prefiere reducir su semana de trabajo, recurriendo a los medios a su alcance para ausentarse frecuentemente, con el consiguiente daño a la productividad de la empresa, que es doble, pues su condición de desadaptado ya es en sí un motivo de bajo rendimiento y a esto se agrega el costo de su ausentismo.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que según la definición que recientemente formulara la Organización Mundial de la Salud, "la salud humana es un estado de bien estar completo: físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o incapacidad", fácilmente --

puede apreciarse que la pérdida de este estado de bienestar completo en la gente que trabaja se traduce en -- una muy variada constelación de expresiones de desadaptación que afecta su conducta laboral en muy diversas -- formas, según la naturaleza y la causa de la desadaptación. Sin embargo, existe una expresión común a todas -- las formas de pérdida del estado de equilibrio o de --- bienestar que constituye la salud, y ésta expresión co mún es el ausentismo, fenómeno que es comparado con un espejo que refleja fielmente las condiciones de salud -- de los grupos de trabajadores en las empresas.

La observación e investigación metódica del ausentismo permiten a la empresa conocer los lugares o los departa mentos afectados y también las causas que lo provocan.- Por ello el estudio permanente del ausentismo puede ser aprovechado como un excelente indicador de elementos -- tan importantes para la administración, como la eficien cia de los sistemas de contratación, de promoción, de -- asignación de puestos, de tareas y de turnos de trabajo, la eficiencia de los sistemas de instrucción y de adies tramiento, la eficiencia de los servicios de salud ocu pacional y de asistencia médica, la eficiencia de los -

sistemas de comunicación y ejercicio de autoridad en la empresa, siendo además, un exponente fiel de la moral de los grupos de la empresa en general, ya que todos -- los elementos mencionados tienen una repercusión que -- puede ser identificada y medida a través del estudio me tódico y permanente del ausentismo.

Y así, a través del estudio del ausentismo es posible pa ra la empresa conocer con claridad los problemas de salud física, mental y social de su personal, también podrá mediante este conocimiento, diseñar y aplicar las -- medidas correctivas dirigidas a sus causas. Este ha sido el camino seguido en los países industrializados para controlar su ausentismo y combatir casi por completo el ausentismo voluntario.

d).- Algunas medidas que se utilizan para corregir al --
ausentismo:

1.- Salarios.- El trabajador desea recibir en pago, no solamente el valor de mercado de sus servicios, sino -- también su salario justo.

Por otra parte, debe existir siempre equidad en el esta blecimiento de los salarios según las actividades desem peñadas por cada una de las personas dentro de la misma

empresa.

2.- Estabilidad en el Trabajo.- Nadie quiere vivir al día, inseguro de lo que va a pasar mañana, pero muchas empresas dan a sus trabajadores el sentimiento de seguridad dándoles a conocer el estado de la empresa, planeándolo todo anticipadamente para evitar los despidos innecesarios.

3.- Reconocimiento Personal y Oportunidad de Ascender.- Además de la remuneración económica, es necesario que algunas veces se haga el reconocimiento verbal o por escrito. La oportunidad de ascender es de vital importancia para la satisfacción de muchas personas.

4.- Buen Ambiente de Trabajo.- Condiciones de trabajo limpias y placenteras, seguras, un buen equipo y todas las facilidades adicionales (comedor, cafetería, estacionamiento, servicio médico adicional), son detalles muy importantes para la satisfacción en el trabajo ya que constituyen un estímulo moral.

5.- Buena Dirección.- La confianza en la Dirección desde el supervisor hasta el presidente, es una parte esen---

cial en la satisfacción del trabajo. El trabajador desea que sus dirigentes conozcan sus propios trabajos, desea que la Dirección de su empresa sea estable ya que una Dirección arbitraria, inconsciente o injusta, crea descontento e inseguridad entre sus trabajadores.

6.- El Sentido de Participación.- Esto implica que los trabajadores tengan la información que necesitan para saber cómo trabajar bien, así como la información que ellos deseen conocer, Esto implica el libre movimiento de ideas, de comentarios y de sugerencias en todo el grupo empresarial.

7.- Incentivos y Participación de Beneficios.- Al existir algún sistema de salario-incentivos, de distribución de beneficios o de bonificaciones, la empresa debe de informar a cada uno de los empleados y trabajadores como funciona y que es lo que puede esperar de el.

8.- Higiene y Seguridad.- Existen programas organizados de salud, higiene y seguridad. Las prácticas seguras de trabajo son obligatorias y todos los riesgos son eliminados hasta donde sea posible. Además, se invita a los trabajadores para informar sobre cualquier riesgo de --

accidentes.

9.- Plan de Adiestramiento y Capacitación.- Este plan debe ser efectivo no solo para los trabajadores de nuevo ingreso, sino también, para los trabajadores que están próximos a ascender.

10.- Consejos Personales.- Consultores que han recibido adiestramiento profesional que están a disposición del obrero que desee opinión sobre problemas personales. -- Las consultas se consideran confidenciales.

CAPITULO III

LAS CAUSAS DEL AUSENTISMO

Las ausencias de los trabajadores pueden ser provocadas por dos tipos de incapacidad: Incapacidad física o incapacidad no física. En nuestro medio industrial es posible hacer el siguiente agrupamiento de los componentes de ambos tipos de incapacidad.

a).- Incapacidad Física:

- a).- Enfermedad no profesional
- b).- Enfermedad profesional
- c).- Accidente de trabajo
- d).- Accidente fuera del trabajo.

b).- Incapacidad no Física:

- a).- Permiso con sueldo
- b).- Permiso sin sueldo
- c).- Faltas injustificadas
- d).- Sanciones.

Ausentismo por Enfermedad no Profesional:

Entre los diversos factores que influyen sobre este tipo de ausentismo, según la American Medical Association, deben mencionarse los siguientes:

Intrínsecos:

1.- Estado de Salud.

- a).- Física
- b).- Mental o emocional
- c).- Social

2.- Adaptación al trabajo

- a).- Capacidad física, inteligencia y aptitudes.
- b).- Educación y entrenamiento
- c).- Asignación propia del puesto

Extrínsecos:

1.- Medio Ambiente Biológico.

- a).- Supervisor
- b).- Compañeros de trabajo
- c).- Familia
- d).- Sindicato, jefes, club, iglesia.
- e).- Amigos y vecinos.

2.- Medio Ambiente Físico.

- a).- El riesgo para la salud dentro o fuera del trabajo.
- b).- Factor económico

- (1).- Salario y el beneficio de los programas de bienestar.
- (2).- Disponibilidad y uso de los servicios médicos.
 - a) Preventivos
 - b) Educativos
 - c) Constructivos
 - d) Curativos.

En nuestro país no se ha logrado disminuir el índice de ausentismo, originado por causas que no se pueden considerar como físicas, ya que a diferencia de algunos países que se pueden considerar como industrializados, no se ha logrado el grado requerido de adaptación, mediante el desarrollo de la capacidad de la voluntad y de los conocimientos que pueda tener el trabajador para la mejor realización de su labor. Entre las características más importantes del ausentismo por enfermedad no profesional, tenemos las siguientes:

Una pequeña minoría de empleados son los que causan casi todas las ausencias, según la observación hecha por el

Dr. Donald Ross, en una planta industrial del estado de Ohio. Esta observación, que ha sido confirmada por nosotros demuestra que la predisposición al accidente, al igual que el ausentismo por los más diversos motivos, son expresiones o síntomas de mala adaptación en el trabajo y nuestras propias observaciones, en el medio industrial mexicano nos han demostrado su invariable coincidencia con bajo rendimiento y conducta anormal en el trabajo (1).

"Los empleados jóvenes y aquéllos que tienen poca antigüedad en la empresa, son los que tienen el índice más alto de tiempo perdido en la empresa"

Los empleados mayores se ausentan en menor escala; pero cuando lo hacen su causa es más importante y su enfermedad más incapacitante debido a su disposición a las enfermedades crónicas.

(1) Ruiz Salazar A. El accidente de trabajo. Problema de Salud Ocupacional. Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social-Sept.1963.

En el caso de las mujeres, sus ausencias son más numerosas que las de los trabajadores, esto debido a los fenómenos fisiológicos por los que pasan, tales como gestación, menstruación, puerperio y menopausia.

Muchos empleados asistirían a trabajar teniendo cualquier tipo de enfermedad, pero también existen causas debidas a la personalidad del individuo, su trabajo, su ambiente social, las que ocasionan que el trabajador asista o no al trabajo.

Empleados incapacitados permanentemente, (lisiados), son señalados como grupos tendientes a producir excelentes records de asiduidad en el trabajo.

Las personas mayores de edad, se ausentan en menor escala debido, a que quieren hacer méritos ya que después de los 40 años en nuestro medio, es muy difícil que encuentren trabajo, no obstante de poseer experiencias.

La tendencia a la enfermedad no solamente se refleja, como ya se ha indicado, un ausentismo, sino que la persona que se ausenta tiende también a estar insatisfecha de la vida en otros aspectos. Puede ser desadaptada o

inmadura. Tiende casi siempre a llegar tarde al trabajo. Su trabajo es deficiente y puede fácilmente accidentarse. El ausentista parece estar indeciso, cambia constantemente de trabajo. Con frecuencia, entre mayor sea el grupo de trabajo, son mayores las ausencias por enfermedad. En general, en los grupos pequeños el índice de ausentismo es mucho menor ya que existe mayor contacto humano, supervisión más estricta y la ausencia de un trabajador es muy notoria. El ausentismo sigue las actividades de la industria; durante los tiempos de alto empleo y alta producción, el ausentismo aumenta; cuando existe baja producción industrial, que corresponde a los altos niveles de desempleo, el ausentismo es menor porque como hay tanta demanda de trabajo, los que lo tienen se preocupan por conservarlo.

Ausentismo por Enfermedad Profesional:

Muchas de las veces las enfermedades profesionales no sólo se derivan de las enfermedades físicas contraídas por el trabajador debido al contacto con los elementos de trabajo, sino por los problemas que causan a los mismos trabajadores las máquinas.

Es conveniente que todas las operaciones a realizar, - sean llevadas a cabo con el debido control de las condiciones físicas y ambientales que en un momento determinado pueden ser factor esencial del riesgo potencial para todos y cada uno de los trabajadores.

El factor humano es determinante alrededor del 90 % de los accidentes de trabajo, dependiendo por consecuencia del grado de adaptación del individuo al ambiente laboral reinante.

El Ausentismo por Riesgos Profesionales:

El problema de los accidentes en la industria es un problema esencialmente humano, que pone de manifiesto condiciones evidentes de mala adaptación al trabajo y no solamente un problema mecánico y ambiental como antaño se pensaba. Como ya habíamos mencionado, la conducta humana es la causa determinante de alrededor del 90 % de los accidentes laborales. Es notorio, el hecho de que - los diversos departamentos entre los que se registran - los índices más elevados de accidentes, no sean aquellos - en los que la peligrosidad objetiva sea máxima y - si los que se distinguen por su baja eficiencia y más -

alto ausentismo por otras causas. Se sabe también que - la susceptibilidad para sufrir accidentes no es, sino - por excepción, un atributo personal, fijo y permanente, sino una condición que puede variar con el grado de adaptación del individuo frente a su ambiente laboral y también frente a su ambiente extralaboral. Los lunes, - los días siguientes a los días de pago y los siguientes a los días festivos, demuestran una tasa de ausentismo mayor que la correspondiente a los demás días de la semana.

Un problema de dimensiones mayúsculas en nuestro país, - es el de San Lunes y los días siguientes a los días festivos. Este día es fatal para todos los centros de trabajo, ya que el trabajador por lo general el día anterior ya sea domingo o algún día festivo, lo dedica a -- convivir con su familia, con sus parientes, con sus amigos y al llegar el día siguiente se encuentra en condiciones tan deplorables que aunque se pudiera presentar a trabajar, no sería capaz de realizar las tareas a él encomendadas.

(1) Según el Dr. Víctor M. Ruíz V. nos dice que: Es del

dominio popular que el alcohol aumenta la frecuencia y gravedad de los accidentes, siendo una evidencia que se sostiene por reportes publicados en todo el mundo en -- una forma constante; las publicaciones giran principalmente alrededor de accidentes de tránsito y accidentes en la industria y la relación de ambos con el alcoholismo.

En México, dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social se cuenta con trabajos publicados analizando los - accidentes laborales y sus enormes consecuencias tanto en lo humano como en lo económico.

Nos dice también que en los países con amplia industrialización llevan a cabo en forma rutinaria programas de alcoholismo en la industria, que reportan una alta eficiencia para prevenir al alcoholismo en ésta área; la - amplia y rápida difusión que estos programas han tenido quizá se deban a que aparte de efectivos, pagan su propio costo y ahorran grandes cantidades de dinero a las industrias que los patrocinan. Como podemos ver el al--

(1) Dr. Rufz Velasco V. Alcoholismo y Accidentes, Simposio Nal. Sobre Accidentes México-Junio 1972.

coholismo es otra causa del ausentismo y de los accidentes de trabajo y debe ser motivo de estudios a fondo para reducirlo al máximo.

Accidente. Fuera del Trabajo:

En este caso podemos mencionar como ejemplo, los accidentes de tránsito que cada día son más frecuentes y graves, los cuales ocasionan a las víctimas períodos de enfermedad, curación y rehabilitación bastante prolongados. Aclarando que se considera como accidente fuera del trabajo, aquel que le ocurra al trabajador al trasladarse directamente de su domicilio al lugar de trabajo y de éste a aquél.

El Ausentismo por Incapacidad no Física:

En este tipo de ausencias quedan comprendidas: las faltas injustificadas, los permisos con sueldo, los permisos sin sueldo y las ausencias por sanciones disciplinarias.

Así como la enfermedad y la lesión corporal originada por el accidente dan lugar a incapacidades de carácter físico para la asistencia normal del trabajador a sus labores, otros problemas de salud, de tipo mental y so-

cial, influyen sobre el estado de ánimo y en la motivación del individuo hacia su trabajo y crean obstáculos no menos reales que los de orden físico para su asistencia regular en su puesto y a la vez, afectan su eficiencia disminuyendo su productividad. Ansiedades, temores, resentimiento, frustraciones, tensiones y conflictos -- emocionales suelen ser enemigos más temibles de la salud humana que los gérmenes patógenos y los peligros físicos.

CAPITULO IV

COSTOS DEL AUSENTISMO

Independientemente de las consideraciones de orden humano y administrativo que pueden inducir al estudio del ausentismo, la de tipo económica por si sola, puede justificar la necesidad para la empresa de invertir una parte del monto de la cuantiosa pérdida que causa el ausentismo, en el sostenimiento de un programa eficiente de Salud Ocupacional y de Relaciones Industriales, cuya repercusión favorable sobre el ausentismo ha sido comprobada invariablemente.

a).- Directos e Indirectos:

En cuanto a los costos monetarios del ausentismo, es usual dividirlos en directos e indirectos. Los primeros, o se los que se aplican directamente a reparar el daño sufrido por el trabajador en su salud o en alguna de sus consecuencias, consisten en la suma que la empresa eroga para cubrir salarios, atención médica e indemnizaciones, cuando se trata de enfermedad o accidente profesional; salarios y atención médica, cuando se trata de enfermedad no profesional y salarios solamente, cuando se trata de permisos con sueldo.

Los costos indirectos consisten, cuando se trata de accidentes de trabajo, en una serie de elementos de importancia variable en cada caso, como la reposición o reparación del equipo averiado, el valor de los materiales perdidos o dañados, la baja en la producción originada por el movimiento del personal necesario para cubrir el puesto del accidentado, que con frecuencia afecta a varios niveles del escalafón, en cada uno de los cuales - el suplente, además de recibir el adiestramiento necesario debe adaptarse con las máquinas, con las herramientas, con las operaciones, con el grupo humano, etc., y ese proceso altera el ritmo y la eficiencia de la producción.

Hay otros muchos renglones de costo indirecto u oculto como el que implica la atención administrativa de cada caso, la psicosis que afecta a los compañeros de trabajo de las víctimas al reanudar sus labores que se reflejan en una baja productividad del grupo, y aún de otros grupos de la empresa, los daños en las relaciones comerciales por incumplimiento en el despacho oportuno de pedidos.

En todos los demás casos de ausencia, como son: enferme
dades, permisos con y sin sueldo, faltas injustificadas,
hay costos indirectos u ocultos, semejantes a los que -
originan los accidentes del trabajo, en los que no figu
ran naturalmente, daños al equipo y a los materiales ni
tampoco indemnizaciones.

Estudios minuciosos realizados sobre los costos del au
sentismo, han permitido establecer las relaciones de pro
porcionalidad que guardan los costos indirectos con los
directos, y así, se acepta universalmente que tratándo
se de los accidentes de trabajo, tal relación es de cua
tro a uno como mínimo, es decir, que cada peso de costo
directo que se pierde, se pierden cuatro pesos de costo
indirecto por lo menos, como lo ha señalado oficialmen
te la Organización Internacional del Trabajo.

Por otra parte, creemos importante anotar que los exper
tos de Salud Mental y Rehabilitación de la Organización
Panamericana de la Salud y la Secretaría de Salubridad
y Asistencia, en sus sesiones del mes de Noviembre de -
1975, expusieron que en México, en 1972, solamente el -
"Ausentismo Laboral" asociado a problemas de individuos

alcoholizados, ocasionó una pérdida de 2000 millones de pesos.

Dijeron también, que las autoridades sanitarias de los países de la América Latina, invierten sumas insignificantes, para prevenir el alcoholismo.

Por último, recomendó el grupo de expertos, que se haga énfasis en la educación infantil y preadolescente de -- que no es esencial beber alcohol; que ingerir bebidas - alcohólicas no es "condición de adulto" ni de virilidad o masculinidad: que beber alcohol sin control es una enfermedad y que la embriaguez no es agradable ni soluciona los problemas de la vida cotidiana.

En su informe detallan, como el alcoholismo convierte en un inválido social que, además de representar un indadecuado patrón educativo para los hijos, en muchas ocasiones se convierte en carga socio-económica y moral para la familia. Recomendaron también el establecimiento de métodos de reeducación del enfermo alcohólico que, en vez de ser despedido de su trabajo, debe ser rehabilitado y readaptado socialmente. En México se calculó en -- más de 600,000 el número de enfermos alcohólicos, aun -

cuando se sospecha que el número es muchas veces mayor, pero queda oculto por cuestiones de "prestigio social" de la familia del enfermo (1).

Por lo anteriormente expuesto, puede decirse, que el trabajador alcohólico representa una grave amenaza para la industria, amenaza que debe atacarse antes de que alcance proporciones más difíciles de combatir.

Entre los motivos principales que tiene el trabajador, para inclinarse por las bebidas alcohólicas, es sin duda los problemas laborales y extralaborales. Problemas que en parte encontrarán solución, si se aplicara un programa de salud ocupacional en su empresa, que sin duda contribuiría a la solución de sus problemas extralaborales. Pues sería muy importante para el trabajador, sentirse satisfecho con su trabajo y por consecuencia su estado de ánimo será más positivo y enfrentará mejor -- sus problemas no laborales.

La salud mental, física y social es muy importante en el trabajador, pues en estas se basan, el mejor rendi--

(1) Periódico Excelsior 16-XI-75

miento de él.

Según el Dr. Jiménez Vera (2) "Los problemas de la productividad están directamente ligados al estado de salud de los trabajadores. Si los países en vías de desarrollo quieren acelerar el ritmo de industrialización, si desean que su mano de obra aumente su capacidad productiva a fin de elevar el nivel de vida de su país, es preciso ante todo, mejorar la salud de los trabajadores. Es imposible obtener altos índices de productividad de la mano de obra con trabajadores ausentes dos o tres meses al año, que regresan al trabajo con la salud reducida, que tienen una productividad que no sobrepasa al 40 % de la productividad de un obrero con buena salud en los países industrializados. Es sumamente difícil -- acelerar la industrialización de un país si, en primer lugar, no se mejora el estado de salud de la mano de obra.

(2) Salud Ocupacional. III Congreso Internacional de --
Prevención de Riesgos Profesionales 1969.

CAPITULO V

MEDIDAS DE CONTROL DEL AUSENTISMO.

El control del ausentismo debe basarse en medidas de tipo preventivo, ya que como se ha dicho, ha sido plena--mente demostrado que la ausencia del trabajador a su --puesto, no es más que la consecuencia o la expresión de un déficit de su capacidad, de su voluntad o de su preparación para el trabajo, principalmente de los dos primeros factores que son, en realidad, dos pre-requisitos para el tercero, razón por la que se ha afirmado con --justicia que el ausentismo es ante todo y básicamente,-- un problema de salud ocupacional y su prevención debe --hacerse descansar en la promoción y en el mantenimiento del estado de bienestar mental y social en la gente que trabaja, para de esta manera, obtener condiciones óptimas de capacidad, de voluntad para trabajar por parte --del personal, con lo cual es posible eliminar en forma casi total el ausentismo voluntario y reducir a mínimas proporciones el ausentismo por incapacidad física, o sea, el que es originado por la enfermedad y la lesión corporal incapacitante.

Como apoyo específico a la política humana de la empre--sa, en lo referente al control del ausentismo, son reco

mendables los estímulos positivos, o sea aquellos que fomentan la asiduidad del personal, como las recompensas económicas, porque es menor la inversión de la empresa en los incentivos económicos que en los costos que provoca el ausentismo por cualquiera de sus causas.

Hay otro tipo de estímulo, que aunque no se le puede considerar positivo ha sido necesario para el control del ausentismo y éste es, la suspensión del pago del salario o compensación por los tres primeros días de ausencia por enfermedad.

Esta recomendación fue hecha por la Organización Internacional del Trabajo y adoptada por la Ley del Seguro Social Mexicano y por la mayoría de las empresas nacionales.

La práctica de la medida anterior ha hecho posible, que al no pagar a la persona enferma o supuestamente enferma el salario correspondiente a los tres primeros días, se vea en la necesidad de presentarse a sus labores, con lo cuál también se da fin a los simuladores y por consiguiente a la multiplicación de los mismos.

Algunos de los elementos que intervienen en un efectivo control del ausentismo son entre otros, los siguientes:

- 1.- Una adecuada selección y acomodo del personal, de acuerdo con la capacidad física, las aptitudes, la vocación, el carácter y los intereses de cada individuo, -- frente a los requerimientos específicos de los puestos de trabajo,
- 2.- Controles sanitarios en los centros laborales.
- 3.- Exámenes médicos y psicológicos de los trabajadores.
- 4.- Elaboración de reportes, estadísticas y la investigación de las ausencias.
- 5.- Aplicación de incentivos para elevar el nivel de asiduidad del personal.
- 6.- Capacitación y entrenamiento al personal.
- 7.- Mantenimiento de un alto nivel moral tanto individual como de grupo.
- 8.- Revisión constante de las políticas de la empresa para el establecimiento de los métodos más satisfactorios.

9.- Cabe mencionar como de especial interés de diversas actividades que puede desarrollar en nuestro medio la - Trabajadora Social.

Para mostrar la relación que guarda el problema del ausentismo en la dinámica de los modernos programas de Salud Ocupacional, reproduzco el siguiente cuadro del Dr. Ruíz Salazar, (1), en el que se expresan las funciones y los objetivos de un programa tipo de salud ocupacional para nuestro medio laboral.

(1) Dr. Ruíz Salazar A. "Apuntes de Salud Ocupacional" - Universidad Ibero Americana, 1961.

PROGRAMA TIPO DE SALUD OCUPACIONAL

Exámenes de Ingreso y periódicos.	Examen Médico	}	Investigación de enfermedades aparentes	}	Con fines de:	
			" " enfermedades ocultas			a) Acomodo del personal
			" " estados pre-patológicos			
			" " condiciones pre-disponentes			
Examen psicométrico Examen psicotécnico Examen psicoclínico	}	Determinación de capacidad física para el trabajo	}	b) Promoción a nvs.puestos		
		Evaluación de la inteligencia				
		Evaluación de las aptitudes específicas				
		Determinación de los rasgos del carácter y de la personalidad.				
Exámenes de Ingreso y periódicos.	Examen psicométrico Examen psicotécnico Examen psicoclínico	}	Determinación de las condiciones de vida extra laboral.	}	c) Asignación de tareas	
Educación Higiénica	Estudio Económico-Social	}	Determinación de las condiciones de vida extra laboral.	}	d) Asignación - de turnos de trabajo.	
Educación Higiénica	Individual	}	En la práctica de los exámenes	}	Con fines de:	
			En consultas			a) Mejoramiento de la salud
Educación Higiénica	En Grupo	}	Cursos	}	b) Prevención de enfermedades evitables.	
			Conferencias			
			Folletos Carteles			
Educación Higiénica	En el hogar	}	Visitas de instrucción	}	c) Conservación y prolong.de capacidad pro doctora.	
			y entrevistas			
			De médicos			
			De enfermeras			
			De Trabajadoras Sociales.			

Estudio de los
puestos de tra
bajo.-

Determinación de sus re-
querimientos de capaci-
dad y aptitudes físicas.
Determinación de sus re-
querimientos en aptitu-
des psicotécnicas
Determinación de sus re-
querimientos en carácter
y personalidad

Con fines de:

- a) Acomodo del personal
- b) Promoción a nvs. puestos
- c) Asignación de tareas

Prevención téc
nica de los --
riesgos profe-
sionales.

a) Medidas de Hi-
giene y de se-
guridad apli-
cables a:

El ambiente
de trabajo

El equipo
mecánico

Los trabaja-
dores.

Control de la iluminación
Control de la ventilación
Control de la humedad
Control de los polvos in-
dustriales.
Control de los gases .
Control de los vapores
Control de los ruidos
Control de las trepidaciones
Otros factores

Instalación
Protección
Mantenimiento de seguridad

Dotación de equipo de pro-
tección personal
Instrucción
Entrenamiento
Supervisión.

Con fines de su
presión o dis-
minución de en-
fermedades pro-
fesionales y de
accidentes de -
trabajo.

b) Investigación
de los casos
ocurridos.

c) Análisis esta-
dístico de los
riesgos profe-
sionales ocurri-
dos.

Estudio permanente del ausentismo.

Planeación y control de programas de bienestar obrero.

Colaboración técnica en problemas.

Actividades de Salud Pública en colaboración con las Autoridades Sanitarias.

Por enfermedades no profesionales
Por enfermedades profesionales y accidentes de trabajo
Por motivos personales
Sin justificación
Por sanciones.

Alimentación
Servicios sanitarios
Habitación
Transporte
Deportes
etc.

De acomodo de personal
De asignación de tareas
De asignación de turnos.

Control de enfermedades transmisibles.

Saneamiento del medio ambiente.

Establecimiento y sostenimiento de Centros de Salud en las Comunidades Obreras.

Con fines de:

- a) Determinación de las condiciones de salud y de adaptación de los grupos de trabajadores.
- b) Corrección de las causas de enfermedad y desadaptación.

Con fines de mejoramiento de la salud y la capacidad de trabajo del personal.

Vacunación contra los padecimientos transmisibles

Ficha inmunológica personal de trabajadores y familiares.

Problemas de abasto de agua potable

Problemas de disposición de excretas.

Problemas de molestias sanitarias en la comunidad.

CAPITULO VI

INVESTIGACION Y ANALISIS EN DOS EMPRESAS HOTELERAS.

La presente investigación se llevó a cabo, con el fin de darnos una idea respecto al ausentismo en la Industria Hotelera.

Para la realización de este trabajo, fue necesaria la aplicación de una encuesta en dos Hoteles de la categoría "AA" (doble A) de la Ciudad de México. Se seleccionaron dos de los más importantes Hoteles, que pudieran ser representativos para poder determinar en una forma más realista, las causas que originan la ausencia del trabajador en sus labores.

A continuación se anota el cuestionario que sirvió de base para la elaboración de este estudio, y los resultados obtenidos a través del mismo.

1.- ¿Está usted a gusto con el trabajo que desempeña?

- a. Le agrada mucho
- b. Le parece bueno
- c. Podría ser mejor
- d. Le gustaría cambiarse

HOTEL A

HOTEL B

R %

R %

a.	18	36.	20	40.
b.	14	28.	14	28.
c.	16	32.	8	16.
d.	2	4.	8	16.

A la mayoría le agrada y le parece bueno el trabajo que desempeña, pero existe un alto porcentaje de personal - inconforme sobre todo en el Hotel A. Es notorio también el número que desea cambiarse.

El grado de insatisfacción de los trabajadores en su -- fuente de trabajo, se refleja en el índice de ausentismo.

2.- ¿Cómo considera las relaciones de trabajo entre usted y su jefe inmediato?.

- a. Son muy buenas
- b. Algunas veces son buenas
- c. Son un poco malas
- d. No existe un común acuerdo

	Hotel A.		Hotel B.	
	R	%	R	%
a.	34	68.	32	64.
b.	14	28.	10	20.

c.	2	4.	4	8.
d.	0	0.	4	8.

La mayoría de los trabajadores piensa que son buenas -- las relaciones con su jefe inmediato, aunque un gran número nos revela que no son tan buenas como quisieran, y hay quienes contestaron que no hay un común acuerdo.

3.- ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo con -- sus compañeros?

- a. Son muy unidos
- b. Bueno, aunque podría ser mejor
- c. Un poco malo, pero tolerable
- d. No hay compañerismo.

	HOTEL A		HOTEL B	
	R	%	R	%
a.	21	42.	34	68.
b.	23	46.	10	20.
c.	4	8.	4	8.
d.	2	4.	2	4.

Las relaciones existentes entre el personal son buenas -- sobre todo en el Hotel B, no siendo así en el Hotel A, -

en el que las relaciones no son tan buenas como es deseable. Las diferencias que se dan entre los trabajadores, son generalmente provocadas por la competencia para ocupar puestos superiores vacantes en algún momento. La lucha por significarse, lleva en ocasiones a señalar las faltas ajenas y los aciertos propios. Creando la in tranquilidad y el desconcierto.

4.- ¿Considera usted que los ascensos y promociones de esta empresa?.

- a. Son manejados con justicia
- b.. La mayoría de las veces operan adecuadamente
- c. Algunas veces operan injustamente
- d. Generalmente se conceden por amistad.

	HOTEL A		HOTEL B	
	R	%	R	%
a.	10	20.	12	24.
b.	22	44.	14	28.
c.	14	28.	12	24.
d.	4	8.	12	24.

Las respuestas a ésta pregunta nos indican que un alto porcentaje las califica de injustas y concedidas por --

amistad, especialmente en el Hotel B. La conformidad es un factor importante y como tal, indicador de alta calificación entre las causas de ausentismo.

5.- ¿Cuándo usted efectúa su trabajo bien, que ocurre generalmente?

- a. Nadie lo nota, ni nadie le dice nada
- b. Algunas veces su supervisor lo felicita
- c. Si alguien esta cerca y lo nota, lo felicita
- d. Se toma nota de esto y se manda un reporte que dice "Buena calidad en su trabajo".

	HOTEL A		HOTEL B	
	R	%	R	%
a.	28	56.	24	48.
b.	18	36.	20	40.
c.	0	0.	2	4.
d.	4	8.	4	8.

Claramente se puede apreciar que cuando el trabajador - efectúa su trabajo bien, una considerable cantidad de - respuestas nos muestra que nadie se lo toma en cuenta. Creemos que así como se le llama la atención cuando se hace mal el trabajo, debería de reconocersele cuando lo

hace bien.

6.- Considera usted que las prestaciones que la empresa otorga:

- a. Son muy buenas
- b. Piensa que no hay motivo de queja
- c. Piensa que deberían de ofrecer más
- d. No le satisface.

	HOTEL A		HOTEL B	
	R	%	R	%
a.	18	36.	18	36.
b.	10	20.	6	12.
c.	14	28.	16	32.
d.	8	16.	10	20.

La mayoría piensa que son buenas las prestaciones, aunque un buen porcentaje piensa que deberían de ofrecer más y otros están insatisfechos completamente. Las prestaciones que una empresa ofrece, son una motivación para el personal de la misma. El contar con un sistema de prestaciones bien constituido, mejora el grado de satisfacción que un trabajador obtiene de su trabajo y por lógica consecuencia, la poca atención que se le presta

a este aspecto por parte de la empresa, influirá directamente en el índice de ausentismo del personal.

7.- ¿Cómo se enteró de que la empresa otorga dichas prestaciones?

- a. Lo leyó en un lugar visible para todo el personal.
- b. Las conoció por medio de una circular
- c. Se enteró por medio de pláticas con sus jefes.
- d. Se enteró por medio de pláticas con sus compañeros.

	HOTEL A		HOTEL B	
	R	%	R	%
a.	2	4.	2	4.
b.	4	8.	8	16.
c.	10	20.	14	28.
d.	34	68.	26	52.

Las prestaciones que la empresa otorga, son conocidas por todos en mayor o en menor grado, dado que se enteran de ellas por medio de pláticas entre compañeros y son pocos los que las leen en circulares o en el piza--

rrón. Notándose que no son muchos los que se enteran de dichas prestaciones por medio de pláticas con sus jefes.

8.- Considera usted que las sanciones que la empresa aplica cuando alguien falta injustificadamente a su trabajo.

- a. Lo motivan a no seguir faltando
- b. Sirven de ejemplo a no faltar mucho
- c. Provocan a uno a seguir faltando
- d. Son inoperantes.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a. 16	32.	28	56.
b. 34	68.	14	28.
c. 0	0.	4	8.
d. 0	0.	4	8.

Las sanciones que la empresa aplica cuando se falta injustificadamente, son aceptadas por la mayoría como un medio conveniente para reducir las, aunque en el Hotel B hay quienes consideran que los provocan a seguir faltando, arguyendo que las sanciones no son aplicadas con --

justicia, y otros que las consideran inoperantes.

9.- Considera usted que el lugar donde desarrolla su trabajo bajo:

- a. Cuenta con todos los medios para prevenir - enfermedades y accidentes.
- b. Casi no cuenta con los medios suficientes
- c. Se corre el riesgo de sufrir alguna enfermedad.
- d. Es demasiado inseguro y peligroso.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a.	32 64.	30	60.
b.	12 24.	8	16.
c.	2 4.	12	24.
d.	4 8.	0	0.

Un grave problema para las empresas son los accidentes y enfermedades profesionales, es por eso que se debe cuidar este aspecto tan importante, causante del ausentismo.

Aunque la mayoría esta de acuerdo en contar con medios

necesarios para prevenir enfermedades y accidentes, no son pocos los que consideran que corren el riesgo de sufrir o contraer alguna enfermedad.

10.- ¿Conoce usted las reglas y medidas de Higiene y Seguridad de la empresa?

- a. Totalmente
- b. La mayor parte
- c. Muy poco
- d. Nada

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a.	8 16.	8	16.
b.	18 36.	24	48.
c.	24 48.	18	36.
d.	0 0.	0	0.

Ver comentario de la pregunta número 11.

11.- ¿Qué opina usted del funcionamiento de las reglas y medidas de Higiene y Seguridad.

- a. Considera que son muy buenas

- b. A veces son llevadas a cabo
- c. Se tienen muchas fallas
- d. No se llevan a cabo.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a. 20	40.	24	48.
b. 26	52.	20	40.
c. 4	8.	4	8.
d. 0	0.	2	4.

El conocimiento de las reglas y medidas de Higiene y Seguridad son conocidas por la mayoría, aunque no en una forma total. Consideran que son buenas aún cuando no se lleven a cabo, como debería de ser. Se debe de poner -- más atención a este aspecto y así evitar los problemas que su descuido puede provocar.

12.- ¿Qué causa es la que le impide generalmente asistir a su trabajo?

- a. Accidentes en el trabajo
- b. Accidentes fuera del trabajo
- c. Enfermedad ocasionada por el trabajo
- d. Enfermedad fuera del trabajo
- e. Problemas familiares

f. Inconformidad con el trabajo

g. Problemas de transporte

h. Retraso de tiempo

i. Otras.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a. 0	0.	4	8.
b. 0	0.	2	4.
c. 2	4.	2	4.
d. 20	40.	18	36.
e. 11	22.	12	24.
f. 2	4.	0	0.
g. 13	26.	12	24.
h. 2	4.	0	0.

Como se puede apreciar, las causas principales por las que los trabajadores no acuden a sus labores, son en -- primer lugar, las enfermedades contraídas fuera del trabajo (enfermedades de las vías respiratorias y del aparato digestivo, etc.) en segundo lugar tenemos los problemas de transporte y en tercer lugar tenemos los problemas familiares.

13.- ¿Cuál es el medio de transporte que más utiliza para ir a su trabajo.

- a. Auto propio
- b. Transporte de la empresa
- c. Camión
- d. Motocicleta
- e. Bicicleta
- f. Metro
- g. Pesero
- h. Otros.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a. 0	0.	4	8.
b. 0	0.	0	0.
c. 24	48.	28	56.
d. 0	0.	0	0.
e. 0	0.	0	0.
f. 26	52.	10	20.
g. 0	0.	6	12.
h. 0	0.	2	4.

Los medios de transporte más utilizados por los trabajadores, son el popular camión y el metro. Esto nos sirve

para comprobar los datos de la pregunta anterior. De todos es conocido el problema del transporte, las unidades no son suficientes para cubrir las necesidades de los trabajadores en las horas de entrada, de la mañana y de la tarde.

14.- ¿Cuánto tiempo tiene usted de trabajar en este Hotel?

- a. Menos de un año
- b. De 1 a 3 años
- c. De 4 a 6 años
- d. Más de 6 años.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a. 12	24.	16	32.
b. 28	56.	10	20.
c. 4	8.	24	48.
d. 6	12.	0	0.

Ver comentario de la pregunta 15.

15.- ¿Cuántos años tiene usted?

- a. Menos de 18
- b. De 18 a 25

c. De 26 a 35

d. 36 o más.

HOTEL A		HOTEL B	
R	%	R	%
a. 2	4 .	2	4 .
b. 21	42 .	23	46 .
c. 19	38 .	21	42 .
d. 8	16 .	4	8 .

Los datos que se obtienen de esta pregunta, nos pone al tanto de la edad de los trabajadores, pudiéndose notar que la gran mayoría es gente joven, y que tienen poca antigüedad en el trabajo.

Estudio de Ausentismo en dos Hoteles "AA".

Datos:

Número total de trabajadores:

HOTEL A	HOTEL B
150	750

Número de trabajadores por sexo:

	HOTEL A		HOTEL B	
Hombres	113	75 %	488	65 %
Mujeres	37	25 %	262	35 %
	<u>150</u>	<u>100 %</u>	<u>750</u>	<u>100 %</u>

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

Número de días trabajados en ambos hoteles:

HOTEL A	HOTEL B
306	306

Número de días hombre que debieron trabajar:

HOTEL A	HOTEL B
150 X 306 = 45,900	750 X 306 = 229,500

Número de días de ausencia registrados en el año:

HOTEL A	HOTEL B
1,367	14,229

Total de trabajadores que faltaron:

HOTEL A	HOTEL B
107	615

Indices de Ausentismo:

Número de días de ausencia registrados en el año X 100

Número de días hombre que debieron trabajar

HOTEL A	HOTEL B
$\frac{1367 \times 100}{45,900} = 2.97 \%$	$\frac{14229 \times 100}{229,500} = 6.20 \%$

Porcentaje de faltistas:

Número de trabajadores que faltaron uno o más días X 100

Número total de trabajadores

HOTEL A

$$\frac{107 \times 100}{150} = 71.3 \%$$

HOTEL B

$$\frac{615 \times 100}{750} = 82.0 \%$$

CONCLUSIONES

1.- Cada empresa tiene su propio índice de ausentismo, aunque lo importante es conseguir reducirlo lo más que se pueda.

2.- El problema del alcoholismo entre los trabajadores es una amenaza, que va en perjuicio del trabajador, la empresa y la nación. Es por eso que el gobierno y la empresa deben de ponerle la atención necesaria para reducirlo y prevenirlo.

3.- La investigación constante del ausentismo, nos da la oportunidad de descubrir la existencia de condiciones - desfavorables para el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, tanto de origen laboral como extra laboral.

4.- La investigación realizada nos aportó una serie de datos, causales del ausentismo. Los dividiremos en internas y externas. Internas son las que se dan dentro de la empresa, y las externas son aquéllas que se presentan fuera de la empresa.

Causas Internas; Malas relaciones interpersonales, insatisfacción del trabajador respecto a su trabajo, políticas inadecuadas respecto a ascensos, negativas políticas motivacionales respecto al trabajo y deficientes medidas de higiene y seguridad.

Causas Externas: Falta de transporte adecuado, enfermedades fuera del trabajo, y problemas familiares.

5.- El conocimiento de las causas del ausentismo permite un correcto planteamiento de los problemas humanos de la empresa y facilita su control racional a través de un "Programa Tipo" de Salud Ocupacional", que en países industrializados donde se han aplicado se ha probado su eficiencia y a muy corto plazo.

BIBLIOGRAFIA

- R. Velasco Victor. Alcoholismo y Accidentes, Simposio -
Nal. sobre Accidentes.- México 1972.
- Pigors y Myers. La Administración de Personal, C.E.C.S.A.
México 1966.
- Black y Ford. Dirección Operacional. Mac. Grw-Hill 1968
- Periódico Excélsior, 16-XI-75, México, D. F.
- III Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Pro-
fesionales, México 1969.
- Ross Donald. Practical Psychiatry for Industrial Physicians.
Charles C. Thomas. Springfield, Ill. 1956.
- Ruíz Salazar A. Dr. Apuntes de Salud Ocupacional.- Uni-
versidad Iberoamericana, 1961.
- Dámaso Montes Cid.- Aspectos Médicos del Ausentismo
Laboral, Tesis Profesional. Universidad de Barcelona 1970.
- Ruíz Salazar A. Dr. El accidente de trabajo. Problema de
Salud Ocupacional. Centro Interamericano de Estudios de
Seguridad Social. México 1963.
- American Medical Association.- Absence from Work due to
Non Occupational Illness and Injury. Detroit, Mich. 1955.