

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
U.N.A.M.

ESTUDIO DE CAUSAS REALES DE AUSENTISMO DE UNA INDUSTRIA  
MEXICANA CON BASE EN UNA EVALUACION DE LA MORAL

TESIS

PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

PRESENTADO POR:

ROSAMARIA ORTEGA QUEZADAS

MEXICO, D.F., 1970



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.

A MIS PADRES.

A MIS HERMANOS.

**L. Ps. 00552**

A FERNANDO ...

# I N D I C E

## I. INTRODUCCION

## II. ANALISIS CONCEPTUAL

### A.- Hacia el concepto de moral Industrial

1.- Concepto de Actitud-----	10
2.- Origen de las Actitudes-----	16
3.- Desarrollo de las Actitudes-----	19
4.- Funciones de la Actitud-----	22
5.- Medida de Actitud-----	24
6.- Cambios de Actitudes-----	32
7.- Actitudes como fenómeno social-----	38
8.- Moral Industrial-----	42
9.- Factores que influyen en la moral Industrial.-----	45
10.- Evaluación de la Moral-----	50
11.- Formas de mejorar actitudes negativas en la Indus - tria-----	53

### B.- Concepto de Ausentismo

1.- Antecedentes Históricos-----	57
2.- Concepto Actual-----	61

## III. APLICACION DE UNA ENCUESTA DE ACTITUDES COMO UN INSTRUMENTO PARA EL CONOCIMIENTO DE CAUSAS REALES DE AUSENTISMO EN UN CENTRO INDUSTRIAL DE SALAMANCA, GTO.

1.- Antecedentes-----	73
2.- Hipótesis Planteadas-----	77
3.- Técnicas de Evaluación-----	78
4.- Análisis del medio sujeto a estudio-----	103

5.- Análisis de resultados-----	110
6.- Aceptación o rechazo de Hipótesis-----	130
7.- Conclusiones-----	135
8.- Recomendaciones-----	137

IV. BIBLIOGRAFIA GENERAL

V. ANEXOS

## I INTRODUCCION.

Desde el inicio de nuestro siglo, la administración de personal se enfocó a la búsqueda de la mayor eficiencia de los trabajadores respetando sus cualidades físicas, mentales y culturales. Un instrumento de gran valor para la obtención de este objetivo es la psicología, que en los últimos años ha sido utilizada en forma constante en la Empresa para: integración de personal; solución de problemas tales como ausentismo, accidentes, quejas, violencia, etc.

Uno de los aspectos más importantes de la industria que actualmente es investigado por la psicología industrial es el de las actitudes que el empleado tiene hacia la empresa, sus supervisores, sus compañeros de trabajo, y en general hacia su medio ambiente laboral, para inferir de ellas las causas de los problemas enunciados con anterioridad.

En México la psicología industrial se encuentra en etapa de iniciación, ya que sólo en los últimos años se ha incrementado el interés de los psicólogos por la rama social e industrial: La intervención de éstos-



en las empresas mexicanas ha sido una tarea difícil y lenta, ya que se han enfrentado a situaciones de indiferencia y desconfianza por parte de los empresarios debidas al desconocimiento que todavía existe de su rama.

El presente trabajo, tiene como finalidad la de contribuir al desarrollo de la psicología industrial en nuestro país, introduciendo esta disciplina en el estudio de la problemática de nuestra industria.

En este trabajo se analizan los factores psicológicos y sociales que motivan al trabajador a ausentarse de su trabajo, escogiéndose como campo de investigación un Centro Industrial que presentaba altos índices de ausentismo, los cuales incidían en la productividad de la planta. Para la realización de este estudio, se investigaron principalmente dos aspectos: actitudes del trabajador y medio social.

En la parte inicial se presenta un análisis conceptual de las actitudes en general y del ausentismo, con el fin de situar al lector dentro de los objetivos de este estudio; en la segunda parte se exponen las

técnicas empleadas para conocer las causas reales del ausentismo, los resultados y conclusiones del análisis, así como las recomendaciones que contribuyan a la reducción del fenómeno ausentismo.

Finalmente quiero hacer patente mi profundo agradecimiento para la Industria que me proporcionó todas las facilidades para realizar esta investigación, así como a todas aquellas personas que colaboraron en su elaboración.

ROSAMARIA ORTEGA QUEZADAS

## II. ANALISIS CONCEPTUAL

A.- HACIA EL CONCEPTO DE MORAL INDUSTRIAL

1.- CONCEPTO

Allport nos dice que la actitud es la noción más distintiva e indispensable de la Psicología social contemporánea. El concepto de actitud ha tenido desde 1918, cuando fué por primera vez utilizado por Thomas y Znansecki, hasta la actualidad diversas variaciones. A continuación aparecen conceptos de actitud enunciada por diversos autores.

BOGARDUS: "Es una tendencia a actuar hacia o en contra de algún factor ambiental, el cual se convierte con ello, en un valor positivo o negativo".

H.R.HILGARD: En su libro Introducción a la Psicología (19), nos dice que: "Una actitud representa tanto una orientación hacia... o alejamiento de... un objeto, concepto o situación, y la presteza para reaccionar de una manera determinada ante aquellos objetos, conceptos o situaciones relacionados entre sí". Explica que tanto la orientación co-

11. -

mo la rapidez para reaccionar tienen aspectos motivacionales, emocionales e intelectuales que pueden ser en parte inconscientes.

G.S. WATKINS AS Su definición, al igual que la de Hilgard, incluye una influencia inconsciente en la actitud. "La disposición que se adquiere para reaccionar de determinada manera que normalmente implica, hasta cierto punto, un acto simbólico, es decir, que determinado objeto o situación servirán de marco para que una persona reaccione dentro de él".

J.A.C.BROWN: "Un concepto que describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente". Marca la importancia que la influencia de las condiciones internas del organismo tienen en las diversas respuestas ante determinado estímulo. (10)

ANNE ANASTASI: "Se define a menudo la actitud como la tendencia a reaccionar favorable o desfavorablemente hacia una clase determinada de estímulos, como un grupo racial o nacional, una costumbre o una

institución". (5)

GORDON W. ALLPORT "Es un estado mental y nervioso de disposición organizado a través de la experiencia que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta". (4)

Para esta tesis se ha utilizado el concepto dado por L.L. Thurstone, quien dice que la actitud "ES EL GRADO DE AFECTO POSITIVO O NEGATIVO ASOCIADO A UN OBJETO PSICOLOGICO". (15)

Esta definición abarca, en muy pocas palabras, los aspectos enunciados en las anteriores, el análisis de su significado es:

El grado : Implica una escala que va de lo positivo a lo negativo.

vo.

Afecto : El afecto envuelve emoción, conocimiento, experiencia,

fuerzas motivacionales, etc, que van dirigidos hacia, o en contra de algo, ésto implica la presencia de factores directivos, ésto es, que la conducta afectiva tiene una orientación hacia o alejamiento de... También el afecto implica una reacción.

Positivo o negativo: Como habíamos dicho, este afecto está graduado de positivo a negativo y actuará en cualquiera de estas dos formas - dependiendo del objeto de que se trate. Esto nos afirma la existencia de jerarquías de actitudes en la vida de un individuo, asimismo, se puede afirmar que existe un marco de referencia logrado a través de la experiencia, conocimiento, vivencia en un medio determinado, etc, que permite situar a los objetos y tomar la reacción más conveniente de acuerdo con el objeto de que se trate.

Asociado: Este término implica que el afecto nunca aparece solo, siempre está realacionado con determinado objeto, situación o persona; Ese afecto es siempre hacia...

Objeto Psicológico: Este término incluye a todos los objetos, situaciones o personas asociados psicológicamente con los individuos, o sea que una persona puede tener muy variados "objetos psicológicos" que irán desde su propia persona y vida familiar hasta su vida laboral (esposa, hijos, madre, amigos, trabajo, empresa, enfermedad, autoridad, religión, etc.) En su vida familiar la jerarquía de actitudes de un individuo puede ser por ejemplo desde el afecto muy positivo y acercamiento hacia la vida marital (objeto psicológico) hasta el afecto negativo y alejamiento de la suegra (objeto psicológico), existiendo en la parte central una serie de grados de afecto menos positivos o negativos que los anteriormente citados. Por ejemplo.

A F E C T O

+	_____	-
+	Hijos/Esposa/Vida Sexual/ Camara fotográfica.	Primos/T.V./Visitas a Parientes/ Suegra.

Así cada individuo posee una jerarquía de afectos positivos o negativos (actitudes) en las diversas áreas en que se descubre, como son:



- a) Su propia persona
- b) Su familia
- c) Su sociedad
- d) Su trabajo y/o escuela
- e) Otras personas, cosas o situaciones  
que lo rodean

## 2.- ORIGEN DE LAS ACTITUDES

Las actitudes aparecen sobre una serie de factores tales como: aprendizaje, experiencia, convivencia social o pertenencia a un grupo de pensamientos, creencias, sentimientos y todos esos factores se asocian a algún objeto u objetos específicos, el individuo va a tomar una actitud positiva o negativa hacia el mismo dependiendo de la orientación que éstos hayan tenido.

Allport (1935) afirma que las actitudes se forman por lo menos de una de cuatro condiciones que son

1.- Acumulación e integración de numerosas experiencias relacionadas entre sí.

2.- La individuación, diferenciación y segregación de experiencias.

3.- Traumatismos o experiencias dramáticas.

4.- La adopción de actitudes convencionales.

Es necesario hacer notar la importancia de la influencia que el grupo social tiene sobre el individuo al tomar una actitud positiva o negativa hacia determinado objeto psicológico por ejemplo, el que un individuo desarrolle una actitud negativa hacia el comunismo, generalmente tiene en su base una influencia predominante de los convencionalismos sociales, o sea, que en el transcurso de su vida, escuchó siempre que el comunismo "perjudicaba a la gente", "estaba contra la religión del núcleo social en el que se movía", "quitaba todas las libertades", etc. Así, los individuos generalmente adoptan actitudes en base a lo que es convencional en su grupo y no en un razonamiento y evaluación individual, y, aún apareciendo este razonamiento su actitud será adoptada tomando en cuenta la aceptación del grupo a que pertenece.

Por medio de diversas comunicaciones se forma un cuadro de referencia, dentro del cual se funda una actitud. Terry (33) hace énfasis en que las actitudes se adquieren por la combinación de tres causas.

- 1.- La experiencia pasada.

2.- La aceptación de la actitud del grupo del que uno forma parte.

3.- Una autoridad en que apoyarse.

La primera se refiere a que la experiencia pasada contribuye a apreciar y posteriormente a aceptar o rechazar la nueva situación, dentro del modo de pensar.

La segunda, o sea, la aceptación del grupo del que el individuo forma parte, se refiere a que las normas y convenios del grupo, no solamente lo guían y le dan forma sino que apoyan a cada miembro individualmente. Se requieren ciertos hábitos convencionalismos y actitudes para que el individuo sea plenamente aceptado.

El tercer punto se refiere a cuando una persona se enfrenta a una situación respecto a la cual se espera que adopte determinada actitud, pero para la cual no tiene suficiente preparación ni conocimientos, suele aceptar una actitud basada en la palabra o ejemplo de una autoridad.

### 3.- DESARROLLO:

El niño pequeño capta la realidad como un todo, un poco confuso.

Con el tiempo, va estableciendo diferencias entre los objetos, y descubre que las cosas tienen nombres y que pueden clasificarse para tener cierto control sobre ellas, el significado de cada palabra estará determinado por las respuestas que recibe acerca de ella, generalmente emitidas por los padres (aquí aparece la influencia de un grupo social en el desarrollo de determinada actitud).

Si al niño se le identifica algún objeto como malo, el lo captará y asimilará en esa forma, o sea que, las clasificaciones o jerarquizaciones de objetos psicológicos varían de un grupo social a otro y la conducta del niño será predecible en función del grupo social a que pertenece, en esta forma empezará a colocar en diferentes categorías los estímulos que recibe.

Posteriormente las reacciones que tiene hacia determinado objeto tienden a generalizarse a todos los objetos que son similares.

En las primeras etapas del desarrollo de una actitud, sus elementos no están tan rígidamente sistematizados como para no poder ser modificados por la experiencia. Pero después, su organización puede volverse inflexible y estereotipada, especialmente en aquellos casos en que la reacción ante determinado objeto ha sido repetitivamente la misma.

*Reforzada (Reforzamiento: 1.º de tipo verbal. ?*

Ya, en el adulto, aparece una percepción del mundo influida por una gran cantidad de simbolismos. Ernest Cassirer ha observado que "en vez de enfrentarse con las cosas en sí mismas, el hombre en cierto sentido está conversando constantemente consigo mismo, se ha envuelto en formas lingüísticas hasta el punto de no poder ver ni saber nada, excepto por meditación de esta estructura individual". (11)

Así y finalmente el sujeto llega a formar sistemas de actitu-

des que en su manifestación tenderán a ser generalizadas y estereotipadas. Tendrá además unas cuantas actitudes que predominen y lo caractericen como una persona arraigada a su familia; reaccionaria, prejuiciosa, etc. Lo que permite un acercamiento al conocimiento de la personalidad del individuo.

Quando una actitud está permanentemente establecida en una persona tenderá a generalizar y a no tomar en cuenta la individualidad, ésto es, que tendrá un marco establecido en el que incluya todos los estímulos similares que se le presenten, actuando ante ellos siempre de la misma manera sin tomar en cuenta aspectos específicos a cada objeto preciso que se presente como estímulo.

#### 4.- FUNCIONES DE LA ACTITUD

Las actitudes son factores determinantes de la conducta; ya sea afectando los juicios sobre los demás y percepciones relativas, influyendo en la velocidad y eficiencia del aprendizaje, ayudando a la determinación del grupo social y en la elección profesional. (21)

Lambert y Lambert presentan varios ejemplos que demuestran la influencia de las actitudes en los juicios sociales, las reacciones al dolor, el aprendizaje, la productividad en el trabajo y la personalidad.

Norman R.F. Maier enuncia varias funciones de las actitudes:-

a) Como explicativas de contradicciones: desde el momento en

que aparecen opiniones en conflicto, una actitud adecuada

puede sostener lo que se conocería como contradicciones -

evidentes. Por ejemplo:

-"Mis padres siempre tuvieron confianza en mí, yo empecé-

a salir sola a los quince años."



-"Mi hija es aún una adolescente y no es lo suficientemente responsable para salir sola".

b) Organizan los hechos: Aquí explica que la interpretación de los hechos depende de más cosas que los mismos hechos, por que la interpretación los inter-relaciona y organiza.

c) Seleccionan los hechos: De una información amplia, la persona selecciona los hechos favorable o compatibles con su actividad y subestima o rechaza los que no estén de acuerdo con la misma.

## 5.- MEDIDA DE ACTITUD

El conocimiento de las actitudes del individuo, así como la medición de la intensidad de las mismas, ha sido un problema ampliamente discutido por los psicólogos actuales.

Método de observación directa: Este método se lleva a cabo en dos formas, una observando la conducta de los individuos en situaciones que incumban al objeto psicológico de estudio, y otra interrogando directamente a los sujetos sobre el objeto hacia el cual queremos conocer sus actitudes.

Este tipo de investigación de actitudes presenta varios inconvenientes, entre ellos: Requieren de mucho tiempo, por lo cual además de abarcar a muy pocas personas, no permiten detallar en la conducta de cada una de ellas.

Tanto el método de interrogatorio directo como el de observación de la conducta, tienen además la desventaja de que no indican la --

intensidad o grado del afecto, ya sea positivo o negativo que asocia al individuo con el objeto psicológico de estudio; únicamente pueden catalogar la actitud del individuo como favorable, desfavorable o indecisa, y debemos tomar en cuenta que no todas las personas que están a favor o en contra de un objeto lo están en la misma forma. Para investigar realmente las actitudes del individuo, se requiere un método más refinado.

Podemos afirmar que las actitudes por ser procesos muy complejos no pueden ser medidas en forma directa, ya que el individuo encuentra diversas presiones sociales que le impiden muchas veces expresar públicamente pensamientos, sentimientos, etc., lo cual invalida el método de investigación directa; la medida de las actitudes debe ser indirecta, esto es, que se deben inferir, ya que no siempre es directa la relación conducta externa-actitudes.

Escalas de Actitudes; Estas escalas han sido utilizadas como medio para medir el grado de afecto positivo o negativo que asocia al in

dividuo con determinado objeto psicológico.

Las escalas de actitudes se iniciaron con Bogardus, Thurstone y Likert, quienes hicieron una gran aportación al conocimiento de las actitudes sociales principalmente.

A continuación se hace una exposición breve del método utilizado por cada uno de estos autores.

Escala de Actitudes de Bogardus: Desarrollada en 1924; su finalidad fué conocer prejuicios sociales en los Estados Unidos.

Bogardus elaboró una serie de frases respecto al objeto de estudio, dando varias alternativas que complementan la frase, y que van -- desde el acercamiento hasta el alejamiento total del objeto de estudio.

Los sujetos debían marcar la respuesta que fuera más de acuerdo con su sentir hacia el objeto psicológico.

Escalas de Actitudes de Thurstone: En 1929, Thurstone y Col. --

construyeron aproximadamente cincuenta escalas tratando de explorar las actitudes de los individuos hacia diversos asuntos sociales como son: el comunismo, los negros, la guerra, la iglesia, etc. En la elaboración de estas escalas se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- 1.- Concentración de un gran número de manifestaciones relacionadas con el objeto psicológico de estudio, obtenidas de la opinión pública y literatura diversa.
- 2.- Distribución de copias de los enunciados dentro de un continuo de once categorías (de la A a la K), que vá de muy favorable a muy desfavorable respecto al objeto de estudio. En la parte central se colocarían los enunciados neutrales, y en los extremos los radicales.
- 4.- En esta forma se obtiene una calificación para cada afirmación, obteniendo un promedio de las calificaciones dadas por los jueces.

5.- Se eliminarán de la escala todas aquellas afirmaciones -  
que se presenten como ambiguas, *¿indica no la?* no pertinentes, o bien -  
que no se distribuyan uniformemente dentro de los valo--  
res de la escala.

*20 o 22*  
6.- Finalmente quedan 50 o menos afirmaciones, las cuales --  
forman la escala definitiva.

7.- Al recibir la escala, el sujeto deberá marcar únicamente  
las afirmaciones con las que esté de acuerdo, y su puntu  
ción se obtendrá sacando un promedio de las calificacio--  
nes de los enunciados señalados por él.

Escala de actitudes de Likert: (1932). La construcción de es--  
ta escala es similar a la de Thurstone, reuniendo como primer paso un -  
determinado número de afirmaciones referentes al objeto psicológico de--  
que se trata. Las declaraciones reunidas se presentan a los sujetos in--  
vestigados, pidiéndoseles que encierren dentro de un círculo si es que--  
están:

fuertemente de acuerdo (FA), de acuerdo (A), indeciso (?), en desacuerdo (D) o bien fuertemente en desacuerdo (FD); con las afirmaciones que se le presenten. De esta forma, al igual que en la escala de Thurstone, se puede obtener una calificación de cada sujeto investigado, sacando un promedio de sus respuestas, considerando: 5 puntos para FA, 4 para A, 3 para ?, 2 para D, y 1 para FD. *puntuación incorrecta*

Existen muchas otras escalas de actitudes, la falla de muchas de ellas reside en que no han considerado que es frecuente que los sujetos no sean verídicos en sus respuestas. Para evitar este problema, los autores más modernos han elaborado escalas "disfrazadas", esto es, que exploran las actitudes planteando las preguntas en forma indirecta, o bien, excluyendo datos de identificación de los sujetos, y pidiendo que depositen sus hojas de respuesta en una urna, con la cual queda asegurado el anonimato.

Una escala de actitudes nos dice Edwards en su libro -----

Techniques of Attitude Scale Construction (Wang, Thurstone y Chave, Likert, Berd y Edwards y Kitpatrick, 115) para ser válida debe reunir diversos requisitos, que son:

- 1.- Evitar afirmaciones que se refieran más al pasado que al presente.
- 2.- Evitar afirmaciones que son verdaderas o probable de ser interpretadas como verdaderas.
- 3.- Evitar afirmaciones que puedan ser interpretadas en más de una forma.
- 4.- Evitar afirmaciones que sean irrelevante al objeto psicológico tomado en consideración.
- 5.- Evitar afirmaciones que tiendan a ser aceptadas por casi todos o por casi ninguno.
- 6.- Seleccionar afirmaciones que se considere cubran todo el rango o la escala afectiva de interés.
- 7.- Usar un lenguaje simple, claro y directo.



8 - Las afirmaciones deben ser cortas, que rara vez excedan de 20 palabras.

9 - Cada afirmación debe contener solamente una idea completa.

10 - Las afirmaciones que contengan universales tales como todo, siempre, nadie y nunca, a menudo introducen ambigüedad y deben ser evitadas

11.- Palabras como sólo, únicamente, solamente, y otras de naturaleza general pueden ser usadas con cuidado y moderación en la elaboración de las afirmaciones

12.- Hasta dónde sea posible, las afirmaciones deben ser en forma de simples oraciones más que de oraciones complejas o compuestas

13.- Evitar el uso de palabras que puedan no ser entendidas por aquellos a los que se aplicará la escala completa.

14.- Evitar el uso de afirmaciones con doble negativa.

## 6 - CAMBIOS DE ACTITUDES.

Como se ha dicho en el tema anterior, las actitudes son procesos muy complejos ligados a la personalidad del individuo, su estructura se basa en el afecto, conducta y cognición, El cambio de estos -- procesos es difícil por su misma complejidad

El individuo pone resistencia a un posible cambio de sus actitudes ya que forman parte de lo más íntimo de su persona, ahora bien, si el individuo ha encontrado con su conducta una aceptación favorable de la sociedad en que vive, se hace más difícil el logro de un cambio, por esto se recomienda para lograr modificaciones en las actitudes, realizar cambios de grupo, con lo cual se aminora una resistencia que quizá sea la más fuerte en el individuo, debido a presiones sociales.

J.A.C. Brown (10) enuncia seis principios que deben ser toma dos en cuenta para lograr un cambio de actitudes:

1.- Las actitudes arraigadas en la estructura básica de la -- personalidad (rasgos de personalidad o rasgos de temperamento) no pueden modificarse por medios ordinarios. Las actitudes de grupo (es decir, las de la personalidad periférica), pueden, sin embargo alterarse en determinadas -- circunstancias.

2.- Generalmente es inútil tratar de cambiar individualmente las actitudes de los miembros del grupo. El grupo debe -- tratarse en conjunto. La razón lógica es que, como las actitudes son funciones del grupo y de su situación, es -- ocioso tratarlas en el individuo aislado.

3.- Tampoco tiene gran utilidad empeñarse en cambiar las acti-- tudes por medio de conferencias o argumentos lógicos. -

" Los intentos de cambiar actitudes o prejuicios sociales experimentalmente distribuyendo información o argumentos -- explícitos, han resultado notablemente estériles". Algu--

nos autores no han notado modificación alguna. Otros han-  
logrado alteraciones más o menos señaladas en la dirección  
deseada, aunque nunca faltan ejemplos negativos o inaltera-  
dos...esos cambios tienden a ser ligeros y casi siempre --  
"efímeros". (Sherif; an Outline of Social Psychology).

4.- No es posible transformar determinada actitud en otra cual-  
quiera. "Lo que podemos hacer es transformar actitudes ale-  
jadas a la realidad a otras más próximas a ella " (Gordon-  
Rattray Taylor).

5.- Mientras menos estructurada esté una situación (es decir, -  
mientras se disponga de menos información definida y per-  
sistente), mayor será la probabilidad de que las actitudes  
se basen en la emoción, con el consiguiente alejamiento de  
la realidad.

6.- Cuando los individuos no acepten las actitudes de su grupo, esto puede deberse a que su inteligencia sea superior a la media, y posean información concreta incompatible con las actitudes del grupo, o a que sean neuróticos y por lo tanto incapaces de relacionarse satisfactoriamente con los demás, o a que su grupo de referencia no coincida con su grupo de afiliación.

Por lo anterior se concluye que es inefectivo tratar individualmente a las personas para lograr cambios en sus actitudes, así como tratarlas en grupo dando explicaciones sin permitir su intervención. Brown nos dice que se ha comprobado que el método más fructífero es la discusión en grupo, en virtud de que a los individuos, como tales les agrada más participar en una labor conjunta que acatar órdenes. Al respecto, Malcolm y Hulda Knowles (24) afirman que:

Un grupo es un instrumento de cambio y crecimiento de los individuos, en la misma medida en que:

- a) Los que han de ser cambiados y los que han de ejercer la influencia para el cambio tengan un fuerte sentimiento de pertenecer al mismo grupo.
- b) La atracción del grupo sea mayor que la incomodidad del cambio.
- c) Los miembros del grupo compartan la noción de que el cambio es necesario.
- d) Los datos relativos a la necesidad del cambio, los planes para el mismo y sus consecuencias, sean compartidas por todas las personas de significación. *importantes*
- e) El grupo suministre una oportunidad para que el individuo practique la nueva conducta, sin amenaza ó castigo.

f) El individuo es dotado para medir el progreso realizado hacia las metas de cambio.

Ahora bien, un cambio de actitudes se logra más fácilmente -- cuando las actitudes presentes se encuentran alejadas de la realidad y -- las actitudes a las que se piensa cambiar, realmente pertenecen a la misma, el grupo evaluará las situaciones, y como respuesta lógica tendrá que surgir el cambio, no así en el caso contrario en el que se pretenderá en sí-alejar al individuo de la realidad.

¿social?  
¿hay del relativismo  
¿hay de los procesos de  
concretización de  
de grupos →  
no de realidad

## 7.- ACTITUDES COMO FENOMENO SOCIAL

El hecho de que un individuo no actúe en forma única sino en relación al grupo de personas con las cuales convive, hace que las actitudes estén formadas por un mismo grupo; las creencias y las opiniones creadas por ese grupo social influyen de gran manera sobre las actitudes de un individuo hacia un determinado objeto psicológico, como se había indicado en el capítulo No. 3.

Se les puede llamar actitudes sociales porque "surgen frente a y en respuesta de las condiciones percibidas de dependencia entre individuo y sociedad". (6). El individuo no actúa para sí mismo sino siempre en relación a la presión que el grupo ejerce sobre él.

El aprendizaje en sus diversas formas es el factor más importante para la determinación en las actitudes sociales en el individuo; éste internaliza, y hace propias reacciones de su núcleo familiar inicialmente, y social en etapas posteriores.



La naturaleza del aprendizaje va a determinar la peculiaridad de las actitudes, así se presenta el aprendizaje denominado pasivo y el activo (Young) (36) que son a base de adquisiciones sensorio-preceptuales, motoras y verbales, como son las posturas, percepción de olores agradables y desagradables, movimientos faciales, tono de voz, y muchos otros estímulos que captamos frecuentemente sin darnos cuenta, los cuales van a influir en nuestra conducta posterior, dichas adquisiciones serán a través de la familia, escuela y núcleo social; a medida que el individuo crece y se adapta a su medio, su aprendizaje será cada vez más activo, y en base a este aprendizaje el individuo empezará a asociar los estímulos que percibe con sentimientos positivos o negativos de acuerdo a la situación en la que el aprendizaje se realizó, ese es el inicio de las actitudes sociales ya que las situaciones en las que el aprendizaje es realizado, están condicionadas por la sociedad.

Por ejemplo: En la actitud que el mexicano toma ante las leyes, él ha aprendido que la ley se creó para ser violada, ha visto en el

transcurso de su vida, que existen medios aprobados que le permiten bur-  
larla y salir adelante de la situación sin sufrir ningún percance, esos me  
dios son la instituída "mordida" y el "chapazó".

- "Pásate el alto, al fin traigo la credencial de mi papá".
- "Dale cincuenta pesos y te deja de molestar".
- "Si quieres arreglarlo rápido necesitas dar mordida".
- "Claro, a ti te la consiguió chueca tu papá... con las pa-  
lancas que tiene".

Estas y muchas otras expresiones son ejemplos claros de la situación an-  
tes expuesta, expresiones que con mucha frecuencia escuchamos en nuestro  
país y que representan una actitud que está actuando como un fenómeno so  
cial.

Las actitudes sociales son por naturaleza de "compromiso" (6)  
ya que están determinando la solidaridad del individuo con su sociedad,-  
y son un importante lazo de unidad o de conflicto.

El conflicto se presenta en el momento en que el sujeto está en contra de las actitudes de su núcleo social, cuando ésto sucede, van a aparecer en él sentimientos de culpa e inseguridad.

8. - MORAL INDUSTRIAL

En los siguientes capítulos, trataremos de enfocar a la Industria todo lo enunciado anteriormente, esto es, las actitudes de los empleados hacia su medio laboral, qué historia tienen, qué los determina y cómo se manifiestan.

Con el movimiento científico efectuado por Hawthorne, Lewin, - Roethlisberger, Mayo, Bamord. Sinión, etc. a partir de 1930 empieza la renovación de las teorías clásicas de la organización, en la cual el hombre deja de considerarse como instrumento para ser evaluado como ser humano.

Wilburg Jiménez incluye en su libro "Introducción al estudio de la teoría administrativa", (20) una serie de afirmaciones que son acordes a dicho movimiento:

Simons y Col:... "La organización... está compuesta por un - grupo de personas (seres humanos de carne y hueso) que se conducen de -

cierta manera, en parte a causa de ideas, prejuicios, personalidades y destrezas que aportan a la organización y en parte a consecuencia de la influencia que sobre ellos ejercen otros miembros del grupo administrativo y de la sociedad en que viven."

Drucker: "... La empresa es una comunidad de seres humanos - sus realizaciones son las de seres humanos, y una comunidad humana debe basarse en creencias comunes y debe tener principios comunes que simbolicen su cohesión. De lo contrario se paraliza, incapaz de existir y de obtener esfuerzos y realizaciones de sus integrantes".

Bakke y Argysis: La organización es una actividad humana que "consiste en la interacción de la gente entre sí modificada e influida por la naturaleza de ideas distintas y de otros factores materiales. Las personas que componen la organización tienen necesidades que satisfá - cer, anhelos y propósitos que desean lograr y que por ser de carácter - subjetivo algunas veces están en conflicto con los objetivos de la organización, para poder alcanzar sus motivaciones personales deben colabo-

rar con otra gente y justamente al hacerlo están dando el primer paso hacia la constitución de una organización".

Actualmente, y, en base a investigaciones administrativas y psicológicas se trata de dar el lugar más importante en la Industria al hombre como tal, y a su interrelación con otros individuos.

La moral industrial se define como la combinación de las actitudes que el trabajador mantenga, para con su trabajo, la Compañía y su Jefe inmediato... una alta moral implica la percepción de parte del individuo de la posibilidad de satisfacer sus propios motivos a través de la cooperación con el grupo (32).

Esta definición se podría complementar con la que MORSE da, diciendo que "el nivel de satisfacción que alcanza el individuo es gracias a la participación en una organización social" (14)

## 9.- FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MORAL INDUSTRIAL

Como se ha dicho en el capítulo anterior, la moral de una industria, está formada por las actitudes que sus trabajadores tienen hacia ella (jefes, compañeros de trabajo, etc).

Ahora trataremos de analizar los factores específicos que están motivando al empleado a actuar de determinada manera, o sea a elevar o bajar la moral de la empresa para la que labora.

Podemos afirmar que la reacción de un empleado ante diversas situaciones en la empresa está determinada por varios factores,

John F. Mac representa en forma gráfica dichos factores:

ESTIMULO	ACTITUD DEL TRABAJADOR	REACCION
CONDICIONES DENTRO DE LA EMPRE SA QUE AFECTAN AL- TRABAJADOR.	CONDICIONES FUE RA DE LA EMPRE- SA QUE AFECTAN- AL TRABAJADOR.	HISTORIA DEL TRÁ BAJADOR: ORIGEN - PSICOLOGIA, PRE - PARACION, ETC.

Debemos tomar en cuenta el que un mismo estímulo nunca traerá consigo una reacción igual en dos individuos, ya que la historia personal, y el medio social y laboral están determinando la conducta específica o reacción en cada uno de ellos.

Uno de los factores más activos en la definición de la moral alta o baja, es el que constituyen las condiciones dentro de la empresa, condiciones que pueden referirse a:

Delegación de autoridad: Es frecuente todavía encontrar empresas en donde los trabajadores cuentan con dos o más jefes, los cuales dan instrucciones diferentes en cantidad y tipo de trabajo, aquí se crean conflictos en el trabajador al no saber a quien debe hacer caso.

Distribución de cargas de trabajo: En muchas ocasiones se presenta entre el personal de las empresas una situación en la que las cargas de trabajo se distribuyen en forma desigual en varias personas-



con el mismo puesto.

Función personal dentro del conjunto: Otro factor que influye en la actitud del empleado es el de que conozca o no su función dentro de la empresa, qué objetivos tiene y a qué metas debe llegar; si conoce perfectamente el puesto que desempeña, si sabe cuál es su área de responsabilidad y si se le dan instrucciones claras y precisas acerca del trabajo a realizar.

Conocimiento de la Empresa y de su importancia: Otro importante factor de influencia viene a ser el conocimiento que el trabajador tiene de la empresa y de la importancia de la misma dentro del núcleo social en que vive, éste conocimiento va a posibilitar la identificación que el trabajador tenga con su empresa, y con ello el interés que ponga en los logros del grupo, al considerarlos como propios o comunes.

Relaciones personales: Diversos factores referidos a relaciones interpersonales también son importantes, debemos preguntarnos si el trato del jefe es justo, si la autoridad y supervisión se aplican correctamente, etc. Los problemas de competencia negativa, celos, envidias con los compañeros, incompatibilidad, etc., son también una influencia para la satisfacción del trabajador.

Aceptación o rechazo: Es de importancia fundamental para la aceptación o rechazo del trabajador a su medio laboral, cuando un trabajador se siente rechazado por este núcleo social, entonces tratará de huir buscando otro núcleo en donde su papel sea lo suficientemente importante para proporcionarle seguridad y satisfacción.

Condiciones físicas del trabajo: Otro aspecto, no tan determinante para las actitudes de los empleados, pero no menos importante para dejar de considerarse son las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo, como son: iluminación, ventilación, temperatura, insalubridad, peligrosidad, etc.

Antecedentes: Aún cuando la historia personal y el medio social del individuo, no influyen en forma tan directa como los factores enunciados anteriormente, también vienen a tomar parte en la definición de las actitudes positivas o negativas de los empleados hacia su medio laboral. Por ejemplo, respecto a la historia familiar, un aspecto muy importante es el concepto de autoridad que se ha creado el individuo por la convivencia con sus padres, y lo que ha aprendido de esa misma convivencia acerca del valor del trabajo, del estudio, etc.- factores que en el momento de ingresar como empleado en una empresa van a influenciarlo en la posición que tome respecto a las autoridades, la empresa y el trabajo en sí.

Medio Social: El medio social está ocupando un área fundamental para el comportamiento del individuo, aquí hay que preguntarse si la posición que ocupa dentro de ella es diferente a la que ocupa en su trabajo, si su salario le permite desenvolverse dentro de su núcleo social, si las creencias y opiniones del mismo no están chocando con las de su ambiente laboral, etc.

10. - EVALUACION DE LA MORAL

Al ser la moral el conjunto de actitudes que los empleados guardan hacia la empresa; la mejor forma de evaluarla es midiendo las actitudes de los empleados.

En el capítulo relativo a "medida de actitud" hemos tomado en cuenta las diversas técnicas que se utilizan para dicha evaluación. Para el caso de actitudes en la empresa se pueden utilizar las mismas técnicas, o sea, observación directa y/o aplicación de encuestas y escalas de actitudes a los empleados.

Respecto a la observación directa, la moral industrial se puede medir en las manifestaciones de satisfacción o descontento de los empleados en horas de trabajo.

El extraño o el nuevo trabajador sienten fácilmente el nivel de la moral, el jefe ejecutivo se concentra demasiado en los problemas de trabajo, y "no tiene tiempo" de ocuparse en conocer los

sentimientos de sus empleados (9).

Los trabajadores frecuentemente no expresan sus quejas con palabras sino con manifestaciones negativas hacia la industria.

Una alta moral se refleja en; (a) alta productividad (b) espíritu de cooperación colectiva (c) lealtad hacia su grupo y la empresa (d) entusiasmo (e) resistencia a contratiempos (f) realización de actividades encomendadas, porque se quiere no por que se tiene (g) aparición mínima de altercados (h) aceptación gustosa de instrucciones y consejos de los jefes (i) etc.

Asímismo una baja moral se refleja en (a) actuación individualista que no permite la cooperación colectiva (b) deslealtad hacia el grupo y la empresa (c) realización de actividades encomendadas por que se teme y no por que se quiere (d) frecuentes altercados (f) celos (g) pesimismo (h) altos índices de ausentismo (i) accidentes frecuentes (j) salidas voluntarias (k) etc.

En lo que se refiere a aplicación de encuestas y escalas de actitudes a los empleados, se pueden elegir entre diversos métodos, de ratings sumariados, intervalos aparentemente iguales, etc. dependiendo su contenido del área o aspecto específico que se quiera investigar, - mismo que estará determinado por los problemas o manifestaciones de ba ja moral de la empresa, y por las peculiaridades de la misma.

Entre las áreas que se pueden investigar dentro de la indus tria están las actitudes hacia la organización, relaciones interper - sonales sistemas de promoción, satisfacción y seguridad en el trabajo, etc.

## 11.- FORMAS DE MEJORAR ACTITUDES NEGATIVAS EN LA INDUSTRIA

No es fácil el lograr una moral elevada en una industria, -  
más aún cuando nos encontramos con una baja moral, en cuyo caso se re -  
quiere cambiar actitudes negativas para sustituirlas por otras más po -  
sitivas.

Una buena moral no puede imponerse, tiene que ser inducida a -  
través de diversas medidas. Para mejorar la moral de los empleados, se -  
deben mejorar todos los aspectos de las actividades y estructura de la -  
organización. (33)

"Desde un punto de vista psicológico -Maier- sabemos que toda  
conducta tiene una "causa" y en vista de esto debemos reconocer que lo -  
que un hombre hace, sea lo que sea, tiene razón buena y suficiente. Si -  
alteramos la causa, sólo entonces cambiará su conducta. Sin embargo, cuan -  
do las cosas marchan mal, en vez de buscar las causas, acostunbramos he -  
char la culpa a alguien e intentamos con ello, algunas veces inconvenien

temente, protegernos de posibles críticas, por haber contribuido a tan indeseables resultados. Es claro que esta reacción natural no corresponde al enfoque correcto o científico para la comprensión de la naturaleza humana, de hecho, al culpar a alguien, nos limitamos a esquivar la cuestión. La solución al problema de la conducta inconveniente requiere descubrir sus causas y remedios, entonces las situaciones que las incluyen". (23)

Los directivos de las empresas generalmente atribuyen estas anomalías al descuido y holganza de sus trabajadores, lo cual denota un mal principio, ya que, aún cuando así fuera, esos factores deben tener una causa.

En psicología, se trabaja sobre un principio que es muy real "no hay niños problema, sino padres difíciles", ¿Porqué no transmitimos este enunciado a la Industria y pensamos por un momento que si la atmósfera de trabajo es favorable, la actitud de los empleados también lo será así como su productividad?. Está en manos de los directivos el mo-



dificar dicha atmósfera y crear un ambiente armonioso que convenga, para que la moral industrial sea elevada.

El directivo debe preguntarse si los empleados conocen la industria, que se reconoce su ambición y habilidad, si se sienten seguros de su trabajo, si han adquirido un sentido de logro, si participan en la realización de los objetivos sociales de la empresa, etc. ya que estos principios además de estar dentro de su control, son indispensables para el logro de una plena satisfacción del empleado con su trabajo, y con ello de una alta moral industrial.

¿En qué consiste este procedimiento que está dentro del control de los directivos?

Eugene Benge (8) enuncia 10 principios que están describiendo lo que se necesita dentro de una industria para alcanzar una alta moral.

1.- La Impresión inicial del trabajador con respecto a la industria (Introducción).

2.- La colocación adecuada del mismo con respecto a sus de -

seos y habilidades.

3.- El adiestramiento adecuado con respecto a sus tareas y responsabilidades.

4.- Establecimiento de políticas consistentes.

5.- El mantenimiento del bienestar y seguridad en los lugares de trabajo.

6.- Establecimiento de métodos justos de retribución (ascenso y desarrollo individual).

7.- Mantenimiento de programas de seguridad social.

8.- Mantenimiento de una supervisión general adecuada.

9.- Tener un sistema de comunicaciones fluido y conveniente.

10.- Establecer y desarrollar un programa adecuado de relaciones que ayude a fomentar el trabajo de equipo.

## B.- CONCEPTO DE AUSENTISMO.

## 1.- ANTECEDENTES HISTORICOS:

El ausentismo en la época en que el hombre se iniciaba en el trabajo de grupo, no llegó nunca a representar un problema. Las asociaciones o grupos de trabajo por lo general eran familiares y los logros obtenidos por el grupo venían a representar logros personales; el motivo de ausencia era casi exclusivamente la enfermedad, ya que el trabajo venía a representar en forma simultánea a la familia, y a la sociedad, y las horas de trabajo se desarrollaban dentro de un ambiente agradable. Al mismo tiempo, debemos resaltar la importancia de la producción unitaria, en la que entran en juego la capacidad y el ingenio de las personas que la realizan, acomodándose cada una de ellas en el tipo de trabajo que les es más fácil y agradable dentro del ramo de producción que abarquen.

Ya en el Renacimiento, en donde se tenía previsto el futuro de los individuos desde antes de su nacimiento, se inició un cierto

estado de insatisfacción, inestabilidad e inseguridad en los mismos, problemas agravados aún más por el industrialismo. Empezó a partir de esta época a perderse el respeto por el individuo como tal, volviéndose cada día más importante la administración de las cosas, y olvidándose la de los hombres. Nos encontramos entonces con individuos frustrados, derrotados, cuyos atributos personales han sido pisoteados por el afán de riqueza y superioridad de los patronos.

El trabajador rara vez conocía cual había sido su participación en determinada obra, cual era su aportación a la sociedad como miembro de la misma. Como consecuencia de todo esto, el interés por asistir a su trabajo disminuyó, y cualquier pretexto, fuera un leve enfermedad o algún problema familiar, se convertía en un motivo importante para no asistir a su trabajo y prolongar su ausencia exagerando síntomas al médico o haciendo más grandes sus problemas.

Junto con los disturbios que a mediados del Siglo XIX se presentaron, apareció el problema Industrial que tuvo como consecuencia-

la promulgación de medidas legislativas que prometían la conciliación de intereses obrero-patronales. Se limitó la longitud de la jornada de trabajo, se reglamentaron las labores de mujeres y menores de edad, las condiciones de trabajo (Higiene y Seguridad), etc. Como consecuencia aparece una nueva rama de conocimiento denominada Administración Científica, que en sus inicios, viene a profundizar el problema del trabajador, considerando no como ser humano sino como complemento de la maquinaria, y considerando el ausentismo como mal comportamiento o falta disciplinaria, las medidas tomadas fueron: sanciones, suspensiones o despidos. Al encontrarse que eran contraproducentes dichas medidas, se recurrió a los incentivos dándose premios por puntualidad; aquí el problema estuvo parcialmente resuelto y los índices de ausentismo bajaron temporalmente, pero como era lógico, al no estar resueltos los problemas centrales, el ausentismo continuó.

La llamada Administración Científica fué profundizando en los problemas industriales y acercándose cada vez más al hombre como tal, considerando como una continuación compleja de factores volitivos, afecti-

vos, psíquicos y físicos.

## 2.- CONCEPTO ACTUAL.

En la actualidad, se ha dejado de pensar en el ausentismo como un problema provocado únicamente por los individuos que se ausentan. Se ha demostrado que los altos índices de ausentismo están reflejando una baja moral industrial (consúltese Anexo Bibliográfico).

### 2.1 Causas reales de ausentismo.

- a) Ausencia de una correcta organización.- Tanto los directivos como los trabajadores deben tener un conocimiento claro de la forma en que su empresa está organizada; una organización adecuada trae como consecuencia una mejor dirección, coordinación y control de los elementos humanos y materiales que integran la empresa; al no ser adecuada, los objetivos mencionados anteriormente, no se cumplen, produciéndose efectos inconvenientes para el desarrollo normal del trabajo.

b) Deficiencias en la comunicación empresa-trabajador. - A to-

do trabajador le satisface el saber cuál es el papel que desempeña en la empresa para la que trabaja, la importancia que tiene por ser uno de los eslabones que forman el conjunto final y ese conjunto hacia donde va, y qué lugar ocupa en su sociedad.

Cuantos trabajadores se encuentran defraudados al pensar que su participación en el logro de objetivos de la empresa, es insignificante, ya que solamente coloca etiquetas o bien limpia un área de trabajo, o maneja un camión de reparto, etc, al parecer en realidad son insignificantes, pero que pasa si analizamos más estas actividades y suprimimos alguna de ellas en la empresa, los efectos serían desastrosos, ya que los objetivos de la empresa no se cumplirían. Esto nos demuestra la importancia que tiene el que la Empresa esté en contacto con sus trabajadores, haciéndoles conocer la importancia, funcionamiento y objetivos de la Empresa, su departamento y él mismo.



Con esta comunicación se lograría, además de aumentar la satisfacción de los trabajadores, que se identificarán y consecuentemente se adhirieran más a la Empresa.

c) Mala colocación de los individuos. - Es frecuente todavía en nuestro país, encontrar empresas que no aplican un procedimiento científico de selección de personal, ya que algunos directivos consideran que si la empresa marcha bien, no hay necesidad de hacer gastos innecesarios por algo que ellos con su experiencia pueden realizar. Ahora bien, si consideramos que cada puesto es único considerando las características físicas, psicológicas y de conocimientos que requiere; no podemos decir que todas las personas sean aptas, ni aquella que al parecer es muy inteligente, o simpática, o viste bien; o bien aquella que sea sana físicamente, etc. Para que una persona sea apta para un puesto, debe cumplir con los requerimientos físicos, psicológicos y de conocimientos mínimos del mismo, de no ser así, la incompetencia del trabajador en cual

quiera de estos aspectos traerá consecuencias negativas para el funcionamiento del área en que labora y para su propia persona.

- d) Ausencia de un sistema de introducción de personal: Es importante al contratar a un nuevo trabajador, el ubicarlo en la empresa y en su puesto; al firmar su contrato, se encuentra desorientado, y es necesario en este momento, el hacerle conocer la empresa para la que va a laborar, ver-- objetivos, políticas generales de personal, prestaciones, servicios, directivos, etc ; que lo hagan sentirse en su nueva casa, y a continuación, introducirlo en su puesto, mediante el conocimiento de sus labores específicas, relaciones que tiene que establecer, funcionamiento de su área, presentación con sus compañeros de trabajo y asignación de un lugar; en esta forma se facilita el inicio de sus labores, la comunicación con sus compañeros, el empleo correcto de servicios y prestaciones, la disciplina del trabajo

dor; su coordinación rápida y adecuada en el flujo normal de trabajo, y algo que es muy importante; el principio de un sentimiento de solidaridad y adhesión con la empresa. Cuando no existe una adecuada introducción de personal, se dificultan y retrasan los pasos mencionados anteriormente.

e) Carencia de un sistema de evaluación de la actuación en el trabajo.

A todo trabajador le interesa que se conozcan sus esfuerzos, méritos y éxitos laborales, saber que se toma en cuenta su colaboración en la obtención de los objetivos de la empresa, y que su dedicación será compensada con una felicitación o reconocimiento de sus superiores y con oportunidades de ascender. Asimismo, una correcta evaluación de la actuación en el trabajo es un indicador de deficiencias en la organización y en el desarrollo de las personas en su puesto.

La carencia de un sistema de evaluación en la actuación en el trabajo trae como consecuencia el que los esfuerzos se desvanezcan en varias direcciones, provocando una baja eficiencia que se traduce en una baja en la moral del trabajador al no poder lograr la coordinación y la consecución de los objetivos.

f) Carencia de oportunidades de ascenso. - Como se indicó en el punto anterior, es importante para el trabajador el saber que los esfuerzos que realice se traducirán en oportunidades de ascenso, que hagan elevar su satisfacción. Cuando el trabajador sabe que no existe ninguna oportunidad presente ni futura para ascender, su interés en el trabajo decrece y con ello el deseo de asistir regularmente y su capacidad en el desarrollo del trabajo por el estado de inconformidad.

g) Incorrecta distribución de cargas de trabajo. - Las empresas deben llevar un control de la distribución de cargas

de trabajo en las diversas áreas que la integran, ya que todos los trabajadores que ocupan un mismo puesto, deben desempeñar igual número de actividades.

Cuando no es llevado a cabo este control; se presentan - frecuentes situaciones en las que los trabajadores con un mismo puesto tienen diferencias respecto al número de actividades que realizan, ésto es, que uno tiene demasiado trabajo y el otro demasiado tiempo libre, el primer - trabajador como es de esperarse, estará inconforme con es ta situación y tratará en alguna forma de manifestar su - descontento con agresividad, incumplimiento, etc.

h) Problemas familiares y sociales. - Este tipo de problemas vienen únicamente a profundizar los que el trabajador - tiene dentro de su medio laboral; agravando como conse - cuencia los efectos negativos que recaen sobre la moral - industrial; entre estos problemas se encuentran las deu - das, desajustes familiares, alcoholismo, cambio de ambien

te social, necesidad de atender a los hijos (en el caso de trabajadoras), dificultades económicas, etc.

## 2.2 CONSECUENCIAS DEL AUSENTISMO:

### 2.21 Con relación a la empresa:

- a) Desorganización de los planes de trabajo.
- b) Retraso de la producción.
- c) Pérdidas económicas por incumplimiento.
- d) Gastos extraordinarios en substitutos no titulares del puesto.
- e) Trabajo deficiente.
- f) Ejemplo negativo a los demás trabajadores.
- g) Sobrecarga de trabajo a los compañeros.

### 2.22 Con relación al trabajador.

- a) Disminución de sus ingresos con perjuicio de la familia.
- b) Creación de hábitos de incumplimiento,
- c) Reflejo de su actitud irresponsable en la familia y par

ticularmente en los hijos.

- d) Creación de un ambiente de tensión en el lugar de trabajo, con respecto a los jefes y a los compañeros.
- e) Sanciones directas (suspensiones, cambios de lugar de trabajo, eliminación de promociones y permisos, etc.)
- f) Sanciones indirectas (ir desplazando al trabajador, - substituirlo permanentemente por otro trabajador, etc.)
- g) Rescisión de contrato, con la privación de todo apoyo económico para él y su familia.

### 2.3 Objetivos que se buscan al estudiar las causas reales de ausentismo.

Es indispensable para cualquier empresa que presenta altos índices de ausentismo, el abordar este problema en forma intensiva, ya que además de provocar las consecuencias enunciadas en el punto anterior, el ausentismo es un indicador de baja moral industrial.

Son perfectamente conocidas las causas de ausentismo: per-

miso económico, permiso sin salario, falta injustificada, enfermedad ordinaria, accidente o enfermedad profesional, maternidad, sanciones y comisiones del servicio; ¿podríamos decir que esta clasificación define o aclara el problema?; a mi manera de pensar no, puede intuir el grado de importancia, al explorar si se trata de causas físicas o no físicas tomando en cuenta que la situación se agrava al pesar más las causas no físicas, pero a partir de esto, ¿podríamos quedar conformes con saber que la mayoría de las ausencias se deben a permisos sin sueldo, o bien a enfermedades ordinarias?, evidentemente que no, hay que investigar a qué se debe que los trabajadores pidan tantos permisos, o que se enfermen con tanta frecuencia, etc. de otra forma no lograremos ninguna reducción en el ausentismo, ni mucho menos abordar otros problemas graves que puede presentar la empresa y que el ausentismo está haciendo patentes. En esta forma, podemos afirmar que todos los estudios que se realicen en una empresa, referen-



tes a ausentismo, vienen a otorgar, entre otras cosas, una  
aportación importante a la ciencia administrativa y psico-  
lógica.

III. APLICACION DE DIVERSOS INSTRUMENTOS PARA  
LA MEDIDA DE ACTITUDES PARA EL CONOCI -  
MIENTO DE CAUSAS REALES DE AUSENTISMO EN  
UN CENTRO INDUSTRIAL DE SALAMANCA, GTO.

1. - ANTECEDENTES.

1.1 En la fase inicial se llevó a cabo un examen exhaustivo del ausentismo registrado en el Centro Industrial en los años 1961 - 1967 (datos obtenidos del estudio estadístico de ausentismo -- realizado por su Departamento de Seguridad Industrial). Las conclusiones obtenidas de este análisis fueron:

1.1.1. De los totales de ausentismo el 46.6% correspondió a causas no físicas (permiso renunciabile, falta injustificada, permiso económico, permiso especial y sanciones disciplinarias); el 53% restante a causas físicas (enfermedad ordinaria, accidente, enfermedad profesional y descanso por maternidad).

1.1.2 El personal de planta se ausentó en mayor proporción que el eventual.

1.1.3 El Centro de Trabajo de Salamanca presentó los más altos índices de ausentismo.

1.1.4. Se analizó el ausentismo en ese Centro Industrial por años, estado contractual y causas en índices de ineffectividad, ésto es, número de ausencias al día por cada mil trabajadores (Anexo No. 1).

a) Distribución por años:

<u>AÑO</u>	<u>INDICE DE INEFECTIVIDAD</u>
1961	62.47
1962	93.58
1963	136.05
1964	130.64
1965	115.38
1966	99.65
1967	86.76

Aún cuando el ausentismo ha ido decreciendo a partir de 1965, el índice sigue siendo el más alto de la Industria.

b) Distribución por estado contractual: (Anexo No. 2)

PLANTA	133.10
EVENTUAL	19.54

c) Distribución por causas en personal de Planta (Anexo

No. 3)

1. Permiso Renunciable	86.69
2. Enfermedad Ordinaria	29.47
3. Permiso Económico	7.62
4. Permiso Especial	4.36
5. Falta Injustificada	3.02
6. Accidente o Enferme- dad Profesional	1.68
7. Sanciones	0.19

El permiso renunciable representa el 65% en relación a las otras causas.

El análisis de estos resultados orientó el estudio de causas reales de ausentismo del personal de planta, -

específicamente en relación a "Permisos Renunciables" y "Faltas Injustificadas".

La orientación del estudio se determinó por la consulta y análisis bibliográfico. En el anexo bibliográfico se reproduce el resumen de algunos estudios, publicados -- por el Psychological Abstract, consultado del mes de -- enero de 1959 al mes de junio de 1969; dichos estudios ayudaron al reforzamiento de la orientación del estudio de ausentismo, considerandolo como la manifestación de una baja moral en la Industria.

77.-  
2 - HIPOTESIS PLANTEADAS:

Con base en los antecedentes que en ausentismo había venido presentando el Centro Industrial de Salamanca Gto , y después de una visita inicial enfocada al conocimiento del mismo, se plantearon las siguientes hipótesis como causas reales de ausentismo.

2.1 Falta de adhesión a la empresa

2.2 Problemas en las relaciones con la población salmantina.

2.3 Dificultad en la obtención de productos de consumo (alimento -- vestido, calzado, etc.)

2.4 Carencia de centros de diversión.

### 3.- TECNICAS DE EVALUACION

El estudio se inició en el mes de junio de 1969 dándose por termina da la primera parte en el mes de septiembre del mismo año.

3.1 En la primera etapa se llevó a cabo la presentación y entrevis-- ta con los altos funcionarios del Centro Industrial, con el fin de tener un panorama general del personal, tipo de trabajo, horarios, políticas y funcionamiento, así como de obtener su autorización y acordar la forma - en que se llevaría a cabo el estudio.

3.2 Conocimiento del Centro Industrial en todas sus áreas, del con - junto habitacional y de la población en general. Se observaron y analiza ron condiciones de trabajo, interés por el trabajo, relaciones interper - sonales, núcleo familiar y social, y costumbres en general.

3.3 Se entrevistó personalmente a los jefes de Departamento, de a - cuerdo a la siguiente guía de entrevista:



ENCUESTA A REALIZAR ENTRE LOS JEFES DE DEPARTAMENTO EN EL CENTRO INDUSTRIAL DE SALAMANCA

1.- Departamento \_\_\_\_\_

2.- Nombre \_\_\_\_\_

3.- De cuántas secciones se compone? \_\_\_\_\_

4.- Cuáles son? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5.- Cuántas personas trabajan en su departamento? \_\_\_\_\_

6.- Cómo se distribuyen?

\_\_\_\_\_

S E C C I O N

No. de Personas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7.- Qué actividades se realizan en las diferentes Secciones?

\_\_\_\_\_



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8.- Qué función tiene su Departamento dentro del Centro Industrial?

---

---

9.- Cuántos supervisores hay? \_\_\_\_\_

10.- A qué número de personas supervisan? \_\_\_\_\_

---

---

11.- Las órdenes que usted da son directas a todo su personal SI\_\_ NO\_\_

12.- Si no lo son, cómo se transmiten? \_\_\_\_\_

---

13.- En qué forma se supervisa el trabajo? \_\_\_\_\_

---

---

14.- Cómo informa al personal los cambios, políticas, adelantos, etc. de la Institución? \_\_\_\_\_

---



La entrevista se complementó con preguntas aisladas que de acuerdo a cada Departamento, resaltaban como importantes para el investigador.

3.4 Se analizaron las hojas de control de asistencias, haciéndose un listado de personas "ausentistas" y "no ausentistas". Se consideraron "ausentistas" a las personas con 20 ausencias o más por permisos sin goce de sueldo y falta injustificada considerando los años de 1966- y 1967 para obtener una constante. A las personas con menos de 5 ausencias al año por las mismas causas, y considerando como constante los mismos años se les denominó "no ausentistas". Los trabajadores que no están incluidos en estos dos grupos, formaron la "población media" tomándoseles únicamente como número global. Al total de trabajadores investigados se les denominó "población".

3.5 Análisis de kardex de personal.- Se analizaron los kardex del personal "ausentista" y "no ausentista" obteniéndose datos de edad, sexo, estado civil, lugar de nacimiento, escolaridad, salario, jornada, y antigüedad.

3.6 Se regresó a la Ciudad de México, con el fin de clasificar los datos obtenidos e iniciar la elaboración de una encuesta de actitudes- tomando en cuenta factores observados durante la permanencia en el Centro Industrial. A continuación se presenta la encuesta, misma que cuenta con cincuenta afirmaciones que exploran las siguientes áreas:

AREA	NO. DE LAS AFIRMACIONES EN EL- CUESTIONARIO
1.- Organización.	7,17,18,30,34,36,43,47.
2.- Identificación con la Empresa.	9,16,22,39,46.
3.- Relaciones Interpersonales.	3,5,10,11,13,17,21,23,41,43.
4.- Satisfacción y Seguridad en el trabajo que realiza.	8,12,32,35,38,40,42,48.
5.- Sistemas de Promoción.	14,37,44.
6.- Condiciones Físicas.	4,15,20,25,50.
7.- Medio Extra-Laboral.	2,19,24,27,28,29,49.

Para su presentación en esta tesis, se ha cambiado el nombre de - la Industria por un asterisco (\*), a lo largo de la encuesta, y por dos asteriscos (\*\*) el nombre de su Sindicato.

## ENCUESTA DE OPINIONES

---

(\*) y (\*\*) tienen positivo interés en conocer cuál es la opinión de su personal acerca de diversas cuestiones que, en mayor o menor grado, pueden influir en el logro de un ambiente de trabajo más satisfactorio para usted y todos los que laboramos en la Industria. Con este fin se ha elaborado el cuestionario siguiente, el cual contiene varias afirmaciones que deberán completarse con algunas de las frases anotadas debajo de cada una de ellas, o bien, con lo que usted considere conveniente anotar, dependiendo del tipo de afirmación de que se trate; por ejemplo:

---

1.- La iluminación en mi lugar de trabajo es:

- |               |     |
|---------------|-----|
| a) Excelente  | ( ) |
| b) Adecuada   | (X) |
| c) Regular    | ( ) |
| d) Deficiente | ( ) |
| e) Muy mala   | ( ) |

En este caso, el trabajador consideró que "la iluminación en su lugar de trabajo es adecuada"

Ahora veamos otro ejemplo de afirmación:

2.- Cuando efectúo mi trabajo muy bien, generalmente ocurre que:

- |   |     |
|---|-----|
| a) Nadie lo nota ni nadie me dice nada                                  | (X) |
| b) Algunas veces mi jefe inmediato me felicita, pero es poco frecuente. | ( ) |
| c) Mi jefe me hace notar que está satisfecho                            | ( ) |

- con mi trabajo. ( )
- d) Se toma siempre nota especial de ( )  
ésto.

En este caso, el trabajador nos hace notar que generalmente pasan -  
inadvertidos sus trabajos, por buenos que éstos sean.

---

Téngase presente que no nos interesa saber qué persona concreta contesta el cuestionario, nuestro único interés radica en conocer la opinión de todos los trabajadores que laboran en este Centro Industrial, lo que nos orientará en los problemas que los aquejan y nos ayudará a buscar soluciones inmediatas para mejorar las condiciones de trabajo. Por lo tanto, NO incluya datos personales tales como: nombre, edad, número de filiación, etc.

1.- Lo que busco principalmente de un trabajo es:

- a) Que sea estable
- b) Que sea sencillo
- c) Que esté bien pagado y con buenas prestaciones
- d) Que sea cómodo
- e) Que me permita utilizar mis ideas

*Para que  
compañía  
sea  
mejor*

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

2.- En el tiempo que llevo viviendo aquí me he sentido:

- a) Insatisfecho
- b) Aburrido
- c) Conforme
- d) Contento
- e) Satisfecho

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

3.- Nuestro jefe inmediato

- a) Nos reprende si no se logran las metas fijadas
- b) Nos hace notar su disgusto al no lograr las metas fijadas.
- c) Nunca nos hace notar que es lo que pasa
- d) Nos hace sentir su satisfacción ante los éxitos
- e) Nos felicita cuando hay éxitos en el Departamento

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

4.- El ruido en mi lugar de trabajo

- a) No es molesto
- b) Algunas veces es molesto
- c) Molesta la mayor parte del tiempo
- d) Es molesto todo el tiempo

( )  
( )  
( )  
( )

5.- Mi jefe inmediato:

- a) No se interesa por nuestros problemas
- b) Tiene amigos personales a los que ayuda
- c) Algunas veces nos ayuda
- d) Casi siempre nos ayuda
- e) Siempre nos ayuda

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

6.- Le dá (\*) oportunidad de adquirir suficiente conocimiento de su funcionamiento, fines e importancia?

- a) Se nos dá una amplia oportunidad, comenzando por nuestro propio trabajo.
- b) Se nos dá oportunidad, pero insuficiente.
- c) No se nos dá oportunidad, lo que conozco de (\*) es solo por mi interés personal.

( )  
( )  
( )

7.- En mi Departamento realizamos nuestro trabajo:

- a) Con una adecuada coordinación y cooperación, pues-



- to que tenemos metas comunes a las que queremos llegar. ( )
- b) Con fallas de coordinación eventuales. ( )
- c) Con frecuentes fallas de coordinación. En ocasiones parece que cada quien trabaja por su lado. ( )
- 8.- Creo que el esfuerzo que realizo en mi trabajo:
- a) Es indispensable tanto para mi Departamento como para la Industria. ( )
- b) Es de importancia para el buen funcionamiento de mi Departamento. ( )
- c) Llega a tener alguna utilidad, pero limitada. ( )
- d) No tiene ninguna utilidad. ( )
- e) Es inútil y aún viene a estorbar otros trabajos. ( )
- 9.- ¿Qué piensa de (\*) como lugar para trabajar, independientemente del salario que gana?
- a) Prefiero trabajar en (\*) que en cualquier otra Industria. ( )
- b) Me agrada trabajar en esta Industria. ( )
- c) Me daría igual trabajar en esta Industria que en otra. ( )
- d) No me gusta.- Aceptaría la primera oportunidad buena que se me presentara para dejar la Industria. ( )
- 10- Cuando efectúo mi trabajo muy bien, generalmente ocurre que:
- a) Se toma siempre nota especial de ésto. ( )
- b) Mi jefe me hace notar que está satisfecho con mi trabajo. ( )
- c) Algunas veces mi jefe inmediato me felicita, pero es poco frecuente. ( )
- d) Nadie lo nota ni nadie me dice nada. ( )
- 11- Yo, como Jefe, procuraría:
- a) Dar instrucciones sobre la mejor manera de realizar el trabajo, supervisarlo y recibir sugerencias de mis subordinados. ( )
- b) Dar instrucciones claras y no molestar a ninguno, a menos que tuviera que reprenderlo. ( )
- c) Que sólo mis órdenes se cumplieran. ( )
- d) Ser indiferente, o sea, dejar que todos hiciesen lo que quisieran. ( )
- 12- El trabajo que realizo:
- a) Siempre es interesante ( )

- b) Casi siempre es interesante. ( )  
 c) Algunas veces es interesante. ( )  
 d) Es aburrido la mayoría del tiempo. ( )  
 e) Siempre es aburrido. ( )
- 13- Con respecto a mi jefe inmediato creo que:
- a) Está perfectamente bien ubicado. ( )  
 b) Está en el lugar que merece. ( )  
 c) Está más o menos adecuado. ( )  
 d) Le faltan algunas cualidades necesarias. ( )  
 e) No está calificado para el puesto. ( )
- 14- ¿Considera usted que los ascensos se deciden con base en un respeto absoluto al escalafón y efectuando los exámenes de aptitud con justicia?
- a) Sí, siempre los obtiene la gente con derechos y conocimientos. ( )  
 b) Creo que casi siempre son justos. ( )  
 c) Creo que algunas veces son injustos. ( )  
 d) No; los obtienen sólo quienes hacen uso de influencias. ( )  
 e) Siempre son injustos. ( )
- 15- Las medidas de seguridad
- a) Las conocemos ampliamente y siempre las aplicamos. ( )  
 b) No las conocemos con suficiente amplitud y por tanto existen fallas en su aplicación. ( )  
 c) Se conocen ampliamente pero no se exige su aplicación. ( )  
 d) No se toman puesto que no se conocen. ( )
- 16- Si se presenta algún trabajo urgente que requiera trabajar tiempo extra
- a) Me quedo con gusto y procuro cooperar lo más posible. ( )  
 b) Si no tengo compromisos, me quedo. ( )  
 c) No me interesa quedarme. Prefiero atender los compromisos que tenga, aunque no sean importantes. ( )
- 17- Cuando tengo algún problema de trabajo prefiero consultar con:
- a) Mi jefe inmediato. ( )  
 b) Mi representante sindical. ( )  
 c) Mis compañeros de trabajo. ( )  
 d) Mis amigos. ( )  
 e) Nadie. ( )

18- Para realizar mi trabajo recibo instrucciones de: ( )

- a) Exclusivamente de mi inmediato superior. ( )
- b) De mi inmediato superior y de otras personas del Departamento ( )
- c) De varias personas del Departamento y aún de personas ajenas de él. ( )

19- Creo que estaría más contento si Salamanca:

- a) Fuera una población con suficientes escuelas a nivel superior. ( )
- b) Tuviera un centro comercial grande que facilitara la obtención de alimento, vestido, etc. ( )
- c) Yo estoy contento con vivir aquí y no necesito nada más. ( )
- d) Tuviera parques, centros recreativos (museos, teatro al aire libre, etc.) y lugares donde toda la familia pueda tomar clases de teatro, baile, carpintería, costura, cerámica y artesanía. ( )
- e) Una población con suficientes centros de diversión como cines, teatros, centros nocturnos, etc. ( )
- f) Apareciera como un lugar de grandes deportistas y que al mismo tiempo se formaran diferentes equipos de natación, fútbol, bolibol, etc. para poder competir en eventos importantes. ( )

20- Los riesgos de accidente en mi lugar de trabajo

- a) No son de importancia. ( )
- b) Las medidas preventivas han eliminado casi todos los riesgos. ( )
- c) Hay pocos riesgos. ( )
- d) Son numerosos los riesgos, no obstante las medidas de seguridad que se han tomado. ( )
- e) Son numerosos los riesgos y algunos de ellos pueden eliminarse. ( )

21.- Mis compañeros de trabajo:

- a) Hablan mal de mí cuando no estoy presente. ( )
- b) No me prestan ayuda cuando la necesito. ( )
- c) Algunas veces se preocupan por mí. ( )
- d) Casi siempre se preocupan por mí. ( )
- e) Siempre se preocupan por mí. ( )

22.- Creo que (\*):

- a) Se preocupa más por sus instalaciones que por su personal. ( )
- b) No da la importancia que debiera al bienestar de ( )

- sus trabajadores. ( )
- c) Se preocupa por el bienestar de sus trabajadores. ( )
- d) Es una Industria en materia de protección y ayuda a sus trabajadores. ( )
- 23- Cuando el trabajo es exitoso, mi jefe inmediato:
- a) Hace notar a nuestros superiores que él realizó ese trabajo. ( )
- b) Nos aclara que de no haber sido por él, no hubiera resultado igual. ( )
- c) No lo toma en cuenta. ( )
- d) Casi siempre toma en cuenta nuestra contribución al mismo. ( )
- e) Siempre se siente satisfecho de nuestra contribución. ( )
- 24- La gente en Salamanca es:
- a) Agresiva. ( )
- b) Aburrida. ( )
- c) Indiferente. ( )
- d) Córdial. ( )
- e) Amistosa. ( )
- 25- El ambiente atmosférico en mi lugar de trabajo:
- a) Es perfectamente tolerable. ( )
- b) Es algo caluroso. ( )
- c) Es algo caluroso y con olores desagradables. ( )
- d) Es caluroso. ( )
- e) Es caluroso y con olores muy desagradables. ( )
- 26- Del funcionamiento, finalidad e importancia de (\*) conozco:
- a) El trabajo que yo realizo únicamente. ( )
- b) Mi trabajo y el de mis compañeros. ( )
- c) Además de mi trabajo y el de mis compañeros, el del Departamento a que pertenezco y algo de otros Departamentos. ( )
- d) Además del funcionamiento de mi Departamento, conozco algo del funcionamiento e importancia de este Centro Industrial. ( )
- e) Conozco el funcionamiento e importancia de este Centro Industrial y algo del funcionamiento general de (\*) así como de su importancia en el país.
- 27- El clima en el lugar en que vivo:
- a) Es muy malo y provoca enfermedades. ( )
- b) Es extremo y molesto. ( )

- c) No siempre es malo. ( )  
d) Es un buen clima. ( )  
e) Es el clima ideal para vivir. ( )
- 28- ¿Qué productos de consumo se le dificulta conseguir en esta población? (marque una o varias respuestas).
- a) Alimento. ( )  
b) Vestido. ( )  
c) Papelería. ( )  
d) Artículos del Hogar. ( )  
e) Perfumería y farmacia. ( )  
Otros: \_\_\_\_\_
- 
- 29- ¿Qué tipo de deporte le gustaría realizar? (marque una o varias respuestas)
- a) No me gusta el deporte. ( )  
b) Natación. ( )  
c) Fútbol. ( )  
d) Basquetbol. ( )  
e) Beisbol. ( )  
f) Actualmente practico mi deporte favorito. ( )  
Otros \_\_\_\_\_
- 
- 30- El conocimiento que tengo de los objetivos y funciones del Departamento en que trabajo es:
- a) Amplio. ( )  
b) Suficiente. ( )  
c) Regular. ( )  
d) Poco. ( )  
e) Muy poco. ( )
- 31- Si se proyecta algún cambio en los planes y sistemas de trabajo que nos afecte directamente:
- a) Siempre se nos explica y se pide nuestra opinión. ( )  
b) Sólo se nos explica. Algunas veces se nos pide opinión. ( )  
c) Algunas veces se nos explica, pero no siempre con suficiente claridad y amplitud. ( )  
d) Me entero de ellos cuando se presentan problemas y confusiones. ( )
- 32- En mi trabajo:
- a) Está limitada mi actividad e iniciativa. Creo que

- puedo hacer más de lo que tengo indicado. ( )
- b) Tengo un ritmo de actividad y un grado de iniciativa adecuados. ( )
- c) Se me permite desarrollar actividad e iniciativa con amplitud. ( )
- 33- Si existe algún cambio importante en la Empresa:
- a) Se nos informa detalladamente de estos cambios, indicándonos las repercusiones sobre nuestro trabajo. ( )
- b) Se nos dá un informe muy general de estos cambios. ( )
- c) Me entero de ellos por comentarios. ( )
- d) Nunca sé si los hay. ( )
- 34- Cuando un trabajo implica mucha responsabilidad:
- a) Intervenimos directamente en su ejecución, con una supervisión cuidadosa de nuestros inmediatos superiores. ( )
- b) Intervenimos directamente a veces, con una supervisión cuidadosa de nuestros inmediatos superiores. ( )
- c) Prefieren realizarlo directamente nuestros inmediatos superiores, con poca intervención nuestra. ( )
- d) Lo realizan directamente nuestros superiores, sin ninguna intervención importante de nuestra parte. ( )
- 35- Los trabajos que realizo:
- a) En general son de poca importancia. ( )
- b) La mayor parte de ellos son de poca importancia. ( )
- c) Algunos son importantes. ( )
- d) La mayoría son importantes. ( )
- e) Todos son importantes. ( )
- 36- La cantidad de trabajo que efectuamos normalmente:
- a) Es equitativa. Todos realizamos una cantidad de trabajo justa. ( )
- b) Es irregular. Las cargas de trabajo no son normalmente equitativas. ( )
- c) Creo que hay personas que se dedican a trabajar y otras a descansar. ( )
- 37- ¿Qué piensa de las oportunidades que hay adelante de usted?
- a) Estoy seguro de que alcanzaré la oportunidad que yo quiero. ( )
- b) Yo creo que mi oportunidad vendrá. ( )
- c) Estoy satisfecho y no me preocupa tener más responsabilidades. ( )

- d) Podría presentarse alguna, pero lo dudo. ( )  
e) Casi no hay oportunidades. ( )
- 38- Creo que mi trabajo
- a) No se le dá la importancia que merece. ( )  
b) Algunas veces se le dá la importancia que merece. ( )  
c) Se le dá la importancia que merece. ( )
- 39- ¿Qué piensa usted de (\*)?
- a) Es la peor Industria del país. ( )  
b) No hay muchas Industrias en el país que sean peores. ( )  
c) Es una Industria como cualquier otra. ( )  
d) Es la mayor y mejor Industria del país. Me siento orgulloso de pertenecer a ella. ( )
- 40- Cuando estoy en mi trabajo:
- a) Generalmente me encuentro distraído porque estoy pensando en planes para vacaciones, compras, etc. ( )  
b) No me puedo concentrar, pero no sé porqué. ( )  
c) Algunas veces estoy distraído. ( )  
d) Casi siempre me concentro en lo que estoy realizando. ( )  
e) Generalmente estoy concentrado tratando de encontrar la mejor realización del mismo. ( )
- 41- La mayor parte del tiempo, mis compañeros son:
- a) Indiferentes hacia mí. ( )  
b) Muy poco amistosos. ( )  
c) Más o menos amistosos. ( )  
d) Muy amistosos. ( )  
e) Cooperativos. ( )
- 42- En el desempeño de mis labores:
- a) Generalmente cometo errores. ( )  
b) Casi siempre cometo errores. ( )  
c) Algunas veces me equivoco. ( )  
d) Casi siempre obtengo éxitos. ( )  
e) Generalmente obtengo éxitos. ( )
- 43- Las instrucciones que recibo para realizar mi trabajo son:
- a) Siempre precisas y completas. ( )  
b) Regularmente precisas y completas. ( )  
c) Pocas veces precisas y completas. ( )

44- Para mí un ascenso significa:

- a) Más responsabilidad pero más satisfacción. ( )
- b) Más prestigio. ( )
- c) Más dinero. ( )
- d) Poder estar arriba de muchas personas. ( )
- e) Un problema por la responsabilidad que trae. ( )

45- Muchas veces falto porque:

- a) Estoy aburrido del trabajo y prefiero divertirme. ( )
- b) Me gusta ir de compras a otros lugares. ( )
- c) Me siento cansado. ( )
- d) Me quedo dormido y se me hace tarde. ( )
- e) No me gusta el trabajo que realizo y quiero olvidarme un poco de él. ( )
- f) El horario que tengo me impide hacer muchas cosas. ( )

46- ¿Qué le gustaría conocer acerca de (\*)?

- a) Su funcionamiento con toda amplitud, sus metas a lograr y su importancia en México. ( )
- b) Un poco más de su funcionamiento, principalmente de este Centro Industrial en el que trabajo y su importancia en relación con los otros. ( )
- c) Las metas y funciones completas del Departamento en que trabajo. ( )
- d) Estoy conforme con saber lo que yo hago y lo que hacen mis compañeros. ( )
- e) Solo tengo que cumplir con mi trabajo y no me interesa lo que los demás hagan. ( )

47- Mi trabajo diario:

- a) Está sujeto a un programa claro y bien elaborado. ( )
- b) Está sujeto a un programa muy general. ( )
- c) Está mal programado y se presentan cambios frecuentes. ( )

48- Creo que mi trabajo:

- a) Es demasiado complicado para mí. ( )
- b) Es complicado. ( )
- c) Está de acuerdo con mi capacidad. ( )
- d) Es ideal para mí. ( )

49- Si hubiera un centro en donde pudiéramos mi familia y yo tomar algunas clases, me gustaría que fueran de:  
(marque una o varias respuestas)

- a) Ninguna



- b) Para mí:
- Carpintería y tapicería. ( )
  - Teatro. ( )
  - Fotografía. ( )
  - Pirograbado (grabado en piel). ( )
  - Cerámica. ( )
  - Otros \_\_\_\_\_ ( )

- c) Para mi esposa:
- Corte y costura. ( )
  - Cocina y repostería. ( )
  - Baile. ( )
  - Arreglos florales. ( )
  - Decoración. ( )
  - Otros \_\_\_\_\_ ( )

- d) Para mis hijos:
- Baile y canto. ( )
  - Carpintería. ( )
  - Costura. ( )
  - Radiotécnica. ( )
  - Cocina. ( )
  - Otros \_\_\_\_\_ ( )

50- Mi lugar de trabajo:

- a) Se encuentra siempre en condiciones de desaseo. ( )
- b) Es desagradable. ( )
- c) Algunas veces se encuentra sucio. ( )
- d) Casi siempre está limpio. ( )
- e) Se procura mantenerlo en general limpio. ( )

La evaluación de este cuestionario es como sigue para todas las afirmaciones exceptuando las incluidas en "medio extra-laboral"

Las respuestas positivas hacia el objeto explorado, se califican con signo (+), las negativas con (-), y las indiferentes con 0.

Por ejemplo, en la afirmación No. 3, la calificación sería así:

3.- Nuestro jefe inmediato:

- 2 a) Nos reprende si no se logran las metas fijadas.
- 1 b) Nos hace notar su disgusto al no lograr las metas fijadas.
- 0 c) Nunca nos hace notar que es lo que pasa.
- 1 d) Nos hace sentir su satisfacción ante los éxitos.
- 2 e) Nos felicita cuando hay éxitos en el Departamento.

Cuando el Número de alternativas de respuesta es de 4, se califica así:

10.- Cuando efectúo mi trabajo muy bien, generalmente ocurre que:

- 2 a) Se toma siempre nota especial de ésto.
- 1 b) Mi jefe me hace notar que está satisfecho con mi trabajo.
- 1 c) Algunas veces mi jefe inmediato me felicita, pero es poco-- frecuente.
- 2 d) Nadie lo nota ni nadie me dice nada.

Cuando son tres alternativas de respuesta:

6.- Le dá la oportunidad de adquirir suficiente conocimiento de su funcionamiento, fines e importancia?

- 1 a) Se nos dá amplia oportunidad, comenzando por nuestro propio

trabajo

- 0 b) Se nos dá alguna oportunidad, pero insuficiente.  
 -1 c) No se nos dá oportunidad, lo que conozco de (\*) es sólo por mi interés personal.

En esta forma, se aprecia fácilmente el grado de afecto positivo -  
 o negativo que el trabajador presenta hacia los objetos psicológicos ex-  
 plorados.

*- Sist de jueces?  
 c) q no*

En el área de "medio extra-laboral" se registra independientemente cada alternativa de respuesta, ya que se trata de clasificar en orden de frecuencia, las necesidades y preferencias de los trabajadores respecto a su medio extra-laboral.

3.7 Entrevista con dirigentes sindicales.- En el mes de septiembre se inició el estudio en el Centro Industrial. Por ser dirigido al estudio a personal sindicalizado, se acordó una plática con los dirigentes sindicales con el fin de obtener su cooperación para la aplicación de encuestas, y su opinión acerca de los trabajadores "ausentistas", ya que en su mayoría los conoce y saben los motivos por los que tienden a ausentarse. Se estableció un buen rapport, y dichos dirigentes acordaron -

colaborar en forma abierta con los investigadores, proporcionando un cubículo especial; la sala de juntas, y al personal necesario, durante el tiempo en que el estudio se estuviera realizando.

### 3.8 Procedimiento seguido en la selección de muestras.

La población "ausentista" fué de 180 sujetos y la "no ausentista" de 700.

a) Para la obtención de una muestra que fuera válida tomando en cuenta la población total, se desarrolló la siguiente fórmula:

$$N5 = \frac{Pc (100 - Pc) \cdot 2}{T^2}$$

N5=Número de personas, considerando un 5% de probabilidad de error.

Pc=Porcentaje que ocupa el grupo en estudio ("ausentistas" y "no ausentistas") respecto a la población total.

y T= Se tomaron como constantes considerando el porcentaje de probabilidad de error. *de donde*

Obtención de la muestra de "ausentistas": Tomando en cuenta que la población total es de 2,000 individuos, el grupo "ausentista" ocuparía el 9% de esta población.

La fórmula se desarrollaría así:

$$N5 = \frac{Pc (100-Pc) \sigma^2}{T^2}$$

$$N5 = \frac{9 (100-9) 2^2}{(5)^2}$$

$$N5 = \frac{9 (91) 4}{25}$$

$$N5 = \frac{3276}{25}$$

$$N5 = 131$$

La muestra de ausentistas comprendió 131 sujetos, que fueron elegidos al azar (por el método de números aleatorios) de la lista de personas clasificadas como "ausentistas" (con 20 ausencias o más al año por permiso renunciable o falta injustificada). La muestra fué obtenida al azar y tomando en cuenta datos de edad, sexo, estado civil, lugar de nacimiento, nivel y antigüedad, mismos que sirvieron para una computación estadística más precisa.

100.  
b) La muestra de "no ausentistas" quedó integrada por 388 sujetos, tomando como base la misma fórmula.

### 3.9 Encuestamiento.

Por tratarse de personal sindicalizado se decidió aplicar las encuestas en el sindicato para dar más confianza al trabajador; durante la plática con los Dirigentes Sindicales se acordó comunicar a los trabajadores la necesidad de su presencia a través de comisionados sindicales, tratándose de evitar la desconfianza que aparecería con los encuestadores al no conocer su procedencia. Desafortunadamente debido a la falta de interés de dichos comisionados la comunicación fué errónea., hablándose de que se les había citado porque estaban locos, o porque no sabían hacer su trabajo para definir si era necesario correrlos; la reacción de las personas, como es lógico, fué de temor, en otros casos únicamente se les decía que debían presentarse en el Sindicato, con lo cual algunos pensaron que era porque se había otorgado algún ascenso

temporal o alguna peca a sus hijos, al informárseles el motivo por el que se les había citado, reaccionaron en forma desfavorable y con apatía.

En estas condiciones se realizó la aplicación de encuestas, que, como ya se había indicado en el capítulo anterior, fueron anónimas, y depositadas en urnas, haciéndoseles la aclaración de que lo que se buscaba era conocer el sentir del trabajador en general hacia los aspectos de trabajo, para buscar medidas de solución a los diversos problemas que ellos presentaron. Las personas pensaron que en alguna forma los encuestadores iban a enterarse de sus respuestas, ya que nunca antes se había presentado la oportunidad de que expresaran su sentir en relación a su medio de trabajo, dudando de que el fin de esa encuesta fuera a ayudarlos.

### 3.10 Entrevistas Libres.

Se trató de permanecer en contacto constante con los trabajado-

res, en forma amistosa con el fin de lograr entrevistas libres que permitieran a los trabajadores que así lo desearan, expresar sus opiniones y su sentir acerca de su medio laboral y social.



#### 4.- ANALISIS DEL MEDIO SUJETO A ESTUDIO

4.1 Medio Geográfico: La Ciudad de Salamanca, cabecera del Municipio del mismo nombre, se encuentra localizada en el Estado de Guanajuato, colindando con los municipios de Celaya, Irapuato y Valle de Santiago. El clima que predomina es templado con lluvias en el verano. La vegetación natural se caracteriza por la presencia de regiones de bosques con un desarrollo mayor de las gramíneas. Atraviesa por dicha región el Río Lerma. Extensión territorial: 774 Km<sup>2</sup>.

4.2 Aspecto Demográfico: La población estimada para 1967 es de --- 84,869 habitantes. La pirámide de edades muestra que hay un gran incremento de la población, ocupan el 30% niños en edad preescolar, lo cual constituirá en el futuro un notable aumento de mano de obra. (Anexo No. 4).

51% hombres (43,283.19 aprox.)

49% mujeres (41,583.81 aprox.) (Anexo No. 5)

53% población urbana (44,980.57. aprox.)

47% población rural (41,583.81. aprox.) (Anexo No. 6)

32% población económicamente activa (27,158.08 aprox.)

68% población económicamente inactiva (57,710.92 aprox.) (Anexo  
No. 7.).

40.5% alfabetas (34,371.95 aprox.).

39.5% analfabetas (33,438.39. aprox.) (Anexo No. 8.).

20% se desconoce el dato.

4.3 Medio Económico: La población económicamente activa se distribuye  
por ramas de actividad, de la siguiente manera: (Anexo No. 9.).

61.8% agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (16,783.69 -  
aproximadamente)

22.6% Industrias extractivas, de transformación, de la construcción, electricidad, gas, etc. (6,137 aprox.).

15.5% Comercio, transportes y servicios. (4,209.50 aprox.).

0.1% Actividades no especificadas (26.16 aprox.) .

4.4 Agricultura y Ganadería: La Agricultura constituye la actividad más importante de la región. Esta importancia radica en las condiciones climatológicas favorables que presenta la zona, así como la existencia de mantos subterráneos, el sistema de riego del Río Lerma, la mecanización de la agricultura y la especialización de la mano de obra. Los principales cultivos son: maíz, trigo, alfalfa verde y jitomate.

La Ganadería es la que ocupa el segundo lugar en importancia económica en la región, ya que el clima, el pasto, los forrajes y el agua son factores favorables que han permitido un creciente desarrollo de esta actividad. Predomina el ganado bovino, destacándose en éste el lechero y el de abasto.

4.5 Industria: La industria es una actividad importante en la región.

Las ramas industriales más sobresalientes son:

53.6% petróleo crudo y obtención de derivados.

7.3% fabricación de calzado.

5.7% producción de cigarros.

4.9% molienda de trigo.

3.7% fabricación de aguas gaseosas y purificadas.

De toda la región el más importante centro industrial es Salamanca, que concentró el 57.6% del valor de la producción total de la zona.

4.6 Comercio: El comercio y otros servicios, representan actividades de poca importancia dentro de la economía en Salamanca.

4.7 Salarios: Los salarios mínimos legales para esta región son de \$22.50 para la ciudad y \$16.00 para el campo. En el Centro Industrial, el salario mínimo es de \$63.77, esto es, 190% superior al mínimo legal. el salario profesional para la región es de \$29.45.

El de la Industria que es objeto de estudio en este campo es de \$82.75, es decir, 178% superior.

4.8 Medio Social: Salamanca se encuentra dividido en dos núcleos: uno constituido por la población nativa y otro por la del Centro Industrial.

4.9 Habitación: La vivienda del trabajador es mejor que la del salmantino; muchos poseen casa propia (con facilidades otorgadas por la empresa y su sindicato). Son contadas las personas que viven en las ciudades colindantes (Irapuato, Celaya, Valle de Santiago, etc.)

Las habitaciones por lo general están en buenas condiciones.

4.10 Transporte: Las distancias son cortas. El trabajador del centro estudiado se moviliza por lo general en bicicleta o en camiones-

proporcionados por la Empresa.

El único problema de tránsito es el ferrocarril que cruza la ciudad, entre la zona de trabajo y la población.

4.11 Comercio: El trabajador encuentra en su colonia, un mercado y farmacia subsidiada por la Empresa.

Para adquirir artículos como vestidos, muebles y calzado, el trabajador prefiere dirigirse a otras poblaciones, ya que en Salamanca no encuentra suficiente surtido y los precios son más elevados.

4.12 Centros Educativos: En Salamanca se cuenta con jardín de niños, primarias, secundarias, preparatoria, subprofesional y una profesional para mecánicos electricistas; proporcionados por la Empresa y su sindicato; no cuenta con instituciones, para estudios superiores.

4.13 Centros recreativos: Estadio, juegos infantiles, se cuenta con 2 clubes deportivos y 3 sociales.

4.14 Diversiones: 3 cines y varias cantinas distribuidas en toda la población.

Respecto a drenaje, alumbrado y pavimentación, en el centro habitacional de los trabajadores de la Empresa se encuentran en buenas condiciones, no así en las otras colonias de Salamanca.

Se cuenta con servicios de policía, bomberos, cruz roja, hospital, etc., subsidiados en su mayoría por la Empresa y su sindicato.

4.15 Centros religiosos: Se cuenta con varias iglesias, debido a la profunda religiosidad del salmantino, el centro habitacional del trabajador cuenta también con una iglesia que da todos los servicios.

## 5.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 ESTUDIO DIFERENCIAL DE LA POBLACION AUSENTISTA Y NO AUSENTISTA, - BASADO EN DATOS PERSONALES DE: EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, LUGAR DE- NACIMIENTO, ESCOLARIDAD, NIVEL, JORNADA Y ANTIGUEDAD.

5.11 Edad: La edad promedio del trabajador es de 41 años. La edad

promedio del "ausentista" es de 37 años y la del "no ausentis-  
ta" de 41 años.

Estos datos muestran una ligera diferencia, lo cual se debe a diversas causas; entre ellas, el que a mayor edad más responsabilidad económica y también a que los individuos de menor edad por lo general estudian, pasean, etc., en mayor proporción que los de mayor edad.

La distribución de este factor se encuentra en el Anexo No. 10.

5.12 Sexo: De la población total, el 92% está constituida por hombres y sólo el 8% por mujeres (Anexo No. 11). Tomando en cuenta este dato, el porcentaje de mujeres "ausentistas" es de 16% y el de "no ausentistas" del 12% (Anexo No. 11A). En el



sexo masculino, el 10% son "no ausentistas". (Anexo No.11B).

Esto presenta una mayor tendencia de la mujer a ausentarse,-

lo que se explica fácilmente porque:

a) La mujer por lo general tiene menos responsabilidades en-

en aspecto económico que el hombre. Muchas de ellas tie -

nen su sueldo como una percepción extra además de la de -

su esposo.

b) Un porcentaje elevado de mujeres son casadas, por lo cual

tienen que atender a la familia.

5.13 Estado civil: El 73.5% de la población total la integran per

sonas casadas, el restante 26.5% son solteras (Anexo No.12).

Desde este punto de vista, el porcentaje de "ausentistas" es

del 8%, tanto en el caso de casados como de solteros.

Los "no ausentistas" casados son el 20% y solteros el 11%. -

Esto indica que hay una mayor tendencia de parte del casado-

a no faltar a su trabajo, por la razón obvia de la responsa-

bilidad que su estado civil implica (Anexos Nos.12A y 12B).

5.14 Lugar de Nacimiento La distribución de la población total en este aspecto es como sigue (Anexo No. 13).

<u>Personas nacidas en:</u>	<u>%</u>
Tamaulipas	43
Guanajuato	21
Veracruz	18
San Luis Potosí	5.5
Jalisco	5
Otros (D.F., Aguascalientes, Michoacán Nuevo León, Querétaro, Oaxaca, Edo de - México, Coahuila, Etc.)	<u>7.5</u> 100.0

Esta distribución nos hace notar que únicamente el 21% de la población es oriunda de Guanajuato (8.5 de Salamanca y 12.5% de Celaya, Irapuato, Durango, Apaxco el Alto, Pueblo-Nuevo, Magdalena, Morelón, Acámbaro, Etc.). Más de la mitad de la población es oriunda de Tamaulipas y Veracruz, por lo cual la población total está influenciada por sus costumbres, gustos, etc. Es una población de tipo costeño, alegre -

y desinteresada.

*act of? o como lo dice...*

La distribución de "ausentistas" y "no ausentistas" según su origen se presenta como sigue:

<u>Estado</u>	<u>Ausentistas</u>	<u>No ausentistas</u>
Tamaulipas	10%	17% (Anexo 13A)
Guanajuato	4%	18% (Anexo 13B)
Veracruz	9%	13% (Anexo 13C)
San Luis Potosí	9%	5% (Anexo 13D)
Otros	11%	39% (Anexo 13E)

Es importante notar que el índice de ausentistas en la población de Guanajuato es el más bajo.

*17 presentados*

5.15 Escolaridad

	Primaria		Secundaria		Comercio		Preparatoria	
	(C)	(I)	(C)	(I)	(C)	(I)	(C)	(I)
Ausentista	26.04	27.03	13.54	6.25	12.50	-	5.20	-
No Ausentista	24.36	41.30	9.49	5.06	9.87	1.89	0.94	1.89

	Carrera Corta		Profesional		Ninguna		No Contesto	
	(C)	(I)	(C)	(I)	(C)	(I)	(C)	(I)
Ausentista	1.04	1.04	-	2.08	-	2.08	-	3.12
No Ausentista	1.57	1.25	-	0.31	-	1.26	-	0.94

Como puede verse, la escolaridad tanto en "ausentistas" como en "no ausentistas" es mínima. El trabajador presenta como uno de sus principales problemas la ausencia de escuelas a nivel superior, que limitan los estudios de sus hijos. Por lo general están insatisfechos con su escasa escolaridad y tratan de que en sus hijos no sea lo mismo.

5.16 Salario: El salario promedio de la población de estudio es de 87.67 al día. La población "ausentista" tiene como salario medio 84.37 al día y la "no ausentista" 91.49 (Anexo No. 14).

Aunque muy ligera, se nota una diferencia entre el salario del "ausentista" y del "no ausentista", siendo más alto el del último, lo cual probablemente se deba a que al adquirir mayor responsabilidad en el trabajador se siente más obligado a asistir.

5.17 Jornada de Trabajo: La distribución de la población total se presenta como sigue: (Anexo No. 15)

<u>Jornada</u>	<u>%</u>
Diurno	64.
<u>Jornada</u>	<u>%</u>
Continuo o rolable	30
Discontinuo	5

El porcentaje de "ausentistas" y "no ausentistas" por tipo de jornada se presentó así:

<u>Jornada</u>	<u>Ausentistas</u>	<u>No Ausentistas</u>
Diurno	7%	16% (Anexo 15A)
Continuo	10%	21% (Anexo 15B)
Discontinuo	11%	30% (Anexo 15C)

El personal de turno discontinuo es el que se presenta como "no ausentista" en un porcentaje bastante alto.

5.18 Antigüedad: La antigüedad promedio de la población es de 13-años. El "ausentista" presenta una antigüedad media de 12 años, comparada con la de 16 años del "no ausentista". (Anexo No. 16). Esto hace suponer que a mayor tiempo de servicio en-

*dependiente*

la Industria, las personas son más cumplidas, lo cual puede deberse a dos factores: el primero es que el individuo piensa más en lo que la antigüedad representa para su jubilación, el segundo, que hay más apego a la Industria mientras más años se esté en ella.

## 5.2 ANALISIS DE LA POBLACION AUSENTISTA Y NO AUSENTISTA, EN BASE A SUS - ACTITUDES.

Se exploraron las actitudes de los trabajadores por medio de entrevistas libres y de una encuesta de actitudes, técnicas presentadas en el capítulo anterior.

5.21 Las entrevistas que se realizaron como se había anotado en el capítulo anterior, fueron libres, o sea que se presentaron -- los trabajadores en forma voluntaria, y la entrevista se realizó sin ningún enfoque específico esto es que se les permitió expresar sus ideas y sentimientos libremente.

Esta técnica fué de mucha utilidad para detectar los problemas reales que aquejan a los trabajadores, ya que se presentaron los que manifiestan su inconformidad abiertamente; no se llevo un computo exacto de las personas que asistieron ya que como se indicó, no fué una entrevista formal; los trabajadores asistían individualmente o en grupo y sus aceveraciones eran sobre temas diversos.

Lo que principalmente se exalto en estas entrevistas fué:

-Que no existe un sentimiento de arraigo a la ciudad en la que viven; los mantiene la idea continua de salir de ahí para visitar a sus familias en su lugar de origen.

-Se manifestaron en pugna constante con la Empresa, ellos son el sindicato y la Empresa su contrario, por lo cual el personal de confianza; principalmente el que está colocado en los mandos medios, representa un problema para el trabajador ya que siendo su oponente está en contacto directo con él.

-Se expresaban de la Empresa en función de los beneficios que les dá, rara vez se les oía decir que quisieran mejorar su trabajo, hacer algunos méritos, que tuvieran algún interés por el trabajo.

5.22 Debido a las causas anotadas en el parrafo 5.9 referente a encuestamiento, en el cual se señala la equívoca interpretación que el trabajador dió a la intención del encuestador, -



se había indicado que aparecieron por este motivo reacciones desfavorables que impidieron al trabajador actual con sinceridad. Las respuestas fueron en la mayoría de los casos tendenciosas, lo cual quitó validez a la encuesta aunada a esta situación, se presentó la de que hubo necesidad de citarlos por nombre para poder establecer una comparación entre los sujetos ausentistas y no ausentistas, este factor vino a agravar el problema, ya que apareció temor en el trabajador de que sus respuestas se conocieran y se les fuera a perjudicar por hablar mal de la Empresa, su jefe inmediato, sus compañeros, etc.

La actitud manifestada por los trabajadores en la encuesta, por áreas y considerando el porcentaje de trabajadores ausentistas y no ausentistas fueron:

*Dif. - entre*  
*9 personas*

Grado de Afecto - (+)(-)	ORGANIZACION	
--------------------------	--------------	--

		% AUSENTISTAS	% NO AUSENTISTAS
+	2	37.2	43.7
	1	25.2	19.0
?	0	23.8	21.7
	1	2.5	8.4
-	2	10.8	9.0

IDENTIFICACION CON LA EMPRESA

+	2	56.0	53.0
	1	23.3	28.0
	1	13.5	13.2
-	2	7.2	5.8

SISTEMAS DE COMUNICACION

	+2	29.0	30.
	+ 1	17.4	20.4
	At 0	27.6	21.3

---

 SISTEMAS DE COMUNICACION
 

---

-1	16.0	15.0
-2	12.0	13.3

---



---

 RELACIONES INTERPERSONALES CON IGUALES
 

---

+2	31.0	27.5
+1	18.0	21.5
0	35.0	41.5
-1	7	3.5
-2	9	6.0

---



---

 RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS SUPERIORES
 

---

+2	24.4	25.60
+1	28.7	28.4
0	17.5	18.6
-1	15.8	11.8
-2	13.6	15.6

---

---

 SEGURIDAD Y SATISFACCION EN LOS TRABAJOS QUE  
 REALIZA
 

---

+2	45.0	40.2
+1	27.6	27.0
0	22.3	23.7
-1	2.7	2.0
-2	4.4	7.1

---

 CONDICIONES FISICAS
 

---

+2	31.3	29.4
+1	36.7	36.6
0	12.4	4.6
-1	11.4	15.6
-2	8.2	13.8

---

 SISTEMAS DE PROMOCION
 

---

+2	55.7	52.5
+1	26.0	28.3
0	11.0	12.0
-1	4.0	4.6

---

---

SISTEMAS DE PROMOCION

---

---

2

3.3

2.6

---

---

Por el análisis de estos resultados nos podemos dar cuenta de - que las respuestas de los trabajadores fueron tendenciosas, ya que como - se había anotado, en la observación directa se encontraron situaciones -- que vienen a contraponerse con lo acentado por el trabajador en la encuesta. Este problema nos viene a plantear la necesidad de aplicar una nueva encuesta, después de que el trabajador conozca que la forma en que se em- plean estos datos lo favorece usando un nuevo método, mas efectivo de -- aplicación de encuestas y comunicación de objetivos.

5.3 Análisis de las opiniones del trabajador respecto a su medio - social.

Como se había visto en el capítulo 3 referente a técnicas de - evaluación, dentro de la encuesta de actitudes se incluye una- sección que explora la opinión del trabajador respecto a su medio extra laboral. Se tuvo especial intereés en explorar esta

área ya que como se había indicado, el 79% de los trabajadores proceden de otras entidades, y era necesario conocer su grado de adaptación al medio.

Las respuestas se orientaron como sigue: (en orden de importancia):

- Respecto a lo que consideran que hace mas falta en Salamanca:

1° Escuelas a nivel superior no ausentista 51% ausentistas 37%.

2° Parques, centros recreativos (museos, teatro al aire libre, -- y lugares donde toda la familia pueda tomar clases de baile, - carpintería, costura, cerámica, artesanía, etc.)

3° Un centro comercial grande que facilitara la obtención de alimento, vestido, etc.

- Respecto a las clases que les gustaría tomar a él y a su fami-

lia si existiera algún lugar de esparcimiento para ellos.

Para el trabajador:

1° Carpintería y tapicería

No ausentistas 26%

Ausentistas 25%

2° Fotografía

Ausentistas 20%

No ausentistas 17%

Para su esposa

1° Corte y costura

No ausentistas 39%

Ausentistas 35%

2° Cocina y repostería

Ausentistas 39%

No ausentistas 29%

3° Decoración

No ausentistas 25%

Ausentistas 19%

- Para sus hijos

1° Radiotecnica

No ausentistas 46%

Ausentista 40%

2° Cocina

No ausentistas 23%

Ausentistas 15%

3° Costura

No ausentistas 22%

Ausentista 13%

- Respecto a los productos de consumo que se les dificulta con-



seguir

1° Vestido

Ausentistas 59%

No ausentista 51%

2° Alimento

No ausentistas 37%

Ausentistas 17%

3° Artículos del hogar

No ausentistas 22%

Ausentistas 11%

Todas estas preguntas se elaboraron con base a la cual se detectaron diversos problemas, su finalidad fué la de analizar los factores que el trabajador considera más indispensables y conocer sus gustos y aficiones, para efecto de promover soluciones a corto y largo plazo a sus problemas extra laborales, ya que la empresa tiene una participación importante en este medio del trabajador.

5.4 LA POBLACION AUSENTISTA. - PECULIARIDADES. CONSIDERACION DEL INGRESO MENSUAL DEL SUJETO AUSENTISTA EN RELACION CON EL COSTO DE LA VIDA- OBRERA EN SALAMANCA.

5.41 Peculiaridades: Dentro de la muestra de ausentistas, se pudo - investigar en la mayoría de los casos el motivo directo de las ausencias, con la colaboración de los funcionarios sindicales.

La distribución fué como sigue (por orden de frecuencia):

19.5% Comprende personas con excesivas deudas, cuyos recibos de pago aparecen habitualmente con números rojos.

18.6% Personas alcohólicas

15.1% Reunen los 2 puntos anteriores, deudas y alcoholismo.

8.5% Mujeres casadas que tienen diversos problemas por los hijos, cuidado del hogar, etc.

4.2% Personas enfermas que no utilizan el servicio de la Empresa.

3.5% Comisionados sindicales

2.5% Problemas familiares

20.1% No se conoce la causa.

El restante 8. presentó diversas causas, entre otras:

Negocios, actividades entre de la Empresa juego, estudio, viajes, etc.

5.42 Consideración del ingreso: El ingreso mensual del ausentista es de \$ 90.13 por día, siendo el costo de la vida obrera en Salamanca de \$ 84.20 por día, lo cual indica una diferencia de \$ 5.93 por día \$ 177.90 al mes , en favor del ausentista.

El problema, entonces, no se refiere al aspecto económico, puesto que el trabajador se encuentra en una situación económica suficiente.

6.- ACEPTACION O RECHAZO DE LAS HIPOTESIS PLANTEADAS, CON BASE EN LA OBSERVACION DIRECTA, DATOS PERSONALES, ENTREVISTAS Y ENCUESTAS - APLICADAS A LOS TRABAJADORES.

Las hipótesis originalmente planteadas sobre las causas reales del ausentismo en este Centro Industrial fueron:

*H<sub>0</sub>*

- 6.1 Problemas en las relaciones con la población salmantina.
- 6.2 Falta de adhesión a la empresa.
- 6.3 Dificultad en la obtención de productos de consumo (alimento, vestido, etc.)
- 6.4 Carencia de centros de diversión.

A continuación se analiza cada una de ellas

*Salm  
a  
na  
fueron*

*H<sub>0</sub> = comp: salmantinos y*

- 6.1 Problemas en las relaciones con la población salmantina (se rechaza) El trabajador ha logrado una adaptación favorable al medio.

Esto se debe principalmente a que se halla en un nivel de vida -- muy superior al del salmantino. El trabajador del Centro Industrial es, en Salamanca, la persona que gana bien y que ayuda en - obras públicas y sociales (clubes, cruz roja, escuela, jardines,-

etc.); esto ha hecho que participe en forma más activa y cercana en la vida del salmantino.

Ahora bien, no puede negarse que aún cuando el trabajador ha logrado establecer relaciones positivas con la población salmantina, no ha podido adaptarse plenamente al medio, ya hemos dicho varias veces que el 79% de los trabajadores no pertenecen a esta entidad, y si consideramos que de este porcentaje, el pertenece a personas que vienen de entidades costeras y/o plenamente urbanizadas: La mayoría de ellos nacieron y se desarrollaron en lugares en donde existen más comodidades, diversiones, y lo más importante, en donde la gente es despreocupada, franca y de amplio criterio. Hace 15 años, cuando se estableció en Salamanca el Centro Industrial que es objeto de estudio, los orindos de ese lugar se manifestaron en franca protesta contra este nuevo grupo que venía a chocar con sus principios, costumbres, ideas, etc., se puede afirmar que en 15 años se ha logrado mucho en lo que se refiere a la adaptación del

trabajador al medio, como se indico en la parte inicial de es  
te capítulo, no así el que existe una plena adaptación al mis  
mo.

Una preocupación importante para el trabajador es la carencia  
de escuelas a nivel superior, ya que sienten en sus hijos las  
mismas limitaciones que ellos tuvieron para desarrollarse.

#### 6.2 Falta de adhesión a la Empresa (se acepta).

*comp. + grupo de + ent. f. - ant. a ma*

El trabajador evalúa su trabajo en base al salario que recibe

Piensa que si falta al trabajo lo único que sucede es que no-  
percibe completo su salario, pero dificilmente llega a consi-  
derar la importancia que tiene para la Empresa el que falte.-

Ahora bien, no se puede negar que exista cierta adhesión a la  
Institución por parte de los trabajadores de mayor edad, que-  
se sienten arraigados a ella desde su iniciación, y que acumu  
lan de 25 a 30 años de servicio.

### 6.3 Dificultad en la obtención de productos de consumo (se acepta).

Un porcentaje alto de trabajadores coincidieron al considerar difícil la obtención de productos de consumo, principalmente alimento y vestido. Han encontrado que en Salamanca se les vende caro el alimento, por lo cual prefieren adquirirlo en otras poblaciones. Respecto al vestido y calzado la mayoría opinó que era lo más difícil de obtener en Salamanca, porque era caro y no tenían variedad, no así en Irapuato, en donde encuentran bastante surtido y grandes rebajas.

Carencia de centros de diversión (se acepta).

### 6.4 El trabajador encuentra como únicos centros de diversión en Salamanca 3 cines, que exhiben 2 películas semanales cada uno.

No contando con otro tipo de diversión o espectáculo, generalmente se reúne en cantinas que en gran número se hayan distribuidas en toda la población.

Su familia encuentra como única distracción el asistir al cine, el club deportivo y reunirse con amistades.

El trabajador consideró en la encuesta de actitudes, a los centros recreativos como una necesidad importante, notando la carencia de parques, museos, teatros al aire libre, lugares de -esparcimiento en donde tomar algunas clases que ayuden a la superación de la familia, y en general, sitios de esparcimiento-familiar.



## 7.- CONCLUSIONES

Por lo antes expuesto se concluye que:

7.1 Factores tales como edad, sexo, estado civil, escolaridad, etc.

aún cuando tienen influencia en el problema de ausentismo, no representan motivos determinantes.

7.2 En general el trabajador no está identificado con la empresa-

ni con su puesto. Existe en ellos la idea del trabajo como -

una obligación que tienen impuesta para poder vivir. Asimismo,

no han logrado identificar a la empresa junto con el sindicato

como su medio laboral; en su concepto el sindicato son ellos-

y la empresa es el contrario al que hay que sacarle todo lo -

que se pueda.

7.3 El alcoholismo es un factor predominante en el sujeto ausen--

tista, así como las deudas, ya que en los casos en que se ob-

tuvieron datos adicionales de su persona, el 53% presentó es-

tos problemas.

7.4 La dificultad en la obtención de productos de consumo es un -  
importante motivo de ausencias, ya que el trabajador, se vé -  
precisado a trasladarse a otros lugares para satisfacer esta  
necesidad.

## 8.- RECOMENDACIONES

### A corto plazo

8.1 Iniciar un programa de comunicaciones que incluya:

- a) Publicación de algunas áreas de este estudio y distribución entre los trabajadores.
- b) Pláticas y conferencias de interés tanto industrial como social.
- c) Entrevistas del trabajador con personas especializadas en psicología y trabajo social para consejo en problemas personales.

8.2 Promoción de la capacitación para aumentar el conocimiento técnico y los alcances en general del trabajador y así, lograr una mayor identificación y compenetración con su trabajo.

Este aspecto abarca también los ascensos, que son uno de los factores que más influyen en la satisfacción del trabajador y por consecuencia en la cooperación con la Industria.

8.3 Fomentar aún más las labores sociales conjuntamente con el Sindicato de la empresa, para lograr que el trabajador identifique a -

ambas Instituciones como una unidad y no como dos entidades en -  
constante choque.

8.4 Elaborar programas para la intervención del trabajador en labores altruistas, deportivas, educativas y sociales que el Centro Industrial y su Sindicato están realizando en Salamanca, dándole así - el prestigio de pertenecer a un grupo y de tener realizaciones - dentro de él.

8.5 Dar facilidad de transporte al trabajador, y a su familia para - que realice compras de vestido y calzado en Irapuato y mejorar el centro comercial que existe en la colonia obrera.

El fin de esa serie de medidas es la integración y adaptación completa del trabajador a la Industria y al medio en que vive.

#### A largo plazo

8.6 Crear un sistema de comunicaciones que quede vigente, primero para este Centro Industrial (como centro Piloto) y posteriormente - aplicado a todo el sistema, estableciendo los cambios que se crean convenientes de acuerdo con las características peculiares de ca-

da centro de trabajo.

Este sistema comprendería:

- a) Información regular a los trabajadores..
  - b) Información sobre nuevos adelantos.
  - c) Información sobre lo que está haciendo la Industria.
  - d) Información sobre políticas de personal.
  - e) Información sobre la organización de la Industria.
  - f) Sistema de sugerencias.
  - g) Informe anual de la Institución.
  - h) Revista del Centro Industrial con difusión a todo el sistema,
- etc.

8.7 Estudio de motivaciones del trabajador y creación de nuevos incentivos.

8.8 Promoción para el establecimiento de escuelas de capacitación técnica que ofrezcan al trabajador así como a sus hijos la oportunidad de tener conocimientos especializados, y al Centro Industrial estudiado de contar con personal más capacitado que se

desarrolle plenamente en la industria y aumente su nivel de desarrollo.

8.9 Promover la creación de cooperativas de consumo que faciliten la obtención, a precios justos, de diversos artículos, principalmente vestido y calzado.

8.10 Calificación de méritos para una mayor evaluación de la eficiencia del trabajador dentro de su puesto. Reconocimiento de su labor por medio de notas de mérito, oportunidad para ocupar puestos sub-profesionales de confianza y algunos otros incentivos.

IV BIBLIOGRAFIA GENERAL

- (1) Alcazar Medina Armando  
"Las Actitudes de los Empleados Frente a la Dirección"  
U.N.A.M. 1967 (Tesis Profesional)
- (2) ALFORD Y BANGS  
"Manual de la Producción"  
Editorial UTEHA  
1965
- (3) Allport Gordon W.  
"La Personalidad"  
Editorial Herder  
Barcelona 1966
- (4) American-Medical-Association Absence from work due to  
non-occupational illness and Injury  
Detroit  
1965
- (5) Anastasi Anne  
"Tests Psicológicos"  
2a. Ed. Editorial Aguilar  
Madrid 1966
- (6) Asch Salomón E.  
"Psicología Social"  
Editorial Universitaria de Buenos Aires  
Argentina 1962.
- (7) Bellows Roger M.  
Psicología del Personal en la Industria y los Negocios  
Editorial Diana, S.A.  
México 1960
- (8) Bengé Eugene J.  
"How to Make a Moral Survey"  
National Foremen's Institute  
1941
- (9) Brown J.A.C.  
The Social Psychology of Industry  
Pelican Series  
Baltimore.: Penguin, 1954
- (10) Cassier Ernest  
"Antropología Filosófica"  
Fondo de Cultura Económica  
México
- (11) Chruden Herbert J., y Sherman Arthur W. Jr.  
"Administración de Personal"  
2a. Ed. Compañía Editorial Continental, S.A.  
México-España 1967



2..

- (12) Dewey John  
Naturaleza Humana y Conducta  
Breviario del Fondo de Cultura Económica  
3a. Edición  
México 1966
- (13) Friedmann G. y Naville P.  
Tratado de Sociología del Trabajo  
Fondo de Cultura Económica  
México-Buenos Aires 1963
- (14) Edwards Allen L.  
Techniques of Attitude Scale Construction  
Appleton-Century-Crofts, INC.  
New York 1957
- (15) Gardner B.B. y Moore D.G.  
Relaciones Humanas en la Empresa  
Ediciones Rialp, S.A.  
Madrid 1961
- (16) Ghiselli E.E. y Brown C.W.  
Psicología Industrial. su aplicación al personal de  
empresas  
Editorial Letras, S.A.
- (17) Gilmer B. Von Haller  
Psicología Industrial  
Ediciones Grijalvo, S.A.  
Barcelona-México, D.F. 1963
- (18) Hilgard Ernest R.  
Introducción a la Psicología II Tomo  
Ediciones Morata  
Madrid 1966
- (19) Jimenez C. Wilburg  
Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa  
Fondo de Cultura Económica  
México
- (20) Lambert William W. y Lambert Wallace E.  
Psicología Social  
Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana  
México 1964
- (21) Likert R.  
Technique for the Measurement of Attitudes  
Arch, Psychol  
New York 1932
- (22) Maier Norman R.F.  
Psicología Industrial  
Ediciones Rialp S.A.  
Madrid 1964

- (23) Malcolm y Huldd Knowles  
Introducción a la Dinámica de Grupo  
Editorial Letras S.A.  
México 1965
- (24) Psychological Abstract  
Vol. 34,-6613,3499  
1960
- (25) Psychological Abstract  
Vol. 35-4104,4097  
1961
- (26) Psychological Abstract  
Vol.36.-3 LH58V  
1962
- (27) Psychological Abstract  
Vol. 37-3943,3945,3946  
1963
- (28) Psychological Abstract  
Vol. 38-10065, 4775  
1964
- (29) Psychological Abstract  
Vol. 40.- 1996  
1966
- (30) Pigore Paul y Myers Charles A.  
La Administración de Personal. Un punto de vista y un  
método  
Compañía Editorial Continental 3a. Ed.  
México 1963
- (31) Recpsens Siches Luis  
Sociología  
Editorial Porrúa S.A.  
México 1964
- (32) Siegel Laurence  
Psicología Industrial  
Editorial CECSA  
1965
- (33) Terry George R.  
Principios de Administración  
Compañía Editorial Continental, S.A.  
México 1966
- (34) Whittaker James O.  
Psicología  
Editorial Interamericana  
México 1968

4..

(35) Young Kimball  
Psicología Social  
Editorial Paidós  
Buenos Aires 1963

## V ANEXOS

## INDICE DE ANEXOS

### I ANTECEDENTES:

- 1.- Distribución de Ausentismo en el Centro Industrial de estudio, por años
- 2.- Distribución de Ausentismo en el Centro Industrial por estado contractual.
- 3.- Distribución de Ausentismo en el Centro Industrial de estudio por causas.

### II ANALISIS DEL MEDIO SUJETO A ESTUDIO:

- 4.- Pirámide de edades.
- 5.- Distribución por sexo.
- 6.- Distribución en población, urbana y rural.
- 7.- Distribución en población económicamente activa e inactiva.
- 8.- Distribución por alfabetismo.
- 9.- Distribución de la población económicamente activa por rama de actividad.

### III ESTUDIO DIFERENCIAL DE LA POBLACION AUSENTISTA Y NO AUSENTISTA.

- 10- Distribución por edad.
- 11- Distribución por sexo.
- 12- Distribución por edo. civil.
- 13- Distribución por lugar de nacimiento.
- 14- Distribución por salario

15- Distribución por jornada de trabajo.

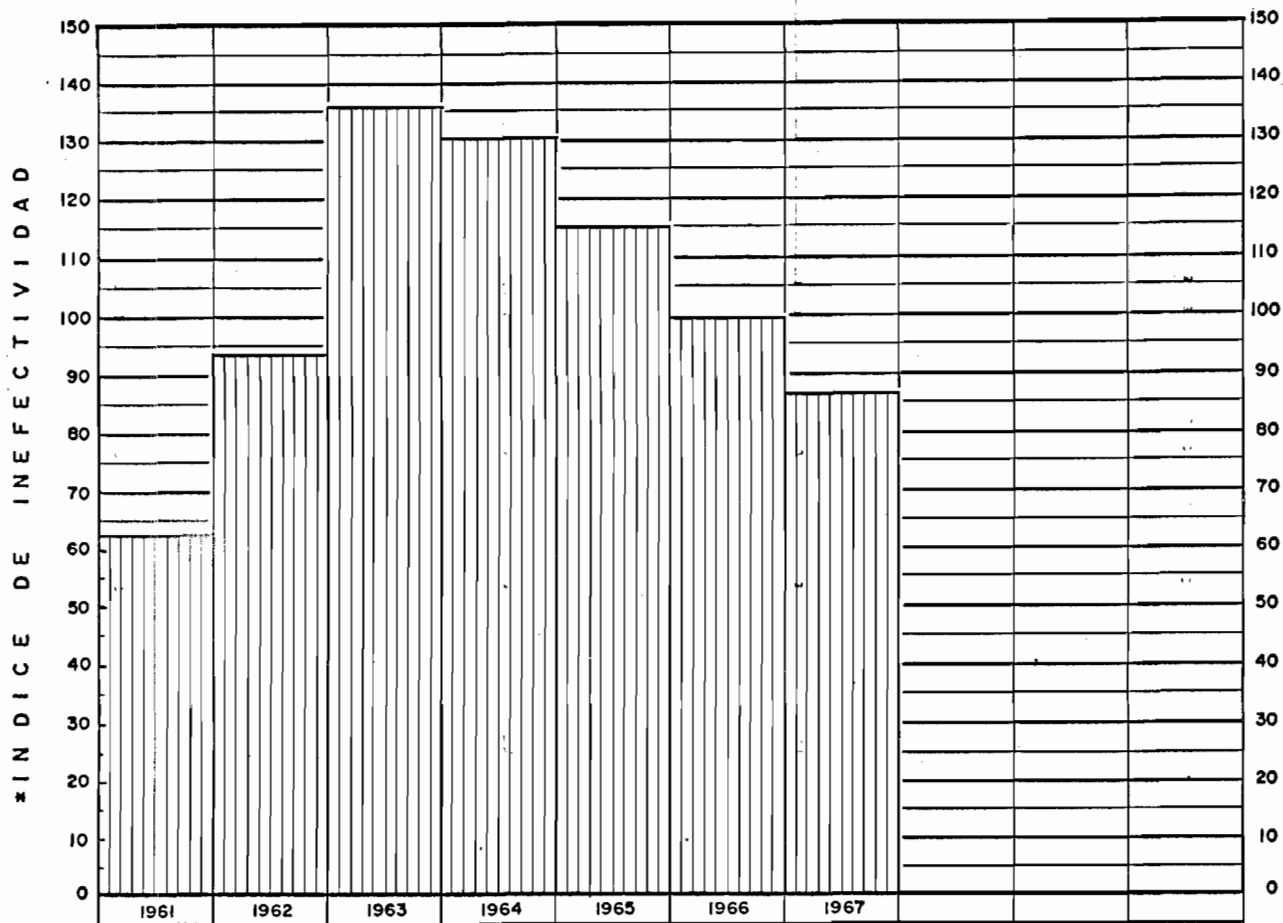
16- Distribución por antigüedad.

#### IV BIBLIOGRAFIA

17- Anexo Bibliográfico

ANEXO No. 1

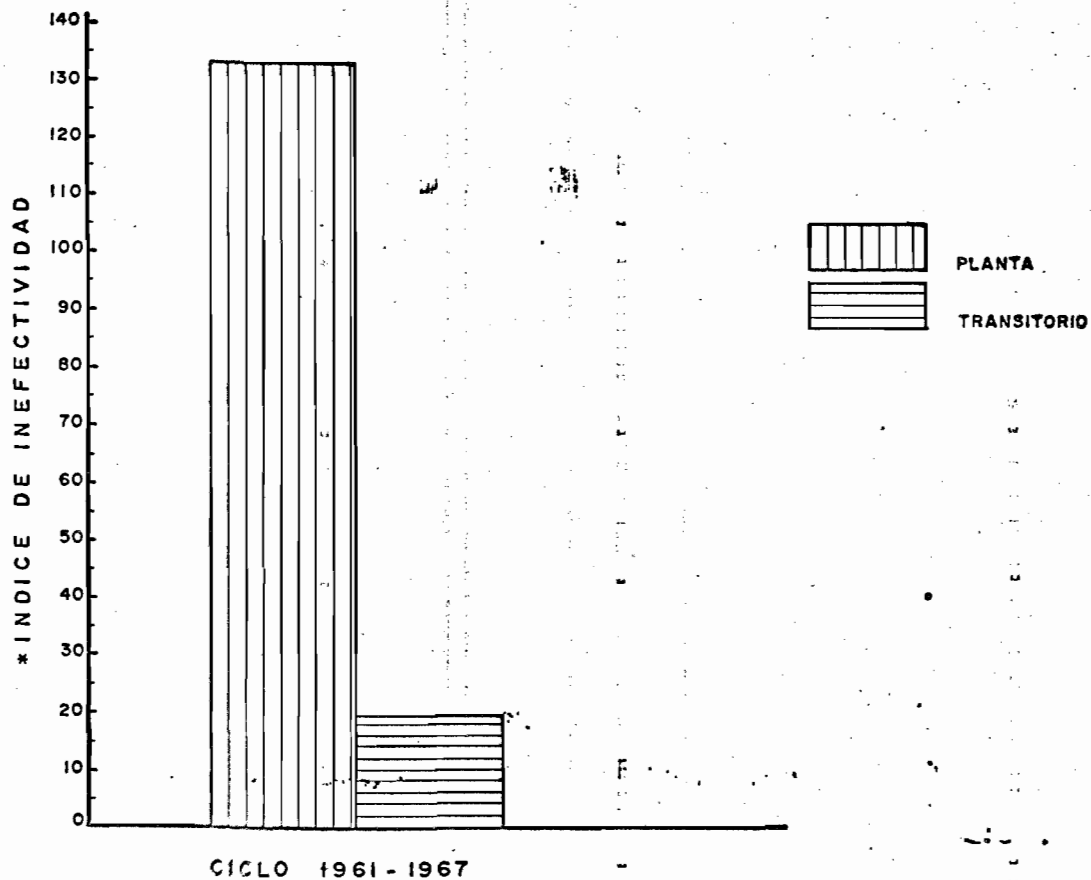
## DISTRIBUCION DEL AUSENTISMO POR AÑOS





ANEXO No. 2

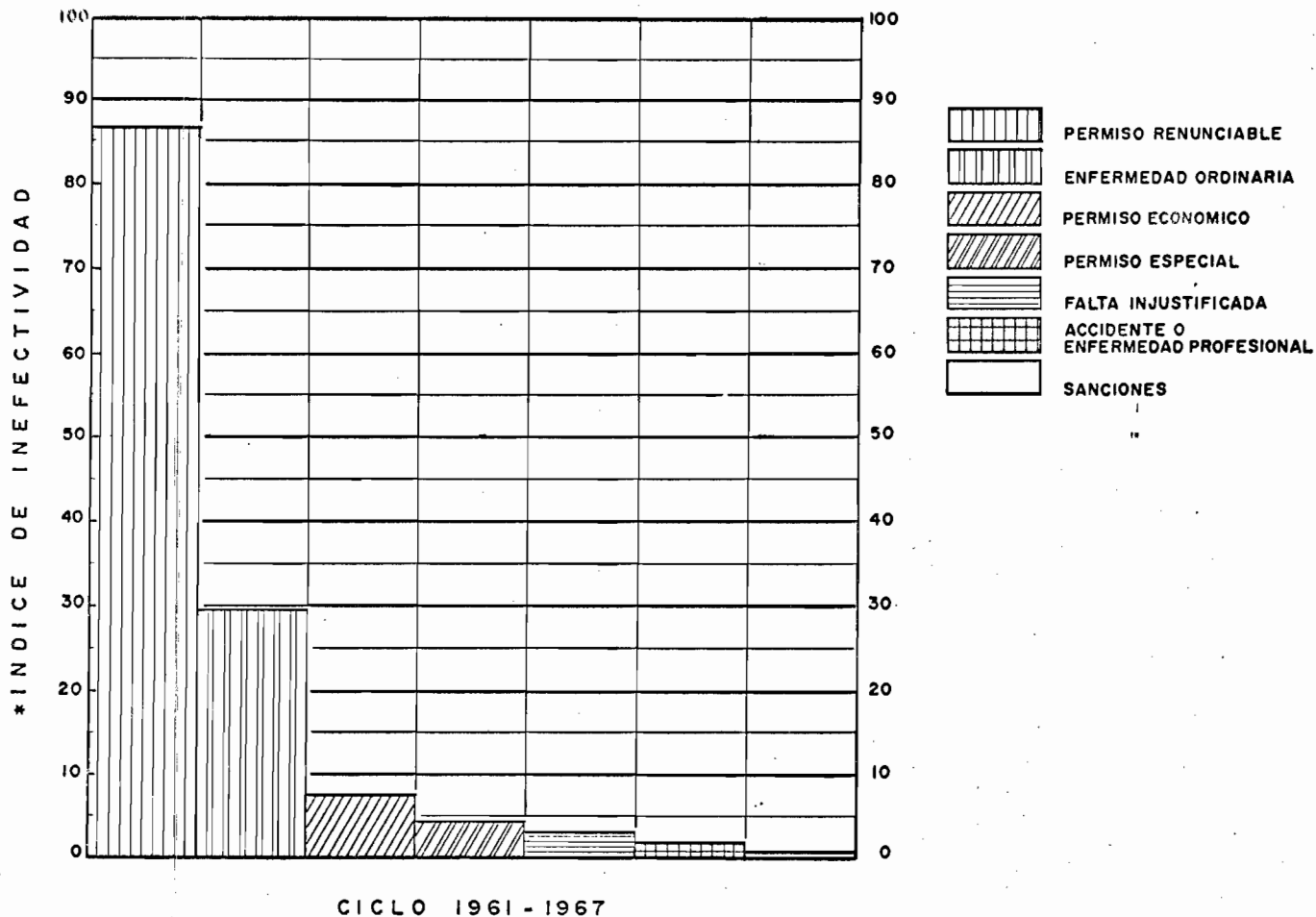
# DISTRIBUCION DEL AUSENTISMO POR ESTADO CONTRACTUAL



\* NUMERO DE AUSENCIAS AL DIA POR CADA 1000 TRABAJADORES

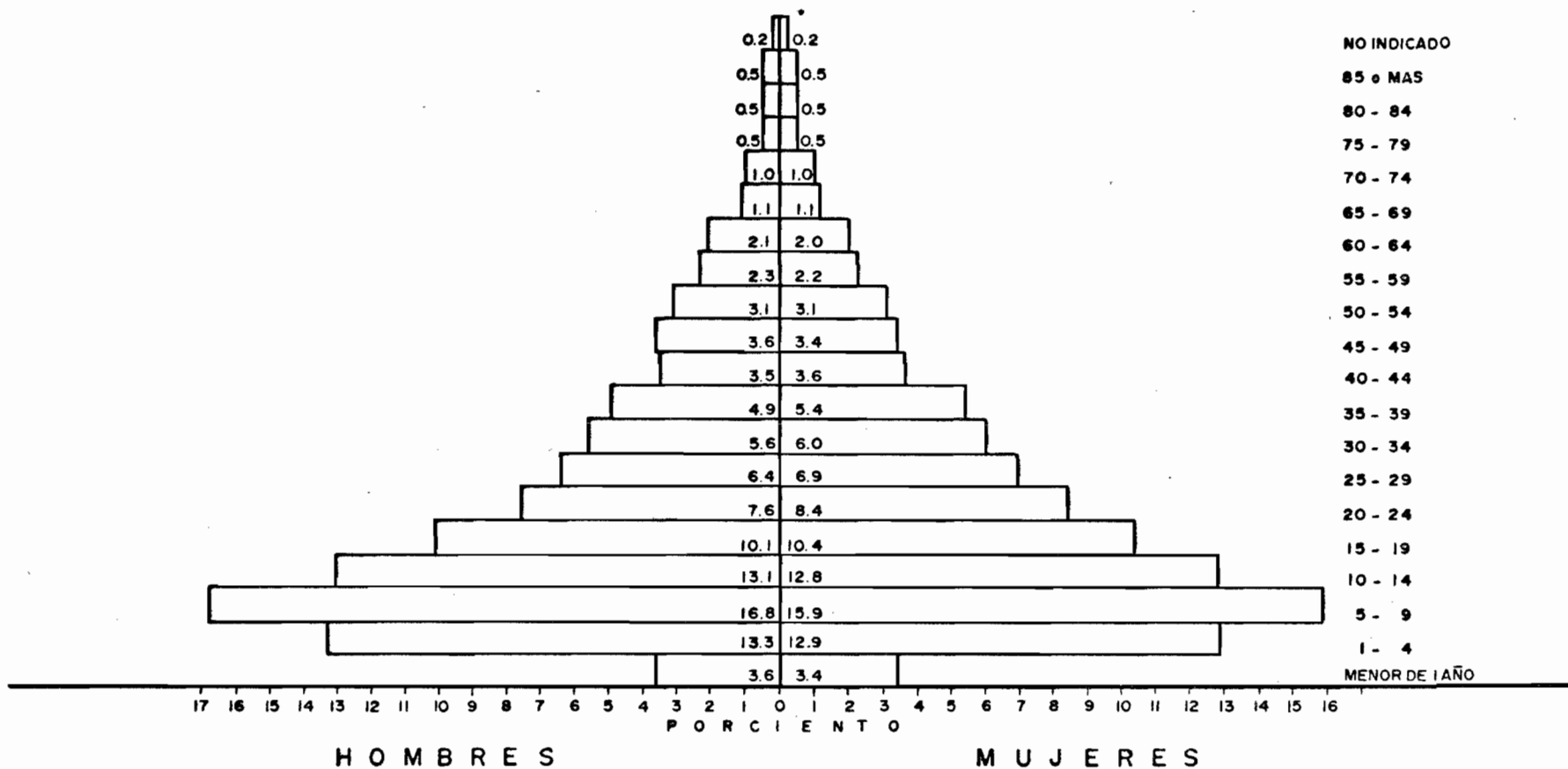
ANEXO No. 3

# DISTRIBUCION DEL AUSENTISMO POR CAUSAS, EN PERSONAL DE PLANTA



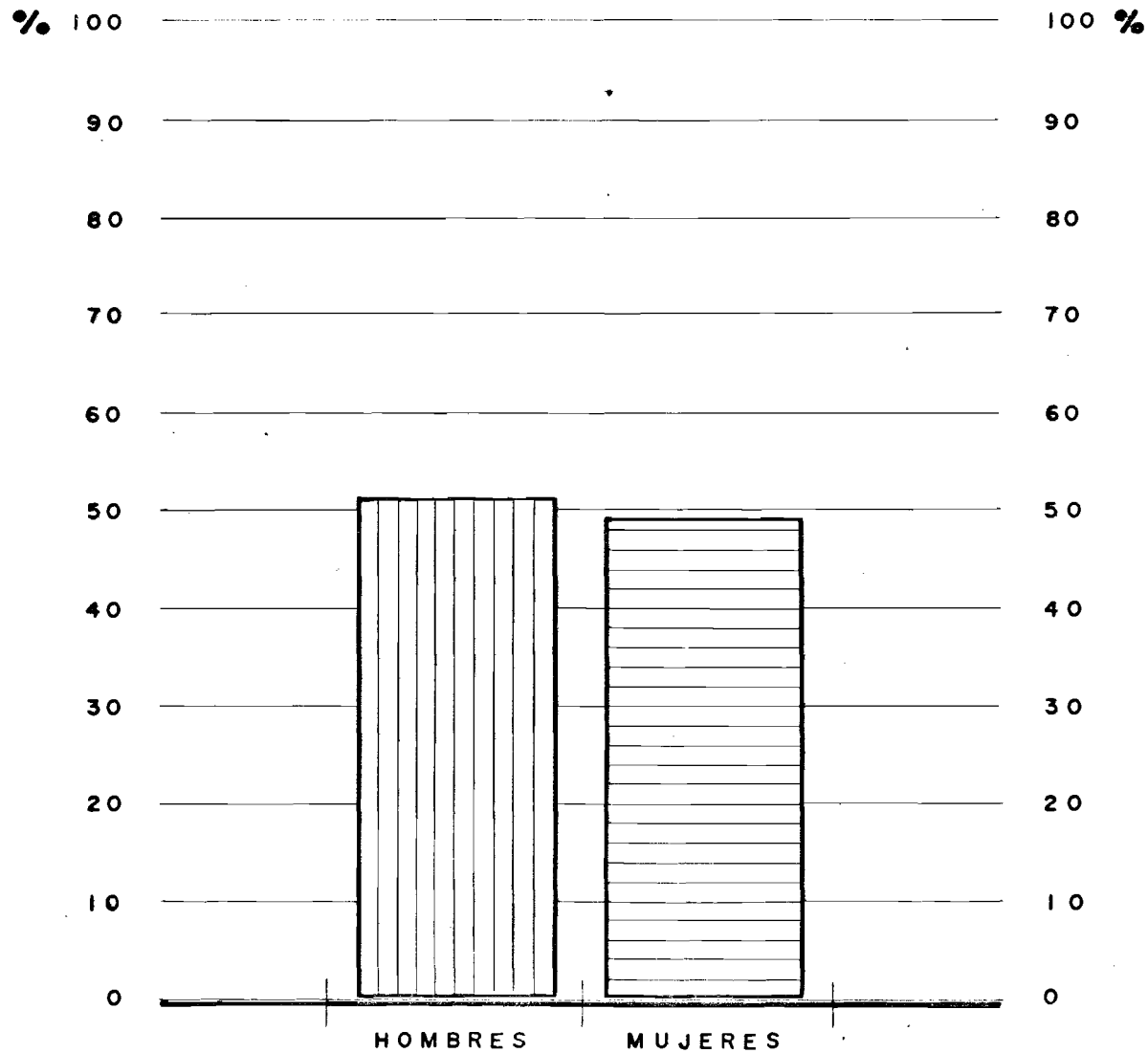
ANEXO No. 4

# PIRAMIDE DE EDADES



ANEXO No. 5

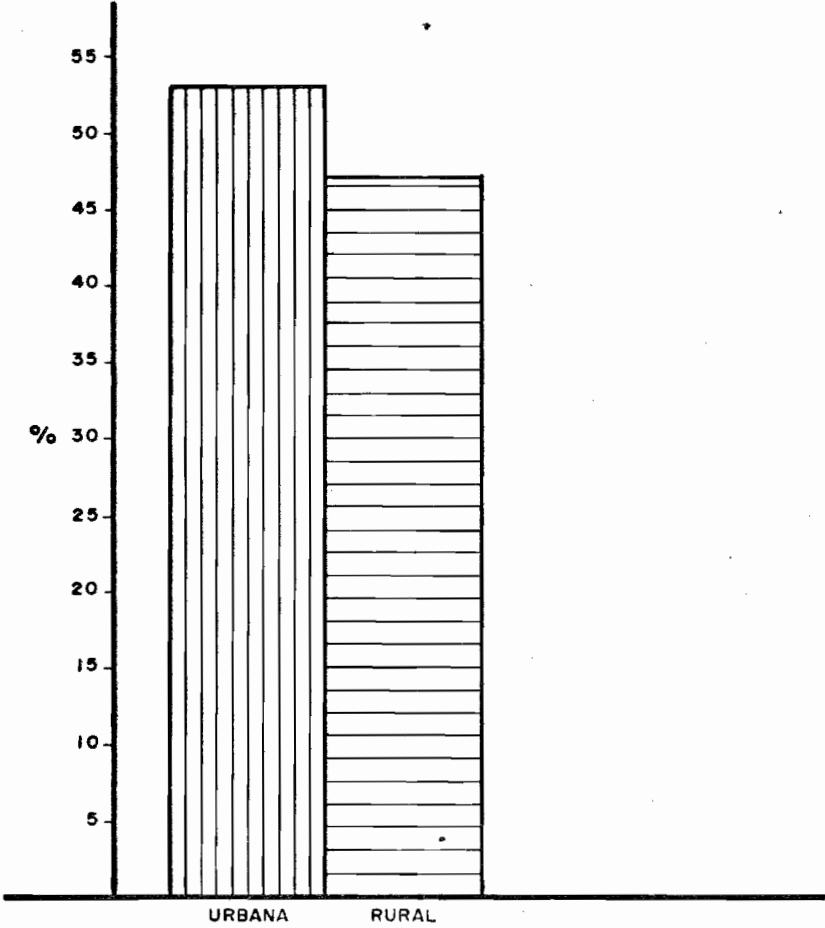
# DISTRIBUCION POR SEXO





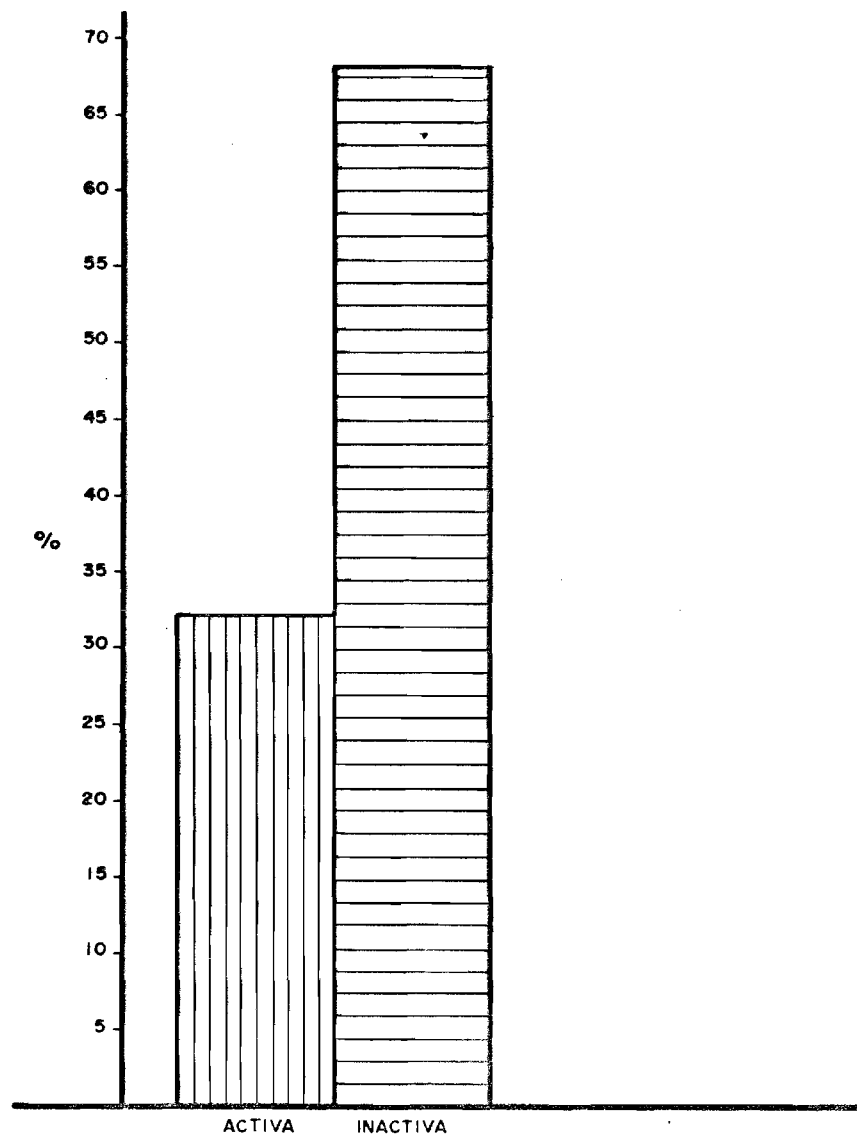
ANEXO No. 6

# DISTRIBUCION EN POBLACION URBANA Y RURAL



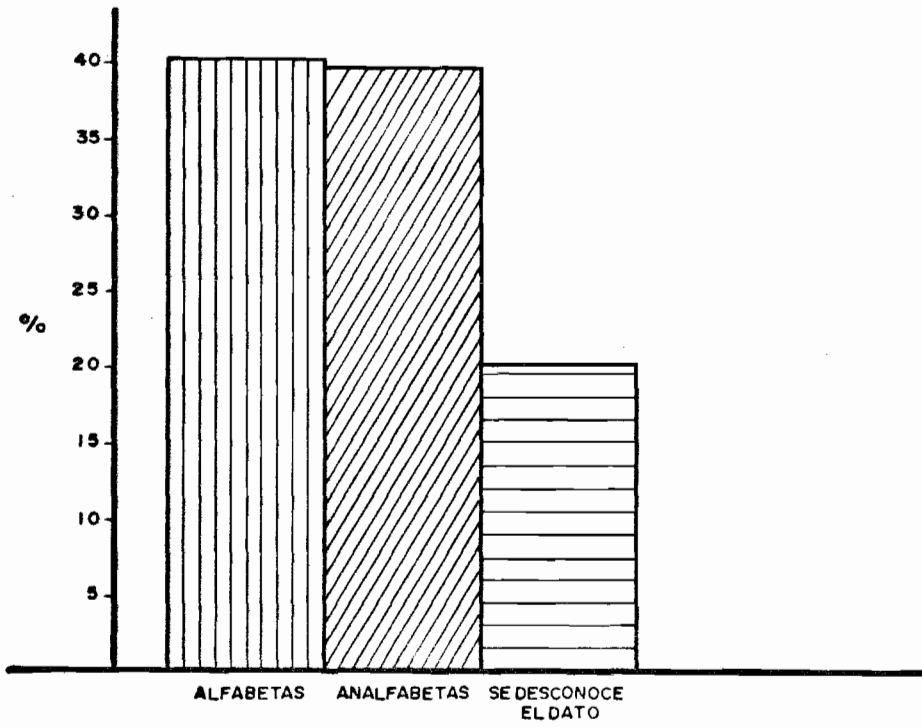
ANEXO No. 7

# DISTRIBUCION DE POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA E INACTIVA



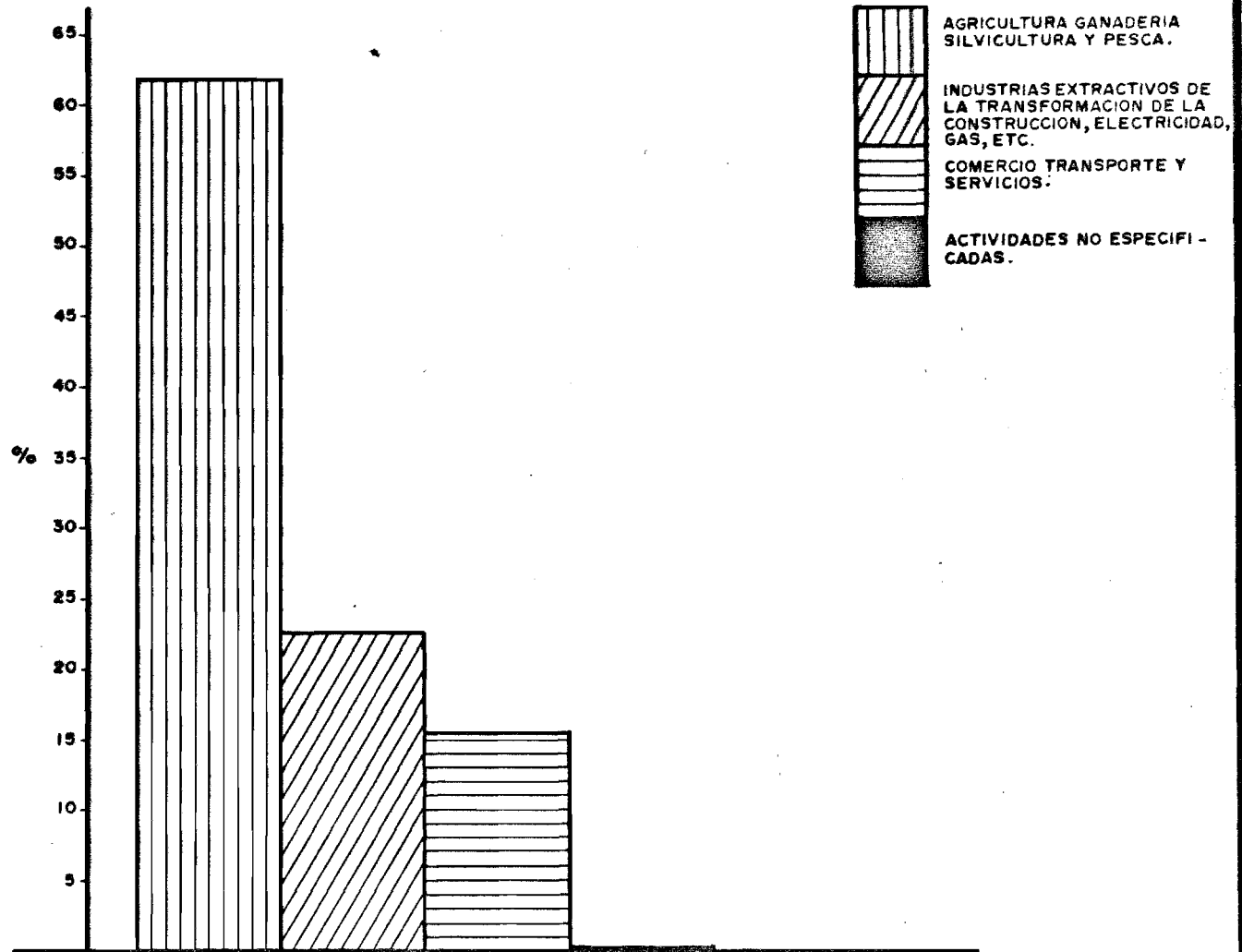
ANEXO No. 8

# ALFABETISMO



ANEXO No. 9

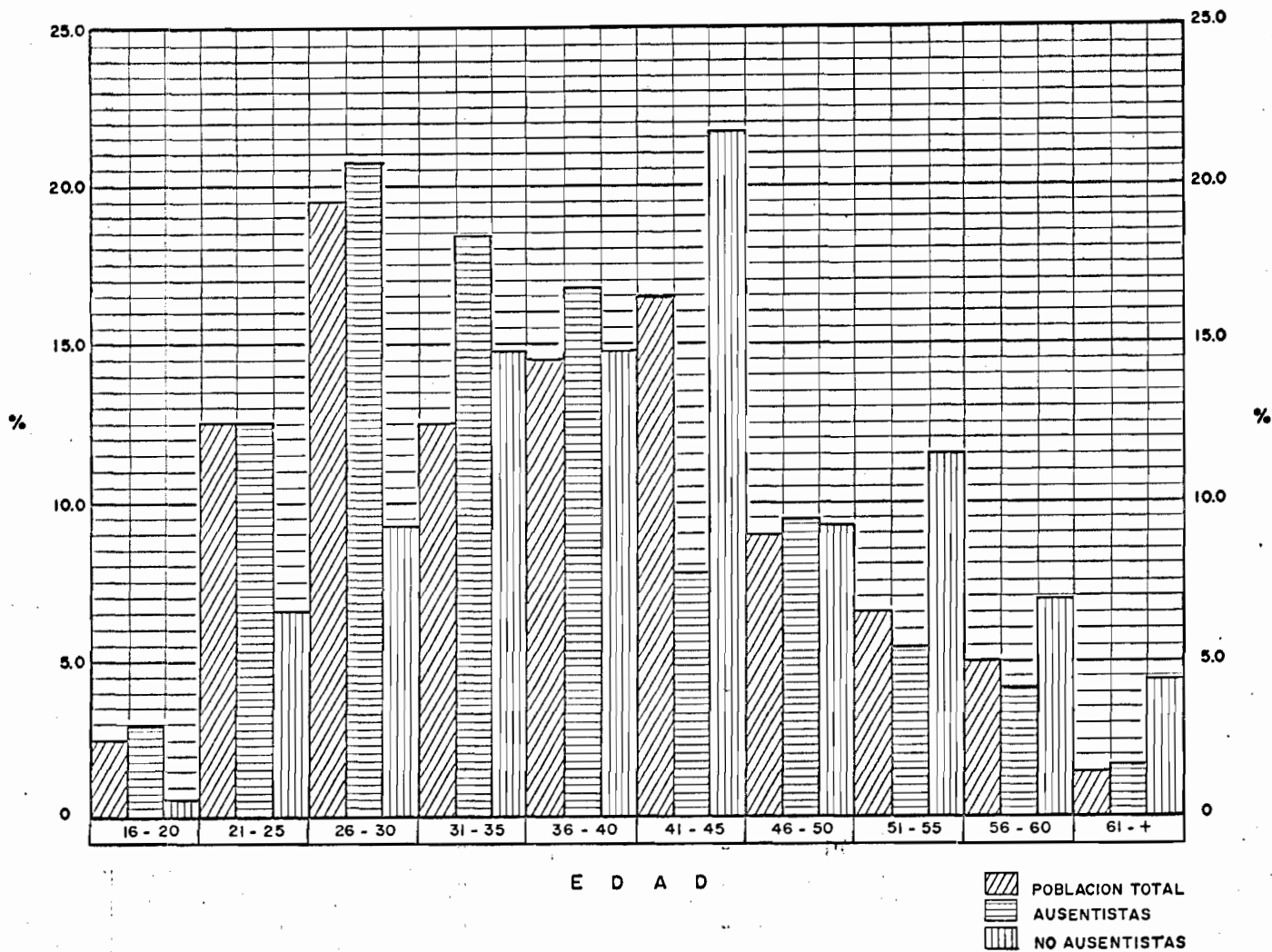
# DISTRIBUCCION DE LA POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA POR RAMAS DE ACTIVIDAD





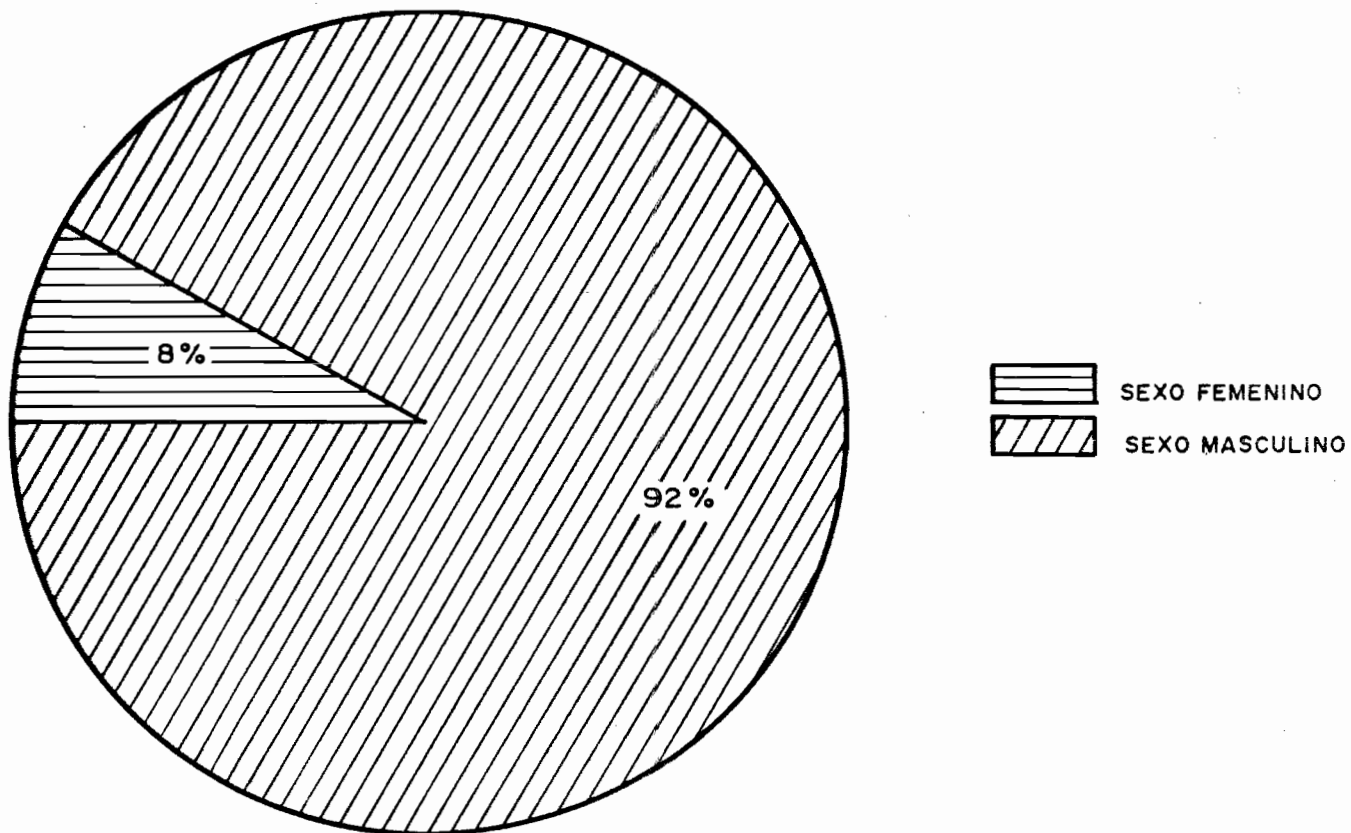
ANEXO No. 10

# DISTRIBUCION POR EDAD

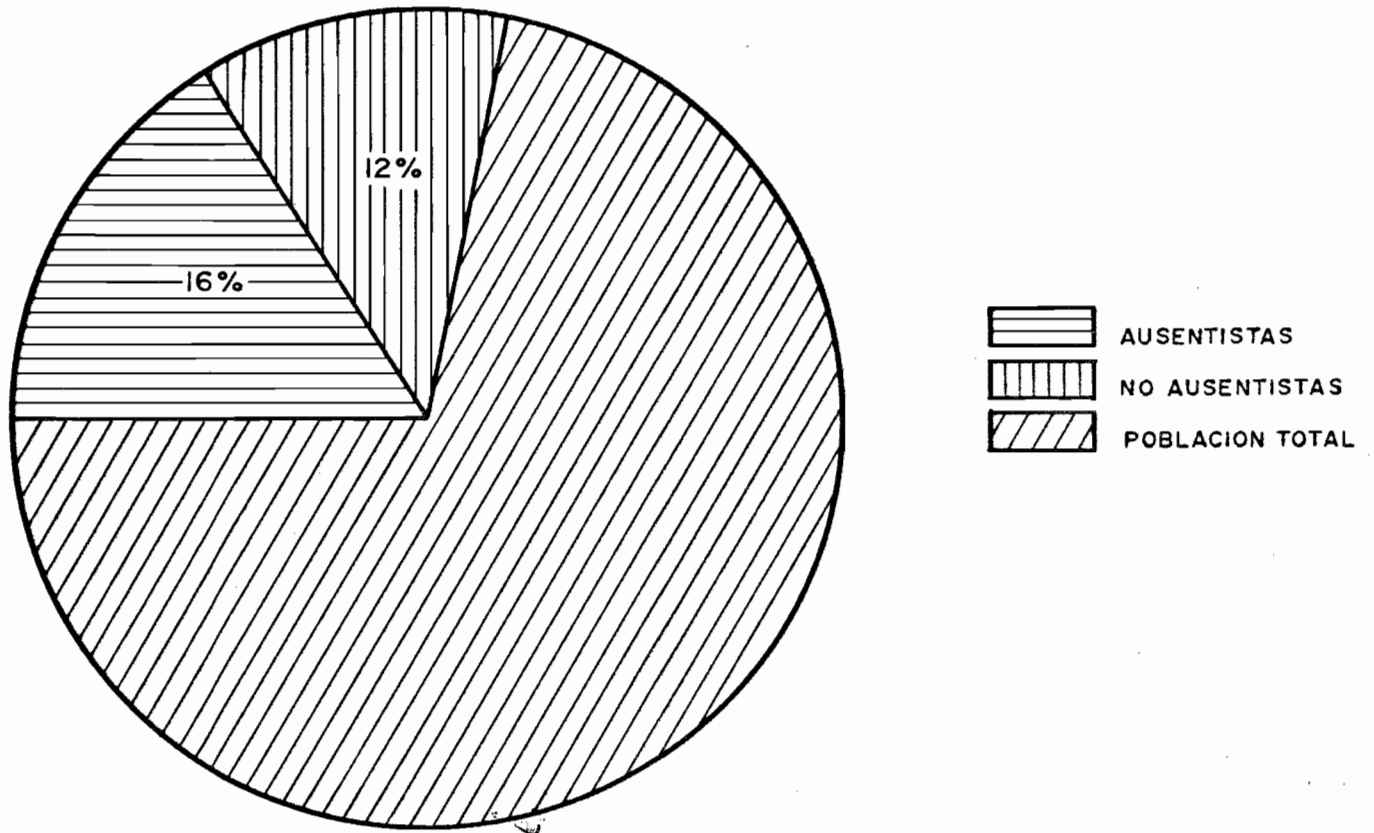


ANEXO No. 11

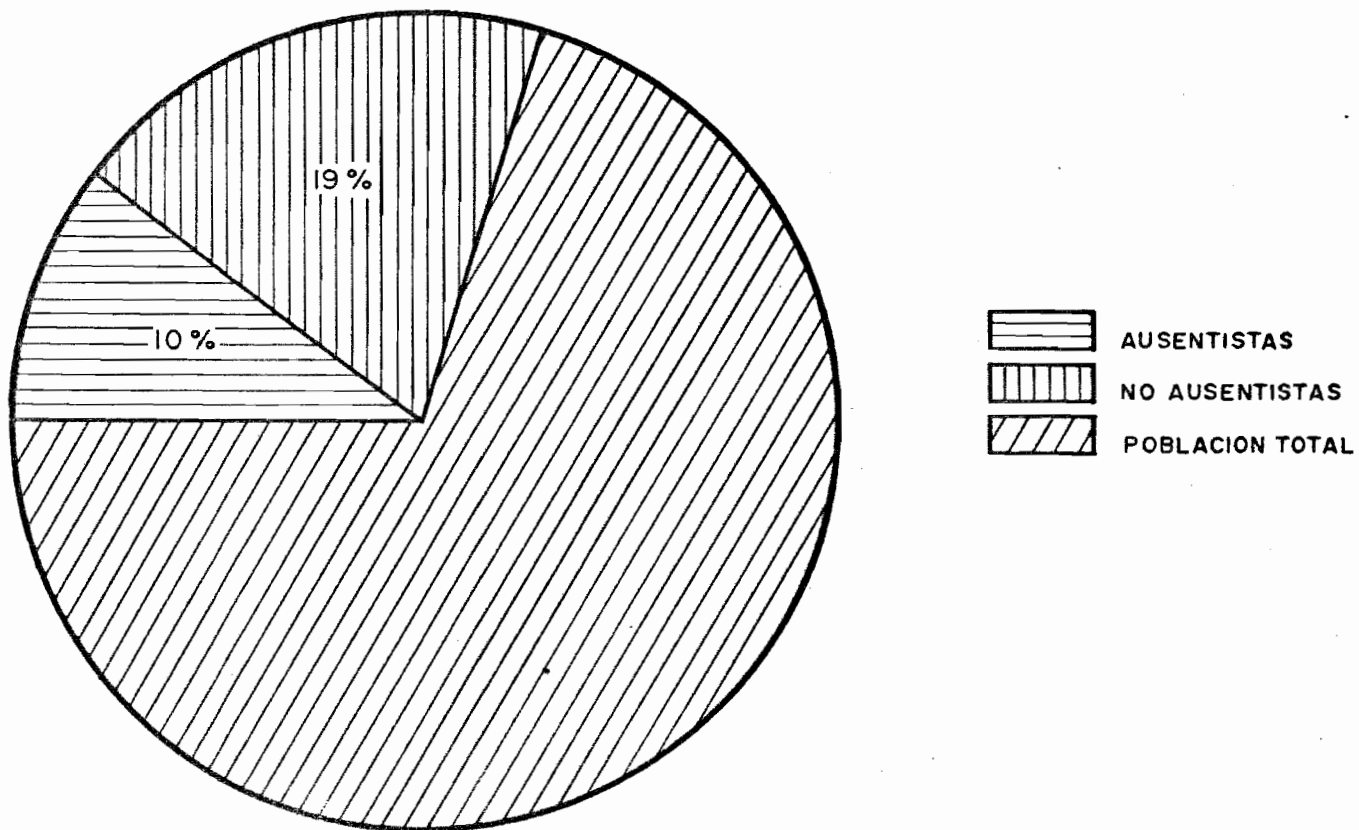
# DISTRIBUCION DE LA POBLACION TOTAL POR SEXO



# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO SEXO FEMENINO

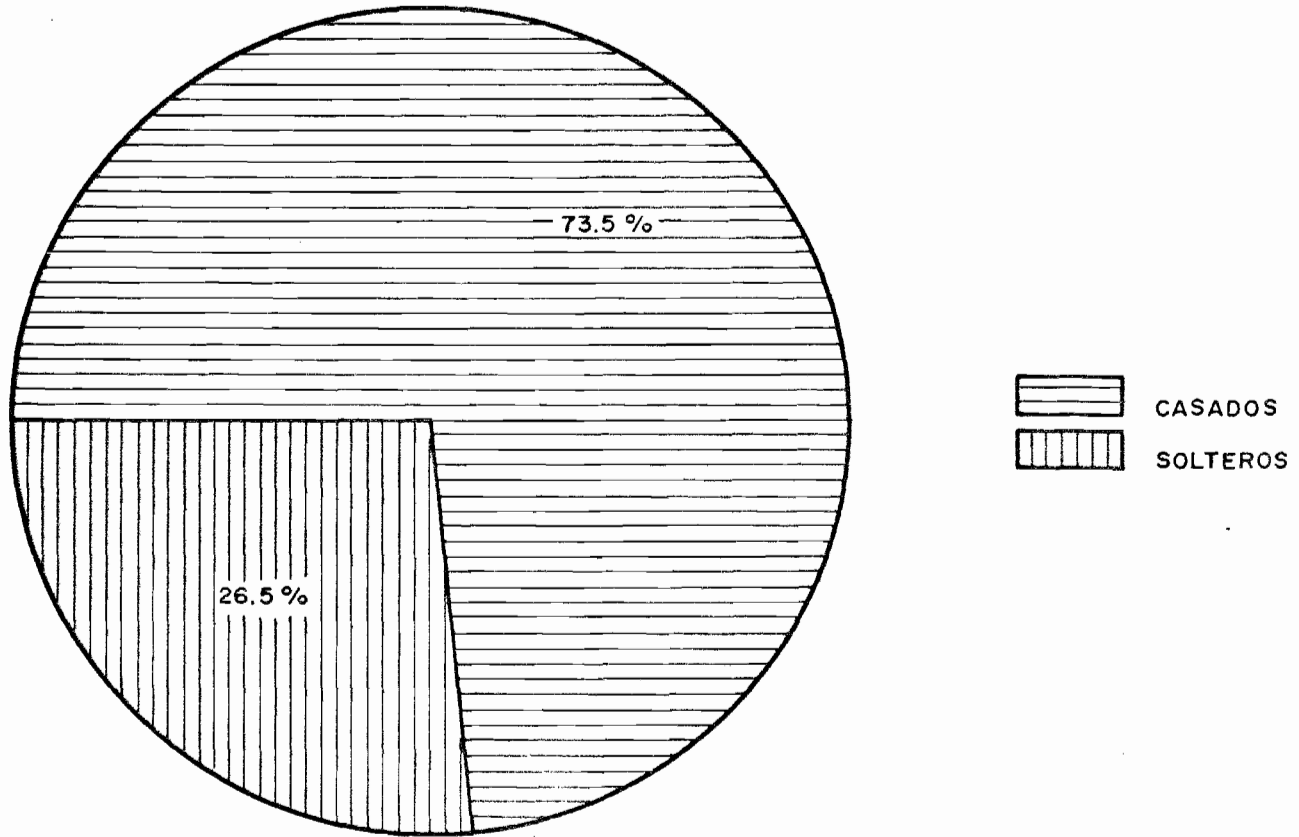


# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO SEXO MASCULINO



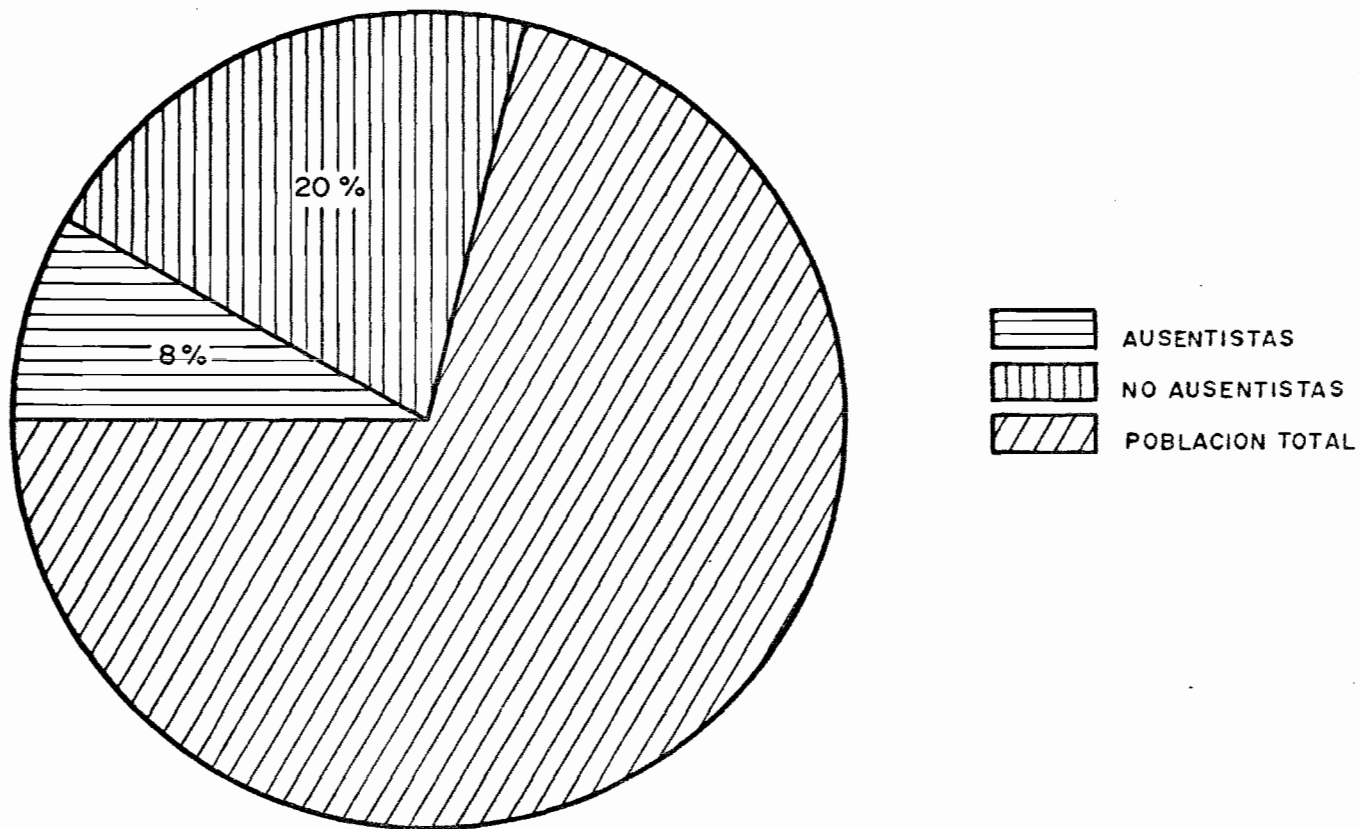
ANEXO No. 12

# DISTRIBUCION DE LA POBLACION TOTAL POR ESTADO CIVIL

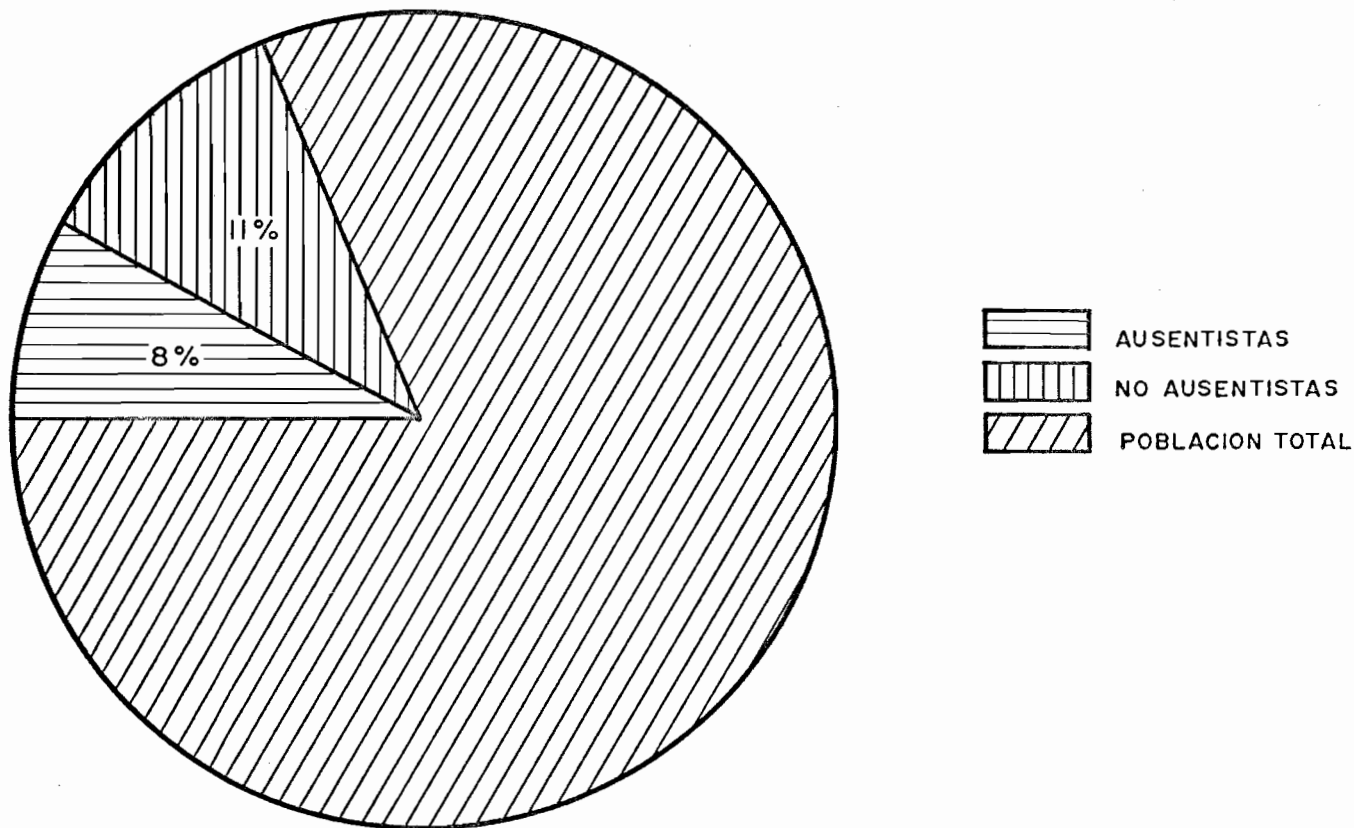




# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO EN CASADOS

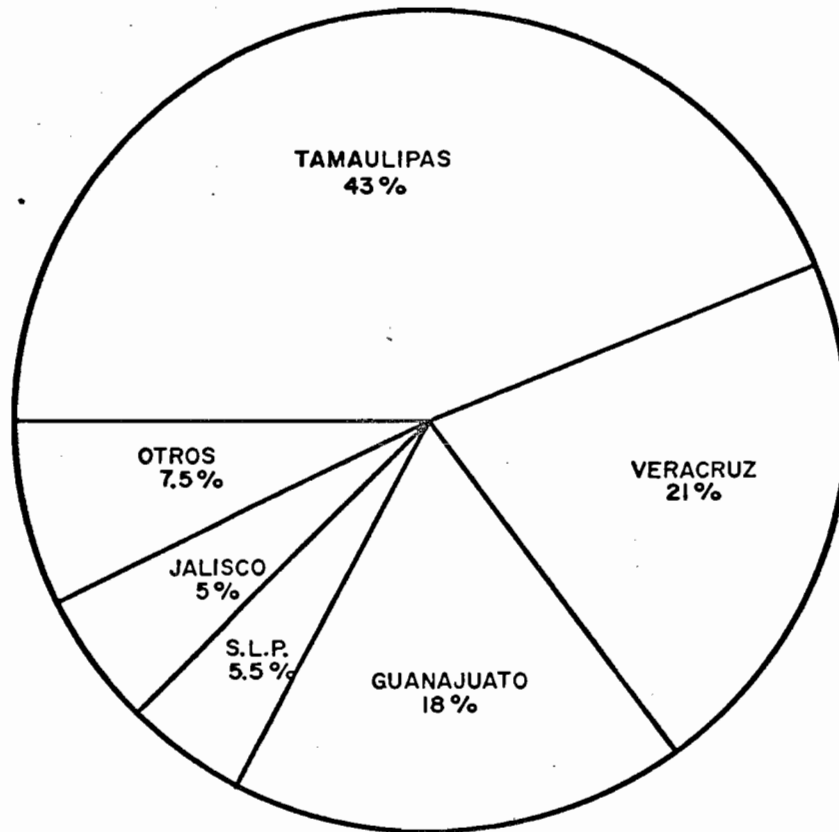


# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO EN SOLTEROS

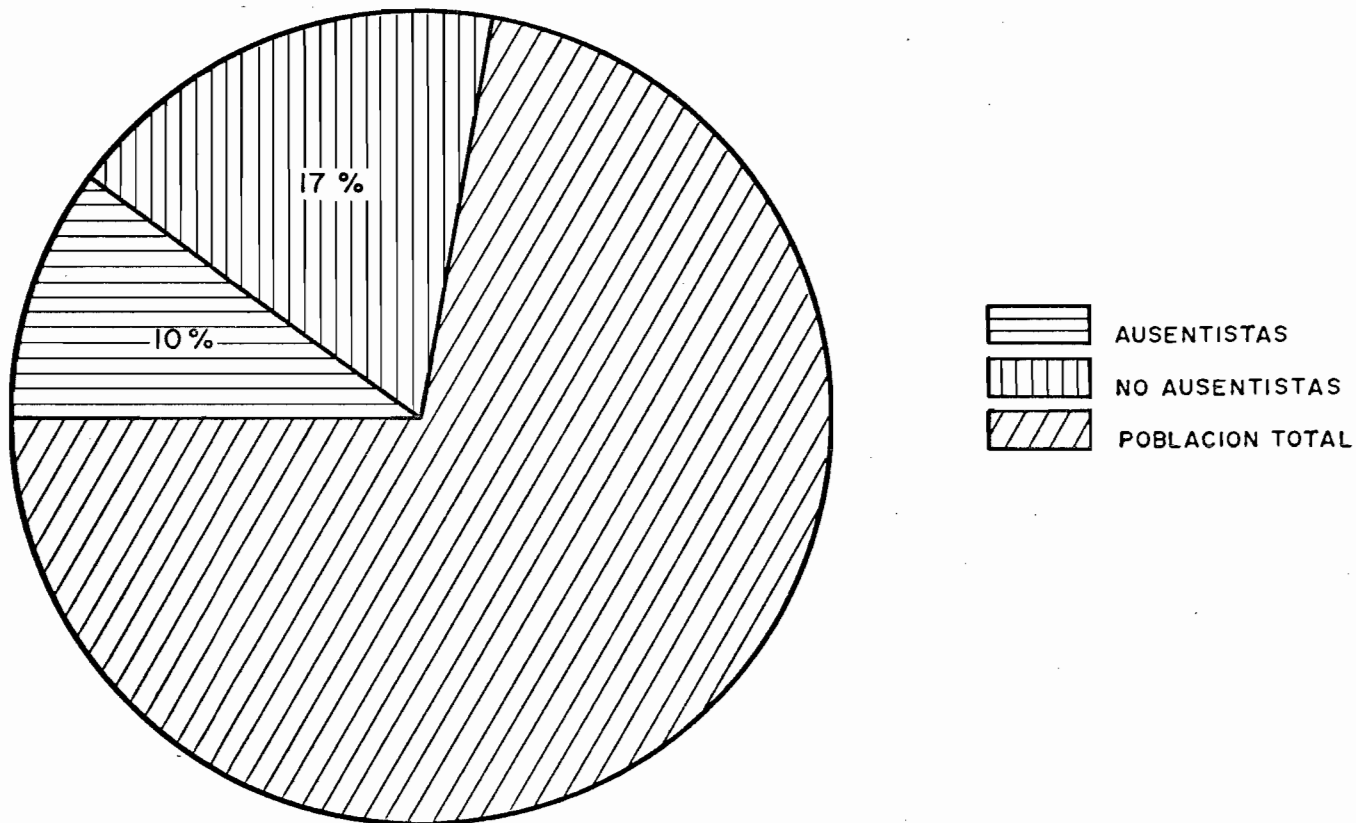


ANEXO No. 13

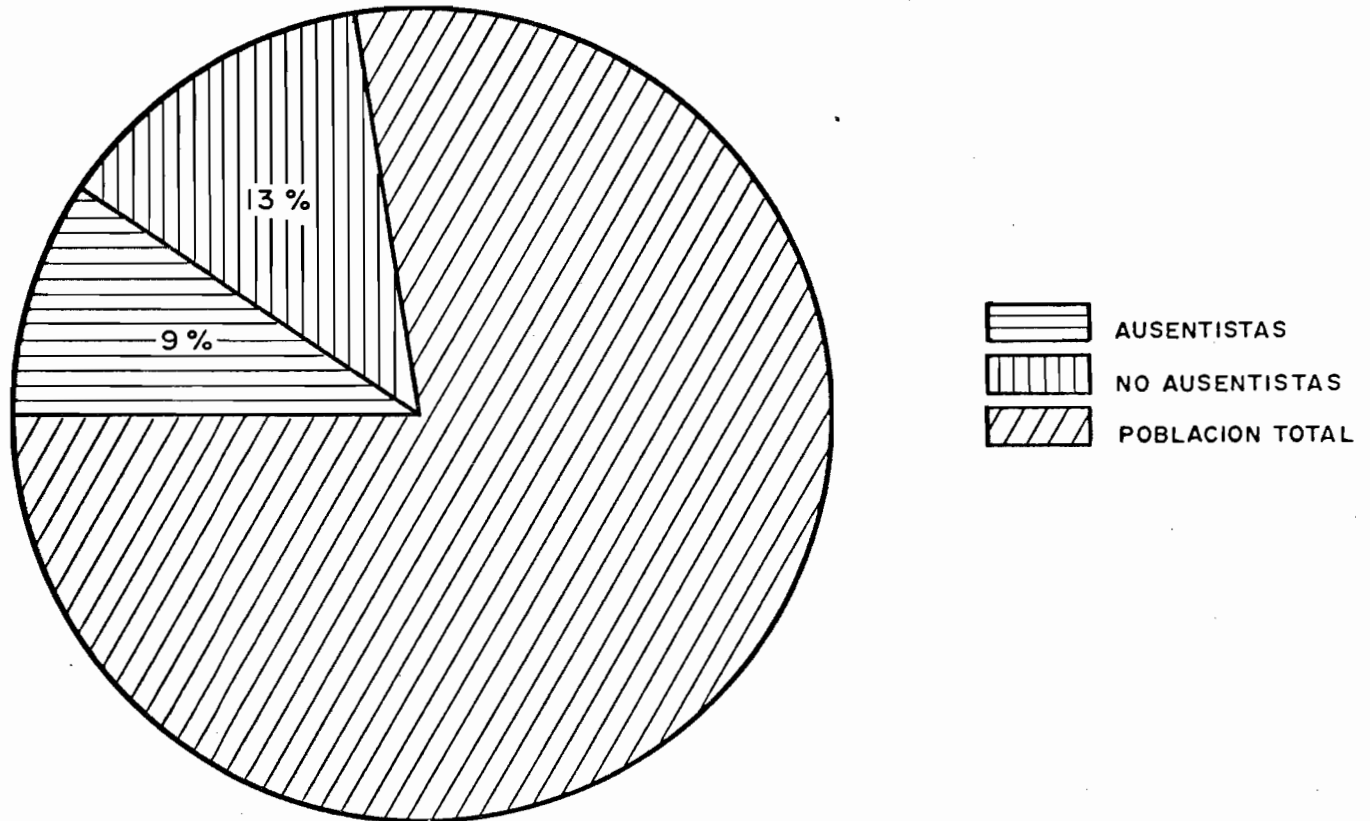
# DISTRIBUCION DE LA POBLACION TOTAL POR LUGAR DE NACIMIENTO



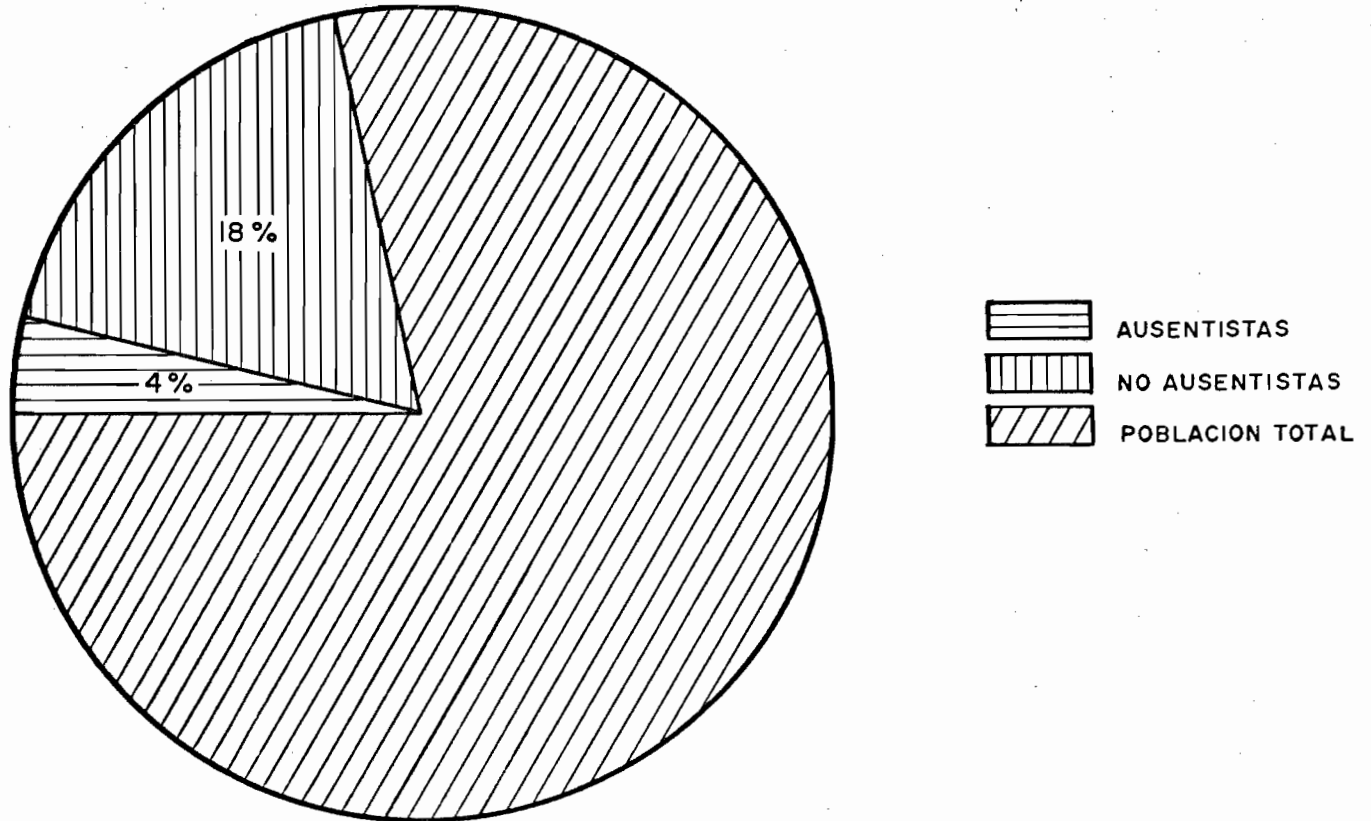
# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO, PERSONAS NACIDAS EN TAMAULIPAS



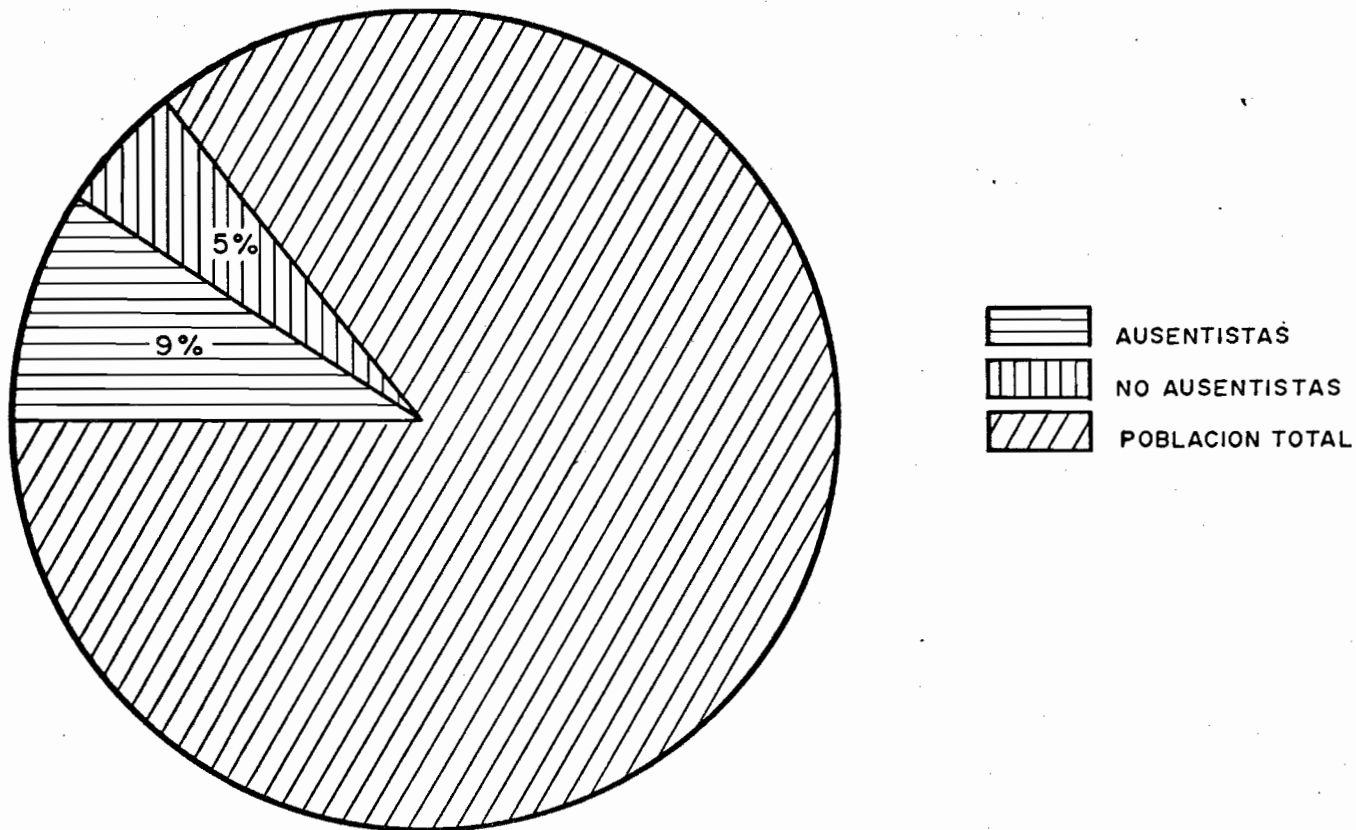
# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO, PERSONAS NACIDAS EN VERACRUZ



# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO, PERSONAS NACIDAS EN GUANAJUATO

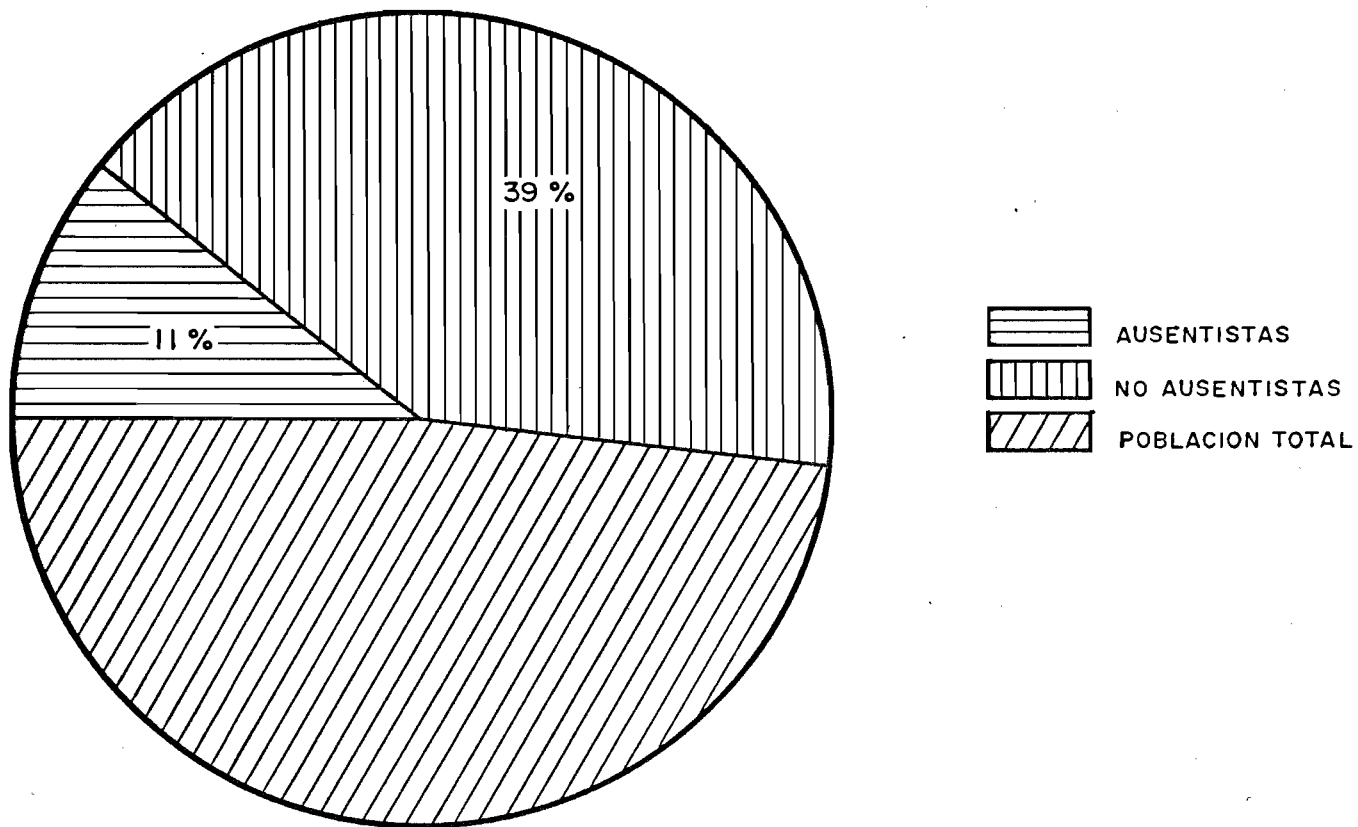


# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO, PERSONAS NACIDAS EN SAN LUIS POTOSI



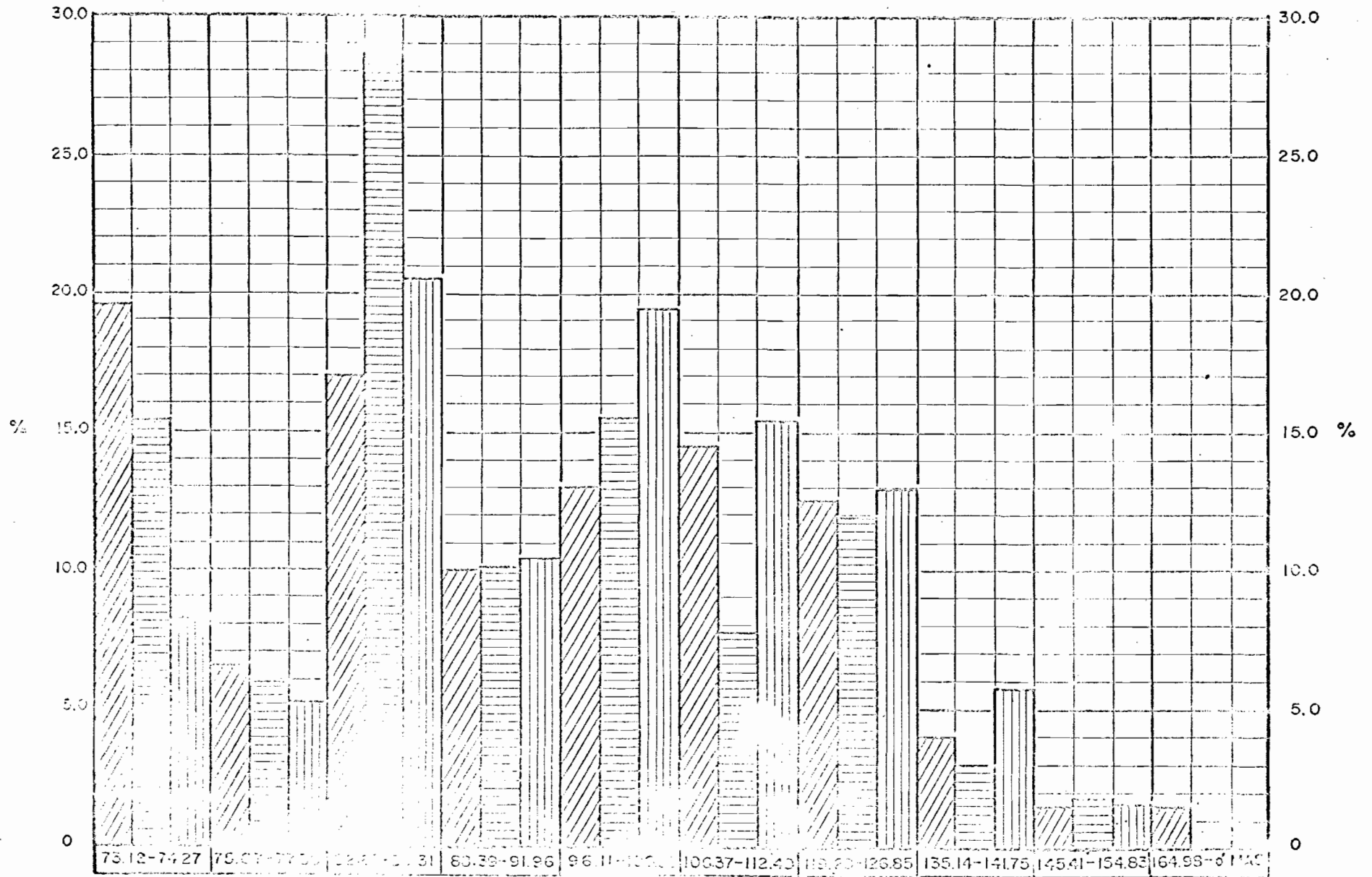


# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO, PERSONAS NACIDAS EN OTROS ESTADOS



ANEXO No. 14

# DISTRIBUCION POR SALARIO DIARIO

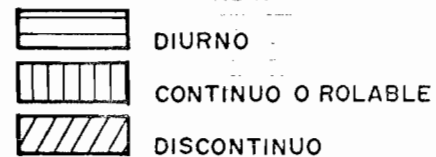
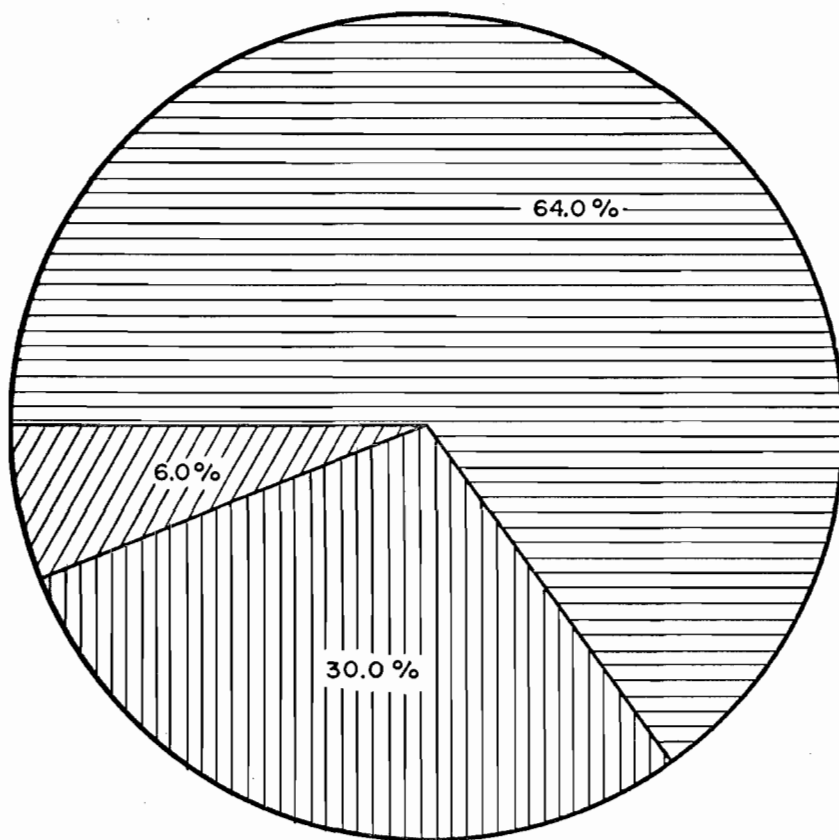


SALARIO

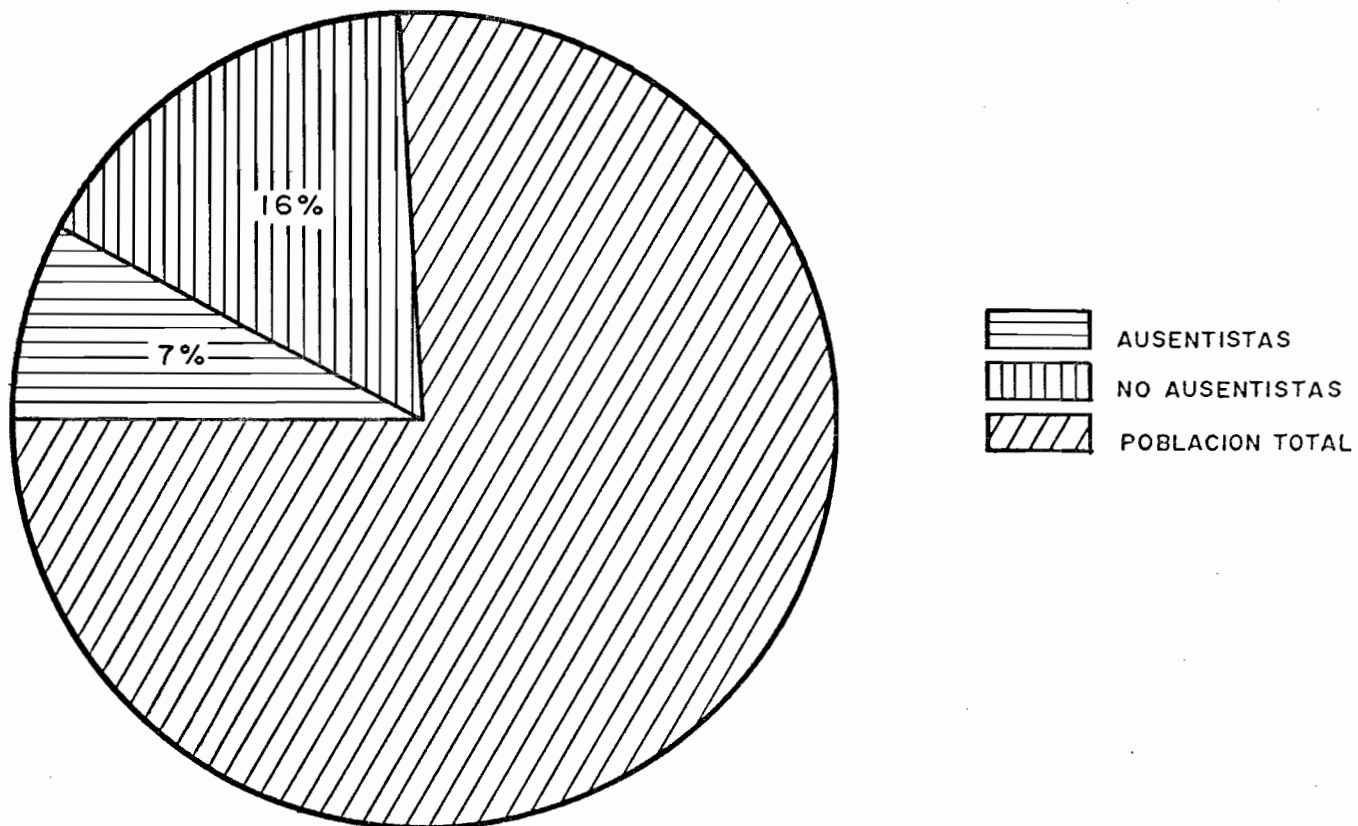
POBLACION TOTAL

ANEXO No. 15

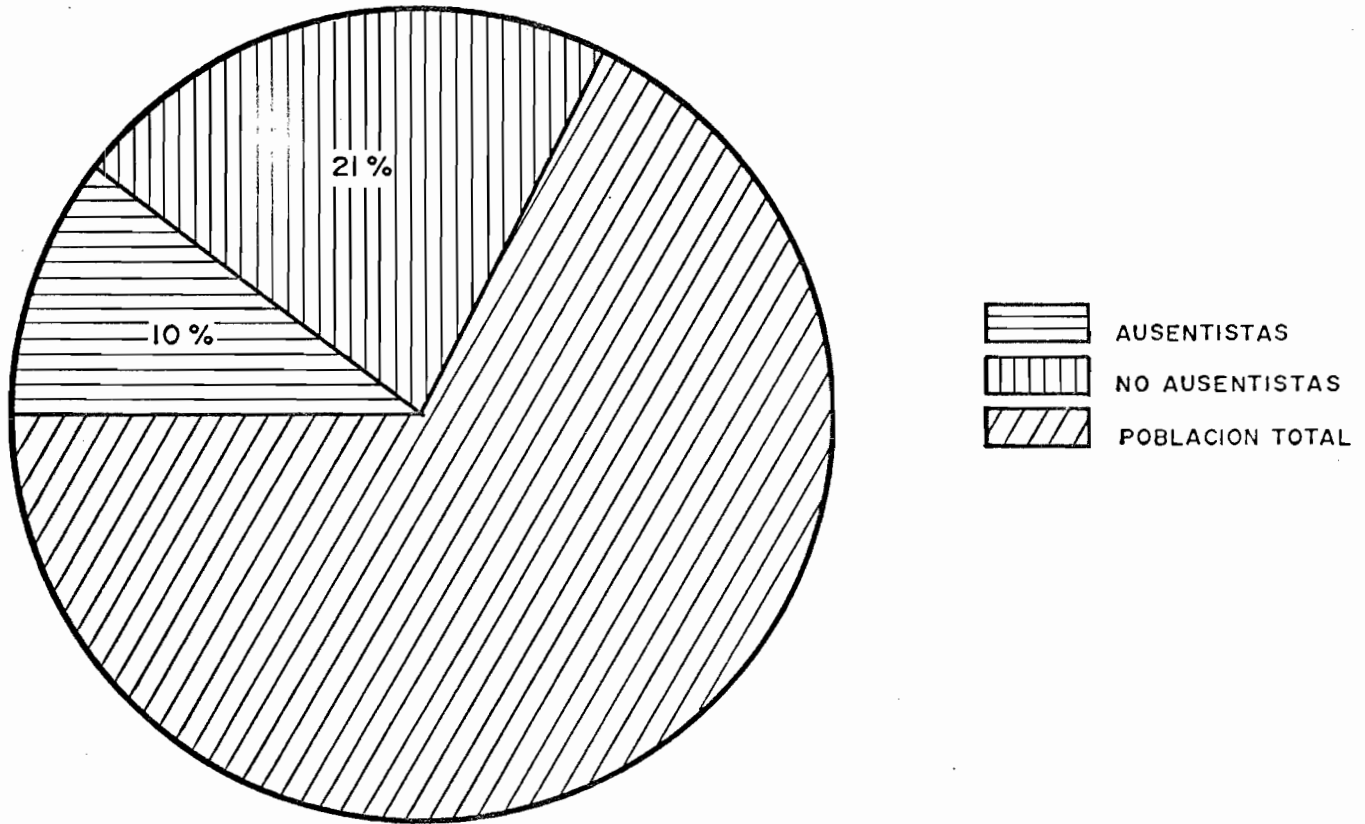
# DISTRIBUCION DE LA POBLACION TOTAL POR JORNADA DE TRABAJO



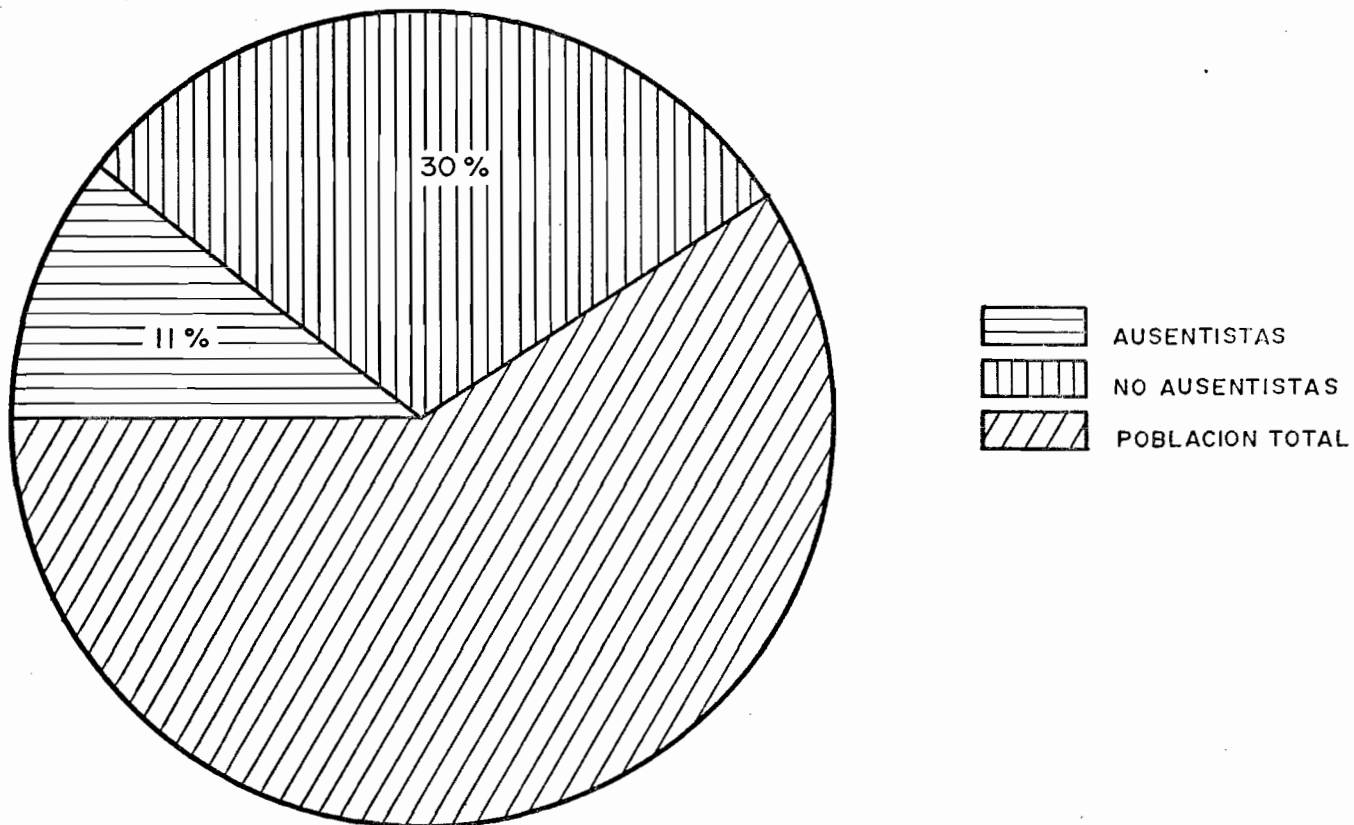
# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO EN PERSONAL CON HORARIO DIURNO



# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO EN PERSONAL CON HORARIO CONTINUO



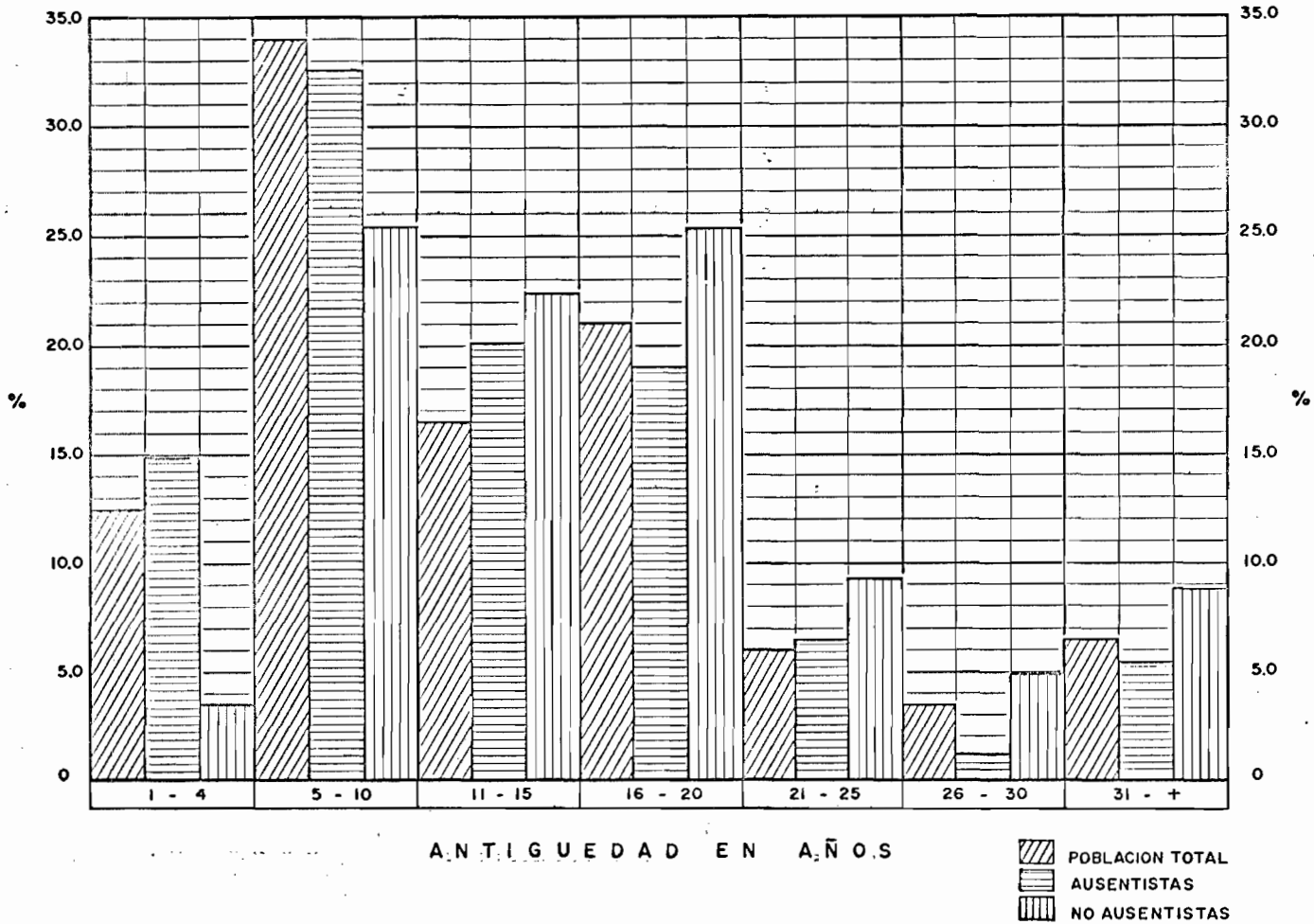
# DISTRIBUCION DE AUSENTISMO EN PERSONAL CON HORARIO FIJO





ANEXO No. 16

## DISTRIBUCION POR ANTIGUEDAD



17.- ANEXO BIBLIOGRAFICO

3499 Mukherjee, D.P. Eastman, W.H. & Bhat, N.S. (Metal Box Co. India). Impacto de la moral en la productividad. Industr. Relat. Calcutta. 1959 (mar-abr) 11,78-86. Es usada la definición de moral de Viteles. Los factores humanos que afectan la moral de Viteles. Los factores humanos que afectan la moral son, relaciones, trabajo-administración, composición de la fuerza de trabajo, condiciones psicológicas, sociales y físicas. Una buena moral es la llave de un incremento en productividad. Generalmente la moral para una más alta productividad, no es alta en la India. Fuera de la parte ordinaria de trabajo, no existen incentivos basados en estudios científicos en la mayoría de las fábricas. H. Silverman

Psychological Abstract.- 1961.- Vol. 35.

4104.- White B.L. Job attitudes, absence from job and labor turnover. o actitudes hacia el empleo, ausencias y cambios de trabajo). Personnel Pract. Bull.- 1960, 16(4), 18-23.

Un estudio de la relación entre los factores enunciados -

anteriormente en empleados de una planta de manufactura de química, 160 personas (30 fueron mujeres) revelaron que una baja moral causa ausencias y renunciaciones. J.L. Walker.

4097.- Plummer, Norman (New York Telephone Co.) Ausentismo en la Industria. *Advanc. Mgnt*, 1960, 25 (9), 21-24.

Después de un análisis de las estadísticas de ausentismo por enfermedad en la Cía. de Teléfonos de Nueva York, el autor observó que en ambos empleados, hombres y mujeres, cerca de la tercera parte -- del grupo, abarca las 4/5 partes de las ausencias. Si se acepta en la generalidad, se puede afirmar que el ausentismo forma un índice de las cualidades de las prácticas de personal, y de la moral, este tipo de -- análisis pone el punto focal en los problemas administrativos.

*Psychological Abstract*.- 1962.- Vol. 36.

3LH58V.- Veil Claude. L'absenteisme. (El ausentismo). *Hyg. Ment.*- 1961, 50, 58-79.- Reporte del grupo de Higiene mental industrial en --

Francia.

El ausentismo es considerado como una conducta psicoso-  
cial. Es uno de los índices más sensitivos de la adaptación de los em-  
pleados en su trabajo, y de la satisfacción que ellos sienten en él. Es  
te es uno de los síntomas más significativos de conflicto.

Psychological abstract.-1963.- Vol. 37.

3943.- Jardillier, P. Etude de 14 facteurs influant sur l'absen-  
teisme industriel. (Estudio de 14 factores que tienen influencia sobre  
el ausentismo en la industria.)- Travail hum, 1962, 25(1-2), 107-116.-

El ausentismo fué estudiado para 878 hombres y 376 muje-  
res en una fábrica descrita como cualquier otra de una gran ciudad. El  
trabajo era en cierto modo repetitivo, en cierto modo requería de des-  
treza y en cierto modo hecho en producción unitaria. Las ausencias por  
enfermedad y accidente no fueron consideradas. Este estudio estaba di-  
rigido principalmente hacia razones personales. El hombre acumuló un -

promedio de 21 días y la mujer de 35 en un año, las cuatro causas más co  
munes fueron: edad, trabajos extra, distancia de su domicilio y en las -  
mujeres casadas la responsabilidad de la familia. R.W. Husband.

3945.- Nederlands instituut voor Praeventieve Geneeskunde.- El pro  
blema del ausentismo.- Mens Onderneming, 1962, 16(5), 265-347.-

Un estudio de las razones y soluciones prácticas de éste-  
problema, ha puesto a relucir a la opinión general que la enfermedad y -  
el ausentismo no son idénticos y están siendo influenciados por factores  
sociales y psicológicos. Esto no suele ser combatido por medidas cir---  
cunstanciales, pero sí, por la creación de una buena administración de -  
personal. El quinto día de la semana tiene un efecto favorable en la du  
ración de la ausencia. Los sociólogos no han estudiado el problema como  
un fenómeno independiente, pero sí en relación con otras posibles formas  
de retiro del trabajo. Los autores son W. Ekker, J. de Groot, G.J. --  
Fortuin y H. Philipsen.- J.A. Lucker.

3946.- Petz, B & Vidavek, S. (Inst. za Medicinska Istrazivanja, Zagreb.) Analiza izostanaka s posla u jednonzagrebavkon poduzcu. (Análisis de ausentismo en una fábrica de Zagreb.) Arh, Hg, rada, 1960, 11, 289 -- 297.

El análisis de las ausencias en una fábrica de Zagreb ha mostrado que: (a) El promedio de días de ausencias es considerablemente más alto en la mujer que en el hombre. (b) En los trabajadores de más antigüedad es más bajo el ausentismo que en los de menos antigüedad; y (c) Con respecto a la responsabilidad familiar, el más alto número de ausencias fué observado en el hombre soltero y en la mujer con niños.

B. Petz.

Psychological Abstract. - 1964.- Vol. 34.

10065.- mRhea, Bob, P. (Oklahoma State U.).- La construcción de dos cuestionarios de elección para la medida de actitudes hacia el ausentismo.

4775.- Pierloot, Rudolf, W. Gelissen, L., & Reynders, M (Chaussée-de Louvain 100, Cortenberg, Belgium).- Psycho-soziale Factoren bei chronischem arbeitsausfall wegen Krankheit in der Industrie. (Factores psicosociales en ausentismo debido a la enfermedad en la Industria) Z. psychozon Med., 1962, 8 (3), 205-213 (Una investigación de los factores psicosociales en ausentismo debido a la enfermedad en la Industria.).

(Una investigación de los factores psicosociales fué realizada en 2 grupos de trabajadores industriales que fueron elegidos por su ausentismo crónico. El grupo 1 estaba formado por trabajadores con enfermedades psico-somáticas y el otro por trabajadores con una objetiva patología somática. En el primer grupo, algunos de los principales factores fueron: actitud negativa hacia el trabajo, repetidas enfermedades causadas por una variedad de síntomas, y cambios de trabajo causados por largos períodos de ausencia, presentando también un empleo pasivo del tiempo ocioso, y más formas asociales de vida familiar. I. Neufeld.



1966.- Girard,G., Essai d'interpretation dynamique de Loabsenteismes, en fonction du bliciu de l'individu vis-avis de l'entreprise. (Interpretación dinámica del ausentismo basada en la actitud del individuo hacia la empresa).- Buletin d'Etudes et Recherches Psychologiques, 1965, - 14 (1-2), 25-49.-

Se trata de un estudio de los correlatos psico-sociales - del ausentismo, fueron obtenidas cinco variables independientes que toman la contabilidad de los vínculos existentes entre todas las variables consideradas y el criterio... Este estudio, hace posibles hipótesis para ser puestas en adelante para tratar de explicar, porqué la gente algunas veces no lleva dentro del juego todos los significados disponibles para ellos cuando se encuentran en situaciones difíciles en el trabajo y enfatizando que la actitud hacia la empresa juega un role abandonando o activando esos significados...- V. Sauna.