

060656

U. A. M. IZTAPALAPA BIBLIOTECA

✓ "CAUSAS PSICCSOCIALES QUE ORIGINAN EL AUSENTISMO LABORAL EN PETROLEOS MEXICANOS. UN ESTUDIO EN LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ADQUISICIONES RAMAS EXPLORACION Y EXPLOTACION, PERTENECIENTE A LA GERENCIA DE PROVEEDURIA Y ALMACENS DE LA CIUDAD DE MEXICO."

✓ Alumna: Patricia ^{LIC} Ibarra Ibarra y Renteria

✓ Carrera: Psicología Social

✓ Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa

✓ CSH

Profna: Lidia Picco

Asesor: Fernando Ortiz Lagüera

Lector: Gerardo Pacheco

✓ México, D.F., 28 de abril de 1982.

060656

"CAUSAS PSICOSOCIALES QUE ORIGINAN EL AUSENTISMO LABORAL EN PETROLISTAS MEXICANOS. UN ESTUDIO EN LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ADQUISICIONES RAMAS EXPLORACION Y EXPLOTACION, PERTENECIENTE A LA GERENCIA DE PROVEEDURIA Y ALMACENES DE LA CIUDAD DE MEXICO."

INDICE

	Pág.
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. JUSTIFICACION	12
III. OBJETIVOS	14
IV. MARCO TEORICO	
Introducción	15
I. Investigaciones realizadas	19
- Investigaciones realizadas	19
- Hipótesis planteadas en las investigaciones realizadas	22
- Causas del ausentismo planteadas en dichas investigaciones	25

- El ausentismo laboral visto desde un enfoque social 27

- Actividades propuestas en las investigaciones realizadas 30

2. La burocracia 35

- Origen e historia 36

- ¿Qué es la burocracia? 38

- Burocracia institucional 40

- Características de la burocracia según Max Weber 42

- Actitud pasiva de la burocracia 45

- Movilidad social de la burocracia 47

S.H. CoP. - Petróleos Mexicanos como organización burocrática en nuestro país 50

3. Ausentismo

- Definición de ausentismo 54

- Factores administrativos 54

- Factores psicosociales 55

	Pág.
4. Necesidades y motivación	58
- Necesidades individuales y sociales	58
- Dificultades que presenta el estudio de la motivación	63
- Necesidades Laborales	65
- Gerarquización de las necesidades segun Abraham Maslow.	68
5. Satisfacción en el trabajo	76
- Moral Laboral	86
CONCLUSIONES	88
V. VARIABLES	92
- Variable Dependiente	92
- Variables Independientes	92
- Definición de Variables	94
VI. HIPOTESIS	95

	Pág.
VII. ESQUEMA DE LA INVESTIGACION	97
VIII. INTERPRETACION DE ANALISIS	99
- Resultados arrojados	100
- Correlaciones	130
IX. DISCUSION Y CONCLUSIONES	135
X. ANEXOS	144
1.- Estructura de Petr6leos Mexicanos y de la Gerencia de Proveduria y Al- macenes.	145
2.- Instrumento	151
N6TAS BIBLIOGRAFICAS	158
BIBLIOGRAFIA	159

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas psicosociales del ausentismo laboral en la Superintendencia general de adquisiciones, Ramas exploración y explotación, perteneciente a la Gerencia de Proveeduría y Almacenes de Petróleos Mexicanos?

Una de las causas principales que se considera importante para la realización de esta investigación, ha sido la observación del ambiente que predomina en la mayoría de los centros de trabajo de Petróleos Mexicanos. Desde un punto de vista, en dicho ambiente la gente no trabaja con gusto, no le interesa las funciones que realiza ni cuál es la trayectoria de su trabajo o antes o después que ha pasado por sus manos. Los semblantes de las personas parecen aburridos y sus movimientos lentos. No consideran para nada el tiempo que pierden las personas del público cuando éstas tienen necesidad de algunas diligencias en sus oficinas y, al observar toda esta atmósfera, nos pareció interesante la investigación de las causas psicosociales que originan este ambiente, ya que

puede ser que cobren importancia en el problema del ausentismo laboral.

Por otro lado, existen en Petróleos Mexicanos puestos en los cuales se encuentra la persona encargada del mismo y un suplente; si estas dos personas se ausentan en un día, el resultado es que la paga de ese día para una sola actividad es triple, pues aunque falten, las faltas son justificadas, y se les paga también a los otros dos que no se presentaron. Luego, la cantidad de fugas de dinero ocasionadas por el ausentismo laboral, ha sido una razón importante en la realización de esta investigación.

Asimismo, debido al ausentismo los productos elaborados por Petróleos Mexicanos para la satisfacción de necesidades a nivel nacional, son tardíamente entregados a sus destinos.

Por último, es necesario mencionar que el ausentismo laboral es una causa importante de que los trámites burocráticos generalmente lleven demasiado tiempo, ocasionando angustias y otros sentimientos desagradables entre el público que solicita los servicios de esta institución burocrática que es Pemex.

es decir, los problemas que hay que resolver en cada lugar, son diferentes.

También es importante decir que en el departamento que se investiga, el problema del ausentismo es un problema real que mencionan las jefaturas, y que las mismas desean combatir.

El departamento, objeto de esta investigación es la Superintendencia general de Adquisiciones, Ramas Exploración y Explotación, y se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Para realizar esta investigación se cuestionó a 27 personas y fueron en ese depto. Las preguntas abarcaron aspectos como: familiares, psicológicos, laborales (motivación, satisfacción, comunicación, necesidades, dentro del trabajo) etc.

- Jefatura depto. de adquisiciones
- | coordinador "B" de especialidad técnica con nivel 38.
- Secretaría
- | secretaria "A", nivel 21
- Sección de servicios administrativos
- | subjefe "A", depto. local admvo., nivel 23
- Jefatura de compras
- | jefe "A", depto. técnico, nivel 33
- Secretaría
- | taq. secretaria inglés-esp., nivel 19
- | taquimec. esp., nivel 14
- | oficinista de 4a., nivel 10

- Jefatura de compras
 - 1 jefe "A", depto. técnico, nivel 33
- Secretaria
 - 1 taq. sec. ing.-esp., nivel 19
 - 1 taquimec. esp., nivel 14.
 - 1 oficinista de 4a., nivel 10
- Mesa control requisiciones
 - 1 ayudante "B", nivel 17
 - 1 oficinista de 3a., nivel 12
- Mesa elaboración de pedidos
 - 1 jefe "A", de sección, nivel 22
 - 9 mecanógrafos, nivel 10
 - 1 oficinista de 4a., nivel 10
- Mesa de reclamación
 - 1 jefe "C" de sección, nivel 29
 - 1 taquimec., esp., nivel 14
 - 1 oficinista de 2a., nivel 14
 - 1 mecanógrafo, nivel 10
- Mesa activación
 - 2 oficinistas de 1a., nivel 16
 - 2 oficinistas de 3a., nivel 12

- Módulo de compra

1 jefe "C" depto. local, nivel 28

1 aux. "A" de tec. en adqs., nivel 24

1 aux. "B" de tec. en adqs., nivel 22

1 oficinista de la., nivel 16

- Módulo de compra

1 jefe "C" depto. local, nivel 26

1 aux. "A" de tec., en adqs., nivel 24

1 aux. "B" de tec. en adqs., nivel 22

1 oficinista de la., nivel 16

- Módulo de compra

1 jefe "C" depto. local, nivel 26

1 aux. "A" de tec. en adqs., nivel 24

1 aux. "B" de tec. en adqs., nivel 22

1 oficinista de la., nivel 16

- Módulo de compra

1 jefe "C" depto. local, nivel 26

1 aux. "A" de tec. en adqs., nivel 24

1 aux. "B" de tec. en adqs., nivel 22

1 oficinista de la., nivel 16

co, en las Oficinas Centrales.

Con este trabajo se pretende dar una explicación a las causas psicosociales del ausentismo laboral en la Superintendencia General de adquisiciones; entendiendo por ausentismo laboral la no presentación del empleado al trabajo para el que ha sido contratado. Este término se aplica al tiempo perdido en la realización de tareas asignadas al trabajador por causas justificadas y no justificadas.

Las causas psicosociales nos parecen importantes porque comprenden causas individuales de los trabajadores e involucran también el ambiente social en el que se desenvuelven las relaciones laborales.

Los factores psicológicos se refieren a conocimiento o desconocimiento del trabajo que se realiza, incongruencia o congruencia de los objetivos individuales y de la institución, grado de comunicación existente entre los integrantes del equipo de trabajo, cursos de capacitación o desarrollo.

Con los factores sociales se refieren factores administrativos y sindicales, a relaciones de autoridad.

La existencia o no existencia de un plan de motivación avoca a factores psicológicos y sociales.

Es importante señalar este problema desde el punto de vista psicológico social, ya que desde donde se enfocan estos factores, son los que afectan directamente al individuo y al trabajo que realiza.

El problema tratado en este trabajo tiene como referencia, por un lado, el concepto de burocracia, entendida ésta como una organización de la cual se sirve el estado para realizar sus objetivos, ya que Pemex es una institución que posee esta característica. Por otro lado, se ha tomado en cuenta la jerarquización de las necesidades de los individuos, ya que es necesario conocerlas para poder conocer acerca de la motivación que tiene su forma de trabajar e interaccionar con los demás. Así pues, depende tanto de sus necesidades como de su motivación, ya sea la satisfacción o insatisfacción en su ambiente laboral. Ya que el ausentismo laboral es el principal problema a tratar en este trabajo, teóricamente menciono a qué se refiere este término y algunas otras investigaciones ya realizadas anteriormente

sobre este respecto.

Se ha elegido el cuestionario como instrumento para esta investigación porque se considera que las personas a quienes se les aplicará contestarán libremente a las preguntas que se les hagan. También se considera que se obtendrá una información concisa sobre las variables que se enmarcarán en el problema que se trata de investigar. Además el nivel de estudios de las personas a quienes se les aplicará el cuestionario, facilita y agiliza las actividades, ya que con las solas instrucciones, serán capaces de emitir sus respuestas.

Se aplicará la encuesta a las personas de los niveles 10, 12, 14 y 16, ya que son los niveles de personal que se desea investigar, pues parece ser, según informes de las jefaturas, que en otros niveles, no se presenta el problema del ausentismo laboral con la misma frecuencia.

Dichas personas serán tomadas en el territorio de las Oficinas Centrales, ubicadas en Marina Nacional, edificio "A" de Pemex, pues aparte del tiempo y los recursos con los que se cuenta, son las oficinas en donde se concentran todos los trámites importantes de sus ac-

tividades a nivel nacional; por otro lado, es donde se llevan a cabo también las relaciones comerciales internacionales, ya que los productos obtenidos son de interés a este nivel; además, es el centro de trabajo en donde se concentra la mayor cantidad de trabajadores que colaboran en este departamento. Otro motivo que se considera importante para trabajar en Oficinas Centrales, es que la dirección y las diferentes subdirecciones se encuentran ubicadas en dicha zona central y así la dirección y las políticas de la institución y del departamento son emitidas de su propia fuente en este lugar. Por último es necesario mencionar que debido a que el personal de aquí supervisa y viaja por el resto de los centros de trabajo de Pemex, es el centro que resulta ser el más representativo de entre todos.

Como última parte de la presentación de este problema, es necesario decir que con los resultados obtenidos, se podrán elaborar planes motivacionales con los que se logre disminuir el ausentismo laboral por causas injustificadas y además que mejore la atmósfera del ambiente laboral.

Será posible también elaborar programas de capacitación consistentes y enfocados a la problemática real del departamento en cuestión.

Al minimizar al máximo el ausentismo laboral, se obtendrá un mejor servicio del que se da actualmente a personas ajenas a este departamento, y ahorro de dinero.

II. JUSTIFICACION

Una de las causas principales que han motivado la realización de esta investigación, ha sido el ambiente de aburrimiento que predomina en la mayoría de los centros de trabajo de Petróleos Mexicanos, ya que ello es una probable muestra de insatisfacción individual que perjudica la atmósfera y la moral de los miembros de los grupos de trabajo.

Por otro lado existen en Petróleos Mexicanos puestos en los cuales se encuentra la persona encargada del mismo y un suplente; si estas dos personas se ausentan un día, el resultado es que la paga de ese día para una sola actividad es triple. Luego entonces, la cantidad de fugas de dinero ocasionadas por el ausentismo, fue una razón importante en la realización de esta investigación.

Por otro lado, las personas afectadas, en sus respectivos círculos de actividades pueden tomar la misma actitud de irrespeto e irresponsabilidad hacia los demás e ir creando así una cadena interminable,

contagiando, aún sin desearlo, a toda una sociedad completa. Este vicio puede llegar a afectar, tanto a nivel social, (y de hecho, parece ser que así sucede), que la conciencia de los habitantes del país se obstaculice de tal forma que su capacidad analítica y crítica se vea de alguna manera nulificada, así como también la existencia de una conciencia política.

III. OBJETIVOS

- 1.- La creación de planes motivacionales.
- 2.- La implantación de reformas administrativas.
- 3.- Programación de cursos de capacitación a nivel técnico.
- 4.- Programación de cursos de capacitación a nivel humano.
- 5.- Elaboración de los temarios adecuados para los cursos de capacitación a nivel técnico.
- 6.- Elaboración de los temarios adecuados para los cursos de capacitación a nivel humano.

IV. MARCO TEORICO

Introducción

Referente al problema del ausentismo laboral en las instituciones han habido autores y organizaciones que se han dedicado a realizar estudios en diferentes organizaciones norteamericanas.

Dichos autores y organizaciones que se toman de referencia para esta investigación son los siguientes:

Southern Employers Service Corporation (SFSCO), firma especializada en relaciones laborales.

Jorge O. Hintze L., vicepresidente de operaciones del DELNU (Servicios gerenciales en los Estados Unidos), ha realizado trabajos sobre ausentismo laboral, condiciones de trabajo y administración de recursos humanos.

Frich Fromm, sociólogo norteamericano que ha estudiado las sociedades y su influencia sobre el individuo, cita en sus trabajos investigaciones realizadas por R. Walker y M.S. Viteles y ya que en este estudio

se trata de conocer las causas psicosociales del ausentismo, es importante tomar en cuenta la influencia que el medio tiene sobre los individuos.

Debido a que nuestro interés por estudiar el ausentismo laboral, es colaborar con las autoridades administrativas pertinentes de Petróleos Mexicanos para evitar lo más posible este fenómeno, se ha tomado como punto de partida dichos estudios, ya que sus aportes implican un adelanto en la detección de las causas del ausentismo y sus soluciones administrativas propuestas pueden ser de utilidad para el objetivo de este trabajo, así como también las hipótesis planteadas en los mismos.

Es importante hacer notar que estas investigaciones que se han realizado han sido en torno a instituciones, y Petróleos Mexicanos es una de las más importantes en nuestro país, además de ser un órgano descentralizado del estado, en el cual se encuentra unificada toda la industria petrolera nacional para beneficio del país mismo; por tal motivo he incluido un capítulo referente a la burocracia, ya que con este término se designa el órgano que desempeña ciertas funciones necesarias e in-

dispensables para la sociedad, pues Petróleos Mexicanos, es una empresa cuyos objetivos institucionales son: "Localizar yacimientos petrolíferos, efectuar la extracción de los hidrocarburos, realizar su transformación en productos utilizables por el mercado, transportarlos a los lugares de consumo y distribuirlos adecuadamente para la obtención de satisfactores económicos y sociales para la nación, para la empresa y para el elemento humano que la integra." (8)

Tomando en cuenta estos objetivos, consideramos pertinente tomar como punto central de este marco de referencia el tema de la burocracia, desde su origen e historia como lo plantea Hegel, así como también del concepto de burocracia desde el punto de vista de Max Weber quien delimita las características de la burocracia que representan el desarrollo de la sociedad más que ninguna otra institución.

Por otro lado, se retoma a Mendieta y Núñez, ya que expresa la trascendencia que proyectan las actividades de la burocracia en la vida económica y política de una sociedad.

Debido a que el problema a tratar en este trabajo es el de ausentismo laboral en Petróleos Mexicanos, que es una institución burocrática, por los motivos antes expuestos, se marca un capítulo denominado ausentismo con objeto de dar una definición para este concepto así como los factores administrativos y psico-sociales que pueden influir en el mismo.

Para tomar en cuenta los factores administrativos y psicosociales antes mencionados, es necesario hablar de las necesidades y motivaciones de los individuos, así como de la forma de satisfacer dichas necesidades y para ello en estos puntos se retoma la teoría motivacional de C.N. Cofer, ya que este autor menciona que si conocemos los motivos de la conducta del individuo, conocemos de sus necesidades y la manera en la que puede estar satisfecho, aplicado esto a las relaciones laborales.

I.- INVESTIGACIONES REALIZADAS

Las investigaciones que adelante se refieren se han encontrado interesantes, ya que son un punto de referencia para este trabajo, en cuanto que en ellas también se desean saber las causas del ausentismo en algunas instituciones, y como éste se enmarca también en una institución, se consideró importante primeramente mencionarlas, tanto el trabajo de investigación como algunas de las hipótesis planteadas en los mismos, así como sus actividades propuestas; luego, al final del capítulo se aclara lo que se retoma para este trabajo y porqué se retoma.

- Investigaciones realizadas

Diferentes organizaciones han realizado investigaciones con respecto al ausentismo laboral; dichas investigaciones han sido tomadas en cuenta como fundamento para el presente estudio.

Se encontraron los siguientes puntos en común en dichos estudios:

a) La necesidad de investigar los factores que originan el ausentismo.

b) Los factores encontrados son similares en cuanto que se ubican dentro de las instituciones, a partir de la personalidad del individuo y de la interacción de éste con la sociedad.

c) Y por último, a partir de las alternativas que proponen estos trabajos, se señala que el fenómeno del ausentismo laboral puede ser controlado, pero no eliminado.

Del mismo modo, la revisión de los distintos trabajos, se tomó como punto de partida para esta investigación, ya que los aportes implican un adelanto en la detección de las causas del ausentismo laboral que impiden en las organizaciones.

Desde siempre se ha presentado el fenómeno del ausentismo en las instituciones, factor que afecta considerablemente la producción. Así pues, se han realizado múltiples investigaciones, debido a que el ausentismo ha cobrado importancia con el desarrollo de las sociedades.

A continuación se hace referencia a autores y organizaciones que han dedicado parte de su trabajo a estudiar el ausentismo laboral.

La Southeastern Employers Service Corporation (SESCO), fundada por W.R. Lawson, es una firma consultora privada que se especializa en relaciones laborales. Esta firma ha recopilado datos de estudios realizados sobre el ausentismo laboral en diferentes organizaciones, los que se mencionan a continuación:

"Suggestions for control of turnover and absenteeism" ("Sugestiones para el control y reversiones del ausentismo), publicado en el boletín de la Oficina de Estabilidad del empleo, por el Departamento de trabajo en los Estados Unidos, 1962.

"How companies control absenteeism and tardiness" ("Cómo las compañías controlan el ausentismo y los retardos"), publicado por Dartnell Corporation en 1973; es un informe de métodos diferenciales por encuesta.

Management news letter on succesful employee and labor relations (SESCO), (Manual de directivos sobre el éxito del empleado y su relación de trabajo) realizado por Management Consultants en 1971.

Por otra parte, Jorge O. Hintze L., vicepresidente de operaciones del DELNU (Servicios gerenciales en Los Estados Unidos), ha realizado varios trabajos sobre ausentismo laboral, condiciones de trabajo sobre ausentismo laboral, condiciones de trabajo y administración laboral, condiciones de trabajo y administración de recursos humanos; J.A.C. Brown, psiquiatra y psicólogo social, ha mencionado en sus estudios datos importantes sobre los antecedentes del ausentismo laboral.

Erich Fromm, sociólogo norteamericano que se ha dedicado al estudio de las sociedades y de su influencia sobre el individuo, ha citado en sus trabajos investigaciones sobre ausentismo laboral como "The man on the assembly line", (1972) y "Motivation and moral industry" (1953), realizados por R. Walker y M.S. Viteles.

- Hipótesis planteadas en dichas investigaciones.

En todas estas investigaciones las hipótesis coinciden en tanto que ubican las causas del ausentismo en el funcionamiento de las instituciones y en los factores sociales e individuales que influyen en éstas.

Algunas de las hipótesis planteadas son las siguientes:

a) La mecanización del trabajo, carente de interés y enajenante, es una de las causas del ausentismo.

b) La insatisfacción por el trabajo trae consigo un rechazo total hacia el trabajo realizado, de manera que el trabajador, padece de fatiga, alteraciones en la presión sanguínea, úlceras, insomnio y tensión nerviosa, debido a las causas psicológicas inconscientes que sustentan el rechazo.

c) El ausentismo se da por la frustración prolongada del trabajador en su área de trabajo.

d) Las condiciones de trabajo inciden sobre el ausentismo.

e) La forma de remuneración incide sobre el ausentismo.

f) El ausentismo es uno de los síntomas que invariablemente acompañan al desarrollo económico de las sociedades y organizaciones.

g) Se ausentan más las mujeres que los hombres debido a la condición social de la mujer como madre y ama de casa.

h) El ausentismo laboral es una manifestación de descontento del empleado hacia su trabajo, cuando se trata de puestos con actividades estandarizadas, monótonas y que permiten escasos márgenes de esfuerzo creativo por parte del empleado.

i) Es un lenguaje tal vez de rechazo del empleado a estímulos tradicionales o a la ausencia de una participación activa institucional, y ausentismo es, por lo tanto, una forma de conducta preconsciente que requiere ser interpretada para lograr su comprensión.

j) Es un fenómeno ligado íntimamente a desajustes emocionales, así como a factores biológicos y sociales.

k) El ausentismo es un mecanismo psicosocial de tipo defensivo, al que el empleado puede recurrir inconscientemente y en forma razonable sin hacerse acreedor a sanciones graves y peligrosas. Es una especie de medio tolerado por él mismo para apaciguar sus resentimientos, a la vez que le permite su adaptación al medio, ya que no

su integración plena. Es también un tipo de lenguaje permitido social y administrativamente, puesto que desahoga en forma momentánea las frustraciones y apacigua la hostilidad contenida.

1) El ausentismo laboral puede ser una manifestación de rechazo del empleado a los estilos tradicionales de dirección y administración de personal que se caracteriza por una actitud paternalista-autoritaria de los funcionarios, quienes ignoran las necesidades y aspiraciones de participación del empleado.

- Causas del ausentismo planteadas en las mismas investigaciones.

En estas investigaciones se han ubicado las causas conscientes del ausentismo laboral en el funcionamiento de las instituciones, y éstas como entes sociales, influidas por la sociedad. Con base en lo anterior, se han detectado las siguientes causas:

- a) Dificultades familiares
- b) Problemas económicos
- c) La frustración que se establece por la no

obtención de satisfactores individuales, que no son sólo cosas materiales, sino también elementos dados por la relación humana. Las condiciones que determinan la frustración de los trabajadores son las siguientes:

- c.1) No ver el trabajo terminado
- c.2) Acoso del o los supervisores
- c.3) Mala distribución de los incentivos económicos en la institución
- c.4) Bajo salario
- c.5) La personalidad del trabajador en relación con su capacidad de demora, es decir, la tolerancia que tiene el trabajador para soportar la frustración.
- c.6) Temor al desempleo
- c.8) Lineamientos legales de la disciplina.
- d) Asimismo, Lawson menciona otros factores que ocasionan frustración en los trabajadores, producto de la no satisfacción de las siguientes necesidades:
 - d.1) Reconocimiento al trabajo realizado
 - d.2) Sensación de pertenencia
 - d.3) Ayuda en problemas personales
 - d.4) Seguridad en el trabajo

- d.5) Buenos salarios
- d.6) Trabajo interesante
- d.7) Promoción dentro de la empresa
- d.8) Lealtad hacia los trabajadores
- d.9) Supervisión deficiente
- d.10) Buenas condiciones de trabajo
- d.11) Problemas de transporte
- d.12) Accidentes dentro y fuera del trabajo
- d.13) Enfermedad personal real
- d.14) Enfermedad personal fantaseada
- d.15) Enfermedad de hijos, cónyuge o padres
- d.16) Indiferencia.

Concluye Lawson que los trabajadores no muestran mala asistencia hasta que la frustración de la satisfacción de necesidades origina una situación de baja moral que involucra actitudes pobres en áreas claves del trabajo cotidiano.

- El ausentismo laboral visto desde un enfoque social.

Es necesario destacar el fenómeno del ausentismo

laboral desde un punto de vista social ya que establece puntos de partida para analizarlo.

Hintze, de alguna manera, hace una distinción entre los diferentes tipos de ausentismo:

El ausentismo histórico, que se detecta como constante a través del tiempo en una sociedad o en una organización determinada.

El ausentismo estructural, que depende del grado de industrialización de la sociedad y se caracteriza por un aumento constante y sin variaciones bruscas mientras dura un proceso de cambio.

El ausentismo coyuntural, que aparece en períodos de rápido cambio social, político, económico, etc. Suele tener magnitudes superiores a las del ausentismo estructural; las variaciones que presenta se dan a largo plazo, mientras que el coyuntural se manifiesta a corto plazo.

Asimismo, Hintze establece los siguientes niveles para analizar el fenómeno del ausentismo:

a) Nivel político (Estado, sindicato, ambiente político). Incluye las incidencias del Estado por medio

de las disposiciones legales que afectan, directa o indirectamente, los niveles de ausentismo, así como las presiones gremiales que tengan el mismo efecto, ya sea que produzcan modificaciones en convenios o repercutan en el clima de trabajo.

b) Nivel socioeconómico. Corresponden a niveles que tienen importancia en el mercado de trabajo, como son el desempleo, el salario y la tecnología. De manera similar, incluye variables sociológicas, como son mortalidad, morbilidad, nivel educativo y estructura de clases.

c) Nivel de análisis empresarial. Es el ámbito en el que se da el fenómeno; puede caracterizarse a partir de las siguientes variables; condiciones de trabajo, tipo de organización de la empresa, tamaño de la misma, composición del personal (edad, sexo, estructura familiar, estado civil, antigüedad, especialización, nivel educativo, personalidad, etc.)

d) Nivel de análisis individual. Se refiere a la relación que en los individuos se establece entre los fines que le son propuestos por la organización de la institución y el resto de la sociedad. Los más usuales son de carácter económico, social (prestigio, progreso, éxito), personal (realización individual, etc.). Dentro de este nivel Mintze considera los problemas de persona-

lidad y conductas desviadas; de ahí que identifique el ausentismo como una conducta desviada.

Esta manera de abordar el estudio del ausentismo permite conocer en forma global todos aquellos factores que inciden en él, así como delimitar los campos donde cada causa puede ubicarse.

- Actividades propuestas en las investigaciones realizadas.

En todas estas investigaciones se han propuesto las siguientes soluciones:

- a) Libertad para discutir los problemas de trabajo con el supervisor.
- b) Que los supervisores se den tiempo para discutir problemas personales de cada trabajador a su cargo.
- c) Realizar reuniones con todo el equipo de trabajo para discutir problemas comunes.
- d) Crear sentimientos de solidaridad entre los trabajadores.
- e) Crear confianza y espíritu de grupo con los trabajadores.
- f) Abrir oportunidades de promoción y ascensos

en la empresa.

g) Reconocer el mérito de la labor de los trabajadores.

h) Que los trabajadores estén satisfechos con sus ingresos.

i) Que existan condiciones adecuadas de trabajo.

j) Surtir de herramientas y equipo necesario a los trabajadores.

k) Entrevistas periódicas con el trabajador, proporcionándole explicaciones de la importancia de su trabajo y de cómo afecta éste a sus demás compañeros.

l) Establecer programas de enriquecimiento del trabajo.

m) Seleccionar los mejores hombres y mujeres para el trabajo.

n) Instruirlos en los métodos más eficientes y los movimientos más económicos que deben aplicar en sus tareas.

ñ) Conceder incentivos, tales como salarios más altos para los mejores trabajadores.

o) Entrenar supervisores para desempeñar su trabajo con un matiz humano, enfocado al objetivo de la empresa.

Ya que en esta investigación se desean conocer las causas psicosociales del ausentismo dentro de una institución, han sido mencionados y retomados los trabajos anteriores, ya que por un lado se ubican dentro de instituciones, y por otro, toman en cuenta la personalidad del individuo y su interacción con el medio social.

Por otro lado, también son retomados ya que las causas psicosociales comprenden las causas individuales de los trabajadores e involucran también el ambiente social en el que se desenvuelven las relaciones laborales; las hipótesis planteadas se ubican en los factores administrativos, sociales e individuales que influyen en dichas causas, por lo que también han sido tomadas en cuenta para la presente investigación; aunque acerca de las hipótesis es necesario mencionar que la enumeración de algunas de ellas ha sido porque se interrelacionan con factores administrativos, sociales e individuales con los factores psicosociales que se investigan, pero, sin embargo, no son retomadas en la misma forma en el planteo de las hipótesis que se trabajan para esta investigación.

Es importante recalcar en el hecho de que en este estudio, los factores psicológicos se refieren a conoci-

cimiento o desconocimiento del trabajo que se realiza, incongruencia o congruencia de los objetivos individuales y de la institución, grado de comunicación existente entre los integrantes del equipo de trabajo y cursos de capacitación o desarrollo; y son los factores sociales aquellos que se refieren a administrativos y sindicales y a relaciones de autoridad, y aunque las investigaciones realizadas sirven de base, se pretende en la presente, profundizar un poco más en estos factores mencionados enfocados desde el sentimiento del individuo en sí mismo.

En cuanto a las actividades sugeridas, pueden ser de utilidad para poder lograr la disminución del ausentismo laboral en el departamento que se investiga, además de otras que se puedan proponer al concluir este estudio, tomando en cuenta también para ello, las causas del ausentismo encontradas en los estudios realizados; ya que como se dijo en el planteamiento del problema, este estudio puede servir para elaborar programas más consistentes de capacitación, tanto a nivel técnico e informativo, sobre el funcionamiento administrativo, como a nivel de superación y desarrollo personal, destinados a disminuir el ausentismo en una institución tan importante en nuestro país.

Por último, como las causas a investigar del ausentismo, se refieren a las psicosociales, se consideró necesario describir un enfoque social, ya que establece un punto de partida importante para su análisis y que permite conocer de una manera global los factores que a través del tiempo y de las sociedades, inciden en el fenómeno del ausentismo.

Dicho enfoque, es un enfoque general, que ilustra en el comportamiento de los individuos y permite delimitar el campo donde algunas de las causas que se investigan pueden ubicarse, ya que las causas psicosociales, en cierto sentido pueden ser dadas por razones que da el desarrollo social y pueden ilustrar en el problema y servir en este sentido como punto de partida a mayores profundizaciones, por ser el interés de este trabajo.

2.- LA BUROCRACIA

Como la presente investigación se desarrolla dentro de un departamento perteneciente a Petróleos Mexicanos, y ya que esta institución es uno de los principales organismos descentralizados de nuestro país, se consideró importante el desarrollo de este capítulo referente a la burocracia.

Algunas de las características de la burocracia mencionadas por Max Weber, han servido de base en esta investigación para el planteamiento de las hipótesis, ya que a nivel de observación coincide con lo que cotidianamente ocurre en estas áreas de trabajo.

El desarrollo teórico de este punto podrá servir más adelante para establecer comparaciones con la realidad concreta del campo que se estudia. Por un lado, la historia nos propone un punto de vista desde su origen en el desarrollo de la humanidad, hasta cierto punto abstracto; por otro, Max Weber, sociólogo y economista alemán, ubicado desde su propio país, y por otro, Mendieta y Núñez, quien se ha dedicado a estudiar y observar la realidad social concreta de nuestro país.

- Origen e historia.

El término proviene del "Bureau", del aparato, de algo impersonal y hostil que ha adquirido vida y poder sobre los seres humanos. En otras palabras, nos enfrentamos aquí con la aparición de vida en mecanismos, en cosas.

Existe una gran dificultad para diferenciar entre el aparato que gobierna la vida de una comunidad y la comunidad misma. Pero la dificultad es que la apariencia no es sólo apariencia sino también, parte de una realidad.

La dificultad en distinguir la apariencia de la realidad estriba en que la burocracia desempeña ciertas funciones que son obviamente necesarias e indispensables para la vida social; sin embargo también desempeña funciones que pueden calificarse de superfluas.

Para Hegel, el estado y la burocracia eran el reflejo y la realidad de la idea moral. Max Weber incluyó la idea de las virtudes de la burocracia; "Precisión, rapidez, claridad, conocimiento del expediente, continuidad, reserva, unidad, subordinación estricta, reducción de fricciones y de costos materiales y personales - esas se consiguen al punto óptimo en la administración estrictamente burocrática, . . ." (1).

Por otra parte, tenemos la concepción anarquista de la burocracia representada por Proudhon, Bakunin y Kropotkin, quienes representan la rebelión intelectual de la vieja Francia de la burguesía y de la vieja Rusia contra sus burocracias. El estado y la burocracia se consideran los eternos usurpadores de la historia, la encarnación misma de todo mal de la sociedad, que no puede erradicarse más que mediante la abolición del estado y la destrucción de toda burocracia.

Tanto un enfoque como otro, tiene su parte de razón; representan en verdad las virtudes y los vicios de la sociedad humana y su desarrollo histórico más que ninguna otra institución.

Las raíces de la burocracia son tan viejas como nuestra civilización o incluso más viejas todavía, pues se encuentran ocultas entre el comunismo primitivo y la sociedad civilizada. La burocracia se manifiesta en el momento en el que la comunidad primitiva se divide en conductores y conducidos, organizadores, y organizados, directores y dirigidos. En este momento, la tribu se percata de que la división del trabajo aumenta el dominio del hombre sobre la naturaleza y se descubren así los primeros gérmenes de la burocracia y el más temprano

no antecedente de una sociedad de clases.

La administración ha estado, en todas las épocas, en manos de los propietarios o dueños del poder, así que el burócrata es el trabajador manual y el del funcionario es el trabajador intelectual; es en "el pauperismo intelectual del que todavía no se ha emancipado nación alguna . . ." (2) donde reposan las raíces de la burocracia.

- ¿Qué es la burocracia?

Atendiendo estrictamente a la etimología de la palabra, burócrata es toda persona que trabaja en una oficina, ya sea del gobierno o del sector privado; pero usualmente, al hablar de burocracia se refiere siempre, a la de la administración pública, dada la fuerza que ésta ha imprimido en el vocablo.

"La organización y funcionamiento de la burocracia privada son esencialmente distintos de los de la gubernamental; difieren de ésta en sus propósitos, sin que por ello carezcan de trascendencia las actividades que desarrollan; pero, aparte de que se proyectan principalmente en la vida económica de las sociedades humanas, carecen de la importancia que se halla en las actuaciones públi-

cas del más humilde de los empleados oficiales." (3)

Se expondrá únicamente el estudio de la burocracia en dependencias del estado, dada la naturaleza de este trabajo.

En conjunto, la burocracia es una organización compleja de la cual se sirve el estado para realizar sus fines: mantener su propia existencia, la seguridad interna y externa de sus habitantes, promover el bienestar material de éstos y desarrollar la cultura. A esto se debe la complejidad de la organización burocrática, que debe responder mediante la diversificación de sus funciones a cada uno de los fines antes señalados. Para conservar la existencia del Estado, es necesario una burocracia hacendaria; para dar seguridad a la población a fin de que pueda desarrollar sus actividades, se requiere de un ejército, una policía, y una burocracia militar que satisfaga las necesidades de uno y otra; el bienestar material de los habitantes de un país exige organismos de carácter económico, de seguridad y asistenciales, y otros calificadores y constructores de obras públicas, así como el desarrollo de la cultura, los servicios educativos y la promoción del arte y de las ciencias.

En conclusión, la burocracia en el Estado, oficialmente persigue un propósito común que es el bien social. Aunque es necesario mencionar también que su función, por otro lado, es legitimar a la clase que se encuentra en el poder a través de un discurso dado por cada uno de los organismos gubernamentales.

- Burocracia institucional.

Según Mendieta y Núñez, "La organización de las dependencias del gobierno existe en función de los objetivos que le señalan los ordenamientos legales, y puesto que aquéllos son diferentes, también difiere la estructura interna de cada dependencia, pues es obvio que no puede ser igual la de un órgano educativo o cultural que la de una oficina del fisco." (4).

Sin embargo, con un breve análisis se descubre que hay algo en común en toda la organización burocrática: su articulación jerárquica y funcional se clasifica en alta burocracia, burocracia directiva y burocracia de escalafón. El funcionamiento de la burocracia se realiza mediante la articulación de la alta burocracia, que ordena y orienta; la burocracia directiva, que organiza la puesta en práctica de lo ordenado, en la forma en que

se le ordena; y la burocracia de escalafón, que ejecuta las órdenes siguiendo las instrucciones de los jefes inmediatos. Así, la burocracia constituye un gigantesco mecanismo.

Pero no solamente la articulación de la alta burocracia con la directiva y la de escalafón otorgan su carácter mecánico a la organización burocrática, sino que también, y básicamente, lo hace la ley. La burocracia no funciona libremente, sino de acuerdo con las prescripciones legales que determinan los objetivos, las formas, las finalidades y los límites de su funcionamiento en cada una de las grandes ramas de la administración pública. El burócrata, teóricamente, no hace otra cosa que poner en marcha los ordenamientos legales; es decir, ajusta sus actividades, dentro de la oficina en la que presta sus servicios, a la parte que le corresponde ejecutar de las leyes; es en principio un engrane que se mueve, obedeciendo al impulso o a la acción de otras piezas, y así su acción aparece como puramente mecánica e impersonal.

- Características de la burocracia según Max Weber.

i) Se rige por leyes y reglas. Estas fijan exactamente sus facultades, atribuciones y los medios coactivos para hacerlas cumplir.

ii) Está organizada por el principio de la jerarquía funcional, es decir, por un sistema fuertemente organizado de subordinación y mando.

iii) Desarrolla sus actividades haciendo uso de documentación especial, la cual se conserva en expedientes.

iv) Realización de trabajos especializados, que exigen un previo y frecuentemente largo aprendizaje y capacitación profesional.

v) El funcionario dedica todo su tiempo, dentro de la jornada de trabajo, al óptimo rendimiento y atención dentro del rendimiento de su cargo.

vi) El desempeño exige el conocimiento de las normas que lo rigen, así como también de las técnicas que deben aplicarse.

vii) En algunos países, está organizado únicamente por las normas legales de la administración pública. En nuestro país, está organizado como unidad de tipo sindical o gremial bajo la denominación de "trabajadores al servicio del Estado". Es evidente, que en los países donde no se reconoce la burocracia como unidad sindical, existe una conciencia de grupo.

viii) Pertenece a la clase media. La alta burocracia, se encuentra dentro de las capas acomodadas de esta clase.

ix) Son cultos y tienen sensibilidad artística. Posiblemente, la burocracia es el sector más culto de la clase media, los demás grupos, como son comerciantes, industriales y profesionistas libres, muestran un gran interés en sus actividades propias, ya que tienen la motivación del lucro, y dedican su tiempo todo a hacer dinero y no les queda margen para ampliar sus horizontes espirituales.

Al mismo tiempo, existen los exponentes científicos cuya misión es prepararse constantemente. También existe el grupo

de oficinistas, quien no carece de preparación, ya que la mayoría tiene estudios escolares o universitarios truncados. Mas sin embargo, la dedicación cultural del burócrata es desarticulada y asistemática, pues su único fin es la distracción y sólo en casos excepcionales se preparan en alguna rama científica, técnica o artística para salir de la burocracia.

x) Tiene aversión al comercio, también a los trabajos materiales de industrias y oficios; le teme a lo incierto, siempre busca como ideal el tipo de vida de las clases acomodadas. Desea conservar apariencias de honorabilidad y decencia. El burócrata concibe la existencia, sólo con un sueldo fijo.

xi) Falta de interés personal en el trabajo (con excepción de la parte científica, técnica o docente). El burócrata se distingue por la falta de alegría o entusiasmo en las labores que desempeña. Frecuentemente, este factor psicosocial, se refleja en rutina, lentitud, mala calidad de los servicios públicos; esto se debe a que no existe una selección adecuada del personal en sus puestos, a la falta de un programa de estímulo

los, principalmente económicos y a la imposibilidad de un ascenso.

xii) Desprecio absoluto por el tiempo del público. Este es otro rasgo característico, donde el usuario desea que su asunto se resuelva rápida y eficazmente, y el empleado se complace por manejar cierta autoridad, no teniendo prisa, ya que su tiempo, de cualquier manera, está retribuido.

xiii) Espíritu de grupo. Esto se refleja cuando hace prácticamente nulo el efecto de las quejas del público, pues el empleado burócrata se solidariza al nulificar también sus propias responsabilidades. (5)

Por otro lado, Mendieta y Núñez, afirma que la simulación y el cubrir las apariencias es una característica de la burocracia en todos los niveles. (6)

- Actitud pasiva de la burocracia.

Otra característica de la burocracia es la de la pasividad.

Todas las organizaciones burocráticas, una vez que alcanzan cierta estabilidad, tienden inevitablemente a la pasividad. Este fenómeno es debido a causas conjuntas entre las que se pueden señalar el hábito, la tendencia a seguir la línea del menor esfuerzo, los intereses personales de los trabajadores burócratas y la resistencia al cambio.

En una oficina pública es establecido un trámite de acuerdo a reglamentos o leyes para cumplir con determinadas necesidades; con este objeto, son creadas una serie de formas impresas. El personal encargado de realizar el trámite utiliza esas formas creadas, y al paso del tiempo esa actividad se convierte en algo rutinario y automático, efectuándose casi inconscientemente, nulificándose de esta manera toda actividad mental del individuo. Por esto, la gente se opone a cualquier cambio, resistiéndose a él de diferentes maneras, ya que, por un lado, significa un esfuerzo y, por otro lado, es un cambio en los trámites que puede significar amenaza con la eliminación de puestos.

Las renovaciones y modificaciones en la organización burocrática, principalmente de la burocracia directiva, quien introduce cambios venciendo las resistencias de la burocracia de escalafón. Este dinamismo no se desarrolla bajo un sistema, sino que depende siempre de las características de dicha burocracia directiva y de la alta burocracia, así como también de los sucesos políticos, de las necesidades sociales, del presupuesto de las organizaciones, situación económica del país, etc. De ahí que se pueda decir, que la burocracia funciona a través de mentalidades creadoras, mediante una fuerza renovadora que viene con lentitud, en forma irregular, inconstante, y es derivada de las situaciones políticas y de la fuerza conservadora rutinaria y constante de la burocracia de escalafón.

- Movilidad social de la burocracia.

Intimamente relacionada con la pasividad de la burocracia-

cia, se encuentra la movilidad social de la misma.

La burocracia parece ser un organismo estático: siempre las mismas oficinas y los mismos empleados. Esta impresión es la misma que da un organismo biológico, que sólo tiene aparente estabilidad como resultado de luchas y cambios continuos.

Crozier menciona que en la burocracia se distinguen dos tipos de movimientos:

- a) traslación horizontal interior y exterior
- b) circulación interior, exterior, ascendente y descen-

dente.

El primero es el cambio de los empleados de una misma oficina a otra, o de sus funciones en una misma dependencia administrativa, por ejemplo, cuando un empleado pasa de un escritorio de trámites internos a un mostrador en el que atiende al público sin cambiar de categoría.

Este movimiento es importante porque el trabajador debe adaptarse casi inmediatamente a la nueva situación y adquirir rasgos y características del nuevo grupo para no ser rechazado.

Este tipo de movimiento tiene influencia sobre el segundo, ya que el trabajador tiene oportunidad de adquirir nuevas habilidades que lo capaciten para superarse; o por el contrario, al separarlo de su especialidad, se retrasa temporal o definitivamente.

El segundo movimiento depende de la situación reglamentaria que exista en la dependencia. En dependencias donde la protección legal no existe, el movimiento se realiza de una manera lenta e irregular porque el paso de un puesto inferior a uno superior no depende de la antigüedad y de la capacidad de las personas, sino de intereses e influencias, lo cual quiere decir que ascenderá el más apto políticamente. La circulación interior de la burocracia se ve a menudo agitada por bruscas perturbaciones políticas, que producen en los empleados incertidumbre y desalien-

to y hacen acrecentar el fenómeno de la corrupción y la apatía por falta de estímulos.

Por circulación exterior se entiende el paso de personas de otras clases sociales a la burocracia, y de los burócratas a las clases acomodadas, media y baja. Este paso puede ser ascendente o descendente y se realiza de diversas maneras:

a) Mediante la fortuna política que lleva al jefe de departamento o sección, o a empleados humildes, a los puestos más altos, gracias a la ayuda de alguien.

b) El aristócrata arruinado, el comerciante y el industrial fracasado, ven con frecuencia una salvación en los empleados públicos y se introducen en la burocracia aunque desciendan de clase.

c) Las clases populares y el proletariado buscan empleo en categorías bajas con la esperanza de ascender. Algunos, por sus aptitudes, se colocan así en la clase media, hecho lo cual,

tratarán de colocar dentro del sistema a sus familiares y amigos que no tengan empleo. Esto casi siempre se logra y no es raro encontrar que una familia entera trabaje en la misma dependencia pública.

d) El burócrata tiene aspiraciones de independencia y fortuna, y el comerciante o el industrial, que como se ha dicho, se refugian en la burocracia, no se resignan a quedarse en ella, y a la primera oportunidad la abandonan para ingresar en otro sector. En general, el burócrata permanece en la burocracia adaptando su sueldo a su tren de vida. (7)

- Petróleos Mexicanos como organización burocrática en nuestro país.

A partir del 18 de marzo de 1938, la explotación y el aprovechamiento de los recursos petroleros del país, el gobierno de México decretó que serían realizadas por él mismo para beneficio

propio y de sus habitantes, quedando así, estas actividades, fuera del dominio de los extranjeros.

Actualmente Petróleos Mexicanos como organismo descentralizado:

- Su patrimonio debe estar constituido total o parcialmente con fondos o bienes de la Federación o de otro organismo descentralizado, o con la asignación de subsidios o derechos que le aporte el Gobierno Federal o con el rendimiento de un impuesto.

y

- Que su objetivo será la prestación de un servicio público o social, la explotación de bienes y recursos propiedad de la nación, la investigación científica, tecnológica o la obtención y aplicación de recursos para fines de asistencia y seguridad social.

Por otro lado, Petróleos Mexicanos posee una organización compleja debido a la enorme cantidad de niveles jerárquicos dentro de su organigrama, como se expuso en el planteamiento del proble-

ma de este trabajo.

Petróleos Mexicanos es una empresa que además de los objetivos institucionales ya descritos posee una compleja organización creada por el estado.

Debido a lo anterior y a los conceptos antes expuestos en este capítulo, Petróleos Mexicanos es una de las organizaciones burocráticas más importantes en nuestro país que mantiene el sistema de organización y administrativo del Estado.

Como se ha visto en este último punto acerca de la descripción administrativa y organizacional de Petróleos Mexicanos y tomando en cuenta las características generales de lo que es la burocracia, según la posición teórica descrita, y desde el punto en el cual se dice que la burocracia es el conjunto de organizaciones de las que se vale el Estado para conservar el orden existente, se deja enmarcada a esta empresa dentro de este tipo de instituciones.

Las causas del ausentismo laboral que se proponen investigar en este trabajo, se encuentran en uno de tantos departamentos de esta compleja institución burocrática; ha sido por lo tanto inevitable la descripción de este capítulo, así como también el punto relacionado específicamente con Petróleos Mexicanos.

Resumiendo, a través del desarrollo de este punto, se expone acerca de las generalidades que caracterizan a la burocracia, tanto históricamente como también en cuanto al personal que compone la burocracia, así como características de la clase social que la conforma y las diferencias jerárquicas que influyen en la forma de ser de las personas que integran los diversos niveles de la misma. En el último inciso de este capítulo, se vinculan los anteriores con Petróleos Mexicanos como una organización burocrática, en la maquinaria gubernamental de nuestro país.

3.- AUSENTISMO

Es necesaria la presencia de la descripción de este capítulo, ya que es el ausentismo laboral la resultante de las causas psicosociales que se investigan en este trabajo.

- Definición de ausentismo.

Para los fines de esta investigación, ausentismo es:

La no presencia del trabajador en las actividades para las que ha sido contratado. Este término se aplica al tiempo perdido en la realización de tareas asignadas al trabajador por causas justificadas y no justificadas.

- Factores administrativos.

En las diversas investigaciones sobre ausentismo se ha visto que una de las principales causas que lo producen se deben a deficiencias en la administración

de los recursos dentro de la institución, por lo tanto, es importante considerar los factores administrativos que inciden en la manifestación de este fenómeno.

Dentro de las corrientes administrativas, hay algunos puntos de vista que ven a la empresa como algo aislado del contexto social. Otros combinan la estructura formal con el aspecto humano, y la organización de las empresas dentro del sistema social.

Ya que en la presente investigación se buscan las causas psicosociales del ausentismo laboral, se tomará en cuenta el segundo de los dos enfoques mencionados anteriormente, o sea las relacionadas con el aspecto humano y la organización de la empresa, tales como: recursos humanos (relación entre jefe y subordinados así como el grupo de trabajo); además, el desarrollo de estos recursos.

- Factores psicosociales.

Se ha observado también que existen factores psicosociales que afectan al trabajador que originan el au-

sentismo laboral. La familia, los problemas personales, el desarrollo urbano, las relaciones de trabajo y la institución misma, ejercen su influencia social sobre el trabajador, y éste responde psicológicamente ante los estímulos.

Acercas de esta interacción del hombre con la sociedad, Erich Fromm afirma: "De la conjunción de los intereses sociales e . . . individuales surge la posibilidad de cumplir la función de moldear la estructura social para su supervivencia y mejoría, al mismo tiempo que se satisfacen las necesidades individuales." (9)

Para el presente estudio los factores psicosociales se definirán como "todas las manifestaciones de comportamiento de carácter situacional, suscitadas por la interacción del hombre con el medio, de una persona con otra, así como de las situaciones internas que resultan de tales manifestaciones."

Por otro lado, es necesario mencionar que otras causas psicosociales importantes del ausentismo, la representan los problemas debidos al desarrollo de la ciudad, tales como problemas de tráfico, accidentes cotidianos, etc.

Luego entonces, se tomarán como variables para medir los factores psicosociales la comunicación informal, la motivación y la satisfacción en el trabajo, así como también los problemas familiares y personales, los que serán mencionados y desarrollados más adelante, en el cuerpo de este marco teórico.

En el presente capítulo, se ha dado la acepción general de lo que es el ausentismo, así como también los términos en los que se entienden para fines de este trabajo.

Por otro lado, se han mencionado las variables in dependientes relacionadas con factores administrativos que tienen que ver con las causas psicosociales que se investigan, así como los factores psicosociales mismos.

4.- NECESIDADES Y MOTIVACION

Para la investigación de las causas psicosociales que originan el ausentismo, es necesaria una descripción de las necesidades de los individuos desde el punto de vista motivacional dentro de una sociedad estructurada como la actual.

- Necesidades individuales y sociales.

(Según McTeer).

El término necesidad ha sido tomado de la filosofía por la psicología clínica y el estudio de la personalidad. Su significado es: una falta o carencia de algo que es vital para el organismo; es decir, un déficit. Esta palabra no sólo designa objetivos o conductas, sino que involucra también que un objetivo o una conducta determinada es vital, y que sin ello el desarrollo normal se vería afectado o se extinguiría la vida.

En la actualidad, en la psicología se han clasificado las necesidades o motivos en dos grandes grupos; a saber: motivos primarios o necesidades innatas, y motivos secundarios o necesidades adquiridas. Las primeras se refieren a necesidades inherentes a la naturaleza del organismo humano, además de que se dan en todos los animales; su origen es independiente de las experiencias vividas; su satisfacción es absolutamente necesaria para la preservación del individuo (hambre o sed), o directamente necesaria para la conservación de la especie (sexo); son necesidades siempre innatas y de base fisiológica. Otras son evitar el dolor, el sueño, necesidades afectivas, etc. La satisfacción de las necesidades secundarias no son directamente necesarias para la preservación del individuo o conservación de la especie.

Estas necesidades adquiridas no pueden localizarse en partes específicas del cuerpo, lo cual no es sorprendente, puesto que se adquieren a través de la experiencia y son atribuibles, probablemente, a cambios en el sistema nervioso, los que se originan principalmente por modificaciones en las funciones del cerebro.

Es significativo el hecho de que los animales de cerebro más desarrollado muestren un mayor número de necesidades adquiridas. Estas necesidades son siempre psicológicas y corresponden a categorías de objetivos y conductas que varían considerablemente según los individuos, pero de una u otra manera se dan en todos nosotros. Son motivos que se basan en sistemas complejos de actitudes o valores que funcionan para producir las diferentes conductas. Aunque el aprendizaje social puede modificar la intensidad de las necesidades fisiológicas, parece ser que las de orden psicológico responden más a tales modificaciones, y algunas, como la necesidad de logro y poder, son consecuencia, principalmente del aprendizaje social.

Cohen clasifica los motivos secundarios en personales y sociales. Los primeros son, de alguna manera, independientes de los grupos sociales y de la dinámica social; algunos son la motivación mediante el miedo o la esperanza aprendidos, la motivación para desaparecer el conflicto generado por pensamientos ambivalentes y la motivación para responder a una sugerencia. Algunos de los motivos sociales secundarios son: subir en la escala social, cumplir con

las costumbres sociales y manifestar una obediencia social, cumplir con las costumbres sociales y manifestar una obediencia social; también son motivos sociales secundarios las necesidades laborales.

Ya que es relativamente fácil satisfacer las necesidades primarias, es probable que las necesidades secundarias, son determinantes poderosos de la conducta humana. Casi exclusivamente, estos motivos son los que determinan la conducta de los individuos, distorsionando los motivos primarios básicos, con los que guardan relaciones. Los motivos primarios y algunas emociones innatas, son la base para la adquisición de motivos secundarios; mas sin embargo, no se conoce bien el proceso. Una vez adquiridos los motivos secundarios, a menudo modifican los motivos primarios de una manera severa, lo que se puede verificar analizando la manera en la que el hombre satisface sus necesidades; a diferencia del animal, que satisface sus necesidades con objetos naturales, el hombre elabora y produce con su trabajo objetos que satisfacen sus deseos. Al mismo tiempo, la producción de objetos para satisfacer necesidades

cambia y modifica profundamente la manera en que se cubren esas necesidades y hasta la misma necesidad.

" . . . la mera supresión de todo tipo de anuncios y de todos los medios adoctrinadores de información y diversión sumergiría al individuo en un vacío traumático en el que tendría la oportunidad de sorprenderse y de pensar, de conocerse a sí mismo (o más bien a la negación de sí mismo) y su sociedad. Privado de sus falsos padres, guías, amigos y representantes, tendría que aprender su abecedario otra vez. Pero las palabras y frases que formaría serían muy diferentes y lo mismo sucedería con sus aspiraciones y temores.

Sin duda, tal situación sería una pesadilla intolerable. Aunque la gente puede soportar la continua creación de armas nucleares, de lluvia radiactiva y comidas dudosas, no puede (por esta misma razón) tolerar que se le prive de las diversiones y la educación que los hace capaces de reproducir las disposiciones para su defensa y/o destrucción. La falta de funcionamiento de la televisión y de los medios similares podría empezar a lograr, así, lo que las contradicciones inherentes del capitalismo no logran: la desintegración del sistema. La creación de necesida-

des represivas ha llegado a ser desde hace tiempo parte del trabajo socialmente necesario; necesario en el sentido de que sin él el modo de producción establecido no se sostendría. Lo que está en juego no son problemas de psicología ni de estética, sino la base material de la dominación." (10)

" . . . para crear el primer prerrequisito subjetivo para un cambio cualitativo . . . sería: la redefinición de las necesidades." (11).

Es entonces el desarrollo social el que determina el cambio cualitativo en el objeto y la forma en la que el hombre satisface sus necesidades. En este complejo proceso se inscribe el fenómeno motivacional como acto psicológico eminentemente humano.

- Dificultades que presenta el estudio de la motivación.

Es importante señalar algunas de las limitaciones que se presentan en el estudio del concepto de la motivación. Cofer dice que aún no existe en psicología una teoría definitiva acerca de la motivación; (12) pues los investigadores han explorado el área

del tema más adecuado a sus argumentos o métodos.

Parecen existir controversias debido a que los investigadores han observado diferentes aspectos de la conducta, diferentes especies, grupos o familias, han utilizado diferentes métodos de medición, han inferido eventos sin observación directa y también han generalizado a partir de escasas situaciones. Por un lado, las definiciones vagas y por otro lado, los términos con excesiva carga semántica han ayudado a la confusión del lenguaje y a crear la impresión de un conflicto de ideas en la teoría de la motivación; de ahí que las definiciones resulten caóticas.

A pesar de esto, Maslow señaló la dificultad teórica para comprender científicamente el concepto de motivación ya que es un hecho de observación común que deseemos conscientemente aquello que puede ser efectivamente conseguido, pues todos somos conscientemente realistas acerca del deseo. (13) Ahora bien, es de observación común también, que somos complicados en cuanto a nuestros deseos, tendencias, anhelos, preferencias y rechazos, debido a la continua

ambivalencia que existe en los sentimientos, es comprensible la dificultad con la que tropieza el estudio de la motivación.

- Necesidades laborales.

Las necesidades laborales son necesidades secundarias. Se aprenden, dependen de la experiencia y varían de acuerdo a la edad, sexo, estado civil, habilidades, factores socioeconómicos, adaptación del trabajador, etc.

La clasificación de las necesidades laborales de Strauss y Sayles, incluye dos grupos de necesidades; las ajenas al trabajo y las originadas en el trabajo, agrupadas éstas en individuales y sociales. Estos afirman que "... la satisfacción de necesidades fuera del trabajo ... la proporciona ... el cheque o ... la paga, puesto que ésta pueda ser cambiada por alimentos, vestidos y demás satisfactores de necesidades materiales, dando a la persona status económico y prestigio en relación con el monto de

la paga. " (14)

Santiago Ramirez, afirma que la satisfacción de la necesidad de prestigio económico en nuestra cultura es muy importante debido a la necesidad de autoconfirmación del mexicano. (15)

Entre las necesidades mencionadas por Strauss y Sayless, se encuentran las siguientes:

a) Realización. Es la sensación de que se está haciendo algo importante. Para ser gratificada, debe también integrar el conjunto de la obra, tener el individuo habilidad para hacerlo, progresar y ver terminado el trabajo.

b) Autonomía. Según los mismos autores, es la libertad de gobernarse por sus propias leyes y está asociada con la iniciativa y la imaginación. Afirman que las empresas con frecuencia olvidan aprovechar la capacidad creativa de los empleados y como consecuencia, los empleados forman sindicatos y se organizan en contra de la empresa. Para los autores, la participación del

empleado en la toma de acuerdos por el grupo resulta equivalente a la autonomía.

c) Saber. Las necesidades sociales originadas en el trabajo comprenden la necesidad de pertenecer a un grupo, lo que proporciona a los empleados la sensación de identificación y pertenencia. Según Strauss y Sayles el sólo hecho de trabajar en un equipo, ayuda a levantar la moral; asimismo dicen que otro grupo de necesidades lo constituyen las relaciones de los subordinados con su superior. El subordinado espera ser tratado en forma equitativa. Quiere que se le escuche cuando cree que su superior ha tomado una decisión equivocada y desea tener el derecho de apelar ante quien esté por encima de su superior. El trabajador también espera aceptación y atención por parte del supervisor, es decir, que éste tenga comprensión y consideración cuando el subordinado haya cometido algún error.

Por último, es necesario mencionar que la presencia de necesidades insatisfechas no significa que todas deben de ser satisfechas, no sólo porque ello resulta imposible, sino que sin necesidades activas, el hombre no está motivado para seguir viviendo.

Es importante conocer las necesidades de un individuo para conocer su conducta, y ya que las necesidades adquiridas tienen su origen en experiencias pasadas, las personas diferirán considerablemente en las necesidades que desarrollen y observen. Es importante mencionar cómo la edad, sexo, estado civil, padres, hijos, dirección, subordinación, antigüedad, etc., son variables importantes en las diversas necesidades de las personas.

- Jerarquización de las necesidades según Abraham Maslow.

Los teóricos de la personalidad emplean diversos sistemas para clasificar las necesidades. Abraham Maslow, catedrático de la Universidad Brandeis, utiliza un esquema de cinco puntos. El

concepto de la "escala de necesidades" se refiere a la disposición de las mismas y por consiguiente a los objetivos que se persiguen según la jerarquía que de acuerdo con su importancia se establece al clasificarlos. Maslow afirma que "... lo que dicta la conducta son las necesidades de mayor urgencia." Jerarquiza las necesidades del orden más bajo (más básico) al más alto (menos básico) en la siguiente forma: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales (también llamadas de pertenecer o de cariño, psicológicas (llamadas también de autonomía del yo y de estima), y por último las necesidades de autorrealización o actualización.

a) Las necesidades fisiológicas. Se encuentran en el nivel más bajo, predominantes por la importancia que adquieren cuando se descuidan. Las necesidades fisiológicas están relacionadas con el mantenimiento de los procesos somáticos como son el hambre, la sed, el abrigo, el descanso, etc.

b) Las necesidades de seguridad. Cuando las necesidades fisiológicas se cubren de manera satisfactoria, las necesidades

del nivel inmediatamente superior comienzan a dominar la conducta del hombre, es decir, a motivarlo; son las necesidades de seguridad. Se trata de necesidades de protección contra el peligro, las amenazas y las privaciones. Algunos las llaman necesidades de defensa; sin embargo, a menos que el hombre se encuentre en una relación de dependencia, donde tema sufrir privaciones arbitrarias, no pedirá seguridad. La necesidad será de recibir "el trato más junto posible". Cuando tenga confianza en esto, estará más dispuesto a correr riesgos, pero cuando se sienta amenazado o dependiente, su mayor necesidad será de garantías, protección y seguridad. Puesto que los empleados se encuentran en relaciones de dependencia, las necesidades de seguridad pueden asumir una importancia considerable. Las arbitrariedades de las jefaturas, conductas que fomentan la inseguridad respecto del empleo, o que refleja favoritismos o discriminaciones, y la administración impredecible de las políticas, pueden ser motivadores eficaces de las necesidades de seguridad en las relaciones de trabajo en todos

los niveles, donde los obreros hasta los altos mandos.

c) Las necesidades sociales. Una vez satisfechas las necesidades anteriores, las necesidades sociales llegan a ser motivadores importantes de la conducta. La necesidad de sentirse parte de un grupo, de pertenecer, de asociarse, de ser aceptado por los demás, de dar y recibir amistad, amor, afecto, calor a (o de) los otros. En la actualidad los altos mandos conocen la existencia de estas necesidades, pero suponen erróneamente con frecuencia, que representan una amenaza para la organización. Se han realizado estudios que han demostrado que los grupos cohesionados, que trabajan en forma unida y en condiciones apropiadas, son mucho más eficientes para alcanzar las metas de la institución que un número igual de individuos separados. No obstante, se teme la hostilidad del grupo hacia sus propios objetivos; se suele pugnar demasiado por controlar y dirigir los esfuerzos humanos de modo que sean adversos a la inclinación natural hacia formar grupos que poseen los humanos. Cuando se obstaculizan así las necesida-

des sociales del hombre, esto se comportará de manera que tienda a oponerse a los objetivos de la institución. El individuo se hará poco cooperativo y resistente; la resistencia y la falta de cooperación es una consecuencia y no una causa.

d) Las necesidades psicológicas. Existen necesidades más importantes para las instituciones y para el individuo mismo que las necesidades sociales. Se trata de las necesidades del ego, que son de dos tipos: las necesidades relacionadas con la propia estima, de confianza en uno mismo, independencia, logro, competencia y conocimientos, y las necesidades que se relacionan con la propia reputación: necesidades de status, reconocimiento, aprecio y respeto merecidos, por parte de los demás. A diferencia de las necesidades anteriores, éstas se satisfacen muy rara vez; el hombre busca indefinidamente una mayor satisfacción de esas necesidades, una vez que han llegado a ser importantes para él. Sin embargo, no se presentan de ninguna manera significativa en tanto no se hayan satisfecho razonablemente las necesidades fisiológi-

cas, de seguridad y sociales.

En general, las instituciones ofrecen pocas oportunidades para la satisfacción de las necesidades del ego. Los métodos tradicionales de organización en nuestro país, dan poca importancia a esos aspectos de la motivación humana.

e) Las necesidades de autorrealización. Por último, se encuentran las necesidades de realización de las potencialidades propias, de un autodesarrollo continuo y de desarrollar su creatividad en el sentido más amplio. Aspectos tales como un sentimiento de importancia en el trabajo, importancia individual, cumplimiento, logro, responsabilidad, adelanto, nuevas experiencias, reto al trabajo y oportunidades de desarrollo y ascenso, están incluidos aquí. Es evidente que las condiciones de la vida actual brindan sólo oportunidades limitadas para que se expresen esas necesidades. Las privaciones que la mayoría de las personas experimentan en relación con las otras necesidades, les obligan a utilizar sus energías en el esfuerzo por satisfacer sus necesi-

dades primarias, mientras que las de autorrealización permanecen latentes.

En relación con esta jerarquía de necesidades, deben señalarse varios puntos importantes. La escala de necesidades es flexible, ya que no se aíslan unas de otras, sino que se interrelacionan entre sí; cuando se aplica a cualquier persona, refleja la interacción de dos series de factores: su historia personal y su situación inmediata.

Se señalarán otros puntos importantes adicionales que se relacionan con la jerarquía de necesidades. Por ejemplo, generalmente se reconoce que una persona que sufre deficiencias dietéticas graves está enfermo; la privación de las necesidades fisiológicas tiene consecuencias conductuales, y también es cierto, aunque no sea reconocido, en el caso de la privación de otro tipo de necesidades. El individuo cuyas necesidades de seguridad, asociación, independencia o status se vea frustrados, estará tan enfermo como el que padece raquitismo, y su enfermedad tendrá consecuen-

cias conductuales. Es un error pensar que su pasividad, falta de cooperación, etc., se atribuyen a la naturaleza humana. Esas formas de conducta según Flishman son "síntomas de enfermedad" por la privación de sus necesidades sociales y del ego.

El hombre que tiene satisfechas sus necesidades básicas, no se verá motivado para satisfacerlas. Prácticamente ya no existirán. Si la institución de trabajo proporciona lo indispensable para satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad, hará que la motivación pase a la satisfacción de las necesidades sociales y quizás a las del ego. Es decir, si se hace hincapié en las necesidades básicas ya satisfechas, los esfuerzos serán ineficaces y los trabajadores insistirán siempre en mejores salarios; ya que resultará más importante adquirir servicios y bienes materiales que puedan proporcionar un remedio limitado a las satisfacciones frustradas. Aun cuando el dinero tiene un valor limitado para satisfacer muchas necesidades de orden superior, puede convertirse en el punto de más interés cuando es el único medio disponible.

Por último se mencionará que la concepción de la jerarquía de las necesidades ha sido altamente discutida aún en la actualidad.

Se ha considerado de importancia la descripción de este capítulo desde los diferentes puntos de vista de los autores, para tener un panorama más amplio de las necesidades humanas y de su satisfacción, ya que la satisfacción en el trabajo depende directamente de la satisfacción de las necesidades del individuo.

Dentro de las necesidades laborales, se menciona una clasificación de las mismas, dada la naturaleza de esta investigación.

La clasificación de Maslow se toma como un punto importante en las necesidades, ya que las ordena de más a menos jerarquía y constituyen de esa manera el punto básico de la motivación de los individuos.

5.- SATISFACCION EN EL TRABAJO

Como el ausentismo es una de las manifestaciones probables de la insatisfacción en el trabajo, se consideró necesario incluir este capítulo, ya que las conductas presentadas por los individuos tienen un origen motivacional; es decir, según la fuerza que lo mueva a actuar de determinada manera, será la manifestación negativa que afecta las relaciones laborales y por consecuencia la productividad, y las causas que lo provocan se estudian desde un punto de vista psicosocial, es importante estudiar las características personales de los individuos, así como la influencia social sobre el mismo; es necesario entonces, tomar en cuenta las necesidades y motivación, tanto a nivel individual como a nivel social, así como también la satisfacción laboral, ya que es el medio que se estudia, como punto de contacto íntimo relacionado con la satisfacción de las necesidades de la persona y el motivo que la impulsa a dicha satisfacción.

En años recientes, el trabajo en las ciencias sociales ha sido productivo y dinámico. Algunas contribuciones de las más importantes han ocurrido en el área de la teoría motivacional. Sin embargo, en la mayoría de las instituciones, estos descubrimientos han sido puestos en práctica con mucha lentitud. Las causas de ello varían desde la ignorancia hasta la resistencia al cambio.

Los directivos, a través de la experiencia, se han dado cuenta de que la selección psicológica orientada a colocar a los trabajadores y empleados dentro de las organizaciones, no garantiza la eficiencia de su desempeño, y de que es necesaria una inducción en el trabajo para que sea desempeñado con efectividad en los aspectos intrínsecos, con identificación, amor y moral laboral elevada. También han ratificado en la vida de trabajo la importancia de modificar conductas inadecuadas como el ausentismo y la diversa gama de problemas que suelen presentarse a causa de la carencia de motivaciones adecuadas.

Es importante recordar que cada hombre tiene un repertorio complejo de conductas que representa sus capacidades para actuar, y cuyo origen se encuentra en las diversas posibilidades de conducta del aprendizaje o en la herencia o el crecimiento. El hecho es que, potencialmente, el hombre tiene muchas conductas, pero no todas son expresadas en las diferentes ocasiones. Maier indica que la conducta que se expresa, representa la realización de un hombre, mientras sus capacidades para conducirse, representan sus aptitudes. El que la aptitud se manifieste, representa un problema de motivación. Conocemos el porqué de las acciones de un individuo cuando conocemos sus motivos. Entonces, el motivo es una razón para expresar una determinada aptitud. Sin embargo, no se puede motivar a ningún individuo a hacer lo que es incapaz de hacer.

Existen estudios que se han enfocado a establecer correlaciones actitudinales entre el ausentismo, el cambio de trabajo y la situación laboral. Algunas investigaciones importantes realizadas sobre la satisfacción en el trabajo en relación con el cambio del mismo y el ausentismo son: Hulin (1966-68), Macedo-

nia (1969), Wild (1970), Tayabas Tropp (en México, 1971), Waters y Roach (1973), Porters, Steers, Mowdvy y Boulina (1974). En todas estas investigaciones, el grado de satisfacción laboral predecía el ausentismo y los cambios de trabajo. En las personas en quienes existía el deseo de permanecer en su trabajo, existía su participación en el mismo y estaban satisfechos, no había deseos de renunciar a su trabajo ni de ausentarse. Se encontró también con el "Inventario de Empleo" de la Asociación de Investigación Científica (Talachi, 1960), una significativa relación inversa entre la satisfacción laboral y el ausentismo entre trabajadores de oficinas.

Por lo general se cree que un empleado satisfecho con su trabajo, está motivado para lograr una mayor productividad, para incurrir menos en ausentismo y para otras muestras de un desempeño superior en su trabajo. Hay que recordar el hecho de que una necesidad satisfecha no es motivadora de la conducta. Por ejemplo si tenemos en cuenta nuestra necesidad de agua, nos damos cuenta de que no tiene un efecto notable de motivación, a menos que nos

encontremos privados de ella. Luego entonces, cuando las necesidades fisiológicas se satisfacen de una manera razonable, otras necesidades comienzan a dominar la conducta del hombre, es decir, a motivarla.

Al revisar textos sobre satisfacción en el trabajo, encontramos posturas contradictorias. Hay autores que afirman que la correlación en el empleo y los criterios del desempeño tales como la productividad, la proporción de accidentes, el ausentismo y el cambio de empleos tiende a ser débil (16); otros autores consideran que las correlaciones entre el ausentismo y la satisfacción son muy firmes (17).

Puede ser que la explicación del hecho de que la satisfacción esté relacionada con el ausentismo y el cambio de trabajo venga del tipo de teoría de trayectorias y metas de la motivación que han enunciado Georgopoulos Jones y Mahoney (1957)) y Lawler y Portes (1967), opinión según la cual, las personas se ven motiva-

das a hacer cosas que creen que tienen mucha probabilidad de permitirles obtener recompensas que sean valiosas para ellos. Cuando un trabajador afirma que se encuentra satisfecho con su trabajo, dice que sus necesidades se han satisfecho como resultado del desempeño de su trabajo. Luego, la teoría de trayectorias y metas pronosticaría que una elevada satisfacción de la persona llevará a bajos índices de cambio en el trabajo y ausentismo, debido a que los individuos satisfechos se ven motivados a desempeñar un trabajo en el que sus necesidades importantes se satisfagan.

Vroom afirma que la correlación entre satisfacción y desempeño, aunque baja, es consistente:

La satisfacción en el trabajo se ve afectada estrechamente por la cantidad de recompensas que las personas reciben de sus puestos y el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas. Es decir, que los individuos están satisfechos con su trabajo, hasta el grado de que éste les permite obtener lo que desean, y tienen en él un desempeño

eficiente por el hecho de que con ello obtienen lo que desean.

En otras palabras, el buen desempeño puede conducir a las recompensas, que a su vez producen satisfacción; resumiendo, esta formulación sostiene que la satisfacción es la causa del desempeño del trabajo.

Es importante observar también, que si suponemos, como ya lo han hecho muchos, que la satisfacción promueve el desempeño, parecerá lógico que la satisfacción tiene una relación más estrecha con el esfuerzo que con el desempeño. La satisfacción debe influir en el rendimiento de un individuo al afectar su motivación para desempeñarse eficientemente, y puede suponerse que esto se refleja mejor mediante el esfuerzo que por el desempeño del trabajo.

Unos de los primeros estudios sobre satisfacción en el trabajo fue escrito por R. Hoppock (1935), usando el método de cuestionarios y entrevistas. Sus estudios corroboraron la conclusión de que la satisfacción que se experimenta por el propio trabajo

se relaciona con muchos factores que no tienen relación con el aspecto económico. Algunos de dichos factores son: la situación que ocupa el individuo dentro del grupo económico y social con el que se identifica, las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo, la naturaleza del mismo, las horas de trabajo, la amenidad, los ingresos, la libertad de una supervisión estrecha, el ambiente, las oportunidades para progresar, las oportunidades de servir a los demás, los resultados visibles, la responsabilidad, la diversión, la religión, la ocasión o su necesidad de viajar, la oportunidad de expresarse, la valoración de las críticas de los demás, la fatiga, la capacidad para adaptarse a situaciones desagradables.

Otra investigación referente a lo que los empleados esperaban de su trabajo fue la que llevó a cabo Jurgensen (1938), quien les pidió a 3,345 solicitantes hombres de trabajo que colocasen en orden de importancia, según su criterio, 10 factores. La lista de factores en orden de importancia en promedio son los siguientes: seguridad en el trabajo, oportunidad de progresar, tipo de trabajo, compañía, sueldo, compañeros de trabajo (estos dos facto-

res empataron), supervisor, horas de trabajo, condiciones de trabajo, beneficios y ventajas.

Wanows (1972) considera que las siguientes facetas de las labores que todo ser humano realiza, cada una por separado o en interrelación, otorgan satisfacción en dicho trabajo: respeto, oportunidad de desarrollo, prestigio laboral en la empresa, supervisión directa, oportunidad de libertad de pensamiento, seguridad, oportunidad de reconocimiento, oportunidad de terminar el trabajo, oportunidad de cambiar el trabajo, saber cuándo está bien hecho el trabajo, oportunidad de hacer muchas cosas, de conocer muchas personas, de integrar en su totalidad el trabajo, libertad y variedad en el mismo, paga, sentimiento de estar acompañado, oportunidad de ayudar a otros, de participar, de estar cerca de sus amigos, de ascensos, respeto y trato justos.

La satisfacción en el trabajo ha sido conceptuada como variable dependiente e independiente. La satisfacción laboral ha sido tradicionalmente medida mediante entrevistas y cuestionarios

de actitudes. Algunos han medido la satisfacción en diferentes áreas de necesidad, mientras que otros la miden a través de factores concretos como la paga, promoción, supervisión, etc.

Locke sugirió que la satisfacción es primeramente el resultado de la satisfacción y sólo indirectamente la causa de la realización. Encontró que las emociones no determinaban generalmente la conducta en el trabajo, porque el comportamiento en el trabajo resultaba de la jerarquización de las metas que cada individuo fijaba.

Wanous (1974) estudió 80 operadoras telefónicas y encontró que la realización causaba satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca producía la realización.

Las posiciones teóricas de Portes y Lawler, Sutermeister, Locke, Wanous, Greenhaus y Green (1973) están todas de acuerdo en que la realización es mucho más fuerte causa de satisfacción. En la actualidad, parece predominar este punto de vista.

Resumiendo se puede decir que es importante el nivel de satisfacción que existe en las instituciones, debido a que tiene el poder de influir tanto en el ausentismo como cambio de trabajo del personal; además, en el campo del desempeño en el trabajo, se ha hecho hincapié en que, la satisfacción se ve provocada por el desempeño. Si esto es cierto, (se han presentado algunas pruebas que respaldan esta opinión), sería conveniente tomar en cuenta qué personas y qué tipo de necesidades se satisfacen en la institución. Para ello, se ha pensado en esta investigación sobre satisfacción o insatisfacción en el trabajo, tomando en cuenta el ausentismo como manifestación negativa de la insatisfacción y formulando un instrumento de trabajo que permita la interpretación de la realidad del campo que se estudia, para poder hacer propuestas concretas y útiles basadas en datos objetivos y reales.

Hay varios autores que han estudiado la moral laboral; al respecto, Katz señala que la buena adaptación al trabajo o moral laboral, implica dos factores: la existencia de una meta común entre los miembros del grupo y la aceptación de resoluciones socialmente reconocidas para conseguir un objetivo.

Investigaciones llevadas a cabo en la Universidad de Michigan, permitieron a Katz ofrecer cuatro dimensiones de la moral:

- a) Satisfacción intrínseca en el trabajo
- b) Orgullo por pertenecer al grupo de trabajo
- c) Satisfacción personal y grupal con salarios u oportunidades de ascender.
- d) Identificación con la empresa.

Desde el punto de vista de los directivos, el problema de la moral de los trabajadores consiste en promover en él el sentimiento de colectividad, el sentimiento de identificación junto con los elementos de su propio empleo, por las condiciones de trabajo,

por los compañeros, por los superiores, por los directivos y por la empresa. Dicha moral contribuye a que se consigan los objetivos de la organización.

La moral elevada de los empleados es importante puesto que la productividad y la eficiencia en el funcionamiento de una institución dependen principalmente de la colaboración de los trabajadores en la tarea de alcanzar los niveles de producción necesarios.

Las condiciones que afectan la moral de un grupo dependen del grado en que:

- a) los miembros tengan un objetivo común
- b) el objetivo se considere valioso
- c) los miembros sientan que el objetivo pueda ser alcanzado.

Espíritu de equipo, entusiasmo, esfuerzo sostenido, resistencia a los contratiempos, son frases que comunmente se utilizan para designar la moral alta de un equipo de trabajo. Por el con-

trario, apatía, pesimismo, altercados, esfuerzos desunidos, describen grupos con baja moral o adaptación inadecuada.

Se ha considerado importante el desarrollo de este capítulo, ya que, como se ve a lo largo de la descripción, la moral laboral está íntimamente relacionada con las necesidades y la motivación en el trabajo. Es decir, porque es necesario conocer la motivación que origina la necesidad que posee una persona, para que pueda conocerse cómo debe ser la satisfacción en dicha necesidad.

CONCLUSIONES

I INTRODUCCION

En este trabajo se investigan las causas psicosociales que originan el ausentismo laboral, entendiendo como psicológicas las causas que tienen que ver directa e intrínsecamente con el individuo como son conocimiento o desconocimiento del trabajo que se realiza, incongruencia o congruencia de los objetivos individuales y de la institución, grado de comunicación existente entre los integrantes del equipo de trabajo y cursos de capacitación o desarrollo; y con los factores sociales, se refiere a los factores administrativos y sindicales y a relaciones de autoridad al interior de la institución.

Para lograr este objetivo, ha sido necesario desde luego, el apoyo en un marco de referencia en el cual se ha tomado en cuenta en primer lugar las investigaciones realizadas al respecto con anterioridad a ésta.

51

no { Las investigaciones que se mencionan han sido tomadas en cuenta para el presente trabajo, ya que han sido realizadas también dentro de instituciones.

no { Se ha realizado también una enumeración de las hipótesis planteadas en dichas investigaciones, ya que pueden ilustrar en la elaboración del instrumento de trabajo o en la denominación de variables para esta investigación.

También se ven las causas del ausentismo laboral que se han encontrado en dichos estudios, ya que en el presente trabajo, lo que se desea conocer son las causas psicosociales del mismo y es evidente la interrelación que guardan las causas encontradas y las causas psicosociales que se investigan en este trabajo. Por tal motivo es que se desarrolla un punto sobre dichas causas psicosociales desde un enfoque social, el que comprende razones que expliquen la manera de ser de los individuos desde el punto de vista social y que influyen en el ausentismo laboral.

51

En segundo lugar se ha considerado necesario, un capitulo referente a la burocracia, entendida ésta, como los organismos que el estado crea para ["]conservar el orden ["] en el gobierno, ~~ya~~ que en primer lugar, ~~Petróleos Mexicanos~~ ^{La S.H.C.P.} es una empresa, descentralizada de las más importantes en nuestro país; y en segundo lugar, la administración de la organización burocrática es uno de los motivos principales que pueden influir en las causas del ausentismo laboral en las instituciones; es decir que la práctica dentro de la organización burocrática está involucrada dentro de los factores administrativos, y por consecuencia sociales que influyen en el ausentismo laboral de la institución.

Tanto el origen y la descripción de la burocracia, como las posturas teóricas de los autores que se manejan, han proporcionado la conceptualización de teorías y acepciones sobre la burocracia que han servido de base para el planteamiento de las hipótesis y del mismo problema que se estudia.

51

Como la variable dependiente que se maneja es el ausentismo laboral, fue necesario también definir en un capítulo lo que este significa, ya que es el resultado, en la conducta de los individuos, de las causas psicológicas y sociales que afecta a la productividad de una manera directa.

51

Al mismo tiempo, ha sido necesario tomar en cuenta las necesidades que motivan al individuo para tomar determinadas actitudes y de ahí es derivada la satisfacción o insatisfacción personal, de donde, por consecuencia, surge un desarrollo laboral positivo o negativo según sea el caso.

Por último se mencionará también que las necesidades, la motivación y la satisfacción son puntos perfectamente interrelacionados entre sí, que es necesario tomar en cuenta si se desean mejorar los servicios para el país y el ambiente laboral, para que los trabajadores se sientan tranquilos y satisfechos. Porque de lo contrario, se tomarán en cuenta necesidades y motivaciones de las personas, que no cambiarán en nada la situación actual, sobre todo en lo relacionado con el ausentismo laboral.

IV. VARIABLES

✓ - Variable dependiente:

✓ Ausentismo.

✓ - Variables independientes:

✓ Satisfacción en el trabajo

✓ Motivación en el trabajo

Problemas familiares

Problemas personales

Problemas urbanos

✓ Comunicación entre los compañeros de trabajo

✓ Comunicación entre el trabajador y los jefes inmediatos

✓ Sindicalismo

- Definición de variables.

Ausentismo: Es la no presencia del trabajador en las actividades para las que ha sido contratado. Este término se aplica al tiempo perdido en la realización de tareas asignadas al trabajador por causas justificadas y no justificadas.

Satisfacción en el trabajo: Es la eficiencia en el funcionamiento de un grupo de trabajo en la tarea de alcanzar los niveles de producción necesarios.

Motivación en el trabajo: Es el conjunto de los comportamientos de los individuos que son dirigidos hacia el cumplimiento o incumplimiento de las tareas asignadas al individuo dentro del área laboral.

(NO) Problemas familiares: Son los conflictos que tiene el individuo en las relaciones con su familia que lo inducen a faltar a su trabajo.

NO Problemas personales: Son los conflictos que posee el individuo con él mismo, y que provocan sentimientos de aburrimiento, indiferencia, falta de interés y enfermedades que lo inducen a faltar a su trabajo para justificar su ausencia.

NO Problemas urbanos: Son los accidentes en el tránsito, aglomeraciones en el transporte colectivo, exceso de tráfico y decomposturas de vehículo que puedan perturbar el transporte del trabajador de su casa a su lugar de trabajo que impidan la llegada al mismo.

Comunicación entre los compañeros de trabajo: Es el grado de interacción que existe entre los miembros del equipo de trabajo.

Comunicación entre el trabajador y los jefes inmediatos: Es el grado de interacción que existe entre el trabajador y su jefe inmediato.

Sindicalismo: Es la pertenencia o no pertenencia de los empleados al sindicato que forman los trabajadores dentro de la institución.

VI. HIPOTESIS GENERALES

- 1.- El burócrata se caracteriza porque siempre tiene una serie de problemas personales, que utiliza como excusas para ausentarse de su trabajo.
- 2.- El burócrata se caracteriza porque siempre tiene una serie de problemas familiares, que utiliza como excusa para ausentarse de su trabajo.
- 3.- El burócrata se caracteriza porque siempre tiene una serie de problemas debidos al desarrollo urbano que utiliza como excusas para ausentarse de su trabajo.
- 4.- El ausentismo laboral es una manifestación de descontento del empleado hacia su trabajo, cuando se trata de puestos con actividades estandarizadas, monótonas y que permiten escasos márgenes de esfuerzo creativo por parte del empleado y no le gusta el trabajo que desempeña.
- 5.- Los directivos ignoran las necesidades laborales de los empleados en cuanto al reconocimiento del trabajo que realizan, y se origina así un estado de insatisfacción personal en el área laboral, lo que crea una tendencia al ausentismo.
- 6.- La falta de comunicación en torno a los problemas laborales entre las autoridades y los empleados origina falta de interés y motivación y con ello se genera ausentismo.

7.- La falta de comunicación en torno a los problemas laborales entre el equipo de trabajo origina falta de interés y genera ausentismo.

8.- Los empleados, por ser sindicalizados, se sienten protegidos y existe por ello, una tendencia al ausentismo.

HIPOTESIS SECUNDARIAS

1.- Las personas de más edad no tienen tendencia al ausentismo debido a que se sienten útiles a la sociedad en que viven.

2.- Las mujeres con hijos tienden mayormente al ausentismo debido al trabajo que implica en el hogar el cuidado de los mismos.

3.- Las personas que tienen más antigüedad en la empresa tienen más tendencia al ausentismo debido a que ya conocen las consecuencias de las políticas de la institución.

4.- Las personas que tienen más antigüedad en el puesto que desempeñan tienen más tendencia a faltar debido a lo rutinario que les parece su puesto en el trabajo que realizan.

VII. ESQUEMA DE LA INVESTIGACION

(DAN CEN y EU) C.P.N. $\begin{matrix} 20 \\ 20 \\ 20 \end{matrix} = 40 \text{ GENTES}$ 50

Sujetos: Son $\frac{27}{40}$ el total de personas con las cuales se tiene el problema del ausentismo; 20 de dichas personas se encuentran trabajando en la ciudad de México en las oficinas Centrales. Se aplicará el cuestionario a estas 20 personas, ya que 20 es un número factible de ser tomado en su totalidad para la representatividad de la muestra.

Procedimiento: Después de dos entrevistas con las jefaturas, se procedió al acercamiento con la gente a quien se aplicaría el cuestionario. En dos diferentes ocasiones se tuvo contacto con estas personas. Posteriormente, en un lugar apartado del centro de trabajo, las 20 personas con el aplicador, después de unos momentos de intercambio de pláticas, se repartieron los cuestionarios.

Posteriormente se les dijo que iban a marcar en cada pregunta la respuesta que para cada quien fuera la correcta.

Por último, el aplicador fue leyendo lentamente y en voz alta, cada una de las preguntas, proporcionando tiempo en cada una para que fueran debidamente contes-

tadas.

Instrumento: El instrumento de trabajo es un cuestionario que consta de ³⁸~~31~~ preguntas cerradas. *aproximadamente,*

Las primeras 7 preguntas ^{contendrán} ~~contienen~~ la información sobre los datos de cada persona.

Todas las demás ^{me proporcionan} ~~proporcionan~~ la información sobre la situación personal de cada persona dentro de la institución.

Las instrucciones para la contestación del cuestionario, ^{serán} fueron proporcionadas oralmente ^{ya las personas} por el aplicador.

VIII. INTERPRETACION Y ANALISIS

- Resultados arrojados
- Correlaciones

RESULTADOS ARROJADOS

Preg. 1: Sexo

Resp.	No. Casos	%
F	17	85
M	3	15
Total	20	100

Preg. 2: Estado civil

Resp.	No. casos	%
S	4	20
C	13	65
V	1	5
D	2	10
Total	20	100

Preg. 3: Edad

Resp.	No. casos	%
Hasta 20	1	5
+20 a 30	4	20
+30 a 40	7	35
+40	8	40
Total	20	100

Preg. 4: Antigüedad en la empresa

Resp.	No. casos	%
Hasta 1 año	1	5
+ 1 a 5	4	20
+ 5 a 10	2	10
+ 10	13	65
Total	20	100

Preg. 5: No. de hijos

Resp.	No. casos	%
0	5	25
1-3	11	55
4-6	2	10
+ 6	2	10
Total	20	100

Preg. 6: Antigüedad en el puesto

Resp.	No. casos	%
- 1 año	5	25
+ 1 a 5	4	20
+ 5 a 10	2	10
+ 10	9	45
Total	20	100

Preg. 7: Escolaridad

Resp.	No. casos	%
Prim.	0	0
Sec.	5	25
Prep.	2	10
Técnica	8	40
Prof.	5	25
Total	20	100

Preg. 8: Ausentismo

Resp.	No. casos	%
0-2	10	50
3-5	7	35
6-8	1	5
9-6 *	2	10
Total	20	100

Preg. 16: Problemas urbanos

Resp.	No. casos	%
0-2	20	100
3-5	0	0
6 ó +	0	0
Total	20	100

Preg. 17: Permisos

Resp.	No. casos	%
0-2	16	80
3-5	2	10
6 ó +	2	10
Total	20	100

Preg. 18: Enfermedades

Resp.	No. casos	%
0-2	17	85
3-5	3	15
6 ó +	0	0
Total	20	100

Preg. 19: Prob. personales

Resp.	No. casos	%
0-2	20	100
3-5	0	0
6 ó +	0	0
Total	20	100

Preg. 20: Problemas familiares

Resp.	No. casos	%
0-2	20	100
3-5	0	0
6 6 +	0	0
Total	20	100

Comunicación entre los compañeros
de trabajo

Preg. 21: Com. con los compañeros

Resp.	No. casos	%
Buena	17	85
Regular	3	15
Mala	0	0
Total	20	100

Preg. 33: Formación de equipo de trabajo

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg. 34: Amistades en el equipo de trabajo

Resp.	No. casos	%
Sí	13	65
No	7	35
Total	20	100

Comunicación entre trabajador y jefe inmediato

Preg. 22: Com. con el jefe inmediato

Resp.	No. casos	%
Buena	20	100
Regular	0	0
Mala	0	0
Total	20	100

Motivación

Preg. 23: Salario y prestaciones

Resp.	No. casos	%
Buena	2	10
Regular	17	85
Mala	1	5
Total	20	100

Preg. 24: Reconocimiento del trabajo

Resp.	No. casos	%
Suficien.	12	60
Poco	8	40
Nada	0	0
Total	20	100

Preg. 27: Capacitación técnica

Resp.	No. casos	%
Sí	6	30
No	14	70
Total	20	100

Preg. 26: Conocimiento del trabajo

Resp.	No. casos	%
Muy bien	19	95
Regular	1	5
Nada	0	0
Total	20	100

Preg. 25: Justicia en la autoridad

Resp.	No. casos	%
Muy justa	15	75
Poco justa	5	25
Injusta	0	0
Total	20	100

Preg. 29: No. de cursos en cap. técnica

Resp.	No. casos	%
0	0	0
1 a 2	6	100
Total.	6	100

Preg. 28: Capcitación en desarrollo humano

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg. 11: Monotonía del trabajo

Resp.	No. casos	%
Mucho	1	5
Regular	10	50
Nada	9	45
Total	20	100

Preg. 12: Iniciativa y decisiones

Resp.	No. casos	%
Mucho	13	65
Regular	4	20
Nada	3	15
Total	20	100

Preg. 30: No. cursos en desarrollo humano

Resp.	No. casos	%
0	0	0
1	12	60
2 a 3	8	40
Total	20	100

Preg. 35: Respeto en las relaciones laborales

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg. 38: Atmósfera laboral

Resp.	No. casos	%
Agradable	16	80
Indiferente	3	15
Pesada	1	5
Total	20	100

Preg. 41: Apoyo material de la empresa

Resp.	No. casos	%
Bueno	10	50
Regular	9	45
Malo	1	5
Total	20	100

Preg. 10: Creatividad en el trabajo

Resp.	No. casos	%
Mucho	15	75
Regular	5	25
Nada	0	0
Total	20	100

Satisfacción

Preg. 15: Gusto por el trabajo

Resp.	No. casos	%
Mucho	17	85
Regular	3	15
Nada	0	0
Total	20	100

Preg. 39: Pensamiento sobre el ambiente laboral

Resp.	No. casos	%
Satisfac.	18	90
Indif.	2	10
Rechazo	0	0
Total	20	100

Preg: 9: Utilidad del trabajo

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg: 32: Importancia del trabajo

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg. 36: Cambio de trabajo

Resp.	No. casos	%
Sí	9	45
No	11	55
Total	20	100

Preg. 37: A dónde el cambio de trabajo

Resp.	No. casos	%
En la inst.	8	88.99
Otra inst. gub.	0	0
Empresa priv.	1	11.11
Total	9	100

Sindicalismo

Preg. 13: Recurrencia al sindicato

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg. 14: Para qué se acude al sindicato

Resp.	No. casos	%
Permisos	14	70
Prob. leg.	4	20
Conseguir contr.	2	10
Total	20	100

Preg. 31: Es sindicalizado?

Resp.	No. casos	%
Sí	20	100
No	0	0
Total	20	100

Preg. 40: Apoyo laboral del sindicato

Resp.	No. casos	%
Bueno	13	65
Regular	6	30
Malo	1	5
Total	20	100

Sexo (1)

De las 20 personas encuestadas, 17 son de sexo femenino, lo que representa el 85%. El restante 15% es de sexo masculino.

Estado civil (2)

4 personas del total son solteras lo que representa el 20%; 13 son casadas, lo que representa el 65%; una persona es viuda, lo que representa el 5% y las restantes 2, son divorciadas, lo que representa el 10%.

Edad (3)

Del total de personas encuestadas, sólo una tiene menos de 20 años, lo que representa el 5%; 4 personas tienen de 20 a 30 años, lo que representa el 20%; 7 personas tienen de 30 a 40 años lo que representa el 35%; y por último 8 personas tienen más de 40 años de edad lo que representa el 40% del total.

Antigüedad en la empresa (4)

Una persona del total tiene menos de un año de antigüedad en la empresa, lo cual representa el 5%; 4 personas llevan de 1 a 5 años; 2 personas tienen de 5 a 10 años de antigüedad, lo que representa un porcentaje del 10% y 13 personas tienen más de 10 años lo cual representa un 65%.

Número de hijos (5)

5 personas de las encuestadas no tienen hijos, lo que representa un 25%; 11 personas tienen de 1 a 3 hijos lo que representa un 55%; 2 tienen de 4 a 6 lo que representa el 10% y 2 tienen más de 6, lo que representa un 10%.

Antigüedad en el puesto (6)

5 personas tienen menos de 1 año de antigüedad en el puesto, lo que representa un 25%; 4 llevan más de 1 año a 5, lo que representa un 20%; 2 personas tienen de 5 a 10 años, lo que representa un 10% y 9 tienen más de 10 años, lo que representa un 45%.

Escolaridad (7)

5 personas tienen secundaria, lo que representa un 25%; 2 personas tienen preparatoria o equivalente, lo que representa un 10%; 8 personas tienen preparación técnica, lo que representa un 40%; y 5 personas tienen preparación profesional lo que representa un 25%.

Ausentismo (8)

En los últimos 6 meses:

10 personas han faltado de 0 a 2 veces lo que representa el 50% del total; 7 personas han faltado de 3 a 5 veces, lo que representa el 35% del total; 1 persona

ha faltado de 6 a 8 veces, lo que representa el 5% del total; 2 personas han faltado 9 veces o más lo que representa el 10% del total.

Problemas urbanos (16)

Ninguna persona ha faltado por este tipo de problemas, lo que nos demuestra que los problemas urbanos no son causa de ausentismo.

Permisos (17)

16 personas de la muestra han faltado por esta causa de 0 a 2 veces, lo que representa el 80%, lo cual quiere decir que la muestra tomada no presenta problema de ausentismo por solicitar permiso para faltar; 2 personas han pedido permiso para faltar de 3 a 5 veces, lo que representa un porcentaje del 10%; 2 personas han pedido permiso para faltar 6 veces o más lo que representa un porcentaje del 10%.

Enfermedad (18)

17 personas del total, han faltado por enfermedad de 0 a 2 veces, lo que representa el 85%; 3 personas han faltado de 3 a 5 veces, lo que presenta un porcentaje del 15%.

Causas diversas (problemas personales) (19)

El 100% de la muestra dice haberse ausentado de su trabajo de 0 a 2 veces por causas diversas, lo cual

significa que no existen otras causas que las especificadas en el instrumento de trabajo de esta investigación.

Problemas familiares (20)

El 100% de la muestra dice haber faltado de 0 a 2 veces en los últimos 6 meses, por lo que se concluye que los problemas familiares no son una causa de ausentismo laboral.

Comunicación entre los compañeros de trabajo (21, 33, 34)

17 personas de la muestra dicen que existe una buena comunicación entre los miembros que forman el equipo de trabajo, lo que representa un porcentaje del 85%; el restante 15% dice que dicha comunicación es regular.

El 100% de la muestra dice que sí sienten que forman parte de un equipo de trabajo.

El 65% de la muestra dicen que sus compañeros de trabajo sí forma parte de su círculo de amistades. El restante 35% dicen que no.

Comunicación entre el trabajador y los jefes inmediatos (22)

El 100% de las personas dice tener una buena comunicación con su jefe inmediato.

Motivación (23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 10, 11, 12)

El 85% de las personas encuestadas consideran que el salario y las prestaciones que perciben les resultan regulares en cuanto a las necesidades económicas que tienen que cubrir; el 10% considera que son buenas y el restante 5% dice que tal monto les resulta malo o totalmente insuficiente.

El 60% de los encuestados dicen que su trabajo es suficientemente reconocido; al 40% le parece que la actitud de las autoridades le parece muy justa; el restante opina que la actitud de las autoridades le parece poco justa.

El 95% de los encuestados dicen conocer muy bien el trabajo que realizan, mientras que el 5% restante dice que lo conoce regular.

El 70% de los encuestados dicen que nunca han recibido cursos de capacitación técnica y el 30% sí lo ha recibido. Del 30% que sí lo han recibido, sólo han sido 1 ó 2 cursos.

El 100% de los encuestados ha recibido cursos de capacitación en desarrollo humano, de los cuales el 60% ha recibido un curso; el 25% ha recibido 2 cursos; y el restante 15% ha recibido 3 cursos de capacitación en esta área.

El 100% de las personas encuestadas dicen que sí sienten un ambiente de respeto dentro de su área laboral.

El 80% de los encuestados dicen que poseen una atmósfera agradable dentro de su área de trabajo. El 15% de las personas dicen que poseen una atmósfera indiferente, y el 5% dice que la atmósfera es pesada dentro de su área de trabajo.

El 50% de la muestra dice que el apoyo material que reciben de la empresa es bueno. El 45% dice que es regular y el 5% que es malo.

El 75% de la muestra dice que su trabajo es creativo, calificándolo con el adverbio "mucho". El 25% considera que es "regularmente creativo".

El 50% de la muestra declara que su trabajo es "regularmente" monótono. El 45% lo considera "nada" monótono. Y el restante 5% lo considera "mucho".

El 65% de los encuestados consideran que en su trabajo se requiere "mucho de su iniciativa y toma de decisiones". El 20% considera este punto como "regular".

El 15% considera que "nada" de su iniciativa y toma de decisiones se requieren para desempeñar su trabajo.

Satisfacción (9, 15, 32, 39, 36, 37)

El 85% de los encuestados dicen que les gusta mucho el trabajo que realizan. El 15% restante dice que les gusta regular.

El 100% de los encuestados sienten que el trabajo que realizan sí es importante.

El 45% de la muestra dice que sí les gustaría cambiar de trabajo y el 55% dice que no le gustaría.

Del 45% que les gustaría cambiar de trabajo, el 11.11% le gustaría cambiarse a la empresa privada y al 88.88% le gustaría cambiarse a otro departamento dentro de la misma institución.

El 90% de las personas dice que al pensar en su trabajo experimentan un sentimiento de satisfacción y el 10% restante experimenta un sentimiento de indiferencia, de lo cual se concluye que no existe para nada un sentimiento de rechazo hacia el ambiente laboral.

El 100% afirma que sí sabe para qué sirve su trabajo.

Sindicalismo (13, 14, 31, 40)

El 100% de las personas de la muestra se encuentra sindicalizado.

El 65% de las personas encuestadas dicen que el apoyo laboral que reciben del sindicato es bueno. El 30% dice que tal apoyo es regular y el 5% restante opina que es malo.

El 100% de los encuestados acuden al sindicato.

El 70% acude al sindicato para conseguir permisos; el 10% para conseguir contrato; y el 20% acude por problemas legales.

CORRELACIONES

HIPOTESIS GENERALES

Hipotesis No. 1

Preguntas: 8 y 17

8 y 19

Hipotesis No. 2

Preguntas: 8 y 20

Hipotesis No. 3

Preguntas: 8 y 16

Hipotesis No. 4

preguntas: 8 y 9

8 y 10

8 y 11

8 y 12

8 y 15

8 y 32

8 y 36

8 y 37

8 y 39

Hipotesis No. 5

preguntas: 8 y 23

8 y 24

8 y 25

8 y 26

8 y 27

8 y 28

8 y 29

8 y 30

8 y 35

8 y 38

8 y 41

Hipotesis No. 6

Preguntas: 8 y 22

Hipotesis No. 7

Preguntas: 8 y 21

8 y 33

8 y 34

Hipótesis No. 8

Preguntas: 8 y 13

8 y 14

8 y 31

8 y 40

HIPOTESIS SECUNDARIAS

Hipótesis No. 1

Preguntas: 8 y 3

Hipótesis No. 2

Preguntas: 8 y 1

8 y 5

Hipótesis No. 3

Preguntas: 8 y 4

Hipótesis No. 4

Preguntas: 8 y 6

8 y 10

8 y 11

8 y 12

CORRELACIONES

Correlación 8-30 El ausentismo no tiene nada que ver con la atmósfera del ambiente laboral. Coefficiente de correlación, muestral = 0

Correlación 8-31 Que las personas estén sindicalizadas o no, no es un factor que influya en el ausentismo.

c.c.m. = 0

Correlación 8-32 Existe una pequeña relación en el sentimiento de la gente en cuanto a la importancia del trabajo que realiza.

c.c.m. = .55

Correlación 8-39 Casi no hay relación entre el ausentismo y el sentimiento experimentado por la gente al pensar en su trabajo.

c.c.m. = .27

Correlación 8-33 No existe relación entre ausentismo y el sentimiento de ser miembro de un equipo de trabajo.

c.c.m. = 0

Correlación 8-31 No hay relación entre ausentismo y el círculo de amigos de las personas encuestadas dentro del ambiente laboral.

c.c.m. = .08

Correlación 8-40 No hay relación entre ausentismo y el apoyo laboral que la gente recibe del sindicato.

c.c.m. = 0

- Correlación 8-35 No hay relación entre ausentismo y el respeto entre la gente en el área laboral. c.c.m. = 0
- Correlación 8-36 No hay relación entre ausentismo y que la gente desea o no cambiar de trabajo. c.c.m. = .19
- Correlación 8-41 No existe relación entre ausentismo y el apoyo material que la gente recibe de la empresa. c.c.m. = -.08
- Correlación 8-1 No existe relación entre ausentismo y el sexo. c.c.m. = -.19
- Correlación 8-2 No existe relación entre ausentismo y el estado civil. c.c.m. = .21
- Correlación 8-3 No existe relación entre ausentismo y la edad. c.c.m. = .09
- Correlación 8-4 No existe relación entre ausentismo y antigüedad en la empresa. c.c.m. = .26
- Correlación 8-5 No existe ninguna relación entre ausentismo y el número de hijos. c.c.m. = -.10
- Correlación 8-6 No hay relación entre ausentismo y antigüedad en el puesto. c.c.m. = -.03
- Correlación 8-7 No hay relación entre ausentismo y escolaridad. c.c.m. = .20
- Correlación 8-9 No hay relación entre ausentismo y que la gente sepa o no para qué sirve su trabajo.

c.c.m. = 0

Correlación 8-10 No hay relación entre el ausentismo y la creatividad del trabajo. c.c.m. = .15

Correlación 8-11 No hay relación entre ausentismo y la monotonía del trabajo. c.c.m. = -.18

Correlación 8-12 No hay relación entre ausentismo y la iniciativa y toma de decisiones. c.c.m. = -.25

Correlación 8-13 No hay relación entre ausentismo y el acudir o no al sindicato. c.c.m. = 0

Correlación 8-14 No hay relación entre ausentismo y el motivo por el cual se acude al sindicato.

c.c.m. = -.32

Correlación 8-15 No hay relación entre ausentismo y el gusto por el trabajo. c.c.m. = -.04

Correlación 8-16 No hay relación entre ausentismo y accidentes cotidianos. c.c.m. = 0

Correlación 8-17 Sí hay relación entre ausentismo y los permisos que la gente pide. c.c.m. = .87

Correlación 8-18 Hay una pequeña relación entre ausentismo y enfermedades. c.c.m. = .55

Correlación 8-19 No hay relación entre ausentismo y otras causas diversas. c.c.m. = 0

Correlación 8-20 No hay relación entre ausentismo y los problemas familiares. c.c.m. = 0

Correlación 8-21 No hay relación entre ausentismo y la comunicación entre los compañeros de trabajo.

c.c.m. = -.04

Correlación 8-22 No hay relación entre ausentismo y la comunicación con el jefe inmediato. c.c.m. = 0

Correlación 8-23 No hay relación entre ausentismo y salario y prestaciones. c.c.m. = -.45

Correlación 8-24 No hay relación entre ausentismo y el reconocimiento del trabajo. c.c.m. = -.11

Correlación 8-25 No hay relación entre ausentismo y la justicia en la actitud de las autoridades.

c.c.m. = -.09

Correlación 8-29 No hay relación entre ausentismo y el número de veces que se han recibido cursos de capacitación técnica. c.c.m. = -.17

Correlación 8-26 No hay relación entre ausentismo y el conocimiento o desconocimiento del trabajo.

c.c.m. = -.18

Correlación 8-27 No hay relación entre ausentismo y recibir o no cursos de capacitación técnica.

c.c.m. = .17

Correlación 8-28 No hay relación entre ausentismo y el recibir o no cursos de capacitación en desarrollo humano.

c.c.m. = 0

IX. DISCUSION Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación, tomando en cuenta los coeficientes de correlación muestral del trabajo de la computadora, son en términos generales, índices demasiado bajos y en algunos casos, los resultados llegan a ser negativos, lo cual indica que dichas correlaciones son nulas; esto no significa que se invalidan las hipótesis planteadas en este estudio por los motivos que presentaremos a continuación.

Lo anterior es comprensible y esperable desde la observación de la pregunta número 8 del cuestionario aplicado, que mide precisamente el índice de ausentismo en los últimos 6 meses y con la cual se demuestra que sólo en el 15% de las personas encuestadas se presenta el problema del ausentismo, por lo que se dice que no existe tal problema. Tal porcentaje es arrojado tomando en cuenta el rango de 6 a 8 faltas y más de 9; ya que consideramos que hasta 5 faltas en un lapso de 6 meses, no puede considerarse como un problema de ausentismo.

Lo anterior se basa en el hecho de que la pregunta número 8 establece 4 rangos que marcan las ausencias en los últimos 6 meses anteriores a la fecha de la aplicación. Dichos rangos son: de 0 a 2 veces, de 3 a 5 veces, de 6 a 8 veces y 9 veces o más. Como se dijo anteriormente, el 85% de las respuestas resultaron en los dos primeros rangos, o sea hasta 5 veces, lo cual no alcanza en promedio, ni una ausencia mensual. En este punto, se considera necesario mencionar que según el criterio de los investigadores, faltar, hasta cierto límite al lugar asignado para laborar, por causas personales, es un derecho que deben de tener todos los trabajadores, ya que es normal que de vez en cuando se presenten este tipo de causas que obligan al trabajador a ausentarse del lugar del desempeño de sus labores.

Lo anterior no muestra otra cosa que un desacuerdo entre nuestro punto de vista y la institución, ya que desde la forma en la que fue presentado el problema por las jefaturas, sin dar acceso a los registros oficiales donde se pudiera ver objetivamente que existía la problemática del ausentismo, era necesario, a partir

de ese momento, realizar la presente investigación. Aún así, el resultado es, entonces, que tal problemática no existe en la muestra que se tomó.

Dicho resultado es válido para esta muestra, así como también el marco teórico y el instrumento de aplicación cuidadosamente elaborado de acuerdo a dicho marco teórico, tomando en cuenta las limitaciones del tiempo para la realización del presente estudio. Los resultados, obviamente, pueden ser diferentes con el mismo instrumento, en una muestra de diferente tipo, en donde sí exista, en principio, el problema del ausentismo.

En vista de lo anterior se considera digno de mencionar que si se hubieran revisado los registros oficiales que muestran el problema de ausentismo que las jefaturas mencionan tener, el cuestionario aplicado hubiera sido elaborado de forma diferente de acuerdo al mismo marco de referencia; sin embargo son válidos y pueden ser aplicados en otra muestra diferente, donde sí exista la problemática tratada, ya que la elaboración de los mismos han sido cuidadosamente delimitados.

Sin embargo también debe señalarse que considerando el tipo de jerarquía que se da en la institución, sería interesante plantear como hipótesis para un futuro trabajo de investigación, que las jefaturas por regla general se expresan en términos negativos de los trabajadores sindicalizados; ya que estos son de niveles más bajos, y son colocados o designados por el sindicato sin que les sean solicitados por las personas de los puestos de confianza no sindicalizados que son de mayor jerarquía dentro de la institución. Lo anterior hace que se cree una pugna constante con dicho sindicato, y desde luego con las personas que el mismo designa.

Además es necesario mencionar en este punto, que la gente sindicalizada, son personas que tienen muchas dificultades para poder obtener los puestos que actualmente ocupan y por lo mismo, valoran demasiado su trabajo como para faltar sin motivo justificado a sus labores asignadas.

Por otro lado, es necesario mencionar que la muestra tomada en cuenta en esta investigación, han sido personas que han entendido bien las preguntas del cuestionario y que se han mostrado abiertas en el ámbito de la relación con el encuestador, ya que la atmósfera que ahí se dio, fue una atmósfera de calidez y confianza. Este hecho señala claramente que tanto la muestra seleccionada, así como el cuestionario que le fue aplicado, sirven y son válidos, tanto para el presente trabajo como para futuras investigaciones que desde luego, tengan en principio el mismo objetivo que la presente.

En nuestro país es un gran porcentaje de la población la que presta sus servicios a las diferentes instituciones del gobierno; porcentaje que es significativo dentro del desarrollo de México. Ya que Pemex es una de las principales dentro de este tipo de instituciones en nuestro territorio, fue necesaria su descripción en el marco teórico de este trabajo, así como antecedentes y características teóricas generales de la burocracia.

Las hipótesis principales planteadas desde el

principio de este trabajo, podrían ser planteadas de la misma manera para futuras investigaciones. Por ejemplo en lo que se refiere a que los burócratas con frecuencia tienen una serie de problemas familiares, personales y de desarrollo urbano que utiliza como pretexto para ausentarse de su trabajo; pueden ser causas justificadas o pretextos, según el índice, ya sea bajo o alto de ausentismo, que resulte de las respuestas.

El problema de la comunicación, tanto con las jefaturas como con el equipo de trabajo, indica la atmósfera en la que se desenvuelven las relaciones laborales, que puede ser cálida u hostil y tiene sus manifestaciones a través del ausentismo o asiduidad en el trabajo.

La protección que el sindicato ejerza sobre los trabajadores, puede también implicar problemas de ausentismo; y parece ser que a este respecto sí se comprobaría esta hipótesis a nivel obrero, en el terreno de las refinerías y los campos de perforación petroleros.

Debido a todo lo anterior, se marca nuevamente que no es un descuido el no haber revisado con anterioridad los registros oficiales que marcan el ausentismo. Simplemente existe un desacuerdo entre la institución y los investigadores, ya que faltar, hasta el límite que marcan los resultados del estudio, es un derecho del trabajador y por lo tanto el marco de referencia y el instrumento de aplicación, así como las hipótesis, son válidos para otros estudios con la problemática del ausentismo.

En el presente trabajo, se considera que vale la pena sugerir otra investigación más adelante para que las jefaturas expongan el problema que tienen con sus subalternos para conocer porqué lo hacen de esa manera.

Se sugiere por último, una investigación a fondo, para conocer cuáles son las relaciones existentes entre las autoridades que pertenecen a Petróleos Mexicanos y los dirigentes del sindicato de trabajadores de la misma institución, ya que es significativo el hecho de que,

la forma de expresarse de los empleados de confianza acerca de los sindicalizados, resulta casi siempre de una manera negativa.

Por otro lado, con el mismo instrumento de la presente investigación, podría realizarse otra más adelante, tomando una muestra que represente la totalidad del personal de oficinas que labora en la ciudad de México, además de otros centros de trabajo petroleros. El departamento de Personal o el de Auditoría, facilitarían el registro de la localización de las personas, con objeto de realizar un muestreo verdaderamente representativo.

En la compleja maquinaria burocrática, es evidente la cantidad de tiempo y dinero perdido debido a la deficiente administración y organización, que además en nuestro país va cambiando cada sexenio y que desde luego atrasa el desarrollo del mismo. Con respecto a esto, podría investigarse cómo repercute en el ánimo de las personas, los problemas de tipo administrativo, ya que sería interesante desde el punto de vista de la teoría motivacional, enfocado hacia la psicología social.

Por otro lado proponemos que se plantee también hipótesis referentes a los conflictos existentes dentro de los grupos de trabajo, de personal sindicalizado, debido a que probablemente se falsifican documentos que sirven para respaldar oficios y profesiones con objeto de lograr puestos en Petróleos Mexicanos; conflictos que pueden, en un momento dado, originar ausentismo, debido a la repercusión de ello en la atmósfera laboral que tiene su influencia directamente sobre la satisfacción o insatisfacción de las necesidades psicológicas de los individuos.

Este estudio, por sus resultados puede servir para elaborar, programas de capacitación a nivel técnico y de desarrollo personal para la superación, que no son precisamente para disminuir el ausentismo, puesto que se vio que no existe tal problemática.

ANEXOS

- 1.- Estructura de Petr6leos Mexicanos y de la Gerencia de Proveeduría y Almacenes
- 2.- Instrumento

ANEXO NO. 1

Petróleos Mexicanos se encuentra estructurado de la siguiente forma:

- Un Consejo de Administración
- Una Dirección General
- Una Asesoría Técnica
- Una comisión Interna de Administración y Programación

Ocho Subdirecciones:

- de Exploración
- de Exploración
- de Producción Industrial
- de Proyecto y Construcción de Obras
- Comercial
- de Finanzas
- Técnica Administrativa

Treinta y nueve gerencias de rama:

- Contraloría
- Oficina de Coordinación y estudios técnicos
- Gerencia de Exploración Petrolera
- Gerencia de Perforación
- Gerencia de desarrollo de yacimientos e incorporación de reservas

- Gerencia de planeación y exploración
- Gerencia de administración
- Gerencia de producción
- Gerencia de explotación de yacimientos
- Gerencia de sistemas de ductos
- Gerencia de planeación y administración
- Gerencia de ingeniería de telecomunicaciones
- Gerencia de refinación
- Gerencia de petroquímica
- Gerencia de desarrollo petroquímico
- Gerencia de ingeniería de proyecto
- Gerencia de construcción
- Gerencia de administración de proyectos generales
- Gerencia de administración de proyectos especiales
- Gerencia de obras sociales y de infraestructura
- Gerencia de programación de evaluación y contratos
- Gerencia de ventas
- Gerencia de comercio exterior
- Gerencia de proveeduría y almacenes
- Gerencia de Marina

- Unidad de planeación comercial
- Gerencia de protección ambiental
- Gerencia de seguridad industrial
- Gerencia de servicios sociales
- Gerencia jurídica
- Gerencia de información y relaciones públicas
- Gerencia de servicios médicos
- Gerencia de personal
- Gerencia de servicios técnicos administrativos
- Unidad de planeación, evaluación y estudios especiales
- Gerencia de financiamientos
- Gerencia de informática
- Tesorería general
- Gerencia de finanzas

Cuatro departamentos centrales:

- Unidad fiscal
- Superintendencia general de transportes aéreos
- Unidad de servicios de protección y seguridad
- Departamento central de seguros y fianzas

Tres gerencias de zona:

- De la zona norte, con sede en Tampico, Tamps.
- De la zona centro, con sede en Poza Rica, Ver.
- De la zona sur, con sede en Coatzacoalcos, Ver.

De la Subdirección Comercial depende la Gerencia de Proveeduría y Almacenes, a la cual pertenece el departamento que se investiga y se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- Superintendencia de Ingeniería Administrativa
- Ayudantía Técnica
- Superintendencias de Proveeduría y Almacenes de zona:
 - Departamentos locales de proveeduría
 - Departamentos de materiales de zona
 - Oficinas foráneas de inspección y gráficas
 - Agencias aduanales
- Subgerencia de adquisiciones para desarrollo:
- Ayudantía técnica
- Superintendencia general de adquisiciones para obras nuevas
- Unidad de adquisiciones por concurso abierto
- Depto. de adquisiciones en Tokio, Japón
- Depto. de adquisiciones en París, Francia

- Superintendencia de adquisiciones para proyectos en formas de ingeniería
- Subgerencia de adquisiciones para operación y mantenimiento:
 - Ayudantía técnica
 - Depto. de adquisiciones en Houston, Tex.
 - Superintendencia General de Adquisiciones ramas Exploración y Explotación
 - Superintendencia General de Adquisiciones rama Producción industrial
 - Superintendencia General de adquisiciones ramas Apoyo y Servicio
 - Unidad de adquisiciones por concurso abierto.
- Subgerencia de Almacenes:
 - Ayudantía técnica
 - Superintendencia de operación de almacenes
 - Superintendencia de administración de inventarios
- Subgerencia de inspección, promoción e importaciones:
 - Ayudantía técnica
 - Depto. de logística de materiales
 - Depto. de programación y servicios de apoyo
 - Superintendencia de inspección y tráfico

- Depto. de promoción de fabricación nacional
- Superintendencia de importaciones.

ANEXO NO. 2

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

- 1.- Sexo: F M
- 2.- Estado civil: Soltero
 Casado
 Viudo
 Divorciado
- 3.- Edad: Hasta 20 años
 Más de 20 hasta 30 años
 Más de 30 hasta 40 años
 Más de 40 años
- 4.- Antigüedad en la empresa: Hasta 1 año
 Más de 1 año hasta 5
 Más de 5 hasta 10 años
 Más de 10 años
- 5.- Número de hijos: Ninguno
 De 1 a 3
 De 4 a 6
 Más de 6

- 6.- Antigüedad en el puesto: Hasta 1 año
Más de 1 año hasta 5
Más de 5 hasta 10 años
Más de 10 años

- 7.- Escolaridad: Primaria
Secundaria
Preparatoria o equivalente
Técnica
Profesional

- 8.- En los últimos 6 meses cuántas veces ha faltado a su trabajo?

De 0 a 2 veces

De 3 a 5 veces

De 6 a 8 veces

9 veces o más

- 9.- Sabe usted para qué sirve su trabajo? Sí No

- 10.- Considera usted que su trabajo es creativo?

Mucho

Regular

Nada

- 11.- Considera usted que el trabajo que realiza es monótono?

Mucho

Regular

Nada

12.- Considera usted que en el trabajo que realiza requiere de su iniciativa y toma de decisiones?

Mucho

Regular

Nada

13.- Acude usted al sindicato? Sí No

14.- Para qué acude usted al sindicato?

Permisos

Problemas legales

Para conseguir contrato

15.- Le gusta el trabajo que desempeña?

Mucho

Regular

Nada

16.- En los últimos 6 meses cuántas veces ha faltado a su trabajo por accidentes cotidianos? (tráfico, problemas en el metro, descomposturas de auto, etc.)

De 0 a 2 veces

De 3 a 5 veces

De 6 a 8 veces

Más de 9 veces

17.- En los últimos 6 meses cuántas veces ha faltado a su trabajo por permisos?

De 0 a 2 veces

De 3 a 5 veces

De 6 a 8 veces

Más de 9 veces

18.- En los últimos 6 meses cuántas veces ha faltado a su trabajo por enfermedad?

De 0 a 2 veces

De 3 a 5 veces

De 6 a 8 veces

9 veces o más

19.- En los últimos 6 meses cuántas veces ha faltado a su trabajo por causas diversas?

De 0 a 2 veces

De 3 a 5 veces

De 6 a 8 veces

9 veces o más

20.- En los últimos 6 meses, cuántas veces ha faltado a su trabajo por problemas familiares?

De 0 a 2 veces

De 3 a 5 veces

De 6 a 8 veces

9 veces o más

21.- La comunicación con sus compañeros de trabajo es:

Buena

Regular

Mala

22.- La comunicación con su jefe inmediato Es:

Buena

Regular

Malas

23.- El salario y prestaciones que usted percibe, considera que le son suficientemente:

Buenos

Regulares.

Malos

24.- Considera que su trabajo es reconocido?

Suficientemente

Poco

Nada

25.- Le parece justa la actitud de las autoridades?

Muy justa

Poco justa

Injusta

26.- Conoce usted el trabajo que realiza?

Muy bien

Regular

Nada

27.- Ha recibido usted cursos de capacitación técnica?

Sí

No

27

~~28~~.- Ha recibido usted cursos de capacitación en desarrollo humano? Sí No

~~29~~

.- Cuántas veces ha recibido cursos de capacitación técnica?

Ninguna

Una vez

28

Dos veces

30.- Cuántos cursos ha recibido de capacitación en desarrollo humano?

Ninguno

Un curso

Dos cursos

29

31.- Es usted sindicalizado? Sí No

30

32.- Siente usted que el trabajo que realiza es importante? Sí No

31

33.- Siente usted que forma parte de un equipo de trabajo? Sí No

32

34.- Sus compañeros de trabajo forman parte de su círculo de amigos? Sí No

33

35.- Siente usted que existe un ambiente de respeto dentro de su área laboral? Sí No

34

36.- Le gustaría a usted cambiar de trabajo? Sí No

35 37.- A dónde le gustaría cambiar de trabajo?
Dentro de la institución a otro depto.
A otra institución del gobierno
A la empresa privada

36 38.- Cómo considera usted que es la atmósfera de su ambiente de trabajo?
Agradable
Indiferente
Pesada

37 39.- Al estar en horas de descanso o al dirigirse a su trabajo, ¿qué sentimiento experimenta usted cuando piensa en su ambiente laboral?

Satisfacción
Indiferencia
Rechazo

38 40.- El apoyo laboral que usted recibe del sindicato es:
Bueno
Regular
Malo

~~39~~ 41.- El apoyo material que usted recibe de la empresa es:
Bueno
Regular
Malo

NOTAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Max Weber, "Essays in sociology", pp. 214-215.
- (2) E. Mandel, "¿Qué es la burocracia?", p. 121.
- (3) Lucio Mendieta y Núñez, "La sociología de la burocracia", p. 82.
- (4) Idem., p. 95.
- (5) Profr. Ferraro, apuntes de clase Teoría Sociológica clásica II.
- (6) Lucio Mendieta y Núñez, Id.
- (7) Michel Crozier, "El fenómeno burocrático", Vol. I.
- (8) Leticia Bello Guillot, "Una experiencia de instrucción en un campo petrolero", p. 25.
- (9) Erich Fromm, "Psicoanálisis de la sociedad contemporánea", p. 28.
- (10) Herbert Marcuse, "El hombre unidimensional", pp. 260-1.
- (11) Idem.
- (12) Cofer, D.N., "Psicología de la motivación", p. 118.
- (13) Abraham Maslow,
- (14) Strauss y Sayles,
- (15) Santiago Ramírez,
- (16) Giese y Ruter, 1949 y Siegel, 1962.
- (17) Smith Caín, Patricia, Hulin y Kendall, 1969.

BIBLIOGRAFIA

Cofer, C.N., "Psicología de la motivación", 1975.

Cohen, Joseph, "Psicología de los motivos personales", 1973.

Crozier, Michel, "El fenómeno burocrático", Amorrortu, Bs. As., 1974, Vol. I y II.

Fishman, Edwin A. y Bass, Allan R., "Estudios de psicología industrial y del personal", México, Trillas, 1976.

Fromm, Erick, "Psicoanálisis de la sociedad contemporánea: hacia una sociedad sana", FCE, México, 1974, 308 pp., Biblioteca de psicología y psicoanálisis

Hintze, L. Jorge, "El ausentismo en la sociedad", 1978.

Industrial, Grupo Editorial Expansión, México, 1978.

Katz, Daniel y Robert L. Kahn, "Psicología social de las organizaciones", Trillas, México, 1979, Biblioteca de ciencias de la administración.

Kerlinger, Fred N., "Investigación del comportamiento", Interamericana, México, 1982, 2a. ed., trad. José rafael Blengio, 523 pp.

Lawson, J. W., "Ausentismo laboral", Grupo editorial Expansión, México, 1978.

Maier, Forman R., "Psicología industrial", Madrid, Rialp, 1975.

Mandel E. y I. Deutscher, "Qué es la burocracia", Quinto Sol, México.

Maslow, Abraham,

Marcuse, Herbert, " El hombre unidimensional", Moritz, Mé
xico, 1964.

Mcteer, Wilson, "El ámbito de la motivación" El manual
moderno, 1979, 303 pp.

Lucio, "Sociología de la burocracia",
[México] Cultura, 1961.

Mendieta y Lucio, "Breve historia y definición de
la sociología y la investigación social", México, Unam,
Instituto de investigaciones sociales, 1971, 164pp.

as Sociales "Guía para realizar investigaciones
México, 1979, 272 pp.

"burocracia", Ed. universitaria de bs., As.,

Max, "Essays in sociology", Oxford University Press,
N.Y., 1958.