

ALUMNO:

Jesús Javier Rivera Quijada M.-71189.

TEMA DE TESIS:

“ Causas que originan el ausentismo laboral en Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

Miércoles 31 de Octubre del 2007

Buenas tardes.

DEDICATORIA

A Adriana María

Por ser tan buena esposa y compañera, por estar siempre a mi lado, por compartir mis alegrías y mis tropiezos, por ser una madre tan buena y dedicada, gracias por darme todo tu amor, gracias por todo tu apoyo y confianza. Por ser alguien que me da el ánimo para seguir siempre adelante y alcanzar mis metas. Te quiero mucho.

A Yanita

Por ser tan dulce y especial, una hija ejemplar y encantadora que Dios nos envió para alegrarnos la existencia. Te quiero mucho.

A Chuyito

Por ser ejemplo de amor y bondad, por ser una fuente de cariño inagotable, gracias por llegar hijo a mi vida. Te quiero Mucho.

A Andreita

Por ser el bebé que con su presencia, su mirada y su sonrisa, llena los corazones de amor de todos los miembros de la familia, gracias hija por alegrarnos la vida. Te queremos mucho.

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por darme vida, salud, inspiración, sabiduría y una familia que me apoya siempre en mis proyectos de trabajo. Muchas gracias.

Al Instituto Tecnológico de Sonora.

Por su labor de enseñanza, por ser el lugar donde me desarrollo profesionalmente y personalmente. Gracias a todos.

A mi asesor: Mtro. Alberto Galván Corral.

Por disponer parte de su tiempo, darme consejos y conocimientos que me ayudaron a lograr cumplir esta meta. Gracias.

A mis revisoras: Mtras. Martha Elisa Rivas Vega y Celia Yaneth Quiroz Campas.

Por su disponibilidad de tiempo, demostrándome su calidad profesional. Gracias.

A Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

Por darme todos los recursos necesarios para poder lograr cursar el posgrado y obtener así el grado de Maestro en Administración. Gracias.

RESUMEN

Petróleos Mexicanos es un organismo público descentralizado del gobierno federal y del cual dependen cuatro subsidiarias distribuidas en todo el territorio nacional que son: Pemex gas y petroquímica básica, Pemex exploración y producción, Pemex Refinación y Pemex petroquímica.

La región del mayo, cuenta con una Terminal de Almacenamiento y Distribución dependiente de la subsidiaria de Pemex Refinación y esta ubicada en la ciudad de Navojoa, Sonora con dirección en Parque industrial, salida sur Km. 1.8; la cual se dedica al recibo, almacenamiento y distribución de productos petrolíferos como son: gasolina Pemex Magna, combustible Pemex Diesel y gasolina Pemex Premium. Estos derivados del petróleo salen a la venta a todas las estaciones de servicio (gasolineras) que se encuentran ubicadas en los municipios de: Huatabampo, Etchojoa, Álamos y Navojoa.

En la terminal ubicada en Navojoa, Sonora y al igual que en todas las empresas existen áreas de oportunidad que son detectadas gracias a la implantación de un modelo laboral llamado “Mejora Continua” y con su aplicación, se ha detectado que se requiere de medidas que solucionen el problema del ausentismo laboral, el cual registró solo en el año 2006 1,253 ausencias por concepto de: falta injustificada sin goce de salario, permiso renunciable sin goce de salario, amparo médico con goce de salario y problemas judiciales, todo esto en un total de 71 trabajadores, los cuales se encuentran agrupados en tres conglomerados, 50 son de planta sindicalizados, 6 de planta de confianza y 15 eventuales, todos ellos operan diariamente en la organización en puestos tanto administrativos, como de campo y operativos.

Es importante mencionar que dos trabajadores eventuales no registraron ausencias de ningún tipo, así como uno de confianza.

ÍNDICE

DEDICATORIAS.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
RESUMEN.....	iii
ÍNDICE.....	iv
 CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	 6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos.....	9
1.5 Hipótesis.....	10
1.6 Delimitaciones.....	11
1.7 Limitaciones.....	11
 CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN.....	 12
2.1 Generalidades.....	12
2.2 Cálculo del índice de ausentismo.....	15
2.3 Concepto de ausentismo.....	16
2.4 Motivo de ausentismo en las organizaciones.....	16
2.5 Las principales causas de ausentismo laboral.....	18
2.6 Salud ocupacional.....	18
2.7 Variables que impactan el ausentismo empresarial.....	20
2.8 Comportamiento organizacional.....	20
2.9 El proceso de selección del empleado.....	22
2.10 Tipos de ausencias que se permiten en Pemex Refinación, Navojoa, Sonora.....	24

CAPÍTULO III MÉTODO.....	27
3.1 Sujeto de estudio.....	27
3.2 Materiales.....	27
3.3 Metodología o diseño de la investigación.....	28
3.4 Procedimiento.....	29
 CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	 32
4.1 Resultados.....	32
4.1.1 Caracterización de ausencias.....	32
4.2 Causas de ausentismo personales.....	34
4.3 Discusiones.....	44
 CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 45
5.1 Conclusiones.....	45
5.2 Recomendaciones.....	47

Bibliografía.

Anexo I.- Encuesta para el empleado.

Anexo II.- Instrumento diagnóstico de clima organizacional.

CAPÍTULO I

INTODUCCIÓN

Debido a los cambios que surgen constantemente dentro de las organizaciones en cuanto a la manera de administrarse con la finalidad de ser más competitivas, hoy en día el nuevo enfoque administrativo apunta hacia el recurso humano. Es por ello que las empresas deben de buscar, capacitar y evaluar constantemente a su personal asegurándose que tenga las habilidades, conocimientos, actitudes, aptitudes y valores necesarios para poder cumplir con sus obligaciones de la mejor manera.

Esto no es fácil, pero si muy necesario, ya que dentro y fuera de las organizaciones pueden existir múltiples causas que afecten el recurso humano y por ende su rendimiento dentro de la empresa.

1.1 Antecedentes.

Considerando que las empresas u organizaciones dependen para su buen funcionamiento, evolución y logro de objetivos primordialmente del elemento humano con el que cuenta, el área de recursos humanos tiene como finalidad proporcionar a la empresa individuos con capacidad para llevar a cabo las actividades del puesto para el cual fue contratado, pero no basta con esto, toda la institución debe de preocuparse y ocuparse por evaluar su estado de salud física, mental y ¿Cómo? esta influye en el clima laboral.

De tal manera, que se puedan detectar si existen irregularidades de salud en el empleado que este afectando su comportamiento dentro de la organización y si ello influye o no en su rendimiento diario.

Chiavenato (2000) relaciona a la organización como una entidad que depende directamente de la calidad del empleado, pues solo por medio de el podrá alcanzar su misión y visión. De tal manera que la condición del trabajador depende directamente de los logros organizacionales, aclarando con ello que existe una relación de igual importancia entre el recurso humano y la empresa.

Con esta aportación, se puede deducir que los logros organizacionales dependen de la calidad del recurso humano con el que cuenta y así mismo la organización como un sistema dónde el empleado nace como tal, se desarrolla, se educa y trabaja dentro de ella, influye en los logros de los objetivos particulares de los empleados y en la calidad de vida que podrán alcanzar.

Como recurso humano que contribuye al logro de los objetivos dentro de la organización y a la vez como persona que ha logrado alcanzar metas particulares gracias a la empresa Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución, ubicada en Navojoa, Sonora. Se desea contribuir a detectar las causas que originan un alto nivel de ausentismo.

1.2 Planteamiento del problema.

La no asistencia a sus labores por parte de los empleados de Pemex Refinación, está impactando de manera considerable la economía familiar de cada trabajador y ello influye en la calidad de vida que podrán alcanzar. De la misma manera, gran parte de estas ausencias también tienen efecto negativo en la productividad.

La empresa preocupada y ocupada en esta problemática que esta afectando a lo mas importante que es su recurso humano y el logro de los objetivos

organizacionales; desea llegar a las causas que originan éste alto nivel de ausentismo y hacer las propuestas necesarias para disminuirlo a su nivel mas bajo posible y contribuir así a la mejora en la calidad de vida de los trabajadores y sus dependientes, logrando con ello alcanzar objetivos y metas organizacionales.

¿Que causas originan el ausentismo laboral en Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora?

1.3 Justificación.

La presente investigación tiene la finalidad de identificar el nivel de ausentismo en la organización, las causas reales que lo originaron y el impacto que tiene en la economía de los empleados y en la empresa en el logro de sus objetivos. Lo anterior debido a que la no asistencia a laborar esta teniendo efectos negativos en la organización y también en el bolsillo del trabajador y por lo tanto la economía familiar, este efecto contribuye a la disminución en la calidad de vida del empleado lo cual puede ser calculable mediante la siguiente operación matemática: Ausencias sin goce de salario = Faltas injustificadas + Permisos renunciables (208 + 315)= 523 días que los empleados no recibieron pago alguno en el 2006 y si lo calculamos por el salario mínimo por día es de 480.00, nos da la cantidad en pesos de: 251,040.00. Cantidad mínima que los empleados dejaron de percibir en el año 2006.

Así mismo, se puede calcular los pagos de salarios dobles que hizo la empresa en el año 2006 que como se mencionó anteriormente afecta las finanzas de la organización y que por concepto de Amparos Médicos + Permisos Económicos + Problemas Judiciales con responsabilidad para el patrón (508 + 157 + 65)= 730 días que la empresa pagó a dos personas en el mismo puesto que multiplicándolo por el salario mínimo por día que se percibe y que es de 480.00 nos da la cantidad en pesos de: 350,400.00. (Pero como es erogación doble porque le pagó al trabajador ausente y al suplente, esta cantidad se multiplica por dos) entonces se

tendría la cantidad en pesos de $350,400.00 \times 2 = 700,800.00$. Que la empresa pagó.

Con lo anterior, se puede deducir que en la Terminal de Almacenamiento y Distribución de Pemex Refinación en Navojoa, Sonora existe una problemática que afecta al empleado y sus dependientes así como la productividad de la organización.

Es necesario aclarar que la problemática anterior no daña a los clientes que dependen del servicio de la Terminal, pues el suministro de producto les es dado con los trabajadores titulares o suplentes invariablemente.

Con el análisis del sistema de control de ausencias, con la aplicación de encuestas que ayuden a detectar las causas reales del ausentismo, con un diagnóstico de clima laboral que permita detectar si hay motivos organizacionales que influyen en el ausentismo y la aplicación de herramientas estadísticas que permita hacer modelos de análisis de varianzas, se podrán detectar las causas más recurrentes y se harán las propuestas que ayuden a disminuir el nivel tan alto de la no asistencia a sus labores.

Es importante mencionar que de no llevarse a cabo la presente investigación, puede ayudar a que el ausentismo se presente de manera más frecuente, debido a las causas que lo están originando que pudieran ser: alcoholismo, drogadicción, falta de interés, clima laboral, etc. tomen mayor fuerza con el tiempo.

1.4 Objetivos.

Evaluar las causas del ausentismo en el año 2006, apoyados en el sistema de control de ausencias, el diagnóstico del clima laboral, cuestionarios aplicados a empleados y herramientas estadísticas que permita plantear recomendaciones para disminuir dichas ausencias.

Objetivos Específicos.

- 1.- Obtener la cantidad de ausencias totales en la terminal y por tipo, analizando el sistema Recursos Humanos Administrativos (R.H.A.), para conocer el tipo de ausencias por los cuales se ausentaron según el registro del sistema (R.H.A.) en el año 2006.
- 2.- Aplicar dos cuestionarios a los empleados de manera personalizada, que permita conocer las causas mas repetitivas por las que se ausentaron a sus labores. Y si estas tienen orígenes personales u organizacionales.
- 3.- Identificar si existe una relación estadísticamente significativa entre las inasistencias laborales y las causas que más la originan según los resultados de los cuestionarios.
- 4.- Plantear recomendaciones para disminuir el ausentismo organizacional, a través de un análisis riguroso de las causas que lo originan, para disminuir dichas ausencias.

1.5 Hipótesis.

H0.- Las fallas en el programa preventivo de salud ocupacional y un ambiente organizacional inadecuado son las causas principales del ausentismo laboral en Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

H1.- El ausentismo laboral en Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa Sonora, no es causado por el ambiente organizacional inadecuado ni por las fallas en el programa preventivo de salud ocupacional.

1.6 Delimitaciones.

La presente investigación, se realiza dentro de Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora. Empresa dedicada al recibo, almacenamiento y distribución de productos petrolíferos como son: gasolinas Pemex magna y Pemex Premium, así como combustible Pemex diesel; la cual se encuentra ubicada en el parque industrial salida sur.

Los datos manejados en la presente, son de Enero a Diciembre del 2006 y la investigación se desarrolla en los primeros seis meses del año 2007.

Interactúan en ella dos variables que son: El ausentismo, que se maneja como (variable dependiente), el ambiente organizacional y el programa preventivo de salud ocupacional, que serían las (variables independientes).

1.7 Limitaciones.

Dentro de los límites que se pueden señalar en la investigación están: que es aplicable solo a trabajadores de Pemex Refinación en Navojoa, Sonora y no a otro tipo de empresa.

Por la particularidad en las relaciones laborales y contractuales que en ella existen, tal vez, solo pueda servir de referencia en otra empresa dentro de Pemex Refinación por ser del mismo ramo, pero no sería el mismo resultado por la diferencia en las características físicas y psicológicas de sus empleados que se reflejan directamente en el comportamiento organizacional.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

El siguiente capítulo llamado “fundamentación teórica de la investigación”, tiene la finalidad de dar a conocer los estudios realizados con respecto al ausentismo laboral, así como las diferentes causas que lo pueden provocar dentro de las organizaciones.

También se efectúa un análisis de las relaciones y diferencias entre los estudios e informes acerca de los artículos revisados.

2.1 Generalidades.

El ausentismo laboral constituye un factor de incertidumbre e imprevisibilidad para las organizaciones, ocasionado por el comportamiento de los recursos humanos. Además se hallan incluidos factores como desperdicios y pérdidas económicas para las empresas y las personas involucradas.

Muchas organizaciones tratan de combatir el ausentismo actuando sobre los efectos como pueden ser: sustituir a los empleados que se desvinculan o descontando los días dejados de laborar, o incluso castigando a los ausentes; llevando a cabo la aplicación de la administración tradicional o de la “teoría X” de Mc Gregor, según Chiavenato (2000), menciona que se basa en ciertas concepciones y premisas erróneas y distorsionadas acerca de la naturaleza

humana, las cuales predominaron durante décadas en el pasado. No obstante, la causa del problema permanece indefinidamente.

Según Chiavenato (2000), la tendencia actual es actuar sobre las causas que originan el ausentismo laboral y no sobre los efectos. De este modo, es fundamental establecer sus causas y determinantes. Poniendo en práctica con ello, un estilo de administración moderna a la cual Mc Gregor le llamó “teoría Y” y que se basa en un conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana como son:

1.- El esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar. El hombre común no siente que sea desagradable trabajar. De acuerdo con ciertas condiciones controlables, el trabajo puede ser satisfactorio y por lo tanto debe realizarse o una fuente de castigo que debe evitarse.

2.- El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para lograr que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos organizacionales. El hombre debe autodirigirse y auto controlarse para ponerse al servicio de los objetivos que se le confían.

3.- Confiar objetivos a una persona, a un empleado, o asignar, es una manera de premiar, asociada con su alcance efectivo. Las recompensas más significativas como la satisfacción de las necesidades del ego o de autorrealización, son productos directos de los esfuerzos dirigidos a conseguir los objetivos organizacionales.

4.- En ciertas condiciones, el hombre común aprende no solo a asumir responsabilidades, sino también a aceptarlas. En general, la evasión de la responsabilidad, la falta de ambición y el énfasis en la seguridad personal son consecuencia de la experiencia individual y no características humanas inherentes y universales.

5.- La capacidad de desarrollar un alto grado de imaginación e ingenio en la solución de problemas organizacionales se encuentra en la mayoría de la población, no en una minoría.

6.- En las condiciones de la sociedad industrial moderna, el potencial intelectual del hombre común solo se utiliza parcialmente.

Mencionado de otra manera, Las personas no son pasivas ni contravienen los objetivos de la organización. Además de poseer motivación básica, capacidad de desarrollo, estándares adecuados de comportamiento y están capacitadas para asumir plenas responsabilidades.

Así mismo, la labor administrativa se hace más extensa asumiendo las siguientes responsabilidades.

1.- La administración es responsable de la organización de los elementos productivos de la empresa como son: dinero, materiales, equipos, personas y otros, para que ésta alcance sus fines económicos.

2.- Las personas no son pasivas por naturaleza ni renuentes a colaborar con las necesidades de la organización, sino que pueden volverse así como resultado de su experiencia en otras organizaciones.

3.- La administración no crea la motivación, el potencial de desarrollo ni la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir el comportamiento para alcanzar el objetivo de la organización, puesto que éstos están presentes en las personas. La administración es responsable de proporcionar las condiciones para que las personas reconozcan y desarrollen por sí mismas esas características.

4.- La labor primordial de la administración es crear condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar sus

objetivos individuales con mayor facilidad y dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización.

Dentro de esta concepción, administrar es un proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, retirar obstáculos, ayudar al crecimiento y proporcionar orientación al trabajador; vista así, es una administración por objetivos y no por controles.

Es importante mencionar que muchas organizaciones han enfrentado desafíos administrativos con la finalidad de disminuir el ausentismo, entre estos desafíos se encuentran: suprimir viejos relojes y establecer horarios flexibles para adaptar el trabajo a las conveniencias y necesidades personales de los empleados. Otras han reducido sus oficinas y adoptan el formato de la empresa virtual, lo cual permite que muchos empleados trabajen en la casa interconectados con la oficina central a través de la tecnología informática. Es un mundo nuevo que se descubre, trayendo nuevos horizontes jamás imaginados por las generaciones pasadas.

2.2 Cálculo del índice de ausentismo.

El índice de ausentismo señala el porcentaje del tiempo no trabajado durante las ausencias, con relación al volumen de actividad esperada o planeada. En estos términos, el índice puede calcularse mediante la ecuación siguiente según Chiavenato (2000).

$$\text{Índice de ausentismo} = \frac{\text{No. De días/hombres perdidos por inasistencia al trabajo.}}{\text{Promedio de trabajadores x días de trabajo.}}$$

Esta ecuación, sólo tiene en cuenta los días/hombre de ausencia en relación con los días/hombre de trabajo.

2.3 Concepto de Ausentismo.

El termino ausentismo tiene alcances diferentes en la literatura, ya que no existe una definición única y universalmente aceptada del término. Esto puede deberse en parte a que, según cual sea el punto de vista y los intereses en juego, algunos elementos predominan sobre otros. Así, mientras que para el empresario la prioridad es asegurar y aumentar la presencia del trabajador en su puesto, para los sindicatos lo es garantizar la salud de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2007, define el ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluido los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral por causas médicas por el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha por la derivada del embarazo normal o prisión.

Chiavenato (2000), utiliza el término ausentismo para referirse al empleado con faltas o inasistencias al trabajo. En sentido más amplio, se refiere a la suma de los períodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización.

Quedan claramente diferenciados en estas definiciones, dos tipos de ausentismo: el llamado ausentismo “voluntario” (no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a ir) y el llamado ausentismo “involuntario” (el ausentismo laboral de causa médica).

2.4 Motivo de ausentismo en las organizaciones.

Por otro lado y de manera semejante, se tiene que el ausentismo laboral, es un fenómeno que se puede presentar en las organizaciones motivo de las ausencias de los trabajadores en un determinado lapso de tiempo, justificadas o no. Este a la vez puede ser causa de culminación de las relaciones de trabajo entre el empleado y el empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la ausencia no

sea justificada, la no asistencia a las labores supone por ley un incumplimiento de contrato. Y si de hablar de leyes se trata, la que aplica en éste caso es la ley federal del trabajo, que emana del artículo 123 constitucional y cuyas legislaciones en la mayoría de sus artículos protegen a los trabajadores en caso que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidad doméstica, fenómenos climáticos o de mujeres cuando estas tienen algún tratamiento médico producto de embarazo.

El efecto histórico social a la que toda institución u organización está inmersa, es un factor con efectos importantes dentro del ausentismo laboral; esto significa que la empresa emerge y se configura en medio de ideas y prácticas que se han hecho costumbre de cada uno de los momentos históricos que le ha tocado vivir y los cuales han sido impactados por el desarrollo tecnológico, por las relaciones de poder que se han ido enraizando dentro de la empresa que de igual manera pero en sentido contrario, las desigualdades entre trabajadores y/o grupo de empleados.

Chiavenato (2000), aclara que el ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado; también puede causarlo la organización, la deficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Barrientos (2001), asegura que el ausentismo laboral es un síntoma que revela no solo problemas del empleado sino también del ámbito de la organización. Este es un factor imposible de prever y generador muchas veces de desconcierto ya que una organización la cual debe ser capaz de producir bienes y/o servicios a un bajo costo y poder llegar así a ser productiva y rentable, nunca lo lograría si su nivel de ausencias de empleados está por arriba del nivel permitido.

Así mismo y de manera relativa, el trabajador asistirá a sus labores si éste se mantiene satisfecho en sus labores (satisfacción en el trabajo) que sería nada más que el nivel de recompensa que recibe por su esfuerzo y la conciencia que ello es lo que se merecen.

2.5 Las principales causas de ausentismo laboral.

Chávez (2003), menciona que las principales causas del ausentismo laboral son: las enfermedades respiratorias, alcoholismo, drogas, vida nocturna y falta de motivación en el trabajo. Además, las incapacidades prolongadas o frecuentes constituyen un problema organizacional por los costos que generan a la seguridad social o pago al IMSS.

Chiavenato (2000), concuerda con algunas causas que expone Chávez (2003), en cuanto al ausentismo y enlista las siguientes, que considera las principales.

- 1.- Enfermedad comprobada.
- 2.- Enfermedad no comprobada.
- 3.- Razones familiares.
- 4.- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- 5.- Faltas voluntarias por motivos personales.
- 6.- Dificultades y problemas financieros.
- 7.- Problemas de transporte.
- 8.- Baja motivación para trabajar.
- 9.- Escasa supervisión de la jefatura.
- 10.- Política inadecuada de la organización.

2.6 Salud ocupacional.

Chiavenato (2002), define salud ocupacional como la ausencia de enfermedades. Sin embargo, riesgos de salud físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como

condiciones estresantes, pueden provocar daños a las personas en el trabajo. El ambiente de trabajo en sí también puede generar enfermedades. Una definición más amplia de salud es: estado físico, mental y social de bienestar.

De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-010-STPS-1999 y vigilada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, salud ocupacional se puede definir como un concepto legal que promueve la integridad física y mental de los trabajadores dentro de las empresas.

Esta norma aplicada en Pemex Refinación en su cláusula 103 del contrato colectivo de trabajo en vigor, es de gran ayuda para los empleados así como para la organización. Ofreciendo a los trabajadores desde su primer día de su contrato, exámenes médicos generales para el personal tanto sindicalizados como de confianza y de esta manera, cada año son reclutados en el centro médico para aplicar dicho examen. Esta revisión médica físico – psicológica aporta a la institución personal sano y por lo tanto seguro en sus labores ayudándoles a prevenir enfermedades profesionales también conocidas como enfermedades producidas por factores de riesgo en el trabajo.

Así mismo, la organización en conjunto, es auditada por miembros representantes del patrón y sindicales con el fin de detectar condiciones inseguras o insalubres que puedan producir algún daño físico en el empleado. Se cuida la higiene industrial, niveles de ruido, iluminación, equipo de protección personal, condiciones de los equipos de trabajo, presencia de gases tóxicos o gases explosivos.

Sin duda alguna, todo lo anterior expuesto debe de tener un impacto positivo en el ausentismo de los trabajadores, pues son monitoreados dentro de la empresa para cuidar su integridad física y mental, así como el cuidado de las instalaciones y del medio ambiente que también influye en la salud del empleado.

2.7 Variables que impactan el ausentismo empresarial.

Sthephen (1999), aporta mencionando que aunado a esto, existen variables que tienen un impacto en la productividad, el ausentismo, la rotación de personal y la satisfacción en el trabajo que no se debe de dejar de atender como son: la edad del trabajador, el género al que pertenece, ya sea masculino o femenino, el estado civil, la antigüedad que ha generado en la empresa o en el puesto, el desarrollo de sus habilidades intelectuales; todas estas como características biográficas del empleado y que también pueden ser causantes de ausentismo laboral.

Chiavenato (2000), asegura que en la actualidad, uno de los problemas que mas preocupan a los ejecutivos del área de recursos humanos de las organizaciones es precisamente el aumento de salidas o pérdidas de recursos humanos por ausencias cortas, prolongadas o definitivas, situación que hace necesario compensarlas mediante el aumento de entradas o nuevas contrataciones. Es decir, maniobra necesaria dentro del área de administración de recursos humanos para contar con el recurso humano en proporciones adecuadas para que opere el sistema.

Por un lado tenemos características biográficas del empleado, variables que impactan la productividad, por otro lado, tenemos problemas de ausencias cortas, largas y definitivas, que aunque son problemas diferentes, los dos autores concuerdan que influyen en el nivel de ausentismo dentro de la empresa y que impacta de manera negativa la productividad.

2.8 Comportamiento Organizacional.

Hablar de ausencias, cualquiera que sea su tipo, se habla de un fenómeno que está impactando de manera negativa a la empresa, entonces se tendría que echar mano del estudio del comportamiento organizacional (CO) que según Sthephen (1999), es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los

grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento y mejoramiento de la eficacia de la organización. Y debido a que el comportamiento Organizacional tiene que ver con el estudio de tres determinantes del comportamiento de las organizaciones que son: los individuos, los grupos y su estructura y específicamente con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleos, el trabajo, el ausentismo, la rotación de empleos, la productividad, el rendimiento humano y la gerencia.

Chiavenato (2000), menciona que del concepto motivación en el nivel individual, surge el concepto clima organizacional en el nivel de la organización, aspecto importante en la rotación entre personas y organizaciones.

Chiavenato (2000), dice que las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Tal adaptación no se limita solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad denominadas “necesidades vegetativas”, sino que también incluye la satisfacción de las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización denominadas “necesidades superiores”.

Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, en especial de las que ocupan posiciones de autoridad, es importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una persona a otra y en un mismo individuo, de un momento a otro. Esta variación puede representarse como un continuum que va de una adaptación precaria, en un extremo, a una adaptación excelente, en el otro. Una buena adaptación significa “salud mental”.

Las tres principales características de las personas mentalmente sanas son las siguientes:

- a).- Las personas se sienten bien consigo mismas.
- b).- Las personas se sienten bien con las demás personas.
- c).- Las personas son capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida y de las situaciones.

Por lo tanto, no podrían faltar temas centrales que éste tipo de estudio también maneja como son: la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupo y sus procesos de aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambio, el conflicto, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo.

A manera de síntesis, se tendrá que hacer un “estudio sistemático” para poder observar las relaciones entre los trabajadores, tratar de atribuir causas y efectos y llegar a conclusiones basándose en evidencia científica, reemplazando así la intuición o aquellos “sentimientos viscerales” acerca de “por que hago lo que hago” y “que hace que otros funcionen.

2.9 El proceso de selección del empleado.

Chiavenato (2002), menciona que la selección de personas funciona como un filtro que permite que solo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presenten características deseadas por la organización. En términos más amplios, la selección busca los candidatos entre varios reclutados más adecuados para los cargos de la organización, con el fin de mantener y aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

Chiavenato (2002), define la selección en tres conceptos:

- 1.- Selección es el proceso de elección del mejor candidato para el cargo.
- 2.- Selección es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones de mercado.
- 3.- Selección es recolectar y emplear información de candidatos reclutados externamente para escoger el que recibirá la oferta de empleo.

Muchos problemas se evitan las empresas cuando aplican un proceso de selección adecuado, así mismo, son muchas las metas que se logran gracias al logro de objetivos a corto y mediano plazo por personal ideal, para el puesto ideal.

Martha (2001), define el proceso de reclutamiento y selección como: un proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos, de los cuales más tarde se seleccionará a alguno para recibir el ofrecimiento del empleo.

Cuando se logra colocar a la persona ideal, en el puesto ideal, el rendimiento del trabajador será muy notorio, pues aumentará su nivel de productividad, llegará temprano a sus labores, su nivel de ausentismo será casi nulo, tendrá poca presión en el trabajo y ello se reflejará en el bajo índice de stress que tiene y que a la vez transmitirá alegría y buen humor a sus compañeros. Todo esto por la sencilla razón de que al trabajador le gusta y disfruta de lo que está haciendo, es lo que siempre quiso ser y hacer y por lo tanto podrá dar ideas nuevas con el fin de aportar sus conocimientos y mejorar su productividad.

En la actualidad, el proceso de búsqueda y selección de personal es aplicable en muchas empresas, se debe admitir que también existen aquellas organizaciones que tienen más de 15 años de antigüedad, que manejan salarios muy atractivos,

que cuentan con personal capacitado, mas sin embargo están en pañales en la aplicación del proceso de búsqueda, selección y contratación del personal competente; y ello podría causarle a esa empresa grandes problemas a causa del comportamiento humano que se encuentra haciendo actividades por necesidad y no por gusto, ello impacta de manera considerable en el clima organizacional y posteriormente en la productividad.

2.10 Tipos de ausencias que se permiten en Pemex Refinación, Navojoa, Son.

En lo particular y con lo que respecta a Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora; existen diversas cláusulas estipuladas en el contrato colectivo de trabajo en vigor con las cuales el trabajador se apoya para ausentarse de sus labores; algunas de éstas son con goce de salario y prestaciones, en cambio, otras son sin goce de sueldo, prestaciones, ni antigüedad.

En el siguiente párrafo, se mencionan algunos motivos por los que el empleado puede fallar así como su impacto en los salarios y prestaciones que percibe.

Las ausencias autorizadas por la representación patronal, son ausencias o permisos para ausentarse a sus labores que son gestionadas por medio de la representación sindical, según el contrato colectivo de trabajo en vigor de Pemex Refinación (2007), siempre y cuando, el trabajador sea miembro del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana de lo contrario su solicitud de ausencia se tramita directamente con la representación patronal (trabajadores considerados de confianza).

La ausencia mas usual es el permiso económico que lo estipula la cláusula 150 del contrato colectivo, en la cual el trabajador puede disfrutar tres días al año y no

afecta sus salarios, prestaciones ni antigüedad; por lo tanto esta no se considera una ausencia, aunque el trabajador no valla a laborar.

El permiso renunciable que lo permite la cláusula 147 del contrato colectivo de trabajo en vigor, da al trabajador la libertad de no asistir a sus labores por un lapso de 30 días al año y con la cual no podrá obtener salario alguno, pero si prestaciones y antigüedad.

Otro tipo de ausencia, es la que estipula la cláusula 148, con la cual el trabajador tiene derecho a no asistir a sus labores por 90 días al año y en los cuales no percibirá salario alguno, prestaciones, ni antigüedad. Quedando exentos de esta cláusula los estudiantes que comprueben fehacientemente pertenecer a una institución educativa reconocida por la SEP.

No se puede dejar de mencionar la falta injustificada, que aunque no está estipulada en el contrato colectivo, el trabajador cae mucho en éste tipo de ausencias. En estos casos, el empleado no puede faltar más de tres ocasiones en 30 días calendario, de lo contrario será motivo de terminación de las relaciones de trabajo. Este tipo de ausencia, está asociada al alcohol, drogadicción, vida nocturna y desinterés por el trabajo, ya que el trabajador no avisa con tiempo suficiente a su jefe inmediato que no asistirá a sus labores, señal inequívoca de falta de responsabilidad y ética por parte del trabajador.

Así mismo, existen otros tipos de ausencias como son: comisiones administrativas, comisiones sindicales, enfermedades, vacaciones, permisos para cubrir puestos públicos, etc.

En éste trabajo, solo se tomarán en cuenta las ausencias por faltas injustificadas, permisos renunciables en sus cláusulas 147 y 148 y enfermedades de todo tipo, siempre y cuando no sean de maternidad.

Una vez definidos los temas que sustentan la investigación mediante la explicación y análisis de aquellas teorías y/o estudios que se consideran válidos para un correcto encuadre, se proporciona un marco teórico de referencia orientado al diseño de la investigación y a la interpretación de resultados.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Sujeto de estudio.

El sujeto de estudio fueron los trabajadores de la Terminal de Almacenamiento y Distribución de Pemex Refinación ubicada en Navojoa, Sonora. La cual está compuesta por empleados de ambos sexos, con régimen contractual de planta y transitorios, así como sindicalizados y de confianza.

3.2 Materiales.

El material que se utilizó para llevar a cabo el desarrollo del método de la investigación fue:

- * Computadora (PC) con Microsoft Windows XP 2005.
- * Impresora de inyección de tinta.
- * Sistema de Recursos Humanos Administrativos de Pemex Refinación.
- * Internet.
- * Material didáctico esencial, así como libros de investigación.
- * Encuestas.
- * Herramientas estadísticas. (STATISTICA).

- * Aplicación de modelos de regresión lineal.
- * Aplicación de modelos de análisis de varianzas.
- * Herramienta Eviews.

3.3 Metodología o diseño de la investigación.

El diseño de la investigación se considera “**experimental**”

Para eso se tiene:

- 1.- Nivel de confianza del 95%
- 2.- Tamaño de la población de 71 empleados (finita).
- 3.- El muestreo será aleatorio, con un error del 5%
- 4.- Se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2) (p) (q) (N)}{(N) (e^2) + (Z^2) (p) (q)}$$

Dónde:

n = Número de muestra.

N = Tamaño de la población.

p = Probabilidad de que ocurra el evento.

q = Probabilidad de que no ocurra el evento.

e = Porcentaje de error.

Z² = Valor obtenido de la tabla de la normal con el 95% de confianza.

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{(1.96) (1.96) (.5) (.5) (71)}{(71) (.05) (.05) + (1.96) (1.96) (.5) (.5)} = \underline{\underline{60.0}} \text{ trabajadores.}$$

3.4 Procedimiento.

Se quiere determinar las causas que originan el ausentismo laboral del año 2006 en Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

- * Se obtuvieron todas las ausencias registradas de los empleados de la Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora; Utilizando el sistema Recursos Humanos Administrativos (RHA), que maneja el área administrativa de la empresa y que nos arroja de manera detallada el concepto por los cuales fue ausentado el trabajador en el 2006.
- * Se organizó la información de manera concentrada de los datos obtenidos del Sistema de Recursos Humanos.
- * Se elaboró un instrumento de recolección de datos (Anexo I), que permite obtener información real por parte del trabajador sobre su perfil personal.
- * Se elaboró un instrumento de recolección de datos (Anexo II), que permite recolectar información necesaria para obtener un diagnóstico de clima laboral.
- * Se validó instrumento diseñado para obtener información real por parte del trabajador sobre su perfil personal.
- * Se validó instrumento diseñado para obtener información real sobre el clima laboral.
- * Se aplicó ambos instrumentos para obtener información sobre el perfil personal del empleado y el clima laboral de la organización.

* Se organizó información de manera concentrada de los resultados arrojados motivo de la aplicación de los dos instrumentos de recolección de datos.

* Se identificó si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y ausentismo laboral.

Se corrieron modelos de regresión lineal utilizando la técnica de mínimos cuadrados ordinarios, (Newbold, 1997). Para identificar que relación estadística existe entre las siguientes variables:

Enfermedades profesionales y ausentismo laboral.

Enfermedades crónicas y ausentismo laboral.

Enfermedades pasajeras y ausentismo laboral.

Consumo de alcohol y ausentismo laboral.

Consumo de drogas y ausentismo laboral.

El modelo se validó con un análisis de varianza (ANOVA) de la regresión.

* De acuerdo a los resultados obtenidos, se dió una conclusión al respecto y se hicieron las recomendaciones necesarias al área administrativa de Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navjoa, Sonora. Con la finalidad de contribuir a erradicar el ausentismo en la organización, aumentar la calidad de vida del trabajador, mejorar el clima laboral de la empresa y contribuir a los logros de metas y objetivos de la misma.

Para una mejor visualización del método descrito, se presenta de manera esquematizada en la figura 3.1

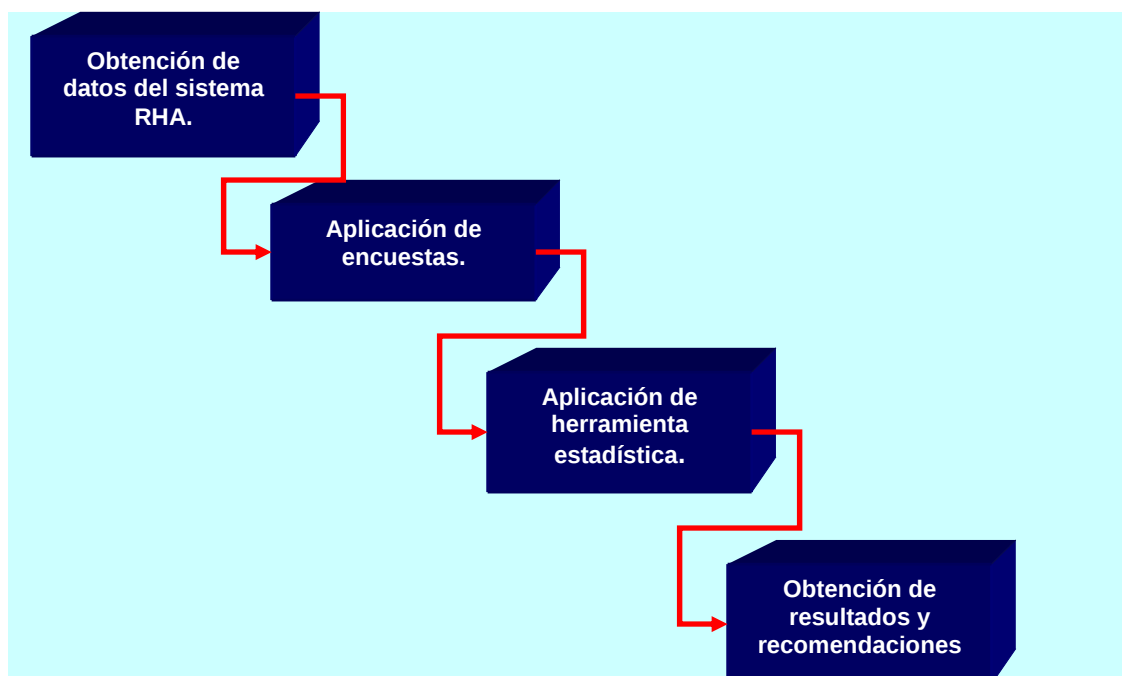


Figura 3.1 Procedimiento esquematizado del método utilizado para determinar las causas que originan el ausentismo laboral en Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

El presente capítulo describe de manera detallada los resultados obtenidos en base a la aplicación del método empleado en el capítulo anterior, con la finalidad de dar a conocer los resultados finales a los cuales se llegó, que son ordenados para una mayor comprensión de lo particular a lo general.

4.1 Resultados.

4.1.1 Caracterización de ausencias.

En el sistema de control de ausencias Recursos Humanos Administrativos (R.H.A.), herramienta que registra la no asistencia a las labores por parte de los trabajadores de la empresa Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora; se registraron 1,253 ausencias, (tabla 4.1.1).

Tabla 4.1.1 Total de ausencias por tipo registradas en el año 2006.

TOTAL DE AUSENCIAS POR TIPO EN EL AÑO 2006.			
1	FALTAS INJUSTIFICADAS		208
2	PERMISOS RENUNCIABLES		315
3	AMPAROS MÉDICOS		508
4	PERMISOS ECONÓMICOS		157
5	PROBLEMAS JUDICIALES		65
	TOTAL=		<u>1,253</u>

Fuente: Sistema de Recursos Humanos Administrativos de Pemex Refinación, 2007. Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

Un total de 1,253 ausencias se registraron tan solo el año 2006 por cinco conceptos distintos de los cuales en el primer lugar están los amparos médicos, posteriormente los permisos renunciables, las faltas injustificadas, los permisos económicos y por último los problemas judiciales.

Lo anterior en la Terminal de Almacenamiento y Distribución de Pemex Refinación ubicada en Navojoa, Sonora y la cual está compuesta por 71 trabajadores distribuidos en tres conglomerados (tabla 4.1.2).

Tabla 4.1.2. Conglomerados de trabajadores que componen la organización.

TOTAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA		
1.-	TRABAJADORES DE PLANTA	50
2.-	TRABAJADORES TRANSITORIOS	15
3.-	TRABAJADORES DE CONFIANZA	6
	TOTAL	71

Fuente: Sistema de Recursos Humanos Administrativos de Pemex Refinación, 2007. Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.

La gran mayoría de los trabajadores que conforman la organización esta compuesta por trabajadores que cuentan con base, o también llamados trabajadores de planta con un total de 50 empleados, posteriormente los trabajadores eventuales o transitorios con los que cuenta la empresa, que son 15 y por último, los trabajadores de confianza o representantes del patrón que son 6. Sumando un total de 71 empleados.

4.2 Causas de ausentismo personales.

Se elaboró un instrumento llamado “*encuesta para el empleado*” con diecisiete preguntas aplicadas de manera directa que permitió obtener información real por parte del trabajador sobre su perfil personal y si este influía de manera considerable en el ausentismo (Anexo I). Encontrándose los siguientes resultados (figura 4.2.1).

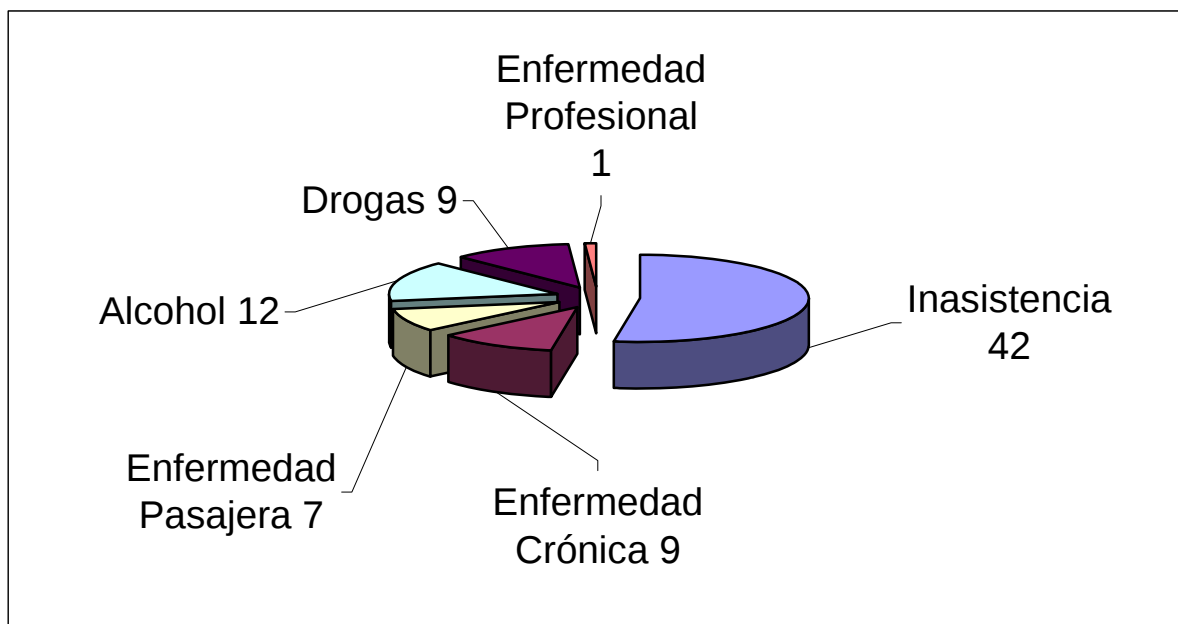


Figura 4.2.1 Encuesta para el empleado.

Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento “*encuesta para el empleado*”, “cifras dadas en número de trabajadores de un total de 60 encuestados.

Se elaboró un instrumento llamado “*diagnostico de clima organizacional*” diseñado con 38 preguntas para recolectar datos que permitió obtener información necesaria para diagnosticar si el clima laboral influía en el ausentismo laboral (Anexo II). Encontrándose los siguientes resultados (figura 4.2.2)

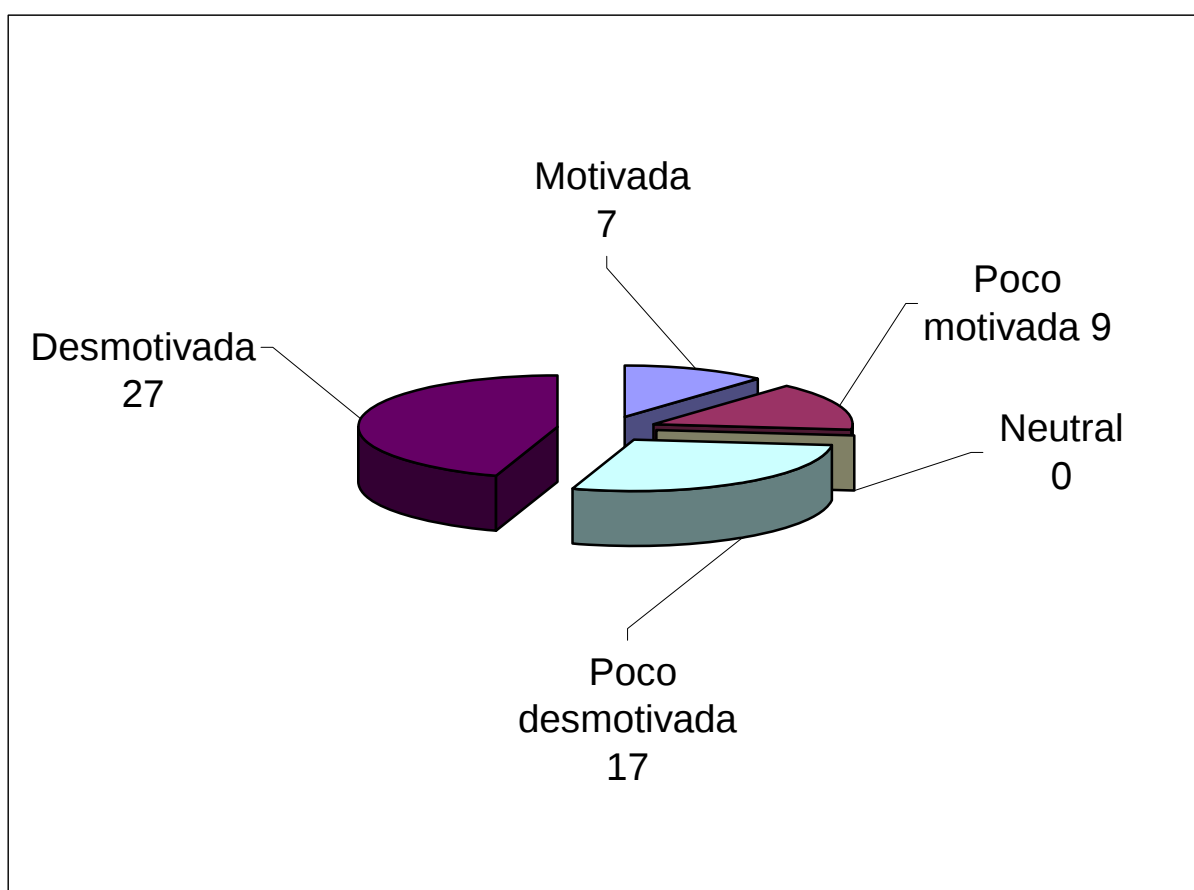


Figura 4.2.2 Personal motivado para asistir a laborar.

Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento “*diagnostico de clima organizacional*” cifras dadas en número de trabajadores de un total de 60 encuestados.

Se validó instrumento “*encuesta a empleados*” diseñado para obtener información real por parte del trabajador sobre su perfil personal con la herramienta estadística Alpha de Cronbach’s, la cual arroja un grado de confiabilidad de 0.78. Instrumento aplicado a diez empleados.

Se validó instrumento “*diagnóstico de clima organizacional*” diseñado para obtener un diagnóstico de clima laboral con la herramienta Alpha de Cronbach’s, la cual arroja un grado de confiabilidad de 0.94. Instrumento aplicado a 10 empleados.

Con la aplicación de ambos instrumentos se obtuvo información sobre el perfil personal del empleado y el clima laboral que impera en la organización, la cual se ordenó de tal manera que facilitara la corrida de modelos de regresión lineal y de análisis de varianzas o modelos (ANOVA).

Los modelos ANOVA se utilizan para evaluar la significancia estadística de la relación entre una regresada cuantitativa y regresoras cualitativas o dicótomas. A menudo se emplean para comparar las diferencias entre los valores medios de dos o más grupos o categorías y por tanto son más generales que la prueba “t”, la cual se utiliza para comparar las medias de solo dos grupos o categorías. Gujarati (2003).

Las variables que utiliza, indican la presencia o ausencia de una “cualidad” o atributo, tal como femenino o masculino, negro o blanco, católico o no católico, demócrata o republicano son variables de escala nominal esencialmente. Se podrían “cuantificar” tales atributos mediante la elaboración de variables artificiales que tomaron los valores 0 y 1, donde 1 indicara la presencia (o la posesión) de ese atributo y 0 la ausencia de tal atributo. Por ejemplo: el 1 puede indicar que una persona es del sexo masculino y 0 puede designar una de sexo femenino y así sucesivamente. Las variables que adquieren tales valores 0 y 1 se llaman variables *dicótomas*. Gujarati (2003).

Se le aplicó la herramienta estadística Eviews al concentrado de información obtenida por medio de encuestas, con la finalidad de conocer si tenía una relación estadísticamente significativa la variable dependiente ausentismo laboral con la variable independiente clima laboral, corriéndose modelos de regresión lineal bajo la técnica de mínimos cuadrados ordinarios, con un 95% de confianza en la prueba de hipótesis, obteniendo los siguientes resultados:

Modelo 1. Relación entre el promedio de clima organizacional vs inasistencias o ausentismo laboral.

Ecuación estimada:

$IT = C (1) + C (2)*PC$ donde:

IT = inasistencias totales.

PC = promedio simple de clima organizacional.

Ecuación con coeficientes obtenidos:

$IT = 17.38307978 + 0.114634669*PC$

(18.91572) (6.441350) Es el error estándar del coeficiente

$R^2 = 0.0005\%$

Tabla 4.2.3 Anova del modelo de regresión entre IT y PC.

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	17.38308	18.91572	0.918975	0.3619
PC	0.114635	6.441350	0.017797	0.9859
R-squared	0.000005	Mean dependent var.	17.71667	

Conclusión: No existe una relación estadísticamente significativa entre las variables “clima laboral” y “ausentismo”. Como lo muestra la tabla 4.2.3.

Para que sean estadísticamente significativos (al 95% de confianza) el valor de la probabilidad debe ser menor o igual a 0.05. (No se cumple).

Además, para efecto de decisiones de negocios, R^2 debe de ser igual o mayor al 50% (no se cumple).

Así mismo, se le aplicó la misma herramienta estadística al concentrado de información obtenida por medio de encuestas, con la finalidad de conocer si tenía una relación estadísticamente significativa la variable dependiente ausentismo laboral con las variables independientes enfermedad profesional, enfermedades crónicas, enfermedades pasajeras, consumo de alcohol y consumo de drogas. Corriéndose pruebas de modelos de análisis de varianzas o modelos ANOVA bajo la técnica de mínimos cuadrados ordinarios, con un 95% de confianza en la prueba de hipótesis, obteniendo los siguientes resultados:

Modelo 2. Relación promedio entre las variables enfermedad profesional vs inasistencias o ausentismo laboral.

Ecuación estimada:

$IT = C(1) + C(2) \cdot R^2$ Donde:

IT = Ausentismo en 2006.

C (1)= El valor promedio de las inasistencias por percepción de frecuencia (poca) de enfermedades profesionales.

C (2)= El valor promedio de las inasistencias por percepción de frecuencia (nada) de enfermedades profesionales.

Sustituyendo coeficientes:

$IT = 36.0000 - 18.59322034 \cdot R^2$
 (19.52992) (19.69474)

Tabla 4.2.4 Anova del modelo de regresión entre IT y enfermedad profesional.

Dependent Variable: IT

Method: Least Squares

Date: 06/27/07 Time: 20:21

Sample: 1 60

Included observations: 60

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	36.00000	19.52992	1.843325	0.0704
R2	-18.59322	19.69474	-0.944071	0.3490

Conclusión: No existe una relación estadísticamente significativa entre las variables “enfermedad profesional” y “ausentismo”. Como lo muestra la tabla 4.2.4.

Para que sean estadísticamente significativos (al 95% de confianza) el valor de la probabilidad debe ser menor o igual a 0.05. (No se cumple).

Por lo tanto, el resultado no es confiable.

Modelo 3. Relación promedio entre las variables enfermedad crónica vs inasistencias o ausentismo laboral.

Ecuación estimada:

$$IT = C (1) + C (2)*R4$$

Sustituyendo coeficientes:

$$IT = 31.23076923 - 17.25204583*R4$$

(5.076508) (5.735771)

Tabla 4.2.5 Anova del modelo de regresión entre IT y enfermedad crónica.

Dependent Variable: IT

Method: Least Squares

Date: 06/27/07 Time: 20:31

Sample: 1 60

Included observations: 60

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	31.23077	5.076508	6.152018	0.0000
R4	-17.25205	5.735771	-3.007799	0.0039

Conclusión: Si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables “enfermedad crónica” y “ausentismo”. Como lo muestra la tabla 4.2.5.

Para que sean estadísticamente significativos (al 95% de confianza) el valor de la probabilidad debe ser menor o igual a 0.05. (Si se cumple).

Por lo tanto, si es confiable.

El 14% de las inasistencias del 2006 fueron por causas de enfermedades crónicas.

Modelo 4. Relación promedio entre las variables enfermedad pasajera vs inasistencias o ausentismo laboral.

Ecuación estimada:

$$IT = C (1) + C (2)*R5N + C (3)*R5P$$

Sustituyendo coeficientes:

$$IT = 18.14285714 + 0.8321428571*R5N - 4.527472527*R5P$$

(7.455618) (8.081697) (9.247556)

Tabla 4.2.6 Anova del modelo de regresión entre IT y enfermedad pasajera.

Dependent Variable: IT

Method: Least Squares

Date: 06/27/07 Time: 20:46

Sample: 1 60

Included observations: 60

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	18.14286	7.455618	2.433448	0.0181
R5N	0.832143	8.081697	0.102966	0.9184
R5P	-4.527473	9.247556	-0.489586	0.6263

Conclusión: Si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables “enfermedad pasajera” y “ausentismo”. Como lo muestra la tabla 4.2.6.

Para que sean estadísticamente significativos (al 95% de confianza) el valor de la probabilidad debe ser menor o igual a 0.05. (Se cumple solo en la primera variable).

Por lo tanto, en esa variable solamente si es confiable y nos dice que:

Las faltas en promedio por persona con enfermedad pasajera son de 18 días por año. No encontrándose evidencia que a mayor presencia de enfermedades pasajeras, mayor sea el ausentismo.

Modelo 5. Relación promedio entre las variables consumo de alcohol vs inasistencias o ausentismo laboral.

Ecuación estimada:

$$IT = C (1) + C (2)*R7N + C (3)*R7P$$

Sustituyendo ecuaciones:

$$IT = 32.38461538 - 17.44711538 \cdot R7N - 19.38461538 \cdot R7P$$

(5.0439938) (6.790610) (6.009181)

Tabla 4.2.7 Anova del modelo de regresión entre IT y consumo de alcohol.

Dependent Variable: IT

Method: Least Squares

Date: 06/27/07 Time: 20:56

Sample: 1 60

Included observations: 60

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	32.38462	5.043938	6.420502	0.0000
R7N	-17.44712	6.790610	-2.569300	0.0128
R7P	-19.38462	6.009181	-3.225833	0.0021

Conclusión: Si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables “consumo de alcohol” y “ausentismo”. Como lo muestra la tabla 4.2.7.

Para que sean estadísticamente significativos al 95% de confianza) el valor de la probabilidad debe ser menor o igual a 0.05. (Se cumple en las tres variables).

Por lo tanto, en las tres variables es confiable y nos dicen que:

Las faltas en promedio por persona que consume alcohol son de 32 días por año.

Las personas que no consumen alcohol faltan en promedio al año 15 días.

Las personas que consumen poco alcohol faltan en promedio 13 días al año.

Modelo 5. Relación promedio entre las variables consumo de drogas vs inasistencias o ausentismo laboral.

Ecuación estimada:

$$IT = C (1) + C (2)*R8N + C (3)*R8P$$

Sustituyendo coeficientes:

$$IT = 46.33333333 - 35.33333333*R8N - 18.33333333*R8P$$

(4.933871) (5.394984) (8.25594945)

Tabla 4.2.8 Anova del modelo de regresión entre IT y consumo de drogas.

Dependent Variable: IT

Method: Least Squares

Date: 06/27/07 Time: 21:03

Sample: 1 60

Included observations: 60

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	46.33333	4.933871	9.390869	0.0000
R8N	-35.33333	5.394984	-6.549293	0.0000
R8P	-18.33333	8.255945	-2.220622	0.0304

Conclusión: Si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables “consumo de drogas” y “ausentismo”. Como lo muestra la tabla 4.2.8.

Para que sean estadísticamente significativos al 95% de confianza el valor de la probabilidad debe ser menor o igual a 0.05. (Se cumple en las tres variables).

Por lo tanto, en las tres variables es confiable y nos dicen que:

Las faltas en promedio por persona que consume drogas es de 46 días por año.

Las personas que no consumen drogas faltan en promedio al año 11 días.

Las personas que consumen poco las drogas faltan en promedio 28 días al año.

Por lo tanto, las recomendaciones propuestas y en base a los resultados obtenidos, serán todas aquellas que ayuden a disminuir de manera considerable el consumo de alcohol y drogas, así como las enfermedades pasajeras.

4.3 Discusiones.

Los efectos del alcoholismo, drogadicción y/o alguna otra enfermedad en el trabajador y en el trabajo son graves. Tanto la cantidad como la calidad en el trabajo disminuyen en forma notoria y se presenta una forma de “ausentismo aunque esté en el trabajo” a medida que disminuye la eficiencia. Los accidentes que sufre el adicto en el trabajo por lo general no aumentan mucho, al parecer porque la persona se vuelve mucho más cuidadosa, pero su efectividad sufre también. Como menciona Dessler (2001).

Sin embargo, la tasa de accidentes fuera del trabajo es de tres o cuatro veces más que la de los que no son dependientes de estas sustancias. Se ve afectada la moral de otros trabajadores porque tienen que ayudar en el trabajo a su compañero alcohólico y/o enfermo.

Otro problema es reconocer al trabajador que está bajo los influjos de alguna sustancia prohibida. Los primeros síntomas, como los retardos, se parecen a los de otros problemas y por tanto, son difíciles de clasificar. El supervisor no es psiquiatra y sin una capacitación especializada, le resulta muy difícil detectar el mal en el trabajador y tratar con él. Nos lo menciona Dessler (2001).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

Al dar cumplimiento a los objetivos planteados de manera específica en la presente investigación, se concluye lo siguiente:

1.- La cantidad de ausencias registradas en el año 2006 en la terminal de almacenamiento y distribución de Pemex refinación, ubicada en Navojoa Sonora, es de 1,253 ausencias. Las cuales se dividen en cinco tipos diferentes que son: 208 ausencias injustificadas, 315 permisos renunciables, 508 amparos médicos, 157 permisos económicos y 65 ausencias por problemas judiciales. Dando así cumplimiento al objetivo uno de la investigación.

2.- Dando cumplimiento al objetivo dos, se concluye lo siguiente: 42 empleados no asistieron a sus labores en el año 2006, 1 empleado no laboró a causa de una enfermedad profesional, 9 por drogas, 12 por alcohol, 7 por enfermedades pasajeras y 9 empleados por causa de enfermedades crónicas. Lo anterior de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento llamado *encuesta a empleados*.

Y de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento llamado *diagnóstico de clima organizacional* se concluye lo siguiente: 27 empleados se sienten desmotivados para asistir a sus labores diarias, 17 empleados se sienten poco desmotivados, 9 se sienten poco motivados y solamente siete se encuentran motivados para asistir a laborar.

3.- Para concluir si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables inasistencias laborales y las causas que más la originan que son: clima laboral, consumo de drogas, consumo de alcohol, enfermedades pasajeras y enfermedades crónicas, se corrieron modelos de regresión lineal utilizando la técnica de mínimos cuadrados ordinarios, dando así respuesta al objetivo tres de la presente investigación y encontrando lo siguiente: Las inasistencias se deben en gran parte a que cuatro variables independientes tienen una influencia estadísticamente significativa en la variable dependiente *ausentismo*.

Esta relación entre las variables con impacto negativo, se describe de mayor a menor importancia de acuerdo a su grado de influencia significativa.

- 1.- “Consumo de drogas” y “ausentismo laboral”.
- 2.- “Consumo de alcohol” y “ausentismo laboral”.
- 3.- “Enfermedades pasajeras” y “ausentismo laboral”.
- 4.- “Enfermedades crónicas” y “ausentismo laboral”.

No encontrando una relación estadísticamente significativa entre la variable independiente “clima laboral y la variable dependiente “ausentismo laboral”.

No se encontró una relación estadísticamente significativa entre la variable independiente “enfermedad profesional” y la variable dependiente “ausentismo laboral”. Dándose con ello, las siguientes recomendaciones y cumpliendo así con el objetivo cuatro de la presente investigación.

5.2 Recomendaciones.

- Evaluar el impacto que el programa de salud ocupacional tiene en las inasistencias laborales por lo menos cada seis meses, con la finalidad de hacer ajustes de mejora continua enfocado a la prevención de enfermedades que más comúnmente se presentan y no solo a la detección de las mismas.
- Investigar que tipos de incentivos ayudarían a los empleados a sentirse motivados para asistir a sus labores e implementarlos.
- Sondear a los empleados de la Terminal de Almacenamiento y Distribución, con la finalidad de detectar si el hábito del consumo de alcohol y drogas fue adquirido dentro del ambiente laboral o si se reclutó y contrató personal ya con problemas de adicciones.
- Evaluar el proceso de selección y contratación de personal de nuevo ingreso, con la finalidad de detectar si se ha incurrido en contratación de personal con incompatibilidad entre el perfil del empleado y el perfil del puesto. Y sea causa de inasistencia y/o falta de interés.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Barrientos, F. (2001). Análisis del ausentismo. Extraído el día 19 de Febrero del 2007. Desde la fuente de <http://www.gestiopolis.com>
- 2.- Black, K. (2005). Estadísticas en los negocios. Compañía Continental Editorial, p. 46, 340,396 y 480.
- 3.- Chávez, F. (2003). Reingeniería Médico – Administrativa aplicada a incapacidad prolongada por riesgo de trabajo, Instituto Mexicano del Seguro Social, (IMSS) p. 17 – 23.
- 4.- Chiavenato, I. (2002). Administración de los nuevos tiempos. Mc Graw Hill, p. 114,118 – 120.
- 5.- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Mc Graw Hill, p. 95 - 97.
6. - Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill, p. 2, 3.
- 7.- Contrato Colectivo de Trabajo en Vigor de Pemex Refinación, (2005).
- 8.- Hodgetts, R. (2000). Comportamiento en las organizaciones. 3ra. Ed. p. 214, 250, 302.
9. - Keith, D. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. 11va Ed. p. 245 – 250.

- 10.- Martha, A. (2001). Empleo: El proceso de selección. Prentice Hall p. 121 – 128.
- 11.- Newbold, P. (1997). Estadística para los negocios y la economía. Cuarta edición. Prentice Hall. p. 518-538.
- 12.- Organización Internacional del Trabajo (2006). Ausentismo laboral. Extraído el día 19 de Marzo del 2007 desde la fuente revmedchile@.cl
- 13.- Pemex Petroquímica (2007). Manual de Salud Ocupacional. Extraído de la fuente <https://www.ptq.pemex.com/portal/>
- 14.- Programa de Control de Agentes de Riesgo (2006). Pemex Refinación, Terminal de Almacenamiento y Distribución ubicada en Navojoa, Sonora.
- 15.- Programa de Salud Ocupacional (2006). Manual de la terminal de almacenamiento y distribución de Navojoa, Sonora.
- 16.- Stephen, P. (1999). Comportamiento Organizacional, 8va edición. Prentice Hall. p. 151-156.
- 17.- Gujarati, D. (2003). Econometría, cuarta edición, Mc Graw Hill, pág. 285 - 291.
- 18.- Dessler, G. (2001). Administración de personal, octava edición, Prentice Hall, pág. 583 – 586.

ANEXOS

ANEXO I



Pemex Refinación
Terminal de Almacenamiento y Distribución Navojoa, Sonora.

ENCUESTA PARA EL EMPLEADO

Fecha: _____

Departamento: _____

Escolaridad: _____

¡Tu opinión es muy valiosa para mejorar

Instrucciones: Favor de marcar con una X la opción según sea tu respuesta, tomando en consideración los siguientes criterios: 1 Nada, 2 Poco, 3 Mucho.

No.	Pregunta:	1	2	3
1	He faltado a mis labores desde el 2006 a la fecha			
2	Las faltas por enfermedad son del tipo profesional			
3	Mi estado psicológico, lo considero bueno y controlado			
4	Padezco de una enfermedad crónica	SI	Ó	NO
5	La frecuencia con la que padezco enfermedades pasajeras es:			
6	Su vida nocturna es			
7	Su consumo de alcohol es			
8	Su consumo de drogas es			
9	Sus problemas familiares son			
10	Su interés por ganar mas dinero es			
11	Su satisfacción con el salario y prestaciones es			
12	Su motivación en el trabajo es			
13	La relación con mi jefe inmediato es aceptable			
14	Lo que hago en el trabajo me satisface			
15	El compromiso que sientes por tu trabajo es			
16	Su representación sindical le facilita ausentarse en el trabajo			
17	Los días que ha pasado privado de su libertad son:			

* ENCUESTA REALIZADA PARA DETERMINAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL EN PEMEX REFINACIÓN, ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE NO INTERESA EL NOMBRE DEL TRABAJADOR Y SU MANEJO SERÁ EstrictAMENTE CONFIDENCIAL.....BASADO EN EL LIBRO: "COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO" K. DAVIS, J. NEWSTROM 2003. PÁG. 260 – 266.

ANEXO II

Instrumento diagnóstico de clima organizacional

Fecha: _____

Departamento: _____

Escolaridad: _____

¡Tu opinión es muy valiosa para mejorar ¡

Instrucciones: Favor de marcar con una X las opciones según sea su respuesta, tomando en consideración los siguientes criterios: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 neutral, 4 desacuerdo, 5 totalmente en desacuerdo.

<u>PLANEACIÓN</u>	1	2	3	4	5
1.- Conozco la misión de mí empresa.					
2.- Conozco la visión de mí empresa.					
3.- Conozco los objetivos generales de la organización.					
4.- Conozco los objetivos de mi área o departamento de trabajo.					
5.- Participo en la planeación de las metas, objetivos y/o proyectos de la compañía.					
6.- Dentro de mi área de trabajo se realizan planeaciones a corto, mediano o largo plazo.					

<u>ORGANIZACIÓN</u>	1	2	3	4	5
7.- Conozco el organigrama de mí empresa.					
8.- El puesto que ocupo en la empresa está en relación con la experiencia que poseo.					
9.- Conozco las actividades del puesto que desempeño.					
10.- Conozco a mi jefe inmediato.					
11.- El departamento cuenta con el personal suficiente.					

<u>LIDERAZGO</u>	1	2	3	4	5
12.- Mi jefe inmediato establece objetivos claros en mi área de trabajo.					
13.- Mi jefe inmediato sabe escuchar y aceptar mis sugerencias.					
14.- Mi jefe inmediato busca resolver conflictos con un pensamiento de ganar – ganar.					
15.- Mis actividades y responsabilidades son evaluadas por mi jefe inmediato en forma justa.					
16.- Las personas que realizan las actividades directivas de la empresa están capacitadas para desarrollar las mismas.					

<u>MOTIVACIÓN</u>	1	2	3	4	5
17.- Mis logros son reconocidos en mi departamento o en toda la empresa.					
18.- Recibo capacitación general o específica de manera frecuente.					
19.- La empresa realiza eventos de integración y motivación para los empleados como: posadas, cumpleaños del mes, etc.					
20.- La empresa promueve o realiza eventos de convivencia familiar, deportivos, culturales, etc.					
21.- Siente motivación para asistir a sus labores gracias al clima laboral que actualmente existe en la organización.					

<u>COMUNICACIÓN</u>	1	2	3	4	5
22.- La forma como me entero de la información de la empresa es a través de memorandums, circulares o correos electrónicos.					
23.- La información se me proporciona de manera clara y oportuna.					
24.- La manera como mi jefe inmediato me asigna actividades es escrita.					
25.- En la empresa existen espacios u oportunidades de expresar mis sugerencias, dudas o inquietudes acerca de mi trabajo u otros asuntos.					

<u>CONTROL</u>	1	2	3	4	5
26.- Conoce los métodos de medición de desempeño de la empresa.					
27.- Dentro de su área de trabajo, se miden los objetivos planteados.					
28.- Considera que dentro de la organización los métodos de medición del desempeño son los más adecuados.					
29.- En su área laboral se toman acciones preventivas sobre las situaciones que así lo consideren necesario.					
30.- Existen métodos de corrección para la mejora de mis actividades.					
31.- La forma como me es evaluado, es la más correcta.					
32.- Recibe retroalimentación de su jefe inmediato de manera regular acerca de cómo hace su trabajo.					

<u>SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL</u>	1	2	3	4	5
33.- La organización cuenta con un sistema de seguridad e higiene industrial.					
34.- La organización practica con su personal un simulacro por lo menos al año, dónde se pone en práctica el plan de acción a seguir en caso de una contingencia.					
35.- La empresa cuenta con señalización necesaria que protección civil exige como: ruta de evacuación, señalización de extintores, área de no fumar, uso de equipo de protección personal necesario, etc.					
36.- Las áreas de servicios como sanitarios, comedores, cocinetas, etc. Cuentan con instalaciones higiénicas.					
37.- Las condiciones ambientales de iluminación, ruido, temperatura ambiente, son del agrado del trabajador.					
38.- Cuento con el equipo de materiales necesarios para realizar mi trabajo de forma segura (guantes, lentes, casco, cubre bocas, etc.)					