



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial.

**TEMA:**

---

**LOS NIVELES DE ABSENTISMO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI.**

---

**AUTORA:** CASA GUALPA NANCY KARINA

**TUTOR:** Dr. Mg. NÚÑEZ ESPINOZA MARCELO WILFRIDO

Ambato-Ecuador

2014

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Dr. Mg. NÚÑEZ ESPINOZA MARCELO WILFRIDO con C.C. 180132002-7 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS NIVELES DE ABSENTISMO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI” desarrollado por la señorita egresada CASA GUALPA NANCY KARINA, considerando que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....  
Dr. Mg. Núñez Espinoza Marcelo Wilfrido

**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....

CASA GUALPA NANCY KARINA

C.C: 050298584-9

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “LOS NIVELES DE ABSENTISMO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.

.....  
CASA GUALPA NANCY KARINA

C.C: 050298584-9

**AUTORA**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS NIVELES DE ABSENTISMO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI” presentada por la Srta.: CASA GUALPA NANCY KARINA egresada de la carrera de Psicología Industrial promoción: 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

.....  
Ing. JAIME G. ALTAMIRANO SÁNCHEZ

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....  
Dra. Mg. IRMA E. ORTIZ MORA

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico:

Para ti Aurora, madre querida que siempre has está presente y junto a mi lado apoyándome moralmente pero sobre todo enseñándome los verdaderos valores que me permitieron crecer como persona y sobre todo por tus sabios consejos y amor entregado.

A mi padre Humberto por esa cualidad de perseverancia y la lucha diaria de poder entregar a sus hijos lo necesario para poder ser mejores personas y crecer como profesionales.

A mis hermanas por ese apoyo incondicional y la orientación brindada para saber escoger una carrera en la que puedo desarrollar mis habilidades y seguir su ejemplo de superación.

A mis hermanos, para que de esta manera ellos también logren culminar sus carreras y puedan cumplir con cada uno de sus sueños y anhelos.

Para ellos va dedicada mi tesis junto con mi amor y gratitud.

**Karina Casa**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por haberme permitido vivir esta etapa estudiantil y conocer a muchas personas que marcaron mi vida de manera positiva y sobre todo por derramar sobre mi tantas bendiciones, así también un agradecimiento eterno a toda mi familia por su apoyo incondicional y absoluto en todo lo que me propongo lograr, a la Universidad Técnica de Ambato por abrir las puertas a jóvenes que tienen anhelos de superación y ganas de cambiar el mundo siendo mejores personas, a los docentes de la carrera ya que gracias a ellos llevo amplios conocimientos referentes a mi área.

Por último un agradecimiento profundo al Msc. Dr. Marcelo Núñez, Dra. Mg. Irma Ortiz e Ing. Jaime Altamirano por guiarme de manera efectiva en la elaboración y culminación de este proyecto.

**Karina Casa**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PÁGINAS PRELIMINARES

<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>iii</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS</b>	<b>iv</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>

### CAPÍTULOS

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5 Preguntas directrices	9
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación	9
1.3 JUSTIFICACIÓN	10
1.4 OBJETIVOS	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos Específicos	12



<b>CAPÍTULO II</b>	<b>13</b>
MARCO TEÓRICO	13
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	17
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	26
2.4.1 Variable Independiente	29
2.4.2 Variable Dependiente	54
2.5 HIPÓTESIS	73
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	73
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>74</b>
METODOLOGÍA	74
3.1 ENFOQUE	74
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	75
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	75
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	77
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	79
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	80
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>81</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	81
4.1 ANÁLISIS DE DATOS	81
4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	81
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	92
4.3.1 Formulación de la hipótesis	92
4.3.2 Selección del nivel de significación	92
4.3.3 Descripción de la población	92
4.3.4 Especificación del modelo estadístico	93
4.3.7 Determinación de valores	95

<b>CAPÍTULO V</b>	<b>97</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
5.1 CONCLUSIONES	97
5.2 RECOMENDACIONES	98
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>99</b>
PROPUESTA	99
6.1 DATOS INFORMATIVOS:	99
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	99
6.3 JUSTIFICACIÓN	100
6.4 OBJETIVOS	102
6.4.1 Objetivo general	102
6.4.2 Objetivos específicos	102
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	102
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO	103
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA	114
TALLER N: 1 Absentismo Laboral	117
TALLER N: 2 Atención al Cliente	120
TALLER N: 3 Institución Pública – Clima Organizacional	121
TALLER N: 4 Motivación Laboral	125
TALLER N: 5 Satisfacción Personal	129
TALLER N: 6 Reclutamiento y Selección de Personal	132
6.7 MODELO OPERATIVO	137
6.8 ADMINISTRACIÓN	138
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	138
Bibliografía	139
Referencias	142
<b>ANEXOS</b>	<b>144</b>
Cuestionario de Absentismo Laboral	145
Aprobación del IEISS	146
Fotografías	147

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

### GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Árbol de Problemas _____	6
<b>Gráfico 2:</b> Categorías Fundamentales _____	26
<b>Gráfico 3:</b> Constelación de ideas VI _____	27
<b>Gráfico 4:</b> Constelación de ideas VD _____	28
<b>Gráfico 5:</b> Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal _____	41
<b>Gráfico 6:</b> Elementos de la Cultura Organizacional _____	72
<b>Gráfico 7:</b> Pregunta 1 Faltas Justificadas _____	82
<b>Gráfico 8:</b> Pregunta 2 Tareas Asignadas _____	83
<b>Gráfico 9:</b> Pregunta 3 Sanciones _____	84
<b>Gráfico 10:</b> Pregunta 4 Afectados del Absentismo _____	85
<b>Gráfico 11:</b> Pregunta 5 Institución pública – Clima Organizacional _____	86
<b>Gráfico 12:</b> Pregunta 6 Tareas Efectivas _____	87
<b>Gráfico 13:</b> Pregunta 7 Satisfacción Personal _____	88
<b>Gráfico 14:</b> Pregunta 8 Incentivos _____	89
<b>Gráfico 15:</b> Pregunta 9 Actitud _____	90
<b>Gráfico 16:</b> Pregunta 10 Participación _____	91
<b>Gráfico 17:</b> Curva Campana de Puntaje Z _____	93
<b>Gráfico 18:</b> Ciclo Orpru _____	127

## TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Dimensión del Compromiso Organizacional con otros elementos _____	55
<b>Tabla 2:</b> Dimensiones del Compromiso y clasificación de bienes _____	56
<b>Tabla 3:</b> Diferencias entre empresa que tiene y no tiene una cultura definida _____	71
<b>Tabla 4:</b> Población y Muestra _____	76
<b>Tabla 5:</b> Operacionalización variable independiente _____	77
<b>Tabla 6:</b> Operacionalización variable dependiente _____	78
<b>Tabla 7:</b> Preguntas _____	79
<b>Tabla 8:</b> Pregunta 1 Faltas Justificadas _____	81
<b>Tabla 9:</b> Pregunta 2 Tareas Asignadas _____	83
<b>Tabla 10:</b> Pregunta 3 Sanciones _____	84
<b>Tabla 11:</b> Pregunta 4 Afectados del Absentismo _____	85
<b>Tabla 12:</b> Pregunta 5 Institución pública – Clima Organizacional _____	86
<b>Tabla 13:</b> Pregunta 6 Tareas Efectivas _____	87
<b>Tabla 14:</b> Pregunta 7 Satisfacción Personal _____	88
<b>Tabla 15:</b> Pregunta 8 Incentivos _____	89
<b>Tabla 16:</b> Pregunta 9 Actitud _____	90
<b>Tabla 17:</b> Participación _____	91
<b>Tabla 18:</b> Población y muestra _____	92
<b>Tabla 19:</b> Tabla Valores de Puntaje Z _____	95
<b>Tabla 20:</b> Modelo Operativo _____	137
<b>Tabla 21:</b> Preguntas y Respuestas _____	138

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “Los niveles de absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi”

**AUTORA:** Casa Gualpa Nancy Karina

**TUTOR:** Dr. Mg. Núñez Espinoza Marcelo Wilfrido

**RESUMEN EJECUTIVO**

En la actualidad muchos son los fenómenos que afectan de manera negativa, al buen desempeño de una institución pública por ende estas se caracterizan por ser las peores. Uno de estos fenómenos es el absentismo laboral que haciéndose presente en el IESS Cotopaxi ocasiona malestar en el departamento y entre los compañeros del absentista, de tal manera que va formando un ambiente reacio, donde al resto de personal se le dispone a, que ejecute tareas que no le competen y dejan de lado las responsabilidades para lo cual fueron contratados, llevando a la consecuencia de que los trámites de los jubilados y afiliados se retrasen. En el presente Trabajo de Grado se manifiesta un estudio que tuvo como propósito la ejecución de talleres de motivación y concientización sobre el Absentismo Laboral y su incidencia en el Compromiso Organizacional, luego de conocer que jamás se ha realizado un estudio de esta magnitud en la institución se ha transformado en un objetivo el encontrarle solución a este fenómeno, que permite implantar un sentimiento de compromiso, buscando que cada uno de los servidores públicos se vean identificados con los afiliados que llegan a esta institución en busca de soluciones a sus problemas con el beneficio social. Al momento que el personal se siente comprometido con la institución, hace de los objetivos institucionales sus objetivos y ve que a través de estos puede cumplir con sus metas personales y laborales, poniéndose la camiseta de la institución. Se estima que, con la elaboración de este proyecto se logre mejorar las actitudes y aptitudes de los servidores públicos y generar un ambiente adecuado para trabajar, todo esto con la finalidad de darle una transformación a la imagen de la institución, garantizar la satisfacción de los clientes con respuestas eficientes, oportunas que optimicen la gestión de la organización.

**Descriptor:** Compromiso, Absentismo, Desempeño, Ambiente Laboral, Tareas, Motivación, Identificación, Metas, Actitudes, Satisfacción y Eficiencia.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TOPIC:** “Los niveles de absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi”

**AUTHOR:** Casa Gualpa Nancy Karina

**TUTOR:** Dr. Mg. Núñez Espinoza Marcelo Wilfrido

**SUMMARY**

At present there are many phenomena that adversely affect the good performance of a public institution therefore these are characterized as the worst. One of these phenomena is that absenteeism being present in the IESS Cotopaxi causes discomfort in the department and among the companions of absentee, so that is forming a reluctant environment where other personnel are available to you, you run tasks that do not concern you and ignore the responsibilities for which they were hired, leading to the result that the formalities of retirees and members delayed. In the present work a study degree was aimed to the implementation of motivation and awareness workshops on labour Absenteeism and its impact on Organizational Commitment manifests, after learning that has ever done a study of this magnitude in the institution it has become a target find a solution to this phenomenon, which allows implementing a sense of commitment, looking each of the public servants look identified with affiliates who come to this institution to find solutions to your problems with the benefit social. When staff feel committed to the institution, makes corporate goals and objectives that go through these can meet your personal and career goals, putting the shirt of the institution. It is estimated that, with the development of this project is able to improve the attitudes and skills of public servants and generate an adequate working environment, all with the purpose of giving a transformation in the image of the institution, to ensure satisfaction customers with efficient, timely responses that optimize the management of the organization.

**Descriptors:** Commitment, Absenteeism, Performance, Work Environment, Tasks, Motivation, Identification, Goals, Attitudes, Satisfaction and Efficiency.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo en su contexto general, muestra un análisis relacionado al absentismo laboral (falta voluntaria del trabajador) y al compromiso organizacional de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial Cotopaxi, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, para que sirva de guía y permita a los colaboradores identificarse con los objetivos empresariales y de esta manera disminuir el absentismo laboral existente en la institución.

Esta investigación está conformada por la siguiente información:

El capítulo primero contiene EL PROBLEMA, dentro de éste se encuentra: tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, preguntas directrices, delimitación del objetivo de investigación, justificación, objetivos, objetivos general, objetivos específicos.

El capítulo segundo contiene EL MARCO TEÓRICO, dentro de éste se encuentra; antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables de la hipótesis.

El capítulo tercero contiene LA METODOLOGÍA, dentro de éste se encuentra, enfoque, modalidad de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, recolección de información, procesamiento y análisis.

El capítulo cuarto contiene ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS, dentro de éste se halla: análisis de datos, interpretación de resultados, planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significación, descripción de la población, especificación del modelo estadístico, datos y cálculos estadísticos.

El capítulo quinto contiene CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El capítulo sexto contiene LA PROPUESTA dentro de éste se halla: datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, objetivos generales, objetivos específicos, análisis de factibilidad, fundamentación científico, metodología modelo operativo, administración, la evaluación de la propuesta.

La investigación concluye con la bibliografía y anexos.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“LOS NIVELES DE ABSENTISMO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI”

### 1.2 Planteamiento del problema

#### 1.2.1 Contextualización

El absentismo laboral en el **Ecuador**, es un problema que se incrementa día con día y que sufren varias empresas; La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al absentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. (Medicina Ocupacional Ecuador, 2009), viendo esto un tipo de comportamiento que afecta en la eficiencia de las organizaciones provocada por los empleados que registran tasas de absentismo superiores a las normales. Esto como consecuencia de vivir en una situación laboral en la que tiene la idea de que no se satisfacen sus necesidades y expectativas o que su nivel de bienestar les hace desarrollar su trabajo en una situación que valoran como no suficientemente confortable, la falta de compromiso laboral y los beneficios que las empresas les dan a sus empleados reduciendo su competitividad en el mercado empresarial. (Olmo, 2010)

El absentismo es un gasto para la empresa, en el hecho de que el trabajo asignado a un cargo dado no lo está realizando la persona a quien se la paga por ello cuando está ausente. Se observa que alguien más hace el trabajo cuando una persona está ausente, dejando de cumplir con las tareas para las cuales fue contratado.

En la provincia de **Cotopaxi** el absentismo laboral ha incrementado notoriamente en las empresas públicas, de producción o de servicio, influyendo negativamente para la realización de los objetivos organizacionales, conduciendo a una baja productividad y un aumento de costos para las empresas.

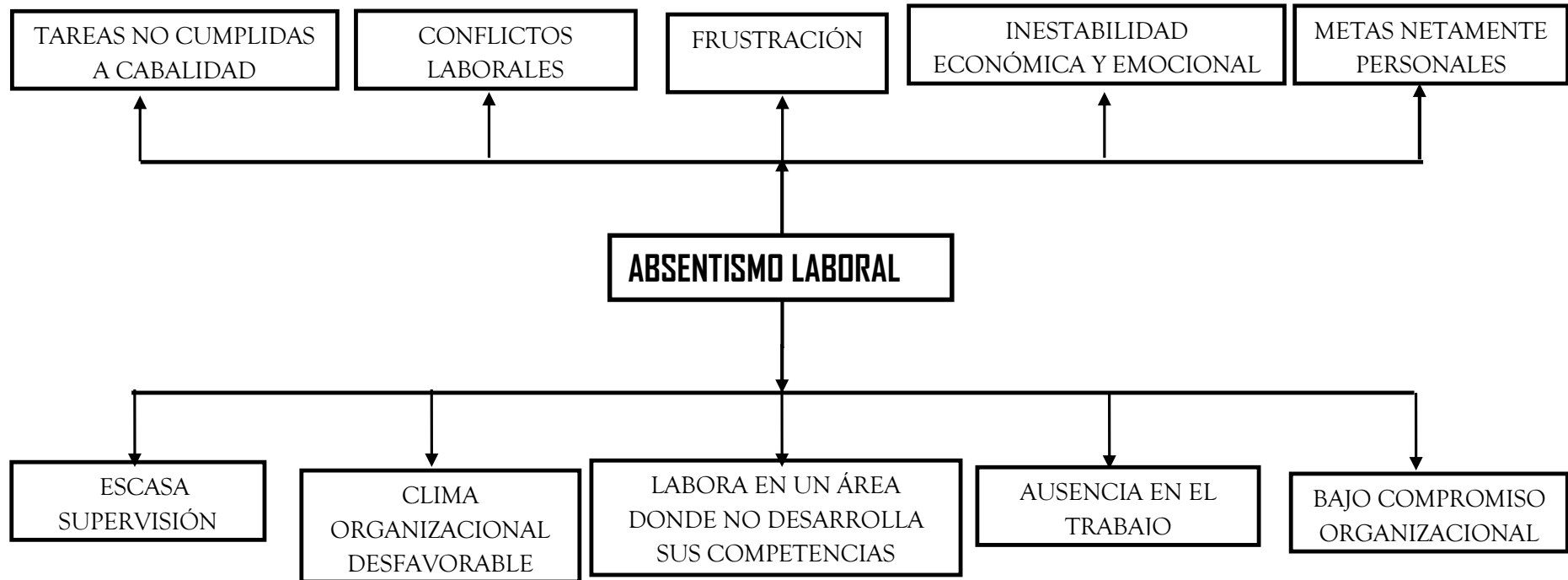
El absentismo encamina al colaborador a generar una actitud negativa, la cual atribuirá al fracaso de los directivos y colaboradores empezando por ausencias cortas que luego son reemplazadas por todo un día sin trabajo o por enfermedad no comprobada, diversas razones de carácter familiar, tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor, dificultades y problemas financieros, baja motivación para trabajar, clima organizacional insostenible, falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo, escasa supervisión de la jefatura, políticas inadecuadas de la empresa que van provocando el decaimiento del compromiso con la empresa en esa lucha de ser eficientes.

En el **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi**, se hace presente con mayor frecuencia el factor absentismo en los funcionarios que poseen nombramientos o tienen un tiempo mayor dentro de la empresa, generando en el cliente externo un problema fuerte que conlleva a retrasos en actividades laborales y personales, por no contar con un Back up en puestos esenciales sabiendo que el IESS es un vínculo importante entre los empleadores y colaboradores, por ende debe reconocer que lo común entre el absentismo laboral y las ausencias en el trabajo es el tiempo de trabajo perdido, aunque la ausencia al trabajo es un acto involuntario y el absentismo laboral es voluntario.

El departamento de Talento Humano se sujeta a las normativas dentro de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) para aplicar el correctivo necesario en los inconvenientes laborales que se presentan en los funcionarios públicos.

Se busca encontrar un método que motive de manera intrínseca el hecho de asistir a cumplir sus funciones y promover el compromiso organizacional, siendo beneficiados los servidores, los empleadores y los colaboradores.

### 1.2.2 Árbol de Problemas



**Gráfico 1:** Árbol de Problemas

**Elaborado por:** Karina Casa

## **Análisis Crítico**

En el IESS Cotopaxi la **escasa supervisión**, en ocasiones termina en un mal manejo del tiempo y recursos, dando inicio a algún accidente laboral o a que las **tareas no se cumplan a cabalidad**, retrasando procesos que deben ser entregados inmediatamente, esto dejando mucho que desear a los directivos de la institución, a los jubilados, a los afiliados y al público en general. Al momento que al personal se le llama la atención se genera un **clima laboral desagradable** porque siente que se está devaluando su trabajo, provocando insatisfacción, desgano y con sus compañeros se forman **conflictos personales** y una mala comunicación entre direcciones superiores y departamentos.

Cuando un servidor público se ausenta de su puesto de trabajo, en reiteradas ocasiones, se ve en la necesidad de ubicar a otro persona en ese sitio; restringiéndole a ella para que no **desarrolle las competencias** para las cuales fue contratada, tal vez restando responsabilidad y dando hincapié a que sienta **frustración**, cada vez que realicen un cambio, aplicando en ese puesto la actitud de la ley del mínimo esfuerzo, comenzando a presentar **ausencia en el trabajo** que termina provocando **inestabilidad emocional** misma que será visible en el hogar de este servidor público porque llega con la autoestima baja ya no siente compromiso con la institución, así también la **inestabilidad económica** porque si falta a su puesto de trabajo obviamente en su rol de pagos aparecerá un rubro de horas no trabajadas y el valor es al descuento, provocando desmotivación en este servidor público.

El **bajo compromiso organizacional** dentro del IESS Cotopaxi es el principal factor negativo para que no se cumplan con los objetivos establecidos dentro de la institución, la no identificación de los servidores con la institución individualiza las **metas y las hace netamente personales** y no se preocupan por las metas empresariales teniendo que cumplir con su trabajo únicamente porque necesitan

cubrir sus necesidades, olvidándose de que están para atender al público de la mejor manera.

El Absentismo laboral se disminuirá cuando en cada una de las instituciones públicas se realice un adecuado proceso de selección y contratación de acuerdo a la normativa legal y a lo que demande de cada uno de los puestos y funciones, así también cuando se siembre una cultura de capacitación y priorización de mantener al personal motivado y comprometido con lo que realiza.

### **1.2.3 Prognosis**

Si en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi no se encuentra solución a este problema los funcionarios llegaran a convertir el absentismo en un hábito, cohibiéndose a desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimiento dando paso a la pérdida del capital humano y la creación de una imagen institucional no apropiada. En el momento en que el departamento de Gestión de Talento Humano realice un proceso de reclutamiento y selección de personal, elige de acuerdo a las competencias que exige el puesto de trabajo y se da una inducción apropiada para que se pueda cumplir con las funciones especificadas. Pero si en la institución existe una cultura organizacional desfavorable, no motivan al personal, el nuevo personal también comenzara a ausentarse poco a poco.

Manteniendo la falta de acción que oriente la gestión establecida a seguir, manteniéndose con los mismos planes de innovación y desarrollo dentro de un contexto social que en la actualidad ya no funciona y debe estar en busca de métodos innovadores que mejorará para beneficio de las personas que forman la institución y para las que necesitan de ella. En la actualidad se ha observado que también existe una nueva manera de hacerse presente el absentismo, es con la presencia del colaborador en su puesto de trabajo pero no cumple con las funciones asignadas, realiza otras actividades que no intervienen en el campo laboral.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué manera influyen los niveles de absentismo laboral en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

¿Cuál es el nivel de absentismo laboral que se presenta en la Dirección Provincial del IESS Cotopaxi?

¿Cómo se manifiesta el compromiso organizacional en los servidores de la Dirección Provincial del IESS Cotopaxi?

¿Existe una propuesta de solución al problema del Absentismo Laboral y del Compromiso organizacional en el IESS Cotopaxi?

#### **1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación**

##### **De contenido:**

Campo: Organizacional

Área: Psicología Industrial

Aspecto: Absentismo Laboral

##### **Espacial:**

Esta investigación se realizará en la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga ubicada en las calles Quito y Tarqui.

##### **Temporal:**

Unidades de Observación: Hombres y Mujeres del IESS Dirección Provincial Cotopaxi, en el período comprendido entre Enero y Julio del 2013.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año de 1928 se consagró como entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, con aplicación en el sector laboral público y privado. Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuario en el mismo año estos beneficios se extendieron.

#### **MISIÓN**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social

#### **VISIÓN**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece. (Cruz, 2013)

El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi ha revelado no sólo problemas del empleado sino también del ámbito de la organización, por ello se ha encontrado:

La importancia de realizar y desarrollar esta investigación con el fin de obtener información veraz sobre los factores y niveles que influyen en el absentismo laboral, los departamentos que están establecidos en esta dependencia son; Dirección Provincial, Historia Laboral, Control y Afiliación Patronal, Talento Humano, Compras Públicas, Departamento Legal y Seguro Social Campesino, todos



conforman el recurso humano estratégico para el desarrollo y funcionamiento de la organización.

El interés de realizar este trabajo de investigación es conocer el impacto que causa el absentismo laboral, el mismo que permitirá visualizar las desventajas que se producen cuando se va generando en una empresa dicho fenómeno. Es un tema muy actualizado porque ahora existen varias formas de estar ausente de su puesto de trabajo como son: los involuntarios: permisos médicos, licencias, calamidad doméstica, muerte de familiares, y los voluntarios: el presentismo y ausencia del trabajador sin motivo alguno.

Con la investigación también se espera conocer el impacto psicológico que provoca en los servidores el absentismo laboral y de qué manera afecta este problema en el ambiente social.

Es factible hacer esta investigación porque la propuesta está basada en disminuir los niveles de absentismo laboral y fomentar el crecimiento personal y motivación de los colaboradores, buscando disminuir altos costos, ya que hay que cubrir el puesto del absentista o su ausencia puede provocar la mala ejecución de las actividades, debido a que cada individuo forma parte de un sistema organizacional.

Los beneficiados serán la institución, los clientes internos y externos, ya que de este modo se podrá mejorar el rendimiento y se ampliará el compromiso organizacional y los colaboradores tendrán un positivismo al cumplir sus tareas.

Lo que se anhela es que los servidores públicos del IESS COTOPAXI empiecen a sentir útil e importante su permanencia en la organización, que se sienta los problemas como sus problemas, las metas organizacionales como sus metas, y con ello contribuir al desarrollo personal y profesional guiada a una mejor atención al público, y que se sienta la satisfacción del trabajo bien realizado para el bienestar común.

La utilidad luego de terminar la investigación será poder manejar el capital humano de manera eficiente ya que se podrá implementar la propuesta a la hora de mejorar la planificación y disminuir en porcentaje el riesgo del absentismo laboral en la institución pública.

Este problema además de causar malestar, ocasiona molestias tanto a la empresa como a la persona que se ausenta y al cliente. El problema perjudica en la productividad de servicios por ello nos planteamos el tema en mención.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar cómo los niveles de absentismo laboral inciden en el compromiso organizacional de los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los niveles de absentismo laboral existente en los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi.
- Conocer los factores que disminuyen el compromiso organizacional en los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi.
- Establecer una propuesta de solución al problema sobre el absentismo laboral y el compromiso organizacional en los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial Cotopaxi.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Una vez revisado la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, se pudo conocer que existe un solo estudio con la variable dependiente similar a la de esta investigación, razón por la cual se vio la necesidad de asistir a la Pontífice Universidad Católica del Ecuador para tener mayor información.

#### **TESIS N°.1**

**TEMA:** “El Empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua”

**AUTORA:** Freire Chávez María Elena

**AÑO:** 2013

#### **CONCLUSIONES:**

1. Al comparar los resultados obtenidos, se determina que los funcionarios estarán dispuestos a comprometerse con la Institución, cuando perciban que ésta les permita participar activamente en la dinámica organizacional con autonomía y libertad de acción en el desempeño de sus funciones.
2. La percepción de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua en relación al poder de conocimiento en la toma de decisiones juega un papel muy

importante en el compromiso laboral que determine su desempeño eficiente y concomitante a ello brinde un servicio de calidad al afiliado.

3. Por otro lado, se comprueba que la mayor parte del personal no desarrolla sus actividades en un puesto de trabajo acorde a sus competencias y conocimientos lo que impide un desempeño laboral eficiente que no amerite excesiva superación.
4. Se concluye que existen funcionarios que desconfían de su talento, pues la Institución ha desvalorizado sus competencias al no delegar poder en la toma de decisiones que involucran en su puesto de trabajo.
5. Del mismo modo se pudo determinar que la mayoría de los funcionarios de diferentes departamentos perciben que las metas de trabajo alcanzadas eficazmente no son reconocidas social ni económicamente, lo que desmotiva al funcionario.
6. La mayor parte de colaboradores de la Institución no se sienten totalmente identificados con el trabajo que realizan y parte de ello se debe a falta de difusión de información lo que está llevando a desconocer los deberes y responsabilidades que abarcan su puesto de trabajo y por ende no responden adecuadamente en el servicio que presta la Institución.

Estas conclusiones aportan mucho valor a la investigación porque se conoce que en otra institución pública de similar manera el compromiso que los trabajadores sienten es muy bajo y si realizan actividades eficaces no son reconocidas.

## **TESIS N°. 2**

**TEMA:** “Diagnostico y diseño de un plan de compromiso laboral en las empresas, Desca, Metroagencia y S.J. Jersey”

**AUTORA:** Belén Estefanía Navarrete Guerra y Marielisa Palacios García.

**AÑO:** 2012

**CONCLUSIONES:**

- En el proyecto realizado pudimos observar que en las empresas Desca Metroagencia y S.J. Jersey los subfactores más críticos y que necesitan intervención inmediata son remuneración, oportunidades de desarrollo y jefatura. Para lo cual se ha creado un plan de acción individual, para mantener o incrementar el nivel en estos factores.
- Igualmente a través de los resultados obtenidos, pudimos observar que los factores con un nivel más alto son permanencia en la organización y organización y estrategia, para lo cual se diseñó un conjunto de actividades con la finalidad de no solo mejorar el nivel que mantienen, sino mejorar los resultados obtenidos.
- A través del estudio resultado pudimos observar que a pesar de que encontramos factores críticos en cada una de las empresas, cabe resaltar que la mayor parte de los factores se encuentran en un nivel normal de Compromiso Laboral, por lo que con la aplicación del plan se lograra no solo mejorar cada uno de los factores, sino también el desempeño y la productividad de las organizaciones.

Los estudios presentados demuestran la importancia que el Compromiso organizacional debe tener en una empresa, enmarcando en los colaboradores un sentimiento de pertenencia y crecimiento que debe ir a la par con las metas institucionales.

**2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Esta investigación está dentro del Paradigma crítico-propositivo, porque busca cambiar el ámbito social dentro de la organización tomando en consideración que el conocimiento sobre el tema de investigación no se basa solo en teorías, conceptos, definiciones y datos estadísticos, para observar el cambio empresarial es necesario el

interactuar, compartir con los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi haciendo que se sientan parte fundamental de la misma, para llevar a la práctica dichos conocimientos y contribuir a su mejoramiento.

### **Fundamentación Epistemológica.**

En el IESS Cotopaxi se ha podido observar que el conocimiento sobre temas psicológicos se cumple mediante procesamientos y aplicaciones de contenidos con el uso y empleo de técnicas y métodos que permiten investigar sobre las incidencia de los niveles de absentismo en el compromiso, siendo las que intervienen: la observación, el análisis, e interpretación del cómo actúan las personas afectadas ante un fallo, y permitiendo conocer que personas son las afectadas directa e indirectamente.

### **Fundamentación Axiológica**

Los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial Cotopaxi poseen valores éticos, morales y corporativos dentro de sus departamentos que permiten ser un aporte para las buenas interrelaciones con los clientes externos y el adecuado manejo de clima laboral.

La identificación del servidor público con la institución se refleja a través del nivel de involucrarse con los objetivos a cumplir, evitando los factores que motivan a que falten a sus lugares de trabajo. Se espera consolidar valores que llenen necesidades esenciales de los servidores como son honestidad, actitud de liderazgo, trabajo en equipo, colaboración interdisciplinaria, y de los servidores para con los clientes externos el compromiso con una comunicación clara y efectiva, vocación de servicio para satisfacer al cliente y el respeto en general.

### **Fundamentación Psicológica**

Esta fundamentación se basa en el comportamiento de las personas dentro de un ámbito social en el que se desarrolla. El buen manejo e identificación de los tipos de personalidad, dentro de la institución permite enfocarse en las reacciones que tienen los individuos ante una situación determinada y la manera de relacionarse con la gente. Encontrando en este un punto exacto donde conoceremos el carácter y modos de socializar de cada uno de los servidores.

Con esto sabremos manejar de manera adecuada al personal y aprovecharemos todas las competencias que posean.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación está respaldada con base legal, de la Constitución de la República del Ecuador y los que derriban de ellos como es el Código de Trabajo, la ley orgánica del servidor público LOSEP, y el Reglamento Interno de trabajo del IESS en las que se encuentran establecidas las obligaciones y prohibiciones del empleador y trabajador tomando en consideración los siguientes artículos:

**CÓDIGO DEL TRABAJO  
TÍTULO PRELIMINAR  
DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Capítulo IV  
DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR  
Y DEL TRABAJADOR**

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la Ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

**Art. 46.-** Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;



- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal

(Ecuador Legal Online, 2013)

**LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO  
PUBLICADA EN EL SEGUNDO SUPLEMENTO DEL REGISTRO  
OFICIAL 294, 6 DE OCTUBRE DE 2010.**

**Capítulo II**

**DE LAS LICENCIAS, COMISIONES DE SERVICIO Y PERMISOS**

**Art. 26.- Régimen de licencias y permisos.-** Se concederá licencia o permiso para ausentarse o dejar de concurrir ocasionalmente a su lugar de trabajo, a las servidoras o los servidores que perciban remuneración, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

**Art. 27.- Licencias con remuneración.-** Toda servidora o servidor público tendrá derecho a gozar de licencia con remuneración en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad que determine imposibilidad física o psicológica, debidamente comprobada, para la realización de sus labores, hasta por tres meses; e, igual período podrá aplicarse para su rehabilitación;
- b) Por enfermedad catastrófica o accidente grave debidamente certificado, hasta por seis meses; así como el uso de dos horas diarias para su rehabilitación en caso de prescripción médica;
- c) Por maternidad, toda servidora pública tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimiento múltiple el plazo se extenderá por diez días adicionales. La ausencia se justificará mediante la presentación del certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, a falta de éste, por otro profesional de los centros de salud pública. En dicho certificado se hará constar la fecha probable del parto o en la que tal hecho se produjo;
- d) Por paternidad, el servidor público tiene derecho a licencia con remuneración por el plazo de diez días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal; en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por cinco días más;
- e) En los casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más; y, cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico, otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a falta de éste, por otro profesional médico debidamente avalado por los centros de salud pública;<sup>1</sup>

f) En caso de fallecimiento de la madre, durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso de la parte que reste del período de licencia que le hubiere correspondido a la madre;<sup>2</sup>

g) La madre y el padre adoptivos tendrán derecho a licencia con remuneración por quince días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado;

h) La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, licencia que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alternada. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de certificado médico otorgado por el especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización;

i) Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Para el caso del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre o hijos, la máxima autoridad, su delegado o las Unidades de Administración del Talento Humano deberán conceder licencia hasta por ocho días, al igual que para el caso de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor. Para el resto de parientes contemplados en este literal, se concederá la licencia hasta por tres días y, en caso de requerir tiempo adicional, se lo contabilizará con cargo a vacaciones; y,

j) Por matrimonio, tres días en total.<sup>3</sup>

**Art. 28.- Licencias sin remuneración.-** Se podrá conceder licencia sin remuneración a las o los servidores públicos, en los siguientes casos:

- a) Con sujeción a las necesidades de la o el servidor, la Jefa o el Jefe de una oficina, podrá conceder licencia sin remuneración hasta por quince días calendario; y, con aprobación de la autoridad nominadora respectiva o su delegada o delegado, hasta por sesenta días, durante cada año de servicio, a través de la Unidad de Administración del Talento Humano;
- b) Con sujeción a las necesidades e intereses institucionales, previa autorización de la autoridad nominadora, para efectuar estudios regulares de posgrado en instituciones de educación superior, hasta por un periodo de dos años, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido al menos dos años de servicio en la institución donde trabaja;
- c) Para cumplir con el servicio militar;
- d) Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular; y,
- e) Para participar como candidata o candidato de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera de servicio público.

**Art. 29.- Vacaciones y permisos.-** Toda servidora o servidor público tendrá derecho a disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses de servicio continuo. Este derecho no podrá ser compensado en dinero, salvo en el caso de cesación de funciones en que se liquidarán las vacaciones no gozadas de acuerdo al valor percibido o que debió percibir por su última vacación. Las vacaciones podrán ser acumuladas hasta por sesenta días.

**Art. 30.- De las comisiones de servicio con remuneración.-** Las o los servidores públicos de carrera podrán prestar servicios en otra entidad del Estado, con su aceptación por escrito, previo el dictamen favorable de la unidad de administración del talento humano, hasta por dos años, mediante la concesión de comisión de servicios con remuneración, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido un

año de servicio en la institución donde trabaja y cumpla con los requisitos del puesto a ocupar.

La servidora o servidor público en goce de esta comisión tendrá derecho a percibir la remuneración mayor, o al pago de la diferencia entre lo que percibe en la entidad de origen y lo presupuestado en la que prestará sus servicios.

La servidora o servidor conservará todos sus derechos adquiridos en la institución de origen, en la cual se encontraba originalmente sirviendo; y, una vez que concluya su comisión de servicios, tendrá derecho a ser reintegrada o reintegrado a su cargo original o a uno equivalente si el anterior hubiere sido suprimido por conveniencia institucional.

Para efectuar estudios regulares de posgrados, reuniones, conferencias, pasantías y visitas de observación en el exterior o en el país, que beneficien a la Administración Pública, se concederá comisión de servicios hasta por dos años, previo dictamen favorable de la unidad de administración del talento humano, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido un año de servicio en la institución donde trabaja.

**Art. 32.- Obligación de reintegro.-** Una vez culminado el período de licencia o comisión de servicios previstos en esta Ley, la servidora o servidor deberá reintegrarse de forma inmediata y obligatoria a la institución. El incumplimiento de esta disposición será comunicado por la Unidad de

Administración del Talento Humano, a la autoridad nominadora respectiva, para los fines disciplinarios previstos en esta Ley.

Las licencias con o sin remuneración no son acumulables, con excepción de las vacaciones que podrán acumularse hasta por dos períodos.

**Art. 33.- De los permisos.-** La autoridad nominadora concederá permisos hasta por dos horas diarias para estudios regulares, siempre y cuando se acredite matrícula y regular asistencia a clases. Para el caso de los estudiantes, se certificará expresamente

la aprobación del curso correspondiente. No se concederán estos permisos, a las o los servidores que laboren en jornada especial.

Las y los servidores tendrán derecho a permiso para atención médica hasta por dos horas, siempre que se justifique con certificado médico correspondiente otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o avalizado por los centros de salud pública.

Las servidoras públicas tendrán permiso para el cuidado del recién nacido por dos horas diarias, durante doce meses contados a partir de que haya concluido su licencia de maternidad. La autoridad nominadora deberá conceder permisos con remuneración a los directivos de las asociaciones de servidores públicos, legalmente constituidas, de conformidad al plan de trabajo

Previo informe de la unidad de administración del talento humano, las o los servidores públicos tendrán derecho a permiso de dos horas diarias para el cuidado de familiares, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que estén bajo su protección y tengan discapacidades severas o enfermedades catastróficas debidamente certificadas.

Se otorgarán además este tipo de permisos en forma previa a su utilización en casos tales como de matriculación de sus hijos e hijas en establecimientos educativos y otros que fueren debidamente justificados.

**Art. 34.- Permisos Imputables a vacaciones.-** Podrán concederse permisos imputables a vacaciones, siempre que éstos no excedan los días de vacación a los que la servidora o servidor tenga derecho al momento de la solicitud.

(Nacional, Asamblea, 2010)

**REGLAMENTO INTERNO**  
**IESS DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI**

**CAPITULO III**

**JORNADAS Y HORARIOS LABORALES**

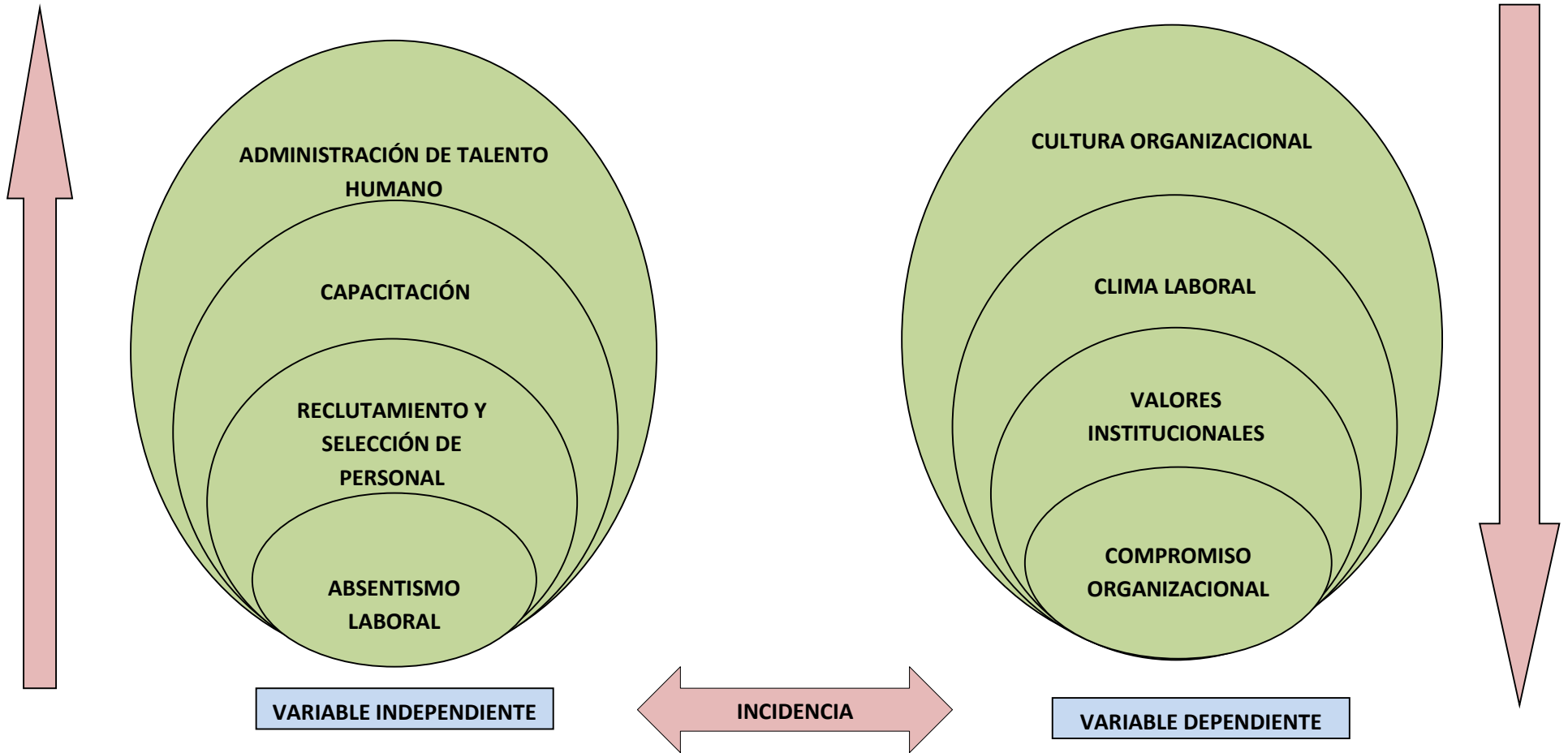
**Art.7. JORNADAS DE TRABAJO.-** La jornada de trabajo en la Empresa será de ocho horas efectivas diarias durante cinco días de la semana.

**Art.8. HORARIOS DE JORNADAS PERSONAL ADMINISTRATIVO.-** La jornada determinada para el personal del IESS Cotopaxi amparado en la Ley Orgánica del Servicio Público, sin excepción alguna será de: 08h00 a 12:30 y de 13h00 a 14:30.<sup>4</sup>

**Art.9. CONTROL DE ASISTENCIA.-** El personal administrativo que labora en el IESS Cotopaxi tiene la obligación de acudir puntualmente a desempeñar sus funciones para lo cual la Unidad de Talento Humano o quien haga sus veces, se encargara de realizar diariamente el control de la asistencia mediante vía electrónica.

**Art.12.- AVISO POR FALTA.-** en caso de ausencia y en medida de lo posible, comuníquese antes de que su horario de trabajo empiece, tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria.

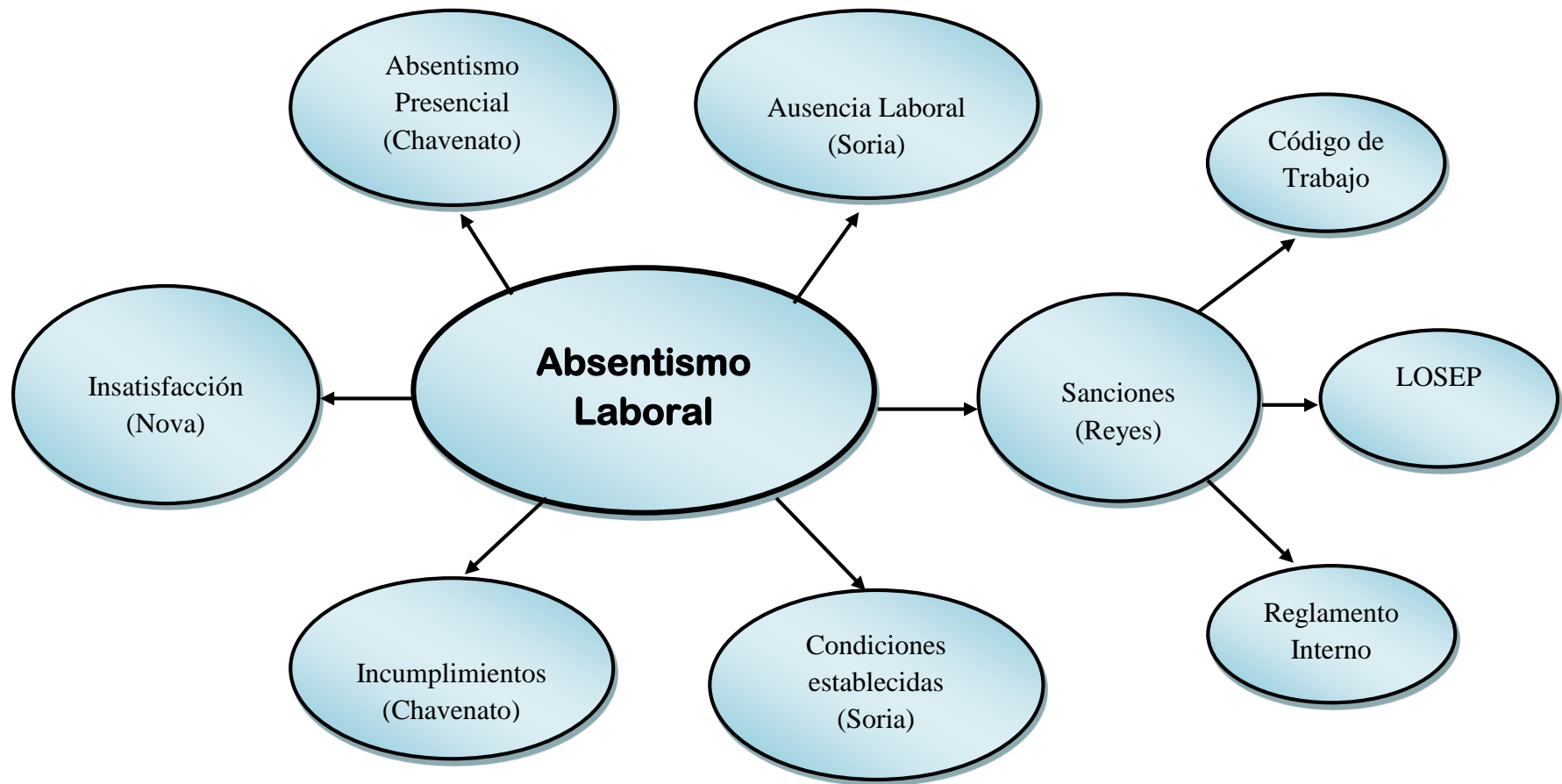
## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



**Gráfico 2:** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Karina Casa



**Constelación de ideas: Variable Independiente**



**Gráfico 3:** Constelación de ideas VI  
**Elaborado por:** Karina Casa

**Constelación de ideas: Variable Dependiente**



<sup>a</sup> **Gráfico 4:** Constelación de ideas VD  
**Elaborado por:** Karina Casa

## **2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **2.4.1.1 EL ABSENTISMO LABORAL**

El absentismo laboral es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo para el cual ha sido contratado en un centro de trabajo. (Soria, 2013)

"Absentismo" procede del vocablo latino absentis y se aplicaba a los terratenientes irlandeses que vivían en Inglaterra y abandonaron sus tierras. Con el desarrollo industrial este concepto comenzó a utilizarse para hacer referencia a los trabajadores de las fábricas que se ausentaban de su trabajo (Nova, 1996). El absentismo, tal como lo entendemos hoy en día, es un problema sociológico inherente al desarrollo industrial y económico, estando directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo<sup>5</sup>. Este fenómeno tiene impacto en las empresas (dificulta el logro de los objetivos, reduce la productividad y la competitividad y deteriora el clima laboral), sobre el trabajador (puede generar problemas con los compañeros y reducir sus percepciones económicas) y sobre la sociedad (puede suponer disminución de los ingresos en la Seguridad Social, deficiencias en los servicios, etc.) (Nova, 1996).

"El ausentismo puede definirse como la diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realizado. Sin embargo, casi únicamente se acepta como tal, la ausencia al trabajo de una persona durante una jornada laboral completa, que se suponía iba a asistir, independientemente de la causa por la cual se produzca" "Daniel Danatro" <sup>6</sup>

Para "Adalberto Chiavenato" el ausentismo se refiere a las "ausencias en momentos en que los empleados deben de estar trabajando normalmente"

"Faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la empresa. (Chavenato, 2007)

El ausentismo es un fenómeno muy antiguo y generalizado que ha afectado en mayor o menor medida a las organizaciones de trabajo (empresas), se puede mencionar de manera general que el fenómeno del ausentismo es una forma de expresión que refleja el trabajador (empleado) hacia la empresa y que transgrede normas oficiales, de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización.

El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad. Para disminuirlo las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar. "Agustín Reyes Ponce" <sup>7</sup>

"Davis K."<sup>8</sup> Dice: El fenómeno del ausentismo representa un problema no solamente para el trabajador sino para la empresa, el primero, que se ve afectado en su salario, en la seguridad en el trabajo, en el bajo rendimiento, la calidad de su mano de obra, reincorporación al trabajo, los justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden el buen desarrollo y el logro de objetivos, por otro lado la empresa que sufre de las consecuencias y se ve afectada económicamente, en su presentación de bienes y servicios y en el mercado entre otros.

El ausentismo laboral es un problema en cualquier empresa o institución pública, no solo constituye una pérdida económica para cualquier empresa sino que también constituye una desorganización de las programaciones realizadas y también la calidad se ve afectada, pues la tarea es realizada por un reemplazante.

Morgan William, anota algunos factores muy frecuentes en los casos de ausentismo. Los principales factores intrínsecos del ausentismo son:

Nivel de empleo. Cuando el régimen de pleno empleo ocurre una tendencia hacia el aumento del ausentismo, probablemente sea porque los empleados no temen ausentarse en el puesto de que no serán despedidos y de que si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición. Cuando en régimen de oferta de recursos humanos la tendencia es hacia la reducción del ausentismo, probablemente sea porque los empleados temen ser despedidos o castigados.

Salarios. Algunos autores opinan que los salarios altos constituyen un estímulo para obtener un mejor nivel de asistencia. Sin embargo otros observaron lo contrario, o sea una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo. Algunos autores tratan de explicar esta paradoja alegando que los trabajadores que tienen un nivel de vida fijo están satisfechos con sus ganancias, porque esas ganancias son suficientes para mantener ese nivel. Es así como el ausentismo aumenta siempre que las ganancias aumentan. (Morgan, 1983)

Toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, la podemos definir como absentismo laboral. Clasificado en tres tipos:

1.- Absentismo previsible y justificado: es aquel que puede ser controlado porque la empresa está informada previamente de la ausencia (permisos legales retribuidos, enfermedades comunes con baja de incapacidad laboral transitoria, accidentes de trabajo con baja laboral, permisos no retribuidos para asuntos personales...)

2.- Absentismo no previsible y sin justificación: falta o abandono del puesto de trabajo sin autorización de la empresa.

3.- Absentismo presencial: el empleado acude a su trabajo, pero dedica una parte del tiempo a tareas que no son propias de la actividad laboral.

El absentismo uno de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera. Por ello existen

herramientas que permiten controlar y además calcular de manera orientativa el coste real de las jornadas perdidas anualmente en las empresas.

Empresas privadas y no privadas, en estos últimos años, están centrados en el control de los distintos tipos de absentismo con la idea” es necesario tener en cuenta el absentismo en nuestra empresa y actuar en consecuencia”. Comparten estrategias y actuaciones que contribuyan a reducir el impacto negativo del absentismo laboral en los niveles de eficiencia de las empresas y, por lo tanto, en su competitividad, resultando imprescindible y urgente. (Gil, 2014)

Desde una perspectiva más amplia del absentismo,<sup>9</sup> realiza un completo estudio empírico que muestra una clara relación entre un conjunto de factores señalados por Steers y Rhodes (1984) y diferentes tipos de absentismo. Los factores identificados (209 variables) se agrupan en las siguientes categorías:

- (1) Actitudes de trabajo;
- (2) Factores económicos y de mercado;
- (3) Factores organizacionales;
- (4) Factores del medio laboral
- (5) Satisfacción laboral;
- (6) Factores personales;
- (7) Factores externos;
- (8) Cambio organizacional.

Diferentes impactos en los diferentes tipos de absentismo

- Excusas y fingimiento
- Permisos y licencias
- Evitación y dilatación de tareas y

- Distractivos y uso de recursos de la empresa (Steers & Rhodes, 1984)

El absentismo laboral en las instituciones se ha convertido en un mal que perjudica notoriamente el servicio o producto que oferta, a través de este los colaboradores demuestran que algo no está funcionando bien dentro de la institución, y los afectados en muchas ocasiones son los clientes.

#### **2.4.1.2 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

Es el proceso o conjunto de actividades encaminadas a ponerse en contacto con una determinada institución que oferta bolsa de trabajo, o simplemente es la búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa en sus necesidades constantes de suplencia, renunciadas, despidos o jubilaciones.

El reclutamiento específicamente es una tarea de divulgación, de llamada de atención, dando a conocer de la existencia de una plaza e interesando a los posibles candidatos; es, por tanto, una actividad positiva y de invitación; En cambio la selección es una actividad de impedimentos, de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva.

El Reclutamiento y Selección de Personal, es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes a las personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en la empresa; Por ello el objetivo principal del reclutamiento, es tener el mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse en la organización.

Como proceso, el reclutamiento y selección de personal implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación de personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización.

Toda institución requiere de personal con especialidades, capacidades y perspectivas que estén en coherencia con lo que se quiere lograr.

Por ello, es conveniente establecer programas de planificación de personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización, evaluación y selección posterior para su integración en la empresa.

### **FUENTES DE ABASTECIMIENTO DE COLABORADORES**

Las fuentes de obtención de postulantes o lugares donde se localizan candidatos posibles, son los puntos de referencia, hacia las cuales las empresas hacen llegar las ofertas de trabajo, según sus necesidades o puestos vacantes, con el objeto de obtener los postulantes necesarios para efectuar la selección.

Entre las fuentes de reclutamiento de personal tenemos:

- Colaboradores dentro de la propia empresa
- Archivos de postulantes
- Escuelas, Institutos superiores o Universidades
- Recomendaciones de colaboradores
- Oficinas de colocación
- Mercado laboral
- Otras empresas especializadas

### **COLABORADORES DENTRO DE LA PROPIA EMPRESA**

La utilización de fuentes internas representa la oportunidad para los colaboradores de la empresa de ocupar los puestos vacantes mediante concursos internos logrando con ellos no sólo la posibilidad de un desarrollo ocupacional, sino también una efectiva estrategia motivacional.

Esta política tiende a dar oportunidad de superación a todos los colaboradores, demostrándole a éstos que se proporcionan posibilidades de ascender a los más capaces y habilidosos, con el cual el interés de los colaboradores por superarse en sus



conocimientos del trabajo y de su cultura será constante: pues el colaborador tendrá presente, que en su empresa tiene la posibilidad de escalar posiciones, lo cual redundará en un mejor ambiente de trabajo.

### **ARCHIVO DE POSTULANTES**

Las empresas generalmente reciben solicitudes de trabajo incluyendo el Currículum Vitae nominal, o documentado aunque no hayan vacantes, estos documentos deben ser archivados y consultados previamente a una convocatoria de cobertura de plazas, lógicamente este proceso ahorra costos que acarrea todo concurso de personal. También se incluyen en este archivo los currículos vitae de los postulantes, a plazas o concurso anteriores, pero solo se deberá invitar a conversar o concursar aquellos que alcanzaron puntajes por encima del promedio.

### **ESCUELAS, INSTITUTOS SUPERIORES O UNIVERSIDADES**

Suele ser la fuente de abastecimiento que las empresas recurren cuando tienen necesidad de cubrir puestos, con personal potencialmente aptos. Este reclutamiento lo hacen las empresas cuando necesitan personas con una amplia base educacional, calificados y con ciertas habilidades de liderazgo, y que con una adecuada capacitación podrían tener éxito a corto plazo.

Generalmente se recurre a esta fuente cuando la empresa necesita técnicos y profesionales para niveles de decisión intermedia y superior, caso de los supervisores, contadores, administradores y altos ejecutivos.

### **RECOMENDACIÓN DE LOS COLABORADORES**

Es un sistema directo de contar con postulantes, recomendados por los propios colaboradores, ya que ellos suelen recomendar buenos colaboradores, por amistad y/o referencias, suponiéndose que no recomendarán a los malos o deficientes;

indicándose que es una fuente que se ahorra dinero, ya que se deja de gastar dinero en avisos y/o publicaciones

### **OFICINAS DE COLOCACION**

Son empresas especializadas en buscar y dotar personal a las entidades solicitantes, ya sea con personal calificado o no calificado.

La característica principal de estas oficinas es que abastecen personal “idóneo”, de acuerdo a especificaciones del puesto de trabajo, con la garantía de eficiencia y eficacia en el trabajo laboral, y lógicamente cobrando sus servicios.

### **MERCADO LABORAL**

Esta referido al mercado ocupacional, conformado por la diversidad de profesionales, técnicos, aprendices y demás personas que cultivan o desarrollan oficios y/o ocupaciones, y que están a la espera de la oportunidad de demostrar sus aptitudes y actitudes, para de esa manera ocupar un puesto de trabajo.

Actualmente este mercado está conformado por gente joven deseosa de abrirse paso en el futuro de la vida.

### **MEDIOS DE RECLUTAMIENTO**

Son las diferentes formas o conductos posibles de hacer público las convocatorias de necesidad de recursos humanos, específicamente consiste en informar a las diversas fuentes la necesidad de cobertura de vacantes y las características de su respectivo Perfil Ocupacional, con la finalidad de interesar a posibles candidatos y atraerlos hacia la empresa. Entre los medios de reclutamiento más usuales tenemos:

- Las convocatorias verbales o escritas formuladas a los colaboradores
- Las cartas de convocatoria remitidas a las universidades y centros de formación superior
- Los avisos de convocatorias publicados en diarios y revistas especializadas.

## **POLITICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE COLABORADORES**

Son las guías o normas que se establecen en la empresa, para una gestión más eficaz, teniendo la responsabilidad formularlas, la Dirección de Desarrollo de Recursos humanos, y lógicamente tienen que ser aprobadas por la gerencia; Estas políticas se establecen con la finalidad de reclutar y seleccionar el recurso humano, en una forma justa, formal, transparente y sobre todo colaboradores con los requisitos y características que se adecuen al puesto o cargo; por lo que la comisión o jurado de concurso debe tenerlo en cuenta en el proceso de selección. He aquí algunos ejemplos:

- a. Las vacantes serán ocupadas prioritariamente con personal de la empresa, promoviendo su línea de carrera, siempre que cumpla con los requisitos y exigencias de los puestos.
- b. El reclutamiento de postulantes para la selección se llevará a cabo mediante la convocatoria a concurso interno o externo.
- c. Todos los postulantes serán sometidos necesariamente y obligatoriamente al proceso de selección técnica.
- d. Es política de la empresa colocar personal competente en todos sus niveles jerárquicos de la organización.
- e. El perfil ocupacional del puesto vacante constituye la base técnica sobre la cual se desarrollará la selección. Contiene las funciones del puesto, sus requisitos de instrucción, experiencia y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.
- f. El proceso selectivo comprenderá el análisis de las calificaciones de los postulantes, la aplicación de pruebas prácticas y entrevistas técnicas, y la verificación de sus condiciones aptitudinales, de personalidad y salud.

g. La oficina de recursos humanos es responsable de la conducción del proceso de selección.

h. El reclutamiento y selección de recursos humanos, se efectuará en un marco de estricta ética.

## **FASES DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO**

### **A. REQUISICIÓN DE COLABORADORES**

Toda requisición de personal surge de la necesidad de las unidades administrativas funcionales de cubrir puestos vacantes, cuya ocupación resulta indispensable para el normal desarrollo de las operaciones. Las vacantes suelen tener su origen o ser consecuencia del cese de personal, creación de nuevos puestos, o por haber sido previstas inicialmente en el Cuadro de Asignación de Personal. Lógicamente previamente la autorización de la Gerencia.

### **B. DETERMINACION DE PERFILES OCUPACIONALES**

El perfil ocupacional consiste en la descripción de las características generales del puesto vacante, tales como su identificación, relaciones de autoridad y dependencia, la función básica o principal, así como la determinación de las características personales que deberán exigirse a quien lo desempeñe.

El perfil ocupacional define y determina técnicamente las competencias y características necesarias del puesto materia de la selección en términos de su contenido funcional básico y factores de exigencia ocupacional y personal. Por ejemplo para el puesto vacante de una secretaria, se tendrá en cuenta: edad, sexo, instrucción, conocimientos de computación, redacción, idiomas, amabilidad paciencia, etc.

## **LA SELECCIÓN DE COLABORADORES**

Las organizaciones para su normal y eficiente funcionamiento tienen que contar con las personas adecuadas, en los lugares precisos. Dicho de otro modo lo esencial es contar con recursos humanos de calidad, ya que el activo más importante de las organizaciones está constituido por las personas que las forman; por ello debe ser bien seleccionadas. El no conseguir este objetivo supone para la empresa aumentar los costos (en tiempo y dinero) derivados del proceso de selección para cubrir un puesto.

La selección del capital inteligente, es un proceso de trascendencia para la organización, puesto que por intermedio de éste se decidirá a los futuros colaboradores de la misma y dependiendo de la realización óptima y de calidad del proceso, los resultados de la selección podrán ser los esperados o superados. Esta es la tarea de mayor responsabilidad y complejidad que asume la administración de recursos humanos, pues es un determinante del logro de las metas y objetivos.

La importancia de elegir al capital intelectual idóneo para los puestos de la organización y que en el futuro le deparen beneficios; hacen que las instituciones, consideren el valor de una buena selección, destinando mayor desembolso de dinero, con la esperanza de contar con colaboradores selectos y escogidos, que se conviertan en mejor productor en el rendimiento del trabajo. Los postulantes escogidos cuidadosamente, aprenden a desempeñarse con facilidad en sus puestos de trabajo y también tienen mayor interés y cariño tanto de la parte patronal y compañeros, que el colaborador que ha sido escogido al azar.

Por ello, es conveniente establecer programas de planificación de personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización y evaluación y selección posterior para su integración en la empresa. Con un buen programa de selección y cuidado en la toma de decisiones sobre la

contratación del recurso humano seleccionado, se estará contribuyendo positivamente con la institución.

## **CONCEPTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Es un proceso técnico que permite “elegir” de un conjunto de postulantes, al futuro colaborador más “Idóneo”, para un puesto o cargo determinado; A este proceso también se le conoce como concurso, porque participan las personas, sometiéndose a una serie de pruebas establecidas por una comisión o jurado de concurso.

El proceso de selección de personal comprende el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a la comprobación de los conocimientos y experiencias de los postulantes, así como la valoración de sus Habilidades, potencialidades y características de su personalidad, mediante la aplicación de pruebas psicotécnicas elegidas para tal fin.

La finalidad de este proceso, es cubrir puestos de trabajo y/o cargos de acuerdo a las especificaciones y necesidades, establecidas en el Cuadro de requerimiento de personal;

La Selección de Personal, puede realizarse, a través de un concurso interno como externo, entendiéndose que a nivel interno participan solamente los colaboradores de la empresa, mientras que el concurso externo o público, participan cualesquier persona que crea reunir los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

Creemos que esta técnica administrativa, debe tomarse muy en cuenta y establecerse como una política de personal permanente, en la medida que todo colaborador que ingresa a laborar a la empresa debe hacerlo mediante un concurso; evitándose contratar a dedo o por recomendaciones de personas sin capacidad, honestidad, ni personalidad.

## ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Las actividades que generalmente se realizan para ejecutar el proceso son las siguientes, las mismas que lo presentamos en forma nominal y gráfica, para una mejor comprensión y aplicación en las organizaciones:

1. Necesidad de Requerimiento de Personal
2. Conformación de la Comisión de Concurso
3. Publicación y Convocatoria del Concurso
4. Recepción de Solicitudes y Expedientes
5. Evaluación y Calificación de Expedientes.
6. Administración de Pruebas de Selección
7. Entrevista Personal
8. Investigación de Antecedente



**Gráfico 5:** Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal  
**Elaborado por:** Miguel Grau 2004

## **NECESIDAD DE REQUERIMIENTO DE COLABORADORES**

Es una de las primeras etapas de este proceso, que consiste en hacer llegar mediante un documento diseñado para tal fin, el detalle de cada uno los puestos o cargos que necesitan ser cubiertos, esta tarea puede ser programada con anticipación, o también por necesidades urgentes en cualquier momento se solicita; Generalmente a principios de año se hace el requerimiento, para ser considerado en el presupuesto general.

Toda requisición de recurso humano surge de las necesidades de las unidades administrativas funcionales de una organización, que sienten la necesidad de cubrir puestos o cargos, para su normal desarrollo de sus operaciones.

Consiste específicamente en un documento administrativo, que hacen llegar las unidades administrativas de las instituciones y que detalla cada uno de los puestos de trabajo que se encuentran vacantes-

La requisición es competencia de las respectivas unidades administrativas, siendo responsable el Área de Recursos humanos de la recepción, registro y análisis de la pertinencia y trámite de Requisición de personal para la cobertura de vacantes permanentes, existentes o nuevas; Corresponde a la Gerencia General determinar la autorización de toda Requisición como paso previo para iniciar el proceso de reclutamiento y selección de personal. Dicha decisión se sustentará en el informe técnico que emita la dirección de recursos humanos. (Grau, 2004)

El reclutamiento y selección de personal es un subsistema esencial del área de Talento Humano porque mediante este se conoce directamente a una persona que va a ingresar a trabajar, su personalidad, sus objetivos, sus metas, su habilidades, destrezas y competencias que aplicada dentro de la institución.



### **2.4.1.3 CAPACITACIÓN**

#### **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS**

La Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

El Desarrollo se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

La capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y en la intensidad de los procesos. Ambas son actividades educativas.

#### **OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.

2. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

3. Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Beneficios para la organización:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

## **PASOS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN**

### **1. Determinación de necesidades de capacitación**

Detectar las necesidades de capacitación permite que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. La actividad de capacitación debe estar fuertemente alineada con los intereses del negocio para ser justificada. Deben realizarse tres tipos de análisis; estos son:

**Análisis Organizacional:** Es aquél que examina a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se debe tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la organización, así como los resultados de la planeación en recursos humanos.

**Análisis de Tareas:** Se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones.

**Análisis de la Persona:** Dirigida a los empleados en forma individual. En este análisis se debe comparar el desempeño del empleado con las normas establecidas en la empresa y esta información es obtenida a través de una encuesta.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

**Evaluación de desempeño:** Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

**Observación:** Debe ser realizada en el sitio de trabajo y permite verificar donde hay evidencia de trabajo ineficiente, tales como excesivo daño de equipos, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, entre otros.

**Cuestionarios:** Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación proporcionan evidencias sobre las necesidades de entrenamiento.

**Solicitud de supervisores y gerentes:** Cuando la necesidad de entrenamiento apunta a un nivel muy alto, los propios gerentes y supervisores se hacen propensos a solicitar entrenamiento para su personal.

**Entrevistas con supervisores y gerentes:** Contacto directo con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables de diversos sectores.

**Reuniones interdepartamentales:** Discusiones entre los diferentes departamentos acerca de asuntos concernientes a objetivos empresariales, problemas operacionales, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.

**Examen de empleados:** Prueba de conocimiento del trabajo de los empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.

**Modificación de trabajo:** Siempre que se introduzcan modificaciones totales o parciales de la rutina de trabajo, se hace necesario el entrenamiento previo de los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

**Entrevista de salida:** Cuando el empleado va a retirarse de la empresa es el momento más apropiado para conocer su opinión acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir varias diferencias de la organización, susceptibles de correcciones.

**Análisis de cargos:** El conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación, los cuáles son:

**Indicadores a priori:** Son los eventos que provocaran futuras necesidades de capacitación fácilmente previsible. Los indicadores a priori son:

- Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados.
- Reducción del número de empleados.
- Cambio de métodos y procesos de trabajo.
- Sustituciones o movimiento de personal.
- Faltas, licencias y vacaciones del personal.
- Modernización de maquinarias y equipos.
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

**Indicadores a posteriori:** Son los problemas provocados por las necesidades de capacitación no atendidas. Por lo general, están relacionadas con la producción o con el personal y sirve como diagnóstico de capacitación. Se clasifican en:

**a) Problemas de producción:**

- Calidad inadecuada de la producción.
- Baja productividad.
- Averías frecuentes en equipos e instalaciones.
- Comunicaciones defectuosas.
- Prolongado tiempo de aprendizaje e integración en el campo.
- Gastos excesivos en el mantenimiento de máquinas y equipos.
- Exceso de errores y desperdicios.
- Elevado número de accidentes.

**b) Problemas de personal:**

- Relaciones deficientes entre el personal.
- Número excesivo de quejas.
- Poco o ningún interés por el trabajo.
- Falta de cooperación.
- Errores en la ejecución de órdenes.
- Dificultades en la obtención de buenos elementos.

**2. Programación de la capacitación**

Consiste en la elección y prescripción de los medios de capacitación para sanar las necesidades percibidas. En esta etapa se toman en cuenta los siguientes aspectos:

**Plantación de la capacitación:** La programación de la capacitación exige una planeación que incluye lo siguiente:

- Enfoque de una necesidad específica cada vez.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.

- Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, entre otros.
- Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando:
  - Número de personas.
  - Disponibilidad de tiempo.
  - Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes.
  - Características personales de comportamiento.
- Local donde se efectuara la capacitación, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.
- Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.

### **3. Ejecución del Programa de capacitación**

La capacitación presupone el binomio instructor/aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa y que necesita aprender o mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, expertos o especialistas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos de manera organizada a los aprendices.

También presupone una relación de instrucción/aprendizaje. La instrucción es la enseñanza organizada de cierta tarea o actividad y el aprendizaje es la incorporación al comportamiento del individuo de aquello que fue instruido.

La ejecución del programa de capacitación, dependerá principalmente de los siguientes factores:

**Adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización.** La decisión de establecer determinados programas de entrenamiento debe depender de la necesidad de preparar determinados empleados o mejorar el nivel de los empleados disponibles.

**La calidad del material del entrenamiento presentado.** El material de enseñanza debe ser planeado de manera cuidadosa, con el fin de facilitar la ejecución del entrenamiento.

**La cooperación de los jefes y dirigentes de la empresa.** El entrenamiento debe hacerse con todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones. Su mantenimiento implica una cantidad considerable de esfuerzo y de entusiasmo por parte de todos los participantes en la tarea, además de implicar un costo que debe ser considerado como una inversión que capitalizará dividendos a mediano y corto plazo y no como un gasto superficial.

**La calidad y preparación de los instructores.** El éxito de la ejecución dependerá del interés, del esfuerzo y del entrenamiento de los instructores. Es muy importante el criterio de selección de los instructores, los cuales deberán reunir ciertas cualidades personales, tales como facilidad para las relaciones humanas, motivación por la función, raciocinio, capacidades didácticas, exposición fácil, además del conocimiento de la especialidad.

**La calidad de los aprendices.** Este aspecto influye de manera sustancial en los resultados del programa de entrenamiento. Los mejores resultados se obtienen con



una selección adecuada de los aprendices, en función de la forma y del contenido del programa y de los objetivos del entrenamiento.

#### **4. Evaluación de los resultados de la capacitación.**

La Evaluación es un proceso que debe realizarse en distintos momentos, desde el inicio de un Programa de Capacitación, durante y al finalizar dicho programa. Es un proceso sistemático para valorar la efectividad y/o la eficiencia de los esfuerzos de la capacitación. Los datos que se obtienen son útiles para la toma de decisiones y se pueden realizar tres diferentes tipos de evaluación:

**Evaluación de los procesos**, la cual examina los procedimientos y las tareas implicadas en la ejecución de un programa o de una intervención.

**Evaluación de los impactos**, es más cabal y se centra en los resultados de largo alcance del Programa o en los cambios o mejoras al estado de la actividad.

**Evaluación de los resultados**, se usa para obtener datos descriptivos en un proyecto o programa y para documentar los resultados a corto plazo. (Rodríguez, 2009)

La capacitación es primordial para personal nuevo y antiguo de una institución, mediante este se mejora procesos que se ejecutan dentro de la misma, aprovechando los conocimientos y habilidades adquiridas dentro de la capacitación. Es importante evaluar las capacitaciones que se imparten para verificar si son beneficiosas o no.

#### **2.4.1.4 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**

Se define a la Administración de Recursos Humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal.

## **OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

El objetivo general de la administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área. De aquí se derivan los siguientes objetivos específicos:

**OBJETIVOS SOCIALES:** La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

**OBJETIVOS CORPORATIVOS:** El administrador de Recursos Humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.

**OBJETIVOS FUNCIONALES:** Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la Administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.

**OBJETIVOS PERSONALES:** La Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la

fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción. (Ramírez, 2006)

## **FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

El departamento de Administración de Recursos Humanos cumple con diversas funciones dentro de la organización dependiendo de su tamaño y complejidad. El objetivo de las funciones consiste en desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos que redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad.

Composición del Departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos está compuesto por las siguientes áreas:

1. Reclutamiento de Personal.
2. Selección.
3. Diseño, Descripción y análisis de cargos.
4. Evaluación del desempeño humano.
5. Compensación.
6. Beneficios Sociales.
7. Higiene y seguridad en el trabajo.
8. Entrenamiento y desarrollo del personal.
9. Relaciones Laborales.
10. Desarrollo Organizacional.

11. Base de Datos y Sistemas de información.

12. Auditoria de Recursos Humanos.

### **Aporte de los Departamentos de Recursos Humanos**

Cada uno de los departamentos que componen una empresa, tienen algo que aportar a dicha organización. Entre los aportes del Departamento de Recursos Humanos podemos destacar:

1. Influye sobre el comportamiento del personal para alcanzar resultados de operaciones y financieras.
2. Influye sobre el cuidado y alimentación del personal.
3. Influye sobre la defensa del empleado.
4. Influye sobre la gestión de los procesos operativos por parte de los Recursos Humanos.
5. En la forma de ejecutar la estrategia de la empresa.

Cada uno de estos aportes dependerá del objetivo de la empresa y de que visión o misión esta tenga. (Navarrete, 2007)

En la actualidad se ha dado gran importancia al capital humano y mediante esté a la administración de la misma, buscando llenar todas los requerimientos para tener satisfechos a lo colaboradores y así laboren a gusto, también persona que maneje la administración del talento humano debe cumplir con el proceso de planificar, organizar y orientar al personal.

## **2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

### **2.4.2.1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

La vinculación afectiva a la organización y al logro de sus objetivos, constructo construido por tres factores: Aceptación de los objetivos y valores de la organización.

Disposición a aportar esfuerzo a favor de la organización. Deseo de permanecer en la organización. (Ortega)

Para algunos autores el compromiso constituye un constructo multidimensional (Meyer y Herscovitch, 2001).<sup>10</sup> Meyer y Allen (1991)<sup>11</sup> hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa. Basados en este enfoque, (Gonzales & Guillen, 2008) analizaron las tres dimensiones de Meyer y Allen mencionadas a la luz de la clasificación tridimensional de los bienes realizada por el filósofo clásico Aristóteles ante la falta de fundamentación filosófica de este constructo. (Tabla 1)

### LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO EN RELACIÓN A OTROS ELEMENTOS

Tipos de compromiso	Características	El individuo	Tipos de contrato psicológico	Valores	Resultados
<b>De conformidad</b>	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“ <b>Tiene</b> ” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional  (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se aceptan al cambio de salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intento de abandono)
<b>Afectivo</b>	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“ <b>Quieren</b> ” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional  (vinculo emocional)	Identificación y congruencia entre <b>valores</b> de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
<b>Normativo</b>	Lealtad sentirse de fondo obligado.	El individuo esta “ <b>determinado</b> ” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal <b>Deber moral</b> (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si esta es de ayuda)	Relacional  (fidelización)  (vinculo racional)	Se produce el <b>compromiso moral</b> mediante la <b>identificación</b> con los fines y objetos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implementación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

**Tabla 1:** Dimensión del Compromiso Organizacional con otros elementos  
**Elaborado por:** González, Guillen 2008

Aunque es abundante la literatura acerca de la clasificación de los tipos de compromiso y sus consecuencias. Sin embargo, existe escasa fundamentación teórica sobre sus fundamentos racionales. Teniendo en cuenta el papel de la voluntad en el compromiso humano y que el objeto de la voluntad son los bienes, González y Guillén (2008) han realizado una fundamentación con base en la tradición ética Aristotélica. Lo hacen partiendo de la clasificación de bienes que hace Aristóteles y encuentran un paralelismo con la clasificación de los tipos de compromiso realizada por Meyer y Allen (1991).

### DIMENSIONES DEL COMPROMISO Y CLASIFICACIÓN DE BIENES

Tres dimensiones del compromiso Meyer y Herscovitch, 2001	Tres clases de bienes por Aristoteles (S.IV.a.C.)
<p style="text-align: center;"><b>De continuidad</b></p> <p>Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidades de dejar de hacerlo</p>	<p style="text-align: center;"><b>Bienes útiles</b></p> <p>Las personas persiguen <i>bienes externos</i> buscando la <b>utilidad</b> que les reporta (<i>recompensa</i>)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Afectivo</b></p> <p>Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse (p.ej. mantener el empleo, conseguir metas para la empresa, etc.)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Bienes placenteros</b></p> <p>Las personas persiguen <i>bienes</i> buscando la <b>atracción</b> o el <b>placer</b> que les produce (<i>satisfacción</i>)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Normativo</b></p> <p>Siente la obligación moral de comprometerse</p>	<p style="text-align: center;"><b>Bienes morales</b></p> <p>Las personas persiguen <i>bienes del alma</i> para la consecución de su <b>excelencia</b> personal (<i>plenitud humana</i>)</p>

**Tabla 2:** Dimensiones del Compromiso y clasificación de bienes  
**Elaborado por:** González, Guillen 2008

El compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis y Newstrom (Davis & Newstrom, 2000) como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con

más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos. De acuerdo con (Arciniega, 2002) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

Para el compromiso organizacional, existen tres antecedentes en el ámbito de las relaciones interpersonales (San Martín 2005)<sup>12</sup>:

1. **Confianza.** La investigación sobre confianza es abundante y se ha estudiado principalmente desde una perspectiva emocional o afectiva; podemos considerar que la confianza es “la seguridad emocional que le lleva al colaborador a pensar que la organización es responsable, se preocupa por él y cubre sus expectativas de resultado o comportamiento”. Si la organización cumple lo prometido y cuida las necesidades de sus colaboradores, está enviando una señal a su mercado interno, una señal de que valora a sus colaboradores. Cuando ambas partes experimentan la confianza, dicha situación actúa como motor de la relación conforme aumenta la intención de cooperar y eleva las expectativas de continuidad en el tiempo, de acuerdo con San Martín (2005). De este modo, la confianza englobará las intenciones percibidas en la organización, la disposición de la empresa para tomar decisiones en beneficio mutuo y actuar de buena fe.

2. **Satisfacción.** Pese a que la variable satisfacción ha sido profundamente estudiada en la literatura, aún existe cierta controversia sobre la mejor forma de definirla y medirla. La visión tradicional de la satisfacción es entendida como el estado cognitivo del colaborador respecto a la adecuada o inadecuada recompensa recibida frente al sacrificio experimentado. En el entorno laboral y al igual que con los clientes, la satisfacción de los colaboradores es deseable y está directamente relacionada con la satisfacción en la vida cotidiana del colaborador.

Dentro de un análisis realizado por San Martín (2005) la establecen como un estado afectivo positivo que deriva de la valoración de todos los aspectos de la relación con

la organización en que trabaja. De este modo, la satisfacción del colaborador puede englobar sentimientos positivos derivados de la interacción con sus compañeros y jefes, con la relación general con la organización en que trabaja o con aspectos más concretos del trabajo como el salario o el horario de trabajo. La satisfacción laboral se relaciona con aquéllas características relativas al entorno de trabajo y que los colaboradores consideran que les recompensan. Las actitudes del colaborador hacia la organización están determinadas en gran medida por su satisfacción y por la forma en que se considera tratado en la organización, afirma Naudé, según lo comenta San Martín (2005:08). Se puede deducir que cuanto más satisfechos estén los colaboradores, más positivos serán sus sentimientos sobre los aspectos generales de la organización. Por el contrario, el sentimiento de no ser reconocido por un trabajo bien hecho generará una actitud negativa hacia la organización. Concluyendo que, cuanto mayor sea la satisfacción de los colaboradores, mayor será la posibilidad de conseguir la satisfacción y la lealtad del cliente externo; así mismo cuando esa relación es más fuerte cuanto mayor es la frecuencia de interacción con el cliente, la integración del cliente en el proceso de creación de valor y el grado de innovación del producto o servicio.

**3. Normas relacionales.** Entre las posibles formas de regulación de la relación laboral se encuentra el desarrollo y aceptación de normas cooperativas o relacionales. Se han identificado 28 normas relacionales que se han reducido a las nueve más importantes. Entre éstas se encuentran las siguientes: flexibilidad, solidaridad, mutualidad, armonización del conflicto, restricción en el uso del poder, integridad en el rol, preservación de la relación, intercambio de información y participación. Estas normas relacionales mencionadas por San Martín (2005) cobran una singular importancia, ya que nos proporcionan guías de acción que además mejoran fuertemente la convivencia entre compañeros de trabajo, tales como:



- La flexibilidad para adaptar las condiciones acordadas a las circunstancias laborales cambiantes.
- La solidaridad en el trabajo cooperativo y en grupo.
- La mutualidad en la preocupación por los asuntos de la organización y el colaborador recíprocamente.
- La armonización en la resolución de los conflictos laborales.
- La restricción en el uso coercitivo del poder según la jerarquía de mando en la organización.
- La integridad en los roles desempeñados laboralmente en la organización.
- La preservación de la relación porque las partes la valoran.
- El intercambio de información relevante para las partes.
- El fomento de la participación de los colaboradores en las decisiones de la organización.

### **Factores que influyen en el compromiso organizacional**

Existen factores que influyen en el compromiso del colaborador ya sea de una manera positiva o negativa, y que a su vez pueden hacer referencia a un tipo de compromiso parcial, Gómez (2006)<sup>13</sup> considera algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

- Competencia personal percibida (positiva)
- Consideración del líder (positiva)
- Liderazgo (positiva)
- Ambigüedad del rol (negativa)
- Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

En el mismo sentido, es esencial que la organización induzca en los colaboradores el compromiso organizacional y al mismo tiempo siendo dependiente de otros factores, repercute en una variable denominada “sentimiento de pertenencia”, tanto

del colaborador a la organización como de la organización al colaborador, aclarando que dicho término no conduce a la dependencia del colaborador para que la organización le cubra sus necesidades, o que por el contrario la organización obligue al colaborador a cubrir los compromisos adquiridos bajo las condiciones desfavorables de tiempo, recursos y habilidades, por lo que Gómez (2006) identifica la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes:

- Motivación interna (positiva)
- Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- Satisfacción laboral global (positiva)
- Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- Satisfacción con la promoción (positiva)
- Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva)
- Estrés (negativa)

### **Factores inhibidores del compromiso organizacional**

Finalmente, y en sentido opuesto a la motivación, también existen factores que frenan o inhiben el desarrollo del compromiso organizacional, pues limitan o impiden que el colaborador experimente un compromiso alto hacia la organización para la cual trabaja, y que al igual que los factores motivadores, de acuerdo con (Varona, 1993), pueden ser de tres tipos según el ámbito en el que se desenvuelve.

1. Factores personales. Los cuales se encuentran basados en el propio colaborador: La falta de ética del trabajo, la falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión.
2. Factores organizacionales. Encontrando su origen en características o decisiones que competen a la organización: salarios bajos, tareas no

claramente definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización.

3. Factores relacionales. Que al igual que los motivadores tienen relación directa con las relaciones interpersonales: falta de comunicación, ausencia de reconocimiento y evaluación positiva, y falta de confianza.

Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- **Compromiso afectivo:** (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- **Compromiso de continuación:** (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- **Compromiso normativo:** (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación

de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. (Arias, 2001)

El compromiso organizacional es un factor muy importante que deben tener todos y cada uno de los colaboradores de la institución, ya que si lo sienten van a estar comprometidos con los objetivos institucionales, y cada vez van a ejecutar sus actividades con mayor ganas, por eso el departamento de Talento Humano siempre debe estar pendiente del estado que tienen sus colaboradores y ver en que está fallando la institución.

#### **2.4.2.2 VALORES INSTITUCIONALES**

Los valores corporativos o institucionales son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía. Son enunciados que guían el pensamiento y la acción de la gente en una Empresa, que se convierten en creencias arraigadas que definen comportamientos de las personas y les indica claramente pautas para la toma de decisiones.

Se habla de conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta y que se propone tener como característica distintiva de posicionamiento y/o sus variables competitivas.

Estos valores agrupan posiciones éticas, de calidad y de seguridad, las cuales deben acompañar en el día a día del trabajo, entendiendo que éstos aseguran el éxito de la Empresa según la intensidad con que se vivan.

Teniendo en cuenta lo anterior, los principales valores que enmarcan la cultura una compañía son:

##### **Ética**

Actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en todas las actividades y labores.

Esto implica: Hablar y actuar en términos que se honren la fidelidad, confianza y convicción por los valores y principios de la compañía.

Ser cumplido, diligente, sincero y actuar de forma que no se afecte la integridad de las demás personas, la propia o de la compañía.

Mantener buena disposición para asumir y desarrollar los roles y objetivos de los procesos en que se participa.

Unir esfuerzos para el logro de los objetivos de la compañía, en un ambiente de confianza y comunicación permanente,

### **Respeto**

El respeto implica la comprensión, aceptación y valoración de las cualidades y la condición inherente a las personas, con derechos y deberes. Entendiendo que nuestra libertad llega hasta donde inicia la de los demás.

Esto implica: Brindar un trato amable, considerado y digno a todos los grupos de interés de la compañía (Accionistas, administradores, compañeros, clientes y proveedores).

Acoger y realizar con objetividad las críticas y sugerencias.

Ser tolerantes y mantener una adecuada actitud frente a los demás.

Promover el fortalecimiento de la comunicación interna y externa, asegurando que el mensaje o información que se brinda sea entendido a cabalidad por los demás sin vicios de forma o excepción.

### **Responsabilidad**

Asumir y cumplir los deberes y obligaciones consientes de las consecuencias que ocasionará aquello que hagamos o dejemos de hacer para alcanzar los propósitos de la Organización.

Esto implica: Conocer, cumplir y hacer cumplir las normas internas y externas que rigen la actividad de la compañía.

Aceptar las consecuencias de cada una de nuestras acciones, decisiones u omisiones.

Dar buen uso de los recursos de información a la cual se tiene acceso en virtud de la labor que se desempeña.

Identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la compañía y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y los específicos de los procesos.

Aplicar los controles adoptados para prevenir situaciones de riesgo que puedan afectar el desempeño de la compañía y diseñar los planes de mejoramiento que permitan fortalecer y desarrollar el sistema de control interno.

### **Honestidad**

Es actuar con rectitud, honorabilidad, transparencia y decoro, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace.

Esto implica: Dar adecuado uso a las herramientas tecnológicas y demás elementos de trabajo dispuestos para hacer más eficiente nuestras labores.

Brindar información sobre posibles infracciones y/o hechos susceptibles de ser investigados o que puedan generar conflictos de interés.

Desarrollar diligentemente las funciones y actividades inherentes al cargo desempeñado generando valor para la compañía.

Aplicar y compartir nuestros conocimientos profesionales con los demás, en beneficio del mejoramiento continuo de la compañía.

## **Integridad**

Una persona íntegra es aquella que piensa, dice y hace una sola cosa bajo un enfoque de justicia y transparencia, para cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos con la compañía.

Esto implica: Fomentar el trabajo en equipo, con el fin de asegurar la eficiencia y la efectividad de las actividades que desarrolladas en la compañía.

Actuar de manera objetiva según el interés colectivo de manera armónica y solidaria, y no según el interés particular.

Estar dispuestos a ayudar a los compañeros cuando necesiten de nuestro apoyo. Los esfuerzos colectivos suponen la participación de todos para lograr los objetivos de la compañía.

Conocer y cumplir con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia los deberes y obligaciones inherentes al cargo desempeñado. (Tradition Colombia, 2011)

Los valores corporativos son una guía de comportamiento de un colaborador dentro de la institución, cuando los valores individuales y corporativos se unen en una persona, ella se vuelve imprescindible para una institución.

### **2.4.2.3 CLIMA LABORAL**

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

### **Independencia.**

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones -es una tarea limitada-, pero el administrativo que la realiza podría gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

### **Condiciones físicas.**

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera. Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

### **Liderazgo.**

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo



positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

### **Relaciones.**

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan "sociogramas" que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

### **Implicación.**

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. ¿Hay escapismo, el absentismo o la dejadez? Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

### **Organización.**

La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados?

### **Reconocimiento.**

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo estableciendo premios anuales para los mejores. ¿Por qué no trasladar la experiencia comercial hacia otras

áreas, premiando o reconociendo aquello que lo merece? Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

### **Remuneraciones.**

Dicen dos conocidos consultores franceses: <<Si lo que pagas son cacahuetes, lo que tienes son monos>>. El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

### **Igualdad.**

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo, el enchufismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

### **Otros factores.**

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera.

También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de subclimas que coexisten simultáneamente. Así, una unidad de negocio dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en

otra unidad el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente. (Rubio, 2010)

El clima laboral diferencia a las empresas con éxito y sin el, motivo por el cual el departamento de Talento Humano siempre debe buscar la manera de tener armonía entre los colaboradores y mantenerlos motivados para evitar ausencias por parte de ellos a sus puestos de trabajo, también debe promover la comunicación asertiva entre el nivel superior y los colaboradores.

#### **2.4.2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL**

La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior.

Así la cultura organizacional se manifiesta en:

- Las formas en que la organización lleva a cabo sus actividades, trata a sus empleados, clientes y la comunidad en general
- El grado en que se permite la autonomía y la libertad en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, y la expresión personal
- Cómo se ejercita el poder y como fluye la información a través de su jerarquía
- La fuerza del compromiso de los empleados hacia los objetivos colectivos.

Otra definición sería los valores de la organización como las creencias e ideas acerca de qué tipo de objetivos debe perseguir la organización e ideas acerca de los tipos apropiados o normas de comportamiento que los miembros de la organización deben utilizar para lograr estos objetivos. Estos valores de la organización se basarán en normas, directrices o expectativas que determinen como deberían comportarse los

empleados en situaciones particulares y el control de la conducta de los miembros de la organización hacia el exterior.

La cultura organizacional está íntimamente relacionada el término cultura corporativa. La cultura corporativa es la suma total de los valores, costumbres, tradiciones y significados que hacen de una empresa única. La cultura corporativa es a menudo considerada como el carácter de una organización, ya que encarna la visión de los fundadores de la compañía, sus valores e influencia, las normas éticas, así como el estilo de dirección.

La alta dirección puede tratar de determinar la cultura corporativa. Es posible que quieran imponer los valores corporativos y normas de comportamiento que reflejan específicamente los objetivos de la organización. Pero también habrá también una cultura interna existente dentro de los empleados. Los departamentos, divisiones y equipos de trabajo dentro de la organización tienen sus propias peculiaridades de comportamiento e interacciones que afectan a todo el sistema. Por ejemplo, los técnicos en informática tendrán experiencia adquirida independientemente de la organización y su presencia y comportamiento puede influir en la cultura de la organización como un todo.

### EMPRESAS CON Y SIN CULTURA DEFINIDA

	Empresa sin cultura definida	Con cultura definida
<b>PLANIFICACIÓN</b>	El establecimiento de los objetivos se hace en forma “dictatorial”.	Gran participación de todos los empleados.
	Se toma decisiones en forma centralizada.	La toma de decisiones es descentralizada.
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Autoridad centralizada.	Delegación de autoridad y responsabilidad.
	La selección del recurso humano se lleva a cabo en base a “amiguismos”.	Se realiza con base a criterios de desempeño.
	Capacitaciones restringidas.	Capacitaciones en áreas funcionales.
<b>DIRECCIÓN</b>	Liderazgo autocrático	Liderazgo democrático
	Comunicación de arriba hacia abajo, sin retroalimentación.	Comunicación descendiente, ascendiente y cruzada.
<b>CONTROL</b>	Estrecho seguimiento	Se ejerce el auto control de los funcionarios.

**Tabla 3:** Diferencias entre empresa que tiene y no tiene una cultura definida  
**Extraído de:** Enciclopedia Financiera 2009

Se han identificado una serie de elementos que pueden ser utilizados para describir o influir en la cultura organizacional:

**El paradigma:** ¿Qué es de la organización, lo que hace, su misión, sus valores?

**Sistemas de control:** Los procesos en marcha para vigilar lo que está pasando.

**Estructura organizacional:** las líneas de información, las jerarquías, y la forma en que los flujos de trabajo viajan través de la empresa.

**Estructuras de poder:** ¿Quién toma las decisiones, cómo de repartido está el poder, y en que está basado?

**Símbolos:** Estos incluyen logotipos y diseños de la organización, pero también símbolos del poder como espacios de estacionamiento y baños para ejecutivos, etc.

**Rituales y rutinas:** reuniones de gestión, informes de gestión pudiendo llegar a ser más habituales de lo necesario.

**Historias y mitos:** construidas sobre personas y acontecimientos, transmiten un mensaje sobre lo que se valora dentro de la organización.

Estos elementos pueden superponerse. Las estructuras de poder pueden depender de los sistemas de control, que puede explotar los rituales que generan historias que no pueden ser ciertas. (Enciclopedia Financiera , 2009)

La cultura organizacional demuestra un conjunto de varios factores que involucran a los directivos, los colaboradores y la sociedad, en un círculo donde se encuentra con diferentes creencias, valores y hábitos que llevaran a la empresa a una mejora continua.

### ELEMENTOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL



**Gráfico 6:** Elementos de la Cultura Organizacional  
**Extraído de:** Enciclopedia Financiera 2009

## **2.5 HIPÓTESIS**

### **Ho= Hipótesis nula**

El nivel de absentismo laboral NO incide en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi.

### **H1= Hipótesis alterna**

El nivel de absentismo laboral SI incide en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **Variable Independiente:**

El absentismo laboral (Causa)

### **Variable dependiente:**

El compromiso organizacional (Efecto)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE**

El trabajo de investigación se enmarca dentro del enfoque, cuantitativo y cualitativo porque se va a hacer relación tanto lo numérico usando estadísticas y la realidad humana con sus respectivos cambios, llamado también humanista ya que nos vamos a enfocar a la persona como un ser único e irremplazable que será sujeto de investigación por sus respectivas características, en este caso tomaremos a sus reacciones ante el absentismo laboral y sus respectivas causas y efectos de la misma. Así como las posibles alternativas de ayuda para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Bibliográfica-Documental**

El proyecto de investigación utilizó la modalidad bibliográfica documental puesto que para su ejecución se centra en información de libros, revistas, lectura, bibliotecas, etc. con el objetivo de que la información sea verídica y contenga comprensión, permitiendo de esta manera que el investigador llegue a conceptualizar las variables y categorías de una manera adecuada.

##### **Investigación de Campo:**

Mediante la investigación de campo se involucra en el sitio donde se presenta el problema, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial “COTOPAXI” lugar donde se relacionará directamente con el capital humano involucrado utilizando encuestas, entrevistas y cuestionarios que nos permitan visualizar las falencias que provocan el fenómeno laboral.



### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración del proyecto se utiliza los siguientes tipos de investigación:

**TIPO EXPLORATORIO:** Se inicia por este nivel para indagar el tema del Absentismo Laboral que es muy poco investigado en la actualidad y que afecta gravemente a las empresas permitiendo descubrir la importancia de mantener un nivel bajo de absentismo laboral. Teniendo fundamentos acerca del problema para poder aceptar hipótesis adecuadas y compararlas con otras investigaciones

**TIPO DESCRIPTIVA:** En este nivel se genera situaciones y eventos que demuestran las características más relevantes del problema de estudio en el cual se conoce lo suficiente para poder realizar predicciones sobre donde se origina el absentismo laboral en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi, basándonos en fundamentos científicos, lógicos y con valores estadísticos obtenidos en el proceso de investigación en el área laboral.

**TIPO CORRELATIVO:** el objetivo es explicar el fenómeno, buscar el porqué de los hechos mediante la identificación de la causa – efecto manteniendo una relación entre las variables es decir si el absentismo laboral baja el compromiso organizacional aumenta o viceversa, sirviendo esto al departamento de Talento Humano para que fomente una motivación permanente en el capital humano.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

El presente trabajo de investigación se enfocó para todo el personal del IESS Cotopaxi que está representado por 38 funcionarios, que desempeñan funciones en diferentes departamentos y que poseen contratos eventuales, ocasionales y nombramientos, observando que el número de servidores es pequeño no se vio en la necesidad de sacar la muestra, por lo tanto se recopiló la información total, trabajando con toda la población.

### **POBLACIÓN Y MUESTRA**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Servidores Públicos</b>	38	100%
<b>Total</b>	38	100%

**Tabla 4:** Población y Muestra  
**Elaborado por:** Karina Casa

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: El Absentismo Laboral					
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Items	Técnicas	Instrumentos
<p>El Absentismo Laboral</p> <p>Es la ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo para el cual ha sido contratado en un centro de trabajo.</p>	<p>Ausencias</p> <p>Condiciones establecidas</p> <p>Centro de Trabajo</p>	<p>*Justificadas</p> <p>*Injustificadas</p> <p>*Desarrollo de tareas</p> <p>*Sanciones</p> <p>*Públicos</p> <p>*Privados</p>	<p>¿En el IESS Cotopaxi las faltas justificadas son las que más predominan dentro de la institución?</p> <p>¿El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi genera inconvenientes en el desarrollo las tareas asignadas?</p> <p>¿En el IESS Cotopaxi se aplica sanciones equitativas cuando un servidor público falta?</p> <p>¿Los afiliados son los afectados ante el absentismo laboral del servidor público en el IESS Cotopaxi?</p> <p>¿El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi institución pública genera un clima laboral insostenible?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario Estructurado</p>

**Tabla 5:** Operacionalización variable independiente

**Elaborado por:** Karina Casa

Variable Dependiente: El Compromiso Organizacional					
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Items	Técnicas	Instrumento
<p>El Compromiso Organizacional</p> <p>Es la “vinculación afectiva a la organización y al logro de sus objetivos” constructo constituido por tres factores: Aceptación de los objetivos y valores de la organización. Disposición a aportar esfuerzo a favor de la organización. Deseo de permanecer en la organización.</p>	<p>Vinculación afectiva</p> <p>Objetivos y metas</p> <p>Aportación de esfuerzo</p>	<p>*Tareas efectivas</p> <p>*Compromiso</p> <p>*Satisfacción personal</p> <p>*Incentivos</p> <p>*Actitud positiva</p> <p>*Participación</p>	<p>¿Los funcionarios del IESS Cotopaxi cumplen tareas efectivas porque sienten compromiso con la institución?</p> <p>¿El principal objetivo del IESS Cotopaxi es cumplir con la satisfacción personal de todos los servidores?</p> <p>¿Recibe incentivos en el IESS Cotopaxi por cumplir con sus funciones?</p> <p>¿Su actitud al atender a una persona afiliada al IESS es la adecuada?</p> <p>¿Ante un problema generado en el IESS Cotopaxi usted es participe para encontrar la solución?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario estructurado</p>

**Tabla 6:** Operacionalización variable dependiente  
**Elaborado por:** Karina Casa

### 3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para cumplir con lo planteado se aplicará la encuesta a los 38 servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial Cotopaxi teniendo como instrumento un cuestionario que permitirá alcanzar mi objetivo.

Este cuestionario me permitirá identificar los niveles de absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para conocer los niveles de absentismo laboral y aplicar la solución adecuada.
¿A qué personas?	Funcionarios del IESS Dirección Provincial Cotopaxi.
¿Sobre qué aspectos?	El absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional.
¿Quién?	Karina Casa
¿A qué personas?	A 38 funcionarios del IESS Cotopaxi
¿Cuándo?	Enero – Julio del 2013
¿Dónde?	Auditorio del IESS Cotopaxi
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta para los servidores públicos
¿Con qué?	Cuestionario previamente estructurado

**Tabla 7:** Preguntas  
**Elaborado por:** Karina Casa

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi se sometieron a una organización, revisión y parametrización de cada una de las preguntas para poder tabular de manera efectiva.

La tabulación de los datos se la realizó en el programa Excel para poder manejar un archivo digital y para agilizar los procesos de la comparación entre resultados de cada pregunta.

El análisis e interpretación de los datos se realizará en el programa Microsoft Excel puestos que son datos cuantitativos y cualitativos, mismos que permite representar en gráficos lineales, columnas simples, columnas múltiples, circular, barras y figurativos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la encuesta se los detalla a continuación permitiendo visualizar de manera específica como cada una de las variables analizadas se presentan en varios índices, para mediante estas llegar a conclusiones y encontrar soluciones que beneficien a la institución como a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi.

#### 4.1 ANÁLISIS DE DATOS

#### 4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

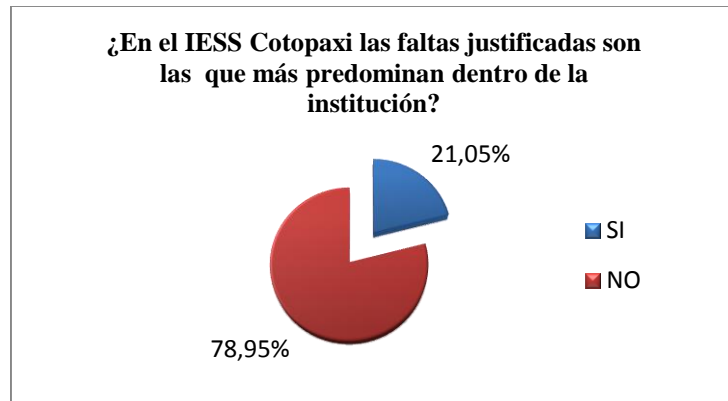
**1 ¿En el IESS Cotopaxi las faltas justificadas son las que más predominan dentro de la institución?**

**Tabla N° 5**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	8	21,05 %
<b>NO</b>	30	78,95 %
<b>TOTAL</b>	38	100 %

**Tabla 8:** Pregunta 1 Faltas Justificadas  
**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 5**



**Gráfico 7: Pregunta 1 Faltas Justificadas**  
**Elaborado por: Karina Casa**

### **Análisis**

En el gráfico se observa que el 78,95%, de los servidores no justifican sus ausencias, siendo estas faltas las que afectan directamente a la atención de los afiliados y los clientes internos restando el nivel de eficiencia y el 21,05 % opinan que las ausencias si son justificadas.

### **Interpretación**

En la institución el manejo y control adecuado de los permisos es una actividad primordial porque mediante esto se mejora la ejecución de los procesos que en cada uno de los departamentos se debe cumplir para llegar a satisfacer necesidades personales e institucionales y mantener la imagen esperada de la misma, permitiendo el desarrollo personal de los colaboradores.



**2 ¿El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi genera inconvenientes en el desarrollo las tareas asignadas?**

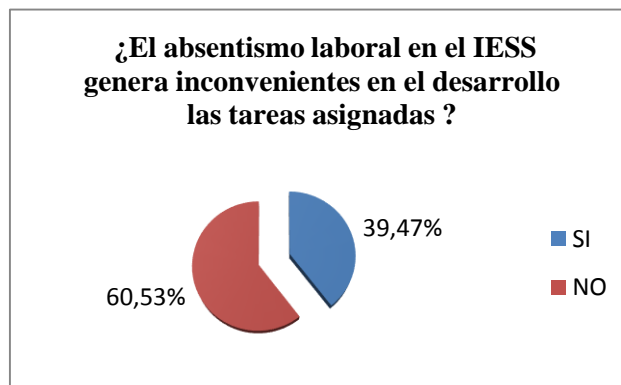
**Tabla N° 6**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	39,47 %
NO	23	60,53 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 9:** Pregunta 2 Tareas Asignadas

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 6**



**Gráfico 8:** Pregunta 2 Tareas Asignadas

**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

Se puede visualizar que al 60,53%, del personal no le genera molestias cuando un compañero se ausente y no cumplen con lo establecido a diferencia del 39,47%, que las faltas de sus compañeros provoca problemas en la realización de sus tareas.

**Interpretación**

La ausencia de un servidor público en el IESS Cotopaxi provoca que las tareas asignadas demoren en cumplir y en ocasiones no se lleven a cabo, induciendo a que los trámites que realizan los afiliados y empleadores demoren en efectuarse, acumulando trabajo para otros departamentos.

**3 ¿En el IESS Cotopaxi se aplica sanciones equitativas cuando un servidor público falta?**

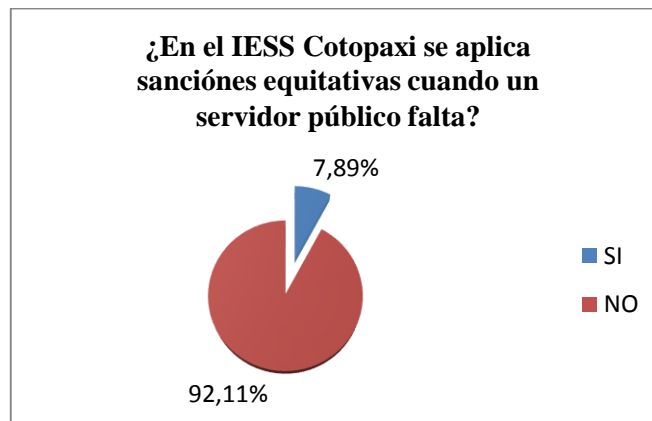
**Tabla N° 7**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	7,89 %
NO	35	92,11 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 10:** Pregunta 3 Sanciones

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 7**



**Gráfico 9:** Pregunta 3 Sanciones

**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

El 92.11% manifiesta que no se aplica una sanción equitativa al momento de faltar a su puesto de trabajo y el 7.89% indica que si lo hacen.

**Interpretación**

El aplicar una sanción no equitativa para todos ante una falta genera que baje los niveles de compromiso organizacional llevando a que el personal se desmotive por dichas sanciones y vean el asistir a trabajar como una obligación que se debe cumplir para satisfacer necesidades personales, disminuyendo la posibilidad que demuestre todas sus habilidades y destrezas.

**4 ¿Los afiliados son los afectados ante el absentismo laboral del servidor público en el IESS Cotopaxi?**

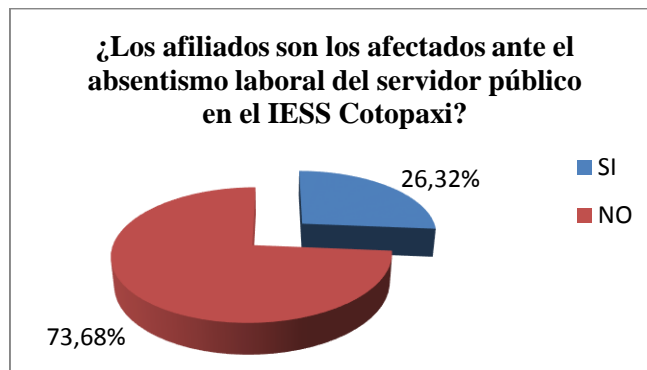
**Tabla N° 8**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	26,32 %
NO	28	73,68 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 11:** Pregunta 4 Afectados del Absentismo

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 8**



**Gráfico 10:** Pregunta 4 Afectados del Absentismo

**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

Se puede observar que el 73,68% de los colaboradores opinan que los afectados cuando falta un servidor público no es el afiliado y el 26.32% dice que si son.

**Interpretación**

Los servidores del IESS sienten que los afectados ante el fenómeno del absentismo son ellos mismos porque en ese instante se distribuir responsabilidades de dicha persona ausente, dejando de lado sus propias responsabilidades y en ocasiones saliendo tarde de su puesto de trabajo para de esa manera poder atender a los afiliados. Mientras tanto en ocasiones los afiliados tienen que regresar otro día a realizar sus trámites provocando molestias en general.

**5 ¿El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi institución pública genera un clima laboral insostenible?**

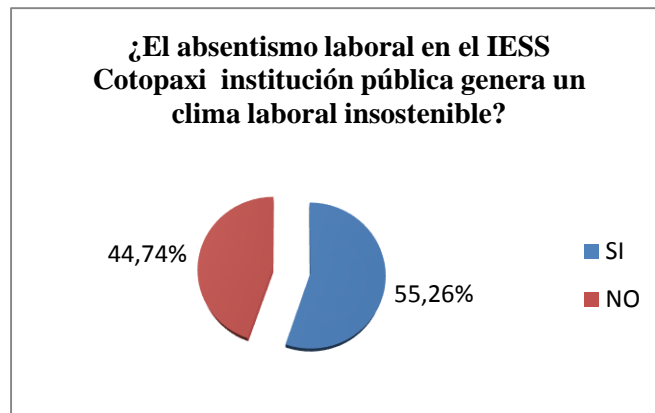
**Tabla N° 9**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	21	55,26 %
<b>NO</b>	17	44,74 %
<b>TOTAL</b>	38	100 %

**Tabla 12:** Pregunta 5 Institución pública

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 9**



**Gráfico 11:** Pregunta 5 Institución pública

**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

El 55,26% del personal cree que el absentismo dentro del el IESS va deteriorando la relación entre compañeros y afecta el clima laboral, mientras tanto el 44,74% del total opinan que no lo afecta.

**Interpretación**

El clima laboral en una institución pública es primordial porque con este factor se puede ir incrementando niveles de motivación, compromiso y responsabilidad. En el IESS el nivel de clima laboral es inadecuado promoviendo a que el rendimiento y el compromiso bajen de ser primordiales a secundarios.

**6 ¿Los funcionarios del IESS Cotopaxi cumplen tareas efectivas porque sienten compromiso con la institución?**

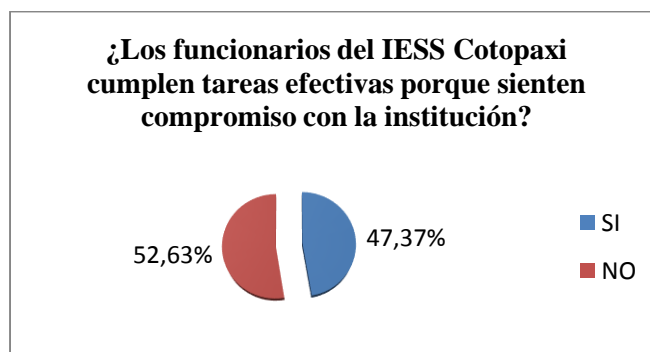
**Tabla N° 10**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	47,37 %
NO	20	52,63 %
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100 %</b>

**Tabla 13:** Pregunta 6 Tareas Efectivas

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 10**



**Gráfico 12:** Pregunta 6 Tareas Efectivas

**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

El gráfico representa que el 52,63 % de los servidores públicos cumplen tareas efectivas porque sienten obligación y el 31.58% porque tienen compromiso con la institución.

**Interpretación**

El compromiso en la institución se ve reflejada en el logro de los objetivos mediante el cumplimiento eficaz de las tareas realizadas por los colaboradores, con este antecedente se llega a establecer una percepción positiva de toda la institución ante los ojos de los afiliados, empleadores, clientes internos y autoridades generales de la institución matriz.

**7 ¿El principal objetivo del IESS Cotopaxi es cumplir con la satisfacción personal de todos los servidores?**

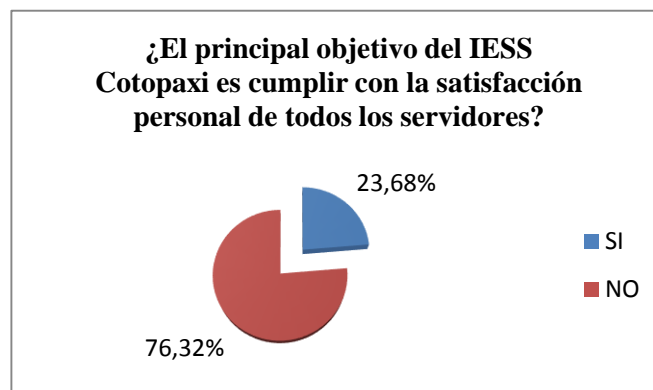
**Tabla N° 11**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	23,68 %
NO	29	76,32 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 14:** Pregunta 7 Satisfacción Personal

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 11**



**Gráfico 13:** Pregunta 7 Satisfacción Personal

**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

A través del gráfico se observa que el 76,32% piensan que el IESS no les proporciona satisfacción personal y el 23,68% cree que si lo hacen.

**Interpretación**

De acuerdo al gráfico los directivos provinciales del IESS no están al pendiente de los colaboradores y de mantener la satisfacción personal de los mismos, formando con esto el absentismo laboral y se disminuye el compromiso afectivo de los empleados con la institución, viendo a esta como una barrera que les prohíbe cumplir con sus objetivos personales y profesionales.

## 8 ¿Recibe incentivos en el IESS Cotopaxi por cumplir con funciones eficaces?

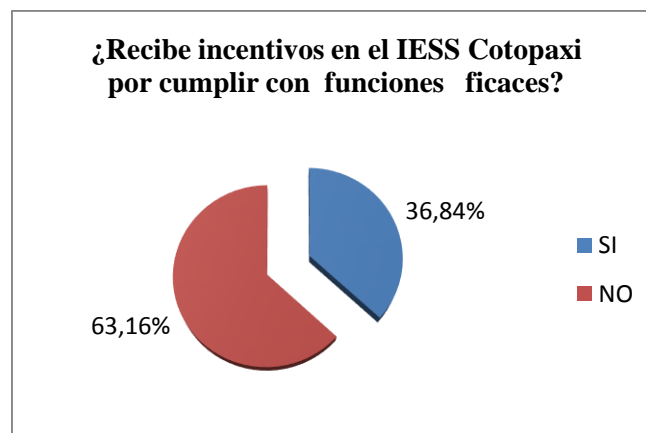
**Tabla N° 12**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	36,84 %
NO	24	63,16 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 15:** Pregunta 8 Incentivos

**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 12**



**Gráfico 14:** Pregunta 8 Incentivos

**Elaborado por:** Karina Casa

### **Análisis**

El 63.16% del total da a conocer que no reciben incentivos por realizar bien sus funciones y el 36,84% si recibe incentivos.

### **Interpretación**

La mayoría de los colaboradores manifiestan que no se reconoce las funciones bien efectuadas, dentro de la institución llevando a que el absentismo laboral vaya elevándose y sumando pretextos a que los objetivos empresariales no se cumplan en lo establecido, y quedando el compromiso de lado.

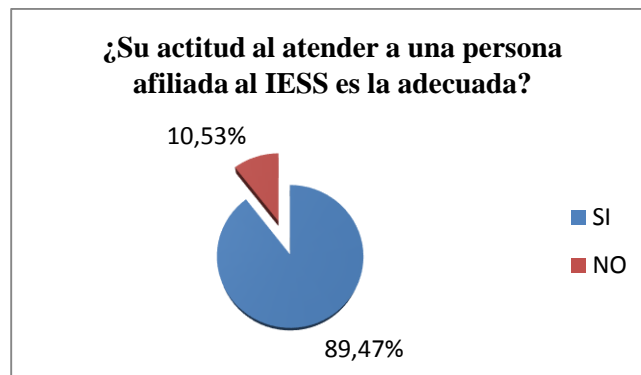
**9 ¿Su actitud al atender a una persona afiliada al IESS es la adecuada?**

**Tabla N° 13**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	89,47 %
NO	4	10,53 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 16:** Pregunta 9 Actitud  
**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 13**



**Gráfico 15:** Pregunta 9 Actitud  
**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

Se puede observar que el 89,47% tiene una adecuada actitud al instante de atender a los afiliados mientras tanto el 10,53% los atiende de manera indebida.

**Interpretación**

La actitud que se demuestra al atender a varias personas permite conocer si el servidor público está comprometido con la institución; con su misión, visión y objetivos. Si la actitud es negativa genera resistencia por parte de los clientes externos y origina mayor irritabilidad en la persona que está dando la atención y a la vez ocasiona que se ausente de manera voluntaria, o de la misma manera se rote al personal.



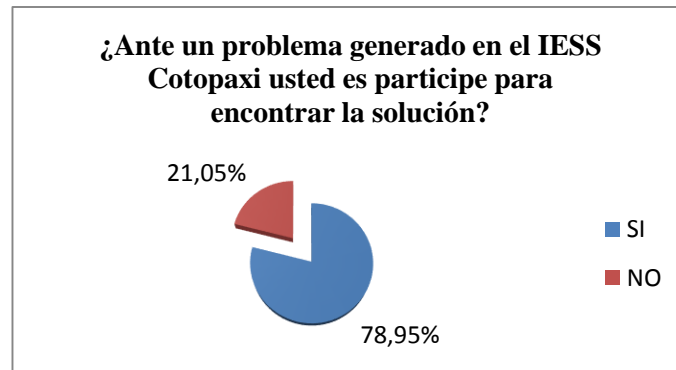
**10 ¿Ante un problema generado en el IESS Cotopaxi usted es participe para encontrar la solución?**

**Tabla N° 14**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	78,95 %
NO	8	21,05 %
TOTAL	38	100 %

**Tabla 17:** Participación  
**Elaborado por:** Karina Casa

**Gráfico N° 14**



**Gráfico 16:** Pregunta 10 Participación  
**Elaborado por:** Karina Casa

**Análisis**

En el gráfico se visualiza que el 78,95% de los servidores son participes para encontrar solución a un problema mientras tanto el 21,05% no presentan interés por aportar soluciones.

**Interpretación**

En el IESS si se toman en cuenta las ideas y los aportes personales de los servidores ante una situación de peligro o problema porque ellos más que nadie están cumpliendo diariamente esas funciones que pueden generar daño a una persona o a una empresa, mediante esto se mejora el compromiso organizacional y la identificación que tiene cada uno de ellos para con la institución, restando factores que generen el absentismo laboral.

### 4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La comprobación de la hipótesis se realiza mediante la aplicación de la fórmula PUNTUACIÓN “Z” en Microsoft Excel, y siendo de gran utilidad el Software libre R Project para obtener los valores que se reemplazan en la fórmula.

#### 4.3.1 Formulación de la hipótesis

##### **Ho= Hipótesis nula**

El nivel de absentismo laboral NO incide en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi.

##### **H1= Hipótesis alterna**

El nivel de absentismo laboral SI incide en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi.

#### 4.3.2 Selección del nivel de significación

La siguiente investigación tendrá un nivel de confianza del 95% (0,95), por tanto un nivel de riesgo de 5% (0.05)

#### 4.3.3 Descripción de la población

MUESTRA	NÚMERO	PORCENTAJE
SERVIDORES PÚBLICOS	38	100%

**Tabla 18:** Población y muestra  
**Elaborado por:** Karina Casa

#### 4.3.4 Especificación del modelo estadístico

Se trabajó con la fórmula del puntaje “z” y el programa R Project, ya que la población era mayor a 30, obteniendo el siguiente cuadro:

$$Z = \frac{\bar{X} - X}{S}$$

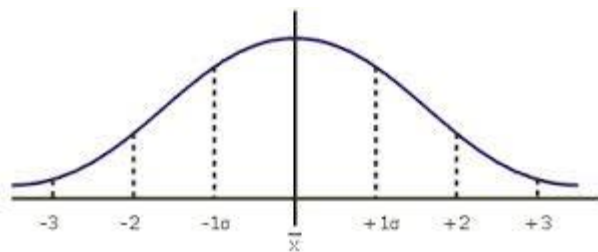
Z = Estimador Estadístico

X = Puntaje crudo

$\bar{X}$  = Media Aritmética de la muestra

S = Desvió Estándar

#### 4.3.5. Curva y tabla de valores del Puntaje Z



**Gráfico 17:** Curva Campana de Puntaje Z

**Extraído de:** <http://www.disfrutalasmaticas.com/datos/distribucion-normal-estandar.html> 2011

**Tabla valores Puntaje Z**

<b>Z</b>	<b>0.00</b>	<b>0.01</b>	<b>0.02</b>	<b>0.03</b>	<b>0.04</b>	<b>0.05</b>	<b>0.06</b>	<b>0.07</b>	<b>0.08</b>	<b>0.09</b>
<b>0.0</b>	0.0000	0.0040	0.0080	0.0120	0.0160	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
<b>0.1</b>	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
<b>0.2</b>	0.0793	0.0832	0.0871	0.0910	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
<b>0.3</b>	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.1480	0.1517
<b>0.4</b>	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.1700	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
<b>0.5</b>	0.1915	0.1950	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.2190	0.2224
<b>0.6</b>	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
<b>0.7</b>	0.2580	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
<b>0.8</b>	0.2881	0.2910	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
<b>0.9</b>	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.3340	0.3365	0.3389
<b>1.0</b>	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
<b>1.1</b>	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.3770	0.3790	0.3810	0.3830
<b>1.2</b>	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.3980	0.3997	0.4015
<b>1.3</b>	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
<b>1.4</b>	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
<b>1.5</b>	0.4332	0.4345	0.4357	0.4370	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
<b>1.6</b>	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
<b>1.7</b>	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
<b>1.8</b>	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706

<b>1.9</b>	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.4750	0.4756	0.4761	0.4767
<b>2.0</b>	0.4772	0.4778	0.4783	0.4788	0.4793	0.4798	0.4803	0.4808	0.4812	0.4817
<b>2.1</b>	0.4821	0.4826	0.4830	0.4834	0.4838	0.4842	0.4846	0.4850	0.4854	0.4857
<b>2.2</b>	0.4861	0.4864	0.4868	0.4871	0.4875	0.4878	0.4881	0.4884	0.4887	0.4890
<b>2.3</b>	0.4893	0.4896	0.4898	0.4901	0.4904	0.4906	0.4909	0.4911	0.4913	0.4916
<b>2.4</b>	0.4918	0.4920	0.4922	0.4925	0.4927	0.4929	0.4931	0.4932	0.4934	0.4936
<b>2.5</b>	0.4938	0.4940	0.4941	0.4943	0.4945	0.4946	0.4948	0.4949	0.4951	0.4952
<b>2.6</b>	0.4953	0.4955	0.4956	0.4957	0.4959	0.4960	0.4961	0.4962	0.4963	0.4964
<b>2.7</b>	0.4965	0.4966	0.4967	0.4968	0.4969	0.4970	0.4971	0.4972	0.4973	0.4974
<b>2.8</b>	0.4974	0.4975	0.4976	0.4977	0.4977	0.4978	0.4979	0.4979	0.4980	0.4981
<b>2.9</b>	0.4981	0.4982	0.4982	0.4983	0.4984	0.4984	0.4985	0.4985	0.4986	0.4986
<b>3.0</b>	0.4987	0.4987	0.4987	0.4988	0.4988	0.4989	0.4989	0.4989	0.4990	0.4990

**Tabla 19:** Tabla Valores de Puntaje Z

**Extraído de:** <http://www.disfrutalasmaticas.com/datos/distribucion-normal-estandar.html> 2011

### 4.3.7 Determinación de valores

Estos valores son obtenidos en el programa estadístico R Project

- `Respuestas=c(8,15,3,10,21,28,9,14,34,30,30,23,35,28,17,20,29,24,4,8)`
- `> mean(Respuestas)`
- `[1] 19.5`
- `>sd(Respuestas)`
- `[1] 10.19`

**Regla de decisión:** Se acepta la  $H_0$  si el valor de  $z$  a calcularse es menor de 1.65, caso contrario se acepta  $H_1$ .

$$z_t = 0.5 - 0.05 = 0.45 \quad z_t = 1.65$$

$$z_c = (38 - 19.5) / 10.1 = 1.85$$

**DECISIÓN:**

A través de lo observado valor de  $Z$  calculado es de  $= 1.85$  es mayor que el valor de  $Z$  tabular que nos da 1.65 de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir que:

El nivel de absentismo laboral si incide en el compromiso organizacional de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Con los resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas a los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial Cotopaxi durante el desarrollo de la investigación, respecto al análisis y los objetivos establecidos, ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- El absentismo laboral dentro del IESS Cotopaxi se encuentra en un nivel superior al que se debe manejar dentro de una institución, afectado de manera directa a los clientes internos y externos.
- La mayor parte del personal del IESS no justifican sus faltas ya sean por el día íntegro o por las horas que se ausentan de sus puestos de trabajo, provocando que sus responsabilidades se asignen a otros funcionarios.
- El sistema de motivación al personal no está bien establecido y no se aplica de manera correcta, estimulando que los servidores se sientan frustrados en sus puestos de trabajo.
- Se concluye también que el compromiso organizacional disminuye cuando el absentismo se presenta en los departamentos del IESS Cotopaxi.
- El clima laboral de los servidores públicos del IESS Cotopaxi se ve afectado con la presencia del absentismo laboral, y hasta la actualidad no se ha elaborado ninguna propuesta para su mejora.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

De acuerdo con el desarrollo de este trabajo a continuación se presenta una serie de recomendaciones, con la finalidad de lograr una efectiva finalización de la investigación sobre los niveles de absentismo laboral en los servidores públicos del IESS Cotopaxi, las cuales se mencionan a continuación:

- Las autoridades del instituto deben establecer un sistema de motivación intrínseca al personal, permitiendo que crezca en ellos el sentimiento de superación personal y la identificación con el prójimo.
- Implementar el control continuo de la presencia del funcionario en su puesto de trabajo, a cargo de la responsable del departamento de Talento Humano basándose en la LOSEP Capítulo II “DE LAS LICENCIAS, COMISIONES DE SERVICIO Y PERMISOS”
- Tomar en cuenta al personal y a su lugar de trabajo, hacerlo sentir útil y necesario para la organización, de esta manera lograr satisfacer sus necesidades profesionales
- Realizar frecuentemente estudios sobre los niveles de absentismo laboral y del compromiso organizacional dentro de la institución para prevenir factores que ocasionen el bajo rendimiento en los servidores públicos.
- Crear un cambio de cultura organizacional en el cual se practique la manera de atención a los afiliados, para que ellos sean los promotores de publicidad de la buena imagen de la institución.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

**TEMA:** Talleres de motivación y concientización sobre el absentismo laboral para elevar el compromiso organizacional de los servidores de la Dirección Provincial del IESS Cotopaxi y taller de selección e inducción dirigido a la Responsable Provincial de Talento Humano.

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS:**

**Empresa:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi

**Tipo de Empresa:** Pública

**Dirección:** Calle Tarqui y Quito

**Número Telefónico:** 032-810-113

**Número de Empleados:** 38

**Secciones:** Todo personal

#### **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Dirección Provincial Cotopaxi no se ha aplicado hasta la fecha un taller de motivación y concientización sobre el absentismo laboral y sobre las consecuencias de no realizar bien el proceso de selección e inducción para el nuevo personal.

El taller de motivación y concientización contiene una variedad de temas y actividades que se desarrollaran con el objetivo de disminuir los niveles de absentismo laboral, para ir promoviendo el sentimiento de compromiso organizacional en los servidores y de esta manera mejorar el desempeño de los mismos, de similar manera el taller dirigido a la responsable de Talento Humano le ayudará a tomar mejor decisión al momento de seleccionar al nuevo personal.

De acuerdo a los objetivos establecidos y los resultados obtenidos, analizados y demostrados en capítulos anteriores de este trabajo de investigación, se ha establecido las siguientes conclusiones:

- El absentismo laboral dentro del IESS Cotopaxi se encuentra en un nivel superior al que se debe manejar dentro de una institución, afectado de manera directa a los clientes internos y externos.
- La mayor parte del personal del IESS no justifican sus faltas ya sean por el día íntegro o por las horas que se ausentan de sus puestos de trabajo, provocando que sus responsabilidades se asignen a otros funcionarios.
- El sistema de motivación al personal no está bien establecido y no se aplica de manera correcta, estimulando que los servidores se sientan frustrados en sus puestos de trabajo.
- Se concluye también que el compromiso organizacional disminuye cuando el absentismo se presenta en los departamentos del IESS Cotopaxi.
- El clima laboral de los servidores públicos del IESS Cotopaxi se ve afectado con la presencia del absentismo laboral, y hasta la actualidad no se ha elaborado ninguna propuesta para su mejora.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta es viable porque el absentismo laboral es una realidad que se está manifestando en las empresas públicas del Ecuador para lo cual se ha visto necesario dar la importancia y espacio en los departamento de Talento Humano, para que tengan claro de todo lo que conlleva el no contrarrestar estos fenómenos.

La importancia de realizar estos talleres dentro del IESS Cotopaxi es justificado puesto que es un tema poco usual y muy común entre los colaboradores, por lo mismo se deberá tener un conocimiento amplio de lo que se va a tratar en los talleres para poder solucionar las dudas que tengan.

El interés de ejecutar los talleres es implementar la concientización y motivación en los servidores públicos, para que de esta manera sean personas activas, entusiastas, participativas en cualquier actividad que se lleve a cabo en la institución, así mismo a la responsable de talento humano demostrar la importancia que tiene realizar el correcto proceso de selección e inducción de nuevos funcionarios.

EL impacto será socio-económico para la empresa y un impacto psicológico para los trabajadores, puesto que se llegara a la concientización de lo que sucede cuando faltan a cumplir con sus actividades, y tendrán un impacto social, mientras duren los talleres, los colaboradores interactuaran entre ellos y trabajaran en equipo.

La factibilidad de estos talleres está comprobado pues se recibe por completo el apoyo de la alta dirección, de los diferentes departamentos y sobre todo del capital humano que es esencial para ejecutar esta propuesta y la gran apertura que da la responsable de Talento Humano para poder identificar que falencias tiene al momento de seleccionar aspirantes.

Los talleres tienen una utilidad necesaria porque sirve de información general e incentiva a que el personal desarrolle habilidades, competencias, conocimientos y destrezas para un bien en común, que es el cumplir con lo establecido y mejorar la imagen pública de una institución del estado.

Los beneficiarios serán la dirección general, la responsable de Talento Humano, los servidores públicos y los afiliados porque permitirá: realizar actividades en corto tiempo, cumplir los objetivos, motivación de manera asertiva, disminución de conflictos, atender de mejora manera al cliente, tener un balance emocional, y sobre todo la adecuada interacción entre los departamentos.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo general**

Desarrollar talleres de motivación para disminuir los niveles de absentismo laboral que permitan consolidar el compromiso organizacional de los servidores públicos y aplicar un taller de selección e inducción para la persona responsable Provincial de Talento Humano.

### **6.4.2 Objetivos específicos**

- Socializar los talleres de motivación para disminuir el absentismo laboral y mejorar el compromiso organizacional de los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi, con el taller de selección e inducción para la Responsable de Talento Humano se logrará identificar las personas más óptimas para la institución
- Ejecutar los talleres de motivación para la disminución del absentismo laboral y mejorar el compromiso organizacional de los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi, así también el taller de selección e inducción para la Responsable de Talento Humano.
- Evaluar los talleres que reducirán el absentismo laboral y mejoraran el compromiso organizacional, de la misma manera evaluar al nuevo personal que ingresa.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

El presente trabajo de investigación se ejecutará de manera asertiva porque existe el apoyo de la Dirección, responsable de Talento Humano y todos los departamentos del IESS Cotopaxi, y se facilita cualquier información que se ha requerido para llevar a cabo esta propuesta y aplicarla dentro de la institución midiendo tres aspectos importantes:

Factibilidad Operativa: porque se utiliza varias actividades en las cuales se interactúa con los servidores ganando un nivel de confianza para que sea ameno el taller y conseguir los objetivos establecidos.

Factibilidad Técnica: el IESS pone a disposición todos los equipos informativos para el desarrollo del taller.

Factibilidad Económica: es factible aplicar el taller porque el valor en gastos no es muy alto y se busca relacionarse más con los servidores públicos.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO**

Se ha considerado adecuado dar a conocer los conceptos y que procedimientos se debe ejecutar para elaborar un taller:

### **¿Qué es?**

Un Taller es una forma de organización para la reflexión grupal sobre los problemas profesionales, sus causas, consecuencias y alternativas de soluciones en correspondencia con los contextos en que se manifiestan. En él se aprovechan las potencialidades del grupo para proyectar soluciones profesionales y/o científicas a los problemas, debe lograr la integración de saberes: entre teoría y práctica, producción y asimilación de conocimientos, habilidades, hábitos, valores y su reflejo en la ética profesional; entre lo temático y lo dinámico en las relaciones interpersonales; entre la investigación y lo profesional. (Lahera, 2004)

### **La importancia**

La importancia de ejecutar un taller en una institución es el introducir una nueva visión de la priorización y discutir elementos claves acerca de lo que está fallando en un sistema, permitiendo fomentar una cultura de toma de decisiones asertivas y claras para lograr un fin en común.

### **¿Para qué sirven?**

Los talleres sirven para promover la adquisición de nuevos conocimientos, de aptitudes y capacidades. Por lo tanto, se debe brindar información de calidad.

Sirve de mucho brindar mini-charlas durante el taller. Estas charlas ayudan a brindar la información básica y asegurar un terreno común para la discusión.

### **¿Cómo se elaboran?**

Para que el Sistema de Talleres cuente con la calidad necesaria y se alcancen los objetivos esperados deben tenerse presente lo siguiente:

#### **1: Definir los objetivos para el taller**

Al planificar hay que decidir lo que intentamos lograr con el taller, y porqué es importante hacerlo.

#### **2: Indagar qué tipo de persona va a estar presente**

Es bueno determinar quiénes van a ser los participantes. ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema? ¿Cuál es su experiencia previa? ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas?

#### **3: Determinar el método de enseñanza y diseñar las actividades apropiadas**

Se debe definir si va a incluir: discusiones de casos, juegos de rol y simulaciones, videos, demostraciones en vivo, y oportunidades para practicar habilidades particulares. Los talleres deben fomentar la resolución de problemas y la adquisición de capacidades.

#### **4: Presentar a los participantes entre si**

Una vez que inició el taller, es esencial determinar quién es nuestra audiencia. Si estamos trabajando con un grupo reducido, podemos preguntarle a cada persona que se presente ante el equipo.

### **5: Contar los objetivos del taller**

Contarle al grupo lo que esperamos lograr en el tiempo disponible. Decir lo que vamos a hacer, y lo que no vamos a hacer. Intentemos relacionar nuestros objetivos con las necesidades de los participantes. Mostrar la agenda de eventos para que los miembros del grupo sepan lo que ocurrirá.

### **6: Crear un ambiente relajado para aprender**

El presentarse entre todos los miembros del equipo tiene que ayudar a crear un ambiente de cooperación mutua y colaboración.

### **7: Fomentar la participación activa y permitir la resolución de problemas**

Como ya vimos, la participación es uno de los elementos clave en los talleres. Hay que involucrar a los participantes en todas las etapas de la sesión. Invitarlos a preguntar, discutir en el grupo y debatir. Fomentar a los participantes a aprender entre ellos. Si surge un problema, permitir que el mismo grupo intente resolverlo.

### **8: Brindar información relevante y práctica**

Aunque la participación activa y la interacción son esenciales para un taller exitoso, los participantes también tienen que sentir que aprendieron algo.

### **9: Cambiar las actividades y el estilo**

Hay que estar seguros que el taller fluye a un ritmo que ayuda a mantener la atención de los participantes. Llevar un ritmo apropiado implica ir avanzando con el taller y a la vez dejar espacio para que el grupo pueda ir más lento o más rápido durante la sesión.

### **10: Resumir el taller y pedirle feedback al grupo. (Evaluación) (Dos ideas , 2008)**

### **¿Cómo se evalúan?**

Cada Taller concluye con una auto-evaluación del grupo y la evaluación del que los dirige. Es decir, la evaluación se puede lograr de forma sistemática y con la presentación de un trabajo final y su discusión.

La propuesta de talleres incluye los aspectos a investigar que plantea: evaluar.

Los conocimientos sobre el estudio que realicen los equipos conformados, donde cada uno expondrá la valoración de lo investigado dando sus criterios y donde se relacione la vigencia de la sociedad actual y la inciden las variables investigadas.<sup>14</sup>

Se menciona también la teoría acerca de las variables que se han investigado en este trabajo;

### **ABSENTISMO LABORAL**

El ausentismo puede definirse como la diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realizado. Sin embargo, casi únicamente se acepta como tal, la ausencia al trabajo de una persona durante una jornada laboral completa, que se suponía iba a asistir, independientemente de la causa por la cual se produzca. (Donato, 1994)

(Reyes, 2000) Clasifica el ausentismo como ausentismo mental y ausentismo físico, este último se divide en justificado e injustificado y cada uno de ellos en total o en parcial según se prolongue la ausencia a lo largo de toda la jornada o solo parte de lo que dure la misma.

De igual manera define cada tipo de ausentismo de la siguiente manera:

#### **Ausentismo mental:**

Puede conceptualizarse como toda asistencia física del trabajador pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante, por lo cual se presume que si caracterización podría intentarse sobre la base de la fluctuación de los índices de



productividad, sin embargo, existe la salvedad de que no toda fluctuación de los índices mencionados podría ser atribuida a este fenómeno.

**Ausentismo físico:**

El ausentismo físico lo podemos definir como toda aquella inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de ausentismo se puede dividir en físico justificado y en físico no justificado.

**Ausentismo físico justificado:**

Se puede considerar el ausentismo físico justificado como la inasistencia a las labores cotidianas, que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo, esta inasistencia puede obedecer factores educativos, como por ejemplo: estar disfrutando de una beca oficial, o factores médicos tales como puede ser sufrir incapacidad maternal, o postoperatoria, así como estar atravesado por una enfermedad grave o por haber sufrido un accidente de trabajo, etc. ; obedece también a factores de tipo laboral como puede ser encontrarse en el cumplimiento de una comisión oficial que obligue a ausentarse al trabajador y finalmente a condiciones jurídicamente reglamentadas como lo son el disfrute de vacaciones y descansos semanales y los días festivos. El ausentismo físico injustificado se divide a su vez en ausentismo por jornada completa y ausentismo por jornada parcial, los ejemplos anteriormente mencionados corresponden a la primera sub-clasificación, por lo que toca al ausentismo justificado parcial, el cual solos se presenta por razones médicas laborales.

**Ausentismo físico injustificado:**

El ausentismo físico injustificado se define como la inasistencia no esperada de un empleado a su centro de trabajo explicando motivos ficticios o no justificados, como el anterior ausentismo este también se clasifica en total o parcial.

El ausentismo físico injustificado es total cuando la ausencia se prolonga a lo largo de toda la jornada como en el caso de las faltas, las licencias y las incapacidades ficticias.

El ausentismo físico injustificado es parcial, temporal o incompleto cuando la ausencia no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se he llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular (no oficial).

#### Causas del ausentismo injustificado

George Bohlander dice El origen del ausentismo físico injustificado se ubica en la falta de bienestar que existe en los modernos sistemas de trabajo, al separar demasiado la labor efectuada, de los resultados que a través de ellas se consiguen; porque el trabajo al ser separado de la puerta social que ocupaba, deja de ser parte integrante de la vida de trabajador, perdiendo todo sentido, hasta pasar a convertirse en una cosa tediosa, que tiende a ser evitada siempre que sea posible, no solamente por ser una causa de insatisfacción, sino también por considerarse como una supuesta amenaza contra la salud.

Existe una estrecha relación entre un alto índice de ausentismo con la neurosis y a la inversa, entre un bajo índice de ausentismo físico injustificado y la estabilidad emocional del trabajador, dicho de otro modo más claro, las ausencias repetidas son originadas por la neurosis resultante de la falta de adaptación en el trabajo por ejemplo, se ha sabido que las ausencias no mayores de tres días (incapacidades cortas) corresponden casi exclusivamente a desadaptaciones del trabajador e insatisfacción de sus necesidades psicológicas en el trabajo; llegando a presentarse situaciones de simulación más o menos inconscientes de incapacidad física.

Desde luego existen también motivos de inasistencia cuyo origen se encuentra fuera del ámbito laboral, tales como: carencia de transporte adecuado, desnutrición, alcoholismo, etc., que aunque competen al trabajador, no es producto directo de su

medio laboral, pero de una manera u otra viene a incrementar el ausentismo en la empresa.

Se podría concluir entonces que es posible una clasificación de ausentismo físico injustificado conforme a su origen, en dos apartados:

1. La desadaptación del trabajador con su ambiente laboral.
2. El impulso de la desadaptación del trabajador con su medio ambiente extra-laboral.  
(Bohlander, 2001)

### **EL ABSENTISMO LABORAL**

El absentismo es un fenómeno antiguo y generalizado que ha afectado en mayor o menor medida a las organizaciones de trabajo (empresas), se puede mencionar de manera general que el fenómeno del absentismo es una forma de expresión que refleja el trabajador hacia la empresa y que transgrede normas oficiales, de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización.

Se presenta cuatro modelos explicativos con diferentes enfoques:

**1. Modelo económico de ausentismo laboral:** Este modelo sostiene que el comportamiento absentista se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice. Los trabajadores tienen preferencias individuales de ausencia y como ellos son los actores de la oferta en el mercado de trabajo, eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades mediante el cálculo de los beneficios y costos marginales de las oportunidades que enfrentan. Los empleadores pueden tolerar un cierto nivel de ausencia de los trabajadores, ya que al igual que ellos, efectúan el cálculo de los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben, determinando la magnitud de ausencia que minimizan los costos de la empresa, y en consecuencia maximizando las utilidades.

**2. Modelo psicosocial del ausentismo laboral.** Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. El total del tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausencia se toma en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia.

**3. Modelo médico del ausentismo laboral:** Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.

**4. Ausentismo laboral y retiro organizacional:** Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones, tienen una mayor tasa de ausentismo que aquellos que permanecen. Existiría una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional. Los trabajadores que abandonan la organización, tienden a ser los más jóvenes y de menor posición que los que permanecen en ella. Estos jóvenes de menor nivel, perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Los trabajadores de mayor edad y mejor posición tienen mucho más que arriesgar en términos de beneficios sociales y enfrentan menos oportunidades fuera de la organización. (Pinto, 2013)

## **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

El compromiso organizacional se considera como una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez es el mediador por el cual

los empleados aprenden los valores, normas, y patrones de comportamiento dentro de la organización (Claure, 2003; Zavaleta, 2005).

Se considera el compromiso como un mecanismo que produce comportamientos sólidos, que favorecen el desenvolvimiento de las personas con las líneas consistentes de actividad, que ellas mismas eligieron para la obtención de sus propósitos. Asimismo, el compromiso es comprendido como la totalidad de presiones normativas internalizadas para actuar en un camino que se entrecruza con los intereses organizacionales (De Frutos, Ruiz y San Martín, 1998).<sup>15</sup>

Para que se dé un compromiso organizacional los empleados deben compartir los valores, visión y misión que tiene la organización. La visión es la imagen que se quiere tener en un futuro, la misión es el “por qué existimos”, procurando ayudar al mundo de manera particular y los valores describen cómo la compañía desea la vida cotidiana (Senge, 1990). La socialización organizacional es el medio por el cual los miembros aprenden los valores culturales, normas, creencias y conductas que se requieren dentro de la organización.

### **Modelo de Meyer y Allen**

Meyer y Allen (1997, citados en Calderón, 2009) resaltan lo común de varias definiciones hechas por diferentes autores sobre el compromiso organizacional, de esta manera plantean que:

- Es un estado psicológico.
- Característica de las relaciones de los empleados con la organización.
- Tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembros de la organización.

Meyer y Allen proponen que el compromiso organizacional tiene tres componentes, las cuales son tres: afectiva, de permanencia y normativa.

El compromiso afectivo es el lazo emocional que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.

Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Significa también que el empleado se sienta identificado con los valores de la empresa, sintiendo orgullo de pertenecer a la organización y sintiéndose preocupado por la empresa cuando la misma tiene problemas (Meyer y Allen, 1991).

Compromiso de permanencia, señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

En otras palabras hace referencia a los costos que representaría el abandonar la empresa, se habla de la inversión que hace el individuo con el pasar del tiempo, como la antigüedad, o el estatus que tenga la empresa, entonces el empleado espera que su inversión sea retribuida (Meyer y Allen, 1991).

El empleado con un alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel bajo laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso normativo, es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización.

En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la

organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el empleado. Entonces el compromiso normativo es emocional porque el empleado siente la obligación de no dejar la organización por estar en “deuda” con la misma (Meyer & Allen, 1991)

### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Meyer y Allen, quienes designan “compromiso afectivo” y “compromiso calculado” a la primera y segunda acepción de esta voz, dan cuenta de que una gran parte de las investigaciones sobre esta actitud no han diferenciado una y otra forma de compromiso. Además, estos autores identifican una nueva forma de compromiso, que llaman “compromiso normativo”, o convencimiento que experimentan los trabajadores de que han de implicarse en la entidad de la que forman parte, por efecto, en unos casos, de normas y creencias familiares y sociales y, en otros, del proceso de socialización que experimentan al incorporarse a la misma.

La importancia que tiene la “socialización” de los “recién llegados” para promover “compromiso organizacional” la estudia Baker en un trabajo en el que reinterpreta la inicial, y ya citada, aportación de Meyer y Allen (1991), partiendo de la distinción, ya clásica, entre las siguientes tácticas socializadoras:

**Colectivas** (se basan en la inmersión del recién llegado en experiencias colectivas, utilizando determinados “agentes socializadores”, con la finalidad de transmitir respuestas estandarizadas y tendencias que preserven la concepción que la organización tiene de la actividad laboral) versus **individuales** (aportan experiencias de aprendizaje adaptadas a cada individuo y enfatizan el valor que tiene el desempeño innovador de los puestos de trabajo);

**Formales** (segregan a los que se incorporan del grupo laboral ordinario mientras se desarrolla su aprendizaje) versus **informales** (quienes acceden a la organización son destinados a un determinado grupo de trabajo a fin de que compartan sus normas, creencias, valores, destrezas, etc.);

**Secuenciales** (los nuevos trabajadores reciben información ajustada a las distintas fases de su proceso de socialización) versus **discontinuas** (la información no se presenta secuenciada con el fin de promover la creatividad de las personas en su periodo de socialización);

**Fijas** (aportan información de acuerdo con programas y horarios de los puestos de trabajo de quienes están siendo sometidos a socialización) versus **variables** regidas por criterios de flexibilidad en cuanto al tiempo en el que se realizan las actividades socializadoras;

**Conjuntivas** (utilizan a los responsables de cada “rol” como modelos a seguir por los nuevos miembros) versus **disyuntivas** (no recurren a modelos a fin de abrir la posibilidad de generar nuevas formas de actuación para realizar la “viejas” funciones);

**Investidoras** (se fundamentan en el soporte social y competencial que aportan los “veteranos” a los “recién” llegados) versus “**desinvestidoras**” (se apoyan en las experiencias sociales y laborales negativas para evitar inducir a los que llegan los usos y prácticas no convenientes).

## **ELABORACIÓN DEL PROGRAMA**

### **Introducción**

La introducción es fundamental para que los servidores empiecen a familiarizarse con los talleres de motivación para disminuir el Absentismo Laboral, contendrá información importante de cómo afecta en el compromiso dentro de la institución y permitirá presentar de manera eficaz el taller.

### **Fijación de objetivos**

Al establecer los objetivos deberá ser claros y se tendrá que especificar lo que se anhela alcanzar con los talleres.



## **Capítulos**

Cada parte de los talleres estará comprendida con el siguiente contenido:

- 1) Tema
- 2) Objetivos
- 3) Recursos
- 4) Contenido Científico
- 5) Desarrollo
- 6) Evaluación

### **Revisión y aprobación**

Cuando los taller de motivación y concientización sobre el absentismo estén listos es necesario revisarlo con la responsable de Talento Humano, para que ella con el criterio profesional de a conocer si debe realizarse algún cambio en el documento que se va a socializar a los servidores del IESS Cotopaxi.

### **Impresión del taller**

Se debe imprimir y anillar el documento para entregarlo a la directora del IESS, para que ella analice si se entrega al personal y así se pueda mantener en los archivos en beneficio de la imagen institucional que debe tener una institución pública, de la misma manera se podrá aplicar en el momento que se requiera y sea oportuno.

### **Programa informático de aplicación**

El taller se irá realizando de acuerdo a la planificación elaborada, mismo que permite organizar y planificar actividades y recursos que son de alto interés permitiendo verificar el cumplimiento de cada actividad en el tiempo establecido.

### **Actualización**

Se recomienda realizar la medición del absentismo laboral cada seis meses, dependiendo la necesidad que tenga la institución y se recomienda también

periódicamente realizar talleres, cursos de motivación laboral y personal para ir mejorando estas variables.

### **TALLER DE MEJORAMIENTO**

Para llevar a cabo el taller de concientización la investigadora dispone del auditorio del IESS Cotopaxi, mismo que cuenta con equipo audiovisual para hacer más dinámica la presentación, el auditorio tiene suficiente iluminación y se cuenta con espacio de tiempo para un refrigerio.

Se dará la bienvenida a los participantes, se les entregará cada uno el material didáctico para que vaya haciendo preguntas y tomen nota de lo que consideren importante.

Los talleres contienen dos dinámicas que se aplican de acuerdo a la necesidad y ambiente que se esté generando mientras se ejecutan los taller puede ser al comienzo a la mitad o al final del taller con el objetivo de que el tiempo que van a estar juntos los servidores públicos se ha ameno y de beneficio creando un ambiente de confianza.

#### **DINÁMICA: La gente pide**

**Objetivo:** Analizar la importancia de la colaboración dentro de un grupo y el papel del dirigente o líder de la organización.

**Tiempo:** 30 minutos

#### **Desarrollo:**

- 1- Se forman dos grupos. Cada grupo nombra a su dirigente.
- 2- La investigadora va a pedir una serie de objetos que tengan los participantes o se encuentren en el auditorio del edificio del IESS Cotopaxi (Por ejemplo dice: "la gente pide un zapato"). La investigadora debe señalar un lugar fijo donde se coloquen los objetos de cada grupo.

3- El dirigente y el grupo deben conseguir lo que se pide; el dirigente es el que debe entregar el objeto a la investigadora.

4- La investigadora recibe sólo el objeto del grupo que llegó primero. Los otros no.

5- El grupo que logra entregar más cosas gana.

6- Se decide qué grupo fue el ganador y los grupos se colectiviza cómo trabajó cada grupo y cómo se comportó su dirigente.

### **Discusión**

Se hace una reflexión sobre la colaboración y la coordinación en el trabajo colectivo. Permite analizar el papel del dirigente, su función e importancia.

## **TALLER N: 1**

### **TEMA: ABSENTISMO LABORAL**

**Objetivo:** Reconocimiento de las consecuencias del no asistir a laborar en la institución y las molestias que provoca cuando no se cumplen las tareas asignadas.

**Actividades:** Mediante la técnica de lluvia de ideas se solicita a los participantes, emitan ideas sobre las consecuencias que ocasiona la ausencia laboral, para seguidamente empezar a socializar el tema del absentismo laboral.

### **Contenido científico:**

#### **EL ABSENTISMO LABORAL**

Las conductas de absentismo laboral surgen cuando se rompe el contrato psicológico implícito entre el empleador y la organización

## **Diagnóstico de las causas**

Las causas del absentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la eficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración de empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Algunas de las causas son:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.

Las principales de estas causas son:

- Enfermedad no comprobada.
- Razones familiares.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.

## **Consecuencias**

Un elevado absentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocarle problemas organizativos y generarle altos costes, ya que hay que

cubrir el puesto del absentista, su ausencia puede provocar que haya maquinaria que no se utilice.

Los tipos de absentismo que se pueden presentar según "Idalberto Chiavenato", se especifican a continuación:

Ausentismo parcial: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con:

- Faltas injustificada por certificados médicos.
- Faltas por motivos médicos no justificados. Retardos por motivos justificados o no justificados.

Ausentismo general (mixto): Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por:

- Vacaciones.
- Licencias de toda clase.
- Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo. (Ortiz & Samaniego, 1995)

**Personal objetivo:** Participaran del taller todos los servidores públicos del IESS Cotopaxi.

**Recursos:**

**Infraestructura:** Auditorio del IESS

**Material y equipo:** Proyector de información, computadora, marcadores, pizarra, hojas, bolígrafos.

**Humano:** La responsable de Talento Humano, los servidores y la investigadora.

**Tiempo:** 1:30

**Responsable:** El departamento de Talento Humano del IESS y la investigadora, son las personas responsables de dar a conocer sobre este primer tema.

**Evaluación:** se solicita que dos personas del grupo hagan un pequeño resumen de lo tratado en este primer espacio, y si tienen dudas aclarar.

## **TALLER N: 2**

### **TEMA 2: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Objetivo:** Orientar la calidad en la atención al cliente interno y externo

**Actividades:** Cada servidor tendrá una cartulina con diferentes palabras, mismas que deberán unir de la mejor manera y realizar oraciones sobre el tema a tratar.

**Contenido científico:**

#### **LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE**

Atención al cliente: es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicios en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

#### **Elementos Del Servicio Al Cliente**

Contacto cara a cara

Relación con el cliente

Correspondencia

Reclamos y cumplidos

Instalaciones

#### **Estrategia Del Servicio Al Cliente**

El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.

La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.

La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.

La lealtad de los empleados impulsa la productividad.

La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.

El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.

La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.<sup>16</sup>

**Personal objetivo:** Participaran del taller todos los servidores públicos del IESS Cotopaxi.

**Recursos:**

**Infraestructura:** Auditorio del IESS

**Material y equipo:** Proyector de información, computadora, marcadores, pizarra, cartulinas de colores con palabras, bolígrafos.

**Humano:** La responsable de Talento Humano, los servidores y la investigadora.

**Tiempo:** 2:00

**Responsable:** El departamento de Control y Afiliación Patronal del IESS y la investigadora.

**Evaluación:** Mediante una dramatización todos los participantes deben demostrar las diferencias entre una buena y mala atención.

### **TALLER N: 3**

#### **TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Objetivo:** Promover un clima organizacional agradable para mejorar relaciones laborales con clientes internos y externos.

**Actividades:** se presentara a los participantes un video sobre el ambiente laboral en diferentes empresas y se realizara preguntas sobre qué opinan de lo que vieron.

**Contenido científico:**

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

**Tipos de clima laboral**

**Autoritario:** Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

**Autoritario paternalista:** Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, porque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable.

**Consultivo:** La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.



**Participativo:** Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

### **Clima Psicológico**

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que el también este próximo de un individuo que sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

### **Clima Agregado**

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de

una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

### **Clima Colectivos**

Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

### **Clima Laboral**

Es aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes.

### **ELEMENTOS DEL CLIMA LABORAL:**

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.<sup>17</sup>

**Personal objetivo:** Participaran del taller todos los servidores públicos del IESS Cotopaxi.

**Recursos:**

**Infraestructura:** Auditorio del IESS

**Material y equipo:** Proyector de información, computadora, marcadores, pizarra, cartulinas de colores con palabras, bolígrafos, escritorio y sillas.

**Humano:** La responsable de Talento Humano, los servidores y la investigadora.

**Tiempo:** 1:30

**Responsable:** La responsable de Talento Humano del IESS y la investigadora.

**Evaluación:** se llevara a cabo un feedback con todos los participantes.

## **TALLER N: 4**

### **TEMA: MOTIVACIÓN**

**Objetivo:** Elevar el nivel de motivación personal en los servidores implementando el compromiso organizacional, dirigiendo al colaborador a estar predispuesto para cumplir sus funciones enfocándose en el logro de los objetivos.

**Actividades:** Separar en 3 grupos a todos los participante, seguidamente se repartirá 9 papeles recortados a cada uno, en el que se solicita se escriba una frase pequeña para cada compañero, la frase debe tratar de hacer sentir positivo a la persona que lo recibe.

Se debe doblar el papel y escribir el nombre de la persona a quien está dirigido seguidamente se entrega a la persona indicada y ella es la encargada de dar la retroalimentación de sus frases recibidas y por último la investigadora guía un proceso de análisis del cómo se puede aplicar lo aprendido.

## **Contenido científico:**

### **LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.**

#### **1. Definición**

Se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

#### **2. Etapas de la motivación**

**Etapas anticipativa:** El sujeto anticipa en cierto modo los acontecimientos por procesos de pensamientos y la esperanza de alcanzar la meta es la que lo mueve a la acción. Es la fuerza o energía que conduce a una conducta, reaccionar ante una situación real o irreal. Mecanismo básico que subyace al acercamiento o alejamiento de una conducta.

**Etapas de activación de la conducta:** Se desarrolla impulsada por planes y objetivos, proporciona el impulso necesario para actuar en una determinada dirección, se caracteriza por la espontaneidad y pro positividad, guiando el comportamiento hacia caminos.

También encontramos en el ámbito laboral dos motivaciones:

**La motivación intrínseca:** de manera sencilla se ha definido como la conducta que se lleva a cabo de manera frecuente y sin ningún tipo de contingencia externa. El propio incentivo es la realización de la conducta en sí misma, los motivos que conducen a la activación de este patrón conductual son inherentes a nuestra persona. Por ejemplo: cuando ponemos en práctica un hobby, cuando realizamos una actividad por el hecho de superarnos a nosotras mismas.

**La motivación extrínseca:** son aquellas actividades en las cuales los motivos que impulsan la acción son ajenos a la misma, es decir, están determinados por las

contingencias externas. Esto se refiere a incentivos o reforzadores negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad. Por ejemplo: satisfacer expectativas en el trabajo, el propio salario del trabajo, cuando hacemos algo a cambio de un bien material etc. (Mendoza, 2010)

### **Ciclo Orpru de la Motivación Laboral:**



**Gráfico 18:** Ciclo Orpru  
**Elaborado por:** José Alberto Santos 2004

#### **Análisis del Ciclo:**

En I) la persona afronta su obvia realidad que sería estar desmotivado por su empleo ya que este no satisface sus expectativas y necesidades, en II) el individuo analiza su personalidad y se estudia a si mismo para que de esta manera piense en su trabajo y de qué manera esté le puede ser de satisfacción para auto realizarse, en III) el individuo debe hacer un análisis a conciencia de lo que le gusta y lo que desea y de lo que realmente es vital para vivir dignamente según su sistema de creencia, luego de lo cual al haber puesto en prioridad sus necesidades se enfoca en la manera en como su empleo pueda llegar a cubrir con estas necesidades, en IV) en este punto la persona está en busca de un estímulo que lo mueva a realizar las

actividades que le demanda su empleo, esté estímulo puede ser auto impuesto o propuesto; con auto impuesto se refiere a que la persona se estimula de alguna manera por ejemplo con un pensamiento, al hacer las cosas por una persona, porque quiere algo que por el momento no puede comprar y por propuesto se refiere que el estímulo venga de otra persona por ejemplo el jefe, con el cual él espera que el desempeño del individuo suba y de esta manera obtener mayor producción, en V) aquí la persona dependiendo del estímulo puede o no sentir que el deseo de hacer las cosas salgan de lo profundo de su ser, por eso es importante el estímulo adecuado que provoque una aceptación inmediata, en VI) el resultado de todo el ciclo y lo que se andaba buscando, que es una persona que tiene una gran motivación laboral y que hace su trabajo con gusto. <sup>18</sup>

**Personal objetivo:** Participaran del taller todos los servidores públicos del IESS Cotopaxi.

**Recursos:**

**Infraestructura:** Auditorio del IESS

**Material y equipo:** Proyector de información, computadora, marcadores, pizarra, papel recortado, bolígrafos.

**Humano:** La responsable de Talento Humano, los servidores y la investigadora.

**Tiempo:** 1:30

**Responsable:** La Directora provincial, la responsable de Talento Humano del IESS y la investigadora.

**Evaluación:** Al finalizar cada tema se dará un tiempo en el cual se realizarán críticas que aportarán en el conocimiento del grupo.

## **TALLER N: 5**

### **TEMA: SATISFACCION PERSONAL**

**Objetivo:** Difundir entre los empleados y darles a conocer que la satisfacción personal nace de la propia persona y por consiguiente del factor empresa.

**Actividades:**

Pedir que cada uno de los servidores describa en frases cortas, qué cosas abarcan su satisfacción personal

**Contenido científico:**

### **SATISFACCIÓN PERSONAL**

Es el estado más alto de bienestar y confortación que una persona pueda tener.

Estar satisfecho personalmente, significa estar feliz con la vida que se vive, estar en paz mental por las acciones que se realizan y estar inmensamente complacido por los resultados que se obtienen.

La satisfacción personal se alcanza sólo si se cumple con los siguientes requisitos:

1. Adquirir Un Propio Sistema De Creencias.

Lo primero que debes hacer para alcanzar la satisfacción personal, es dejar de lado todas las creencias y paradigmas que la sociedad te ha implantado a través de los años.

Al poder confiar en las creencias que tú mismo has elegido, simplemente empezarás a regir tu vida bajo esas creencias, y por ende, serás más feliz y más satisfecho personalmente.

## 2. Llevar A Cabo Tus Pasiones

Cuando ya en tu mente eres consciente de todo lo que crees, y has elegido libremente los conceptos o las ideas poderosas que te enseñan a vivir tu vida, entonces es hora de empezar a aplicar todo eso.

Tu vida y cada uno de tus días, debe ser el diseño perfecto del cumplimiento de tus pasiones, sueños y deseos.

## 3. Buscar La Plenitud Día Tras Día

Y claro, llevando a cabo el anterior punto, sin duda alguna lograrás el éxito en todo lo que te propongas de ahora en adelante, sobre todo porque tendrás la motivación para hacer lo que te gusta.

## 4. Hacer Las Cosas Por Sí Mismo

Esto es algo importante... Si quieres tener satisfacción propia, no puedes estar preocupándote de satisfacer a alguien más. (Giraldo, 2010)

**Personal objetivo:** Todo el personal considerado para el taller.

### **Recursos:**

**Infraestructura:** Auditorio del IESS

**Material y equipo:** Proyector de información, computadora, marcadores, pizarra, papel recortado, bolígrafos.

**Humano:** La responsable de Talento Humano y la investigadora.

**Tiempo:** 1:00

**Responsable:** la interventora.

**Evaluación:** pedir aportes al personal y hacerles que prometan cambiar su forma de pensar y ver el lado bueno de todas las cosas.



## **EVALUACIÓN GENERAL**

**OBJETIVO:** evaluar hasta que nivel de concientización se llegó con el taller

**Actividad:** se solicita a todos los participantes que formen 6 grupos en el cual solicita a cada grupo que elabore un mentefacto por cada tema que se trató en el taller, para luego mediante un sorteo se dispondrá el tema que deben socializar, ante el grupo.

## **DINÁMICA DE FINALIZACIÓN**

### **LOS DADOS**

**Objetivo:**

Animar y energetizar a un grupo fatigado.

Integrar a una comunidad de aprendizaje

**TIEMPO:** Duración: 20 Minutos

**TAMAÑO DEL GRUPO:** Ilimitado

**LUGAR:** Auditorio del IESS Cotopaxi

**MATERIAL:** Fácil Adquisición

- Un par de dados.
- Un plato
- 3 Premios o regalos (comida)

### **DESARROLLO**

1. El Facilitador explica a los participantes que tendrán que ir pasando de mano en mano la charola con los dados. Cuando tengan la charola en las manos, cada uno de ellos tendrá que tirar los dados. Las personas que obtengan un par (1-1, 2-2, 3-3, etc.) deberán tomar uno de los premios.

2. El siguiente que tenga un par, puede tomar otro regalo, o si quiere puede quitarle el regalo que tenga otro de los jugadores.
3. Es importante que todo participante que tenga un premio lo tenga a la vista de todos, (si es algo de comer, no lo podrá comer hasta que el juego se haya terminado)
4. Al finalizar el tiempo previamente establecido, los jugadores que tengan un regalo, se quedarán con él.
5. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

**Finalización:** la investigadora agradece por la participación de todos los presentes y da un mensaje para que se apliquen las recomendaciones a las que se han llegado.

El taller para la responsable de talento humano llevara unas 3 horas puesto que será únicamente para ella y se hablara solamente del proceso de selección e inducción de nuevo personal.

## **TALLER N: 6**

### **TEMA: PROCESO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE NUEVO PERSONAL**

**Objetivo:** Ampliar el conocimiento en el proceso, para que la responsable del departamento de Talento Humano tenga variedad y discierna las competencias de los aspirantes.

**Actividades:** Ejemplificar el proceso completo con el personal que ingreso a laborar últimamente a la institución.

**Contenido científico:**

### **SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE NUEVO PERSONAL**

La selección de un nuevo individuo para un cargo es una responsabilidad muy grande. Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos

vacantes en las empresas tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la rentabilidad de la organización.

Estudios de las solicitudes de empleo y revisión de documentación presentada por los aspirantes: El proceso de selección se inicia con el estudio de las solicitudes de empleo llenadas por los aspirantes y recabados en el proceso de reclutamiento. Se utiliza para obtener información importante acerca de los aspirantes al cargo.

**Entrevista Inicial:** Una vez que hayan sido revisadas y estudiadas las solicitudes de empleo; se procederá a realizar una entrevista inicial la cual permitirá escoger al candidato que mejor se ajuste a las complejidades y requerimientos de capacidad y personalidad del cargo.

**Las Pruebas:** Su objetivo es comprobar la capacidad, destreza y habilidades del aspirante mediante pruebas prácticas y objetivas, también se utilizan pruebas psicotécnicas para determinar vocaciones, inclinaciones, aspiraciones del líder, etc.

**Examen Médico:** La finalidad de este paso es conocer si el aspirante reúne las condiciones físicas y de salud, requeridas para el buen desempeño del cargo. Es en esta fase donde la empresa le interesa conocer el estado de salud física y mental del aspirante, comprobar la agudeza de los sentidos, especialmente vista y oído. Descubrir enfermedades contagiosas, investigar enfermedades profesionales, determinar enfermedades hereditarias, detectar indicios de alcoholismo o uso de drogas, prevención de enfermedades, para evitar indemnización por causas de riesgos profesionales, etc.

**Entrevista Final:** Esta entrevista es realizada por los supervisores o jefes de unidad en donde existe la vacante y en ellas podrán saber si el aspirante reúne los requisitos del oficio que solamente ellos conocen, pues la decisión de rechazar o contratar la toman los ejecutivos de líneas con los supervisores.

**Contratación:** Esta fase es netamente formal, aquí se le informará sobre sueldo, prestaciones sociales, duración del contrato, luego se le presentará a sus jefes y

compañeros de trabajo y se le señala su lugar físico y jerárquico dentro de la organización.

## **INDUCCIÓN DE PERSONAL**

**Concepto:** Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal), durante el período de desempeño inicial ("periodo de prueba").

**Importancia:** Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

**Objetivos:** El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. Exige, pues, la recepción favorable de los compañeros de labores que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo.

Es de hacer notar que la inducción por lo general es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización. No obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.

Todo programa de inducción debe comprender la siguiente información de manera general:

- Información sobre la empresa/ organismo:
- Misión y Visión.
- Historia
- Actividad que desarrolla. Posición que ocupa en el mercado.
- Filosofía – Objetivos.
- Organigrama General

Disciplina Interior:

- Reglamentos de régimen interior (identificación para control de entrada y salida de personal, de vehículos, de uso de las instalaciones)
- Derechos y Deberes.
- Premios y sanciones. Disciplina.
- Ascensos.
- Comunicaciones/ personal:
- Fuerza laboral (obreros – empleados).
- Cuadros directivos.
- Representantes del personal.
- Subordinados.
- Compañeros.
- Servicios y ventajas sociales (beneficios socio-económicos) que brinda.

En cuanto al cargo específico que va a desempeñar el trabajador es preciso resaltar la siguiente información:

- Explicación de las actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa.
- Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación) posibilidades de progreso.
- Rendimiento exigible: Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el cargo.

- Información sobre las funciones que cumple la Unidad a la cual está adscrito.
- Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.<sup>19</sup>

**Personal objetivo:** Responsable de Talento Humano

**Recursos:**

**Infraestructura:** Oficina de Talento Humano

**Material y equipo:** Carpetas, test, esferos, cuestionarios.

**Humano:** La responsable de Talento Humano y la investigadora.

**Tiempo:** 1:00

**Responsable:** la interventora.

**Evaluación:** Durante todo el proceso se ira evaluando y para finalizar se intercambiara ideas entre la investigadora y la responsable de Talento humano.

## 6.7 MODELO OPERATIVO

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo	Resultados Esperados
Socialización	Que sea reconocido el taller de concientización y motivación sobre el absentismo laboral y sus factores, de similar manera el taller de selección e inducción.	Capacitación y reuniones en las que se tratará las temas con respecto a las áreas planteadas en la planificación.	Humanos y materiales	Responsable de Talento Humano del IESS y la investigadora	2 semanas	Participación activa de los servidores a través de la socialización del taller.
Planificación	Establecer un taller de concientización y motivación para que sea conocido por toda la empresa y que los servidores se interesen en aplicarlo, así también el taller dirigido a la responsable de talento humano.	Organizar debates, charlas y talleres que conduzcan a concientizar a los servidores y autoridades sobre la importancia de los índices de absentismo y la ejecución correcta del proceso de selección e inducción.	Humanos y materiales	Investigadora	1 semanas	Aprobación de las autoridades sobre el taller y resultados eficientes.
Ejecución	Lograr resultados que influyan de manera positiva sobre el Absentismo Laboral y la selección e inducción del nuevo personal	Aplicar los indicadores establecidos en el taller de concientización y motivación para disminuir índices de absentismo laboral	Humanos y Materiales	Responsable de Talento Humano del IESS y la investigadora	2 semanas	Instituir al personal para que acojan los métodos y técnicas impartidas para el mejoramiento continuo.
Evaluación	Conocer si el taller benefició e incidió en los colaboradores en los campos del absentismo laboral y el compromiso organizacional y si rinde beneficios en el proceso de selección e inducción.	Observar, entrevistar y aplicar una encuesta que mida el nivel de absentismo labor luego de haber aplicado el taller de concientización y motivación.	Humanos y Materiales	Recursos Humanos de la empresa	1 semana	Confirmar si el taller fue efectivo e incentivo mejoras en los servidores, y en la selección del nuevo personal.

**Tabla 20:** Modelo Operativo  
**Elaborado por:** Karina Casa

## 6.8 ADMINISTRACIÓN

La propuesta implantada la efectuará la investigadora, misma que cuenta con el apoyo de la responsable de Talento Humano y con la dirección provincial del IESS Dirección Provincial Cotopaxi.

## 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Quién solicita evaluar?	La dirección provincial del IESS Cotopaxi
¿Quiénes evaluarán?	La responsable de Talento Humano
¿Por qué evaluar?	Porque es de gran importancia verificar si el taller que se aplicó fue eficaz y aportó en la disminución del nivel del absentismo laboral y la mejor selección del nuevo personal.
¿Para qué evaluar?	Para conocer resultados del taller de motivación, concientización, selección e inducción.
¿Qué evaluar?	El taller de motivación y concientización para disminuir el nivel de absentismo laboral y elevar el compromiso organizacional también el proceso de selección e inducción del personal.
¿Con qué evaluar?	Con encuestas, entrevistas y observación.
¿Cómo evaluar?	A través del análisis de la encuesta realizada a los colaboradores de la institución

**Tabla 21:** Preguntas y Respuestas  
**Elaborado por:** Karina Casa



## **Bibliografía**

- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional*. México: Limusa.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*.
- Bohlander, G. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson.
- Chavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Cruz, G. d. (23 de Diciembre de 2013). Misión y Visión del IESS . *Club ensayos*, pág. 2.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- Donato, D. (1994). *Absentismo Laboral de causa médica en una institución*. México: Montevideo.
- Dos ideas* . (02 de Diciembre de 2008). Obtenido de personas y software: <http://www.dosideas.com/noticias/metodologias/337-12-consejos-para-hacer-un-buen-taller.html>
- Ecuador Legal Online*. (25 de Noviembre de 2013). Obtenido de Su asesor legal especializado: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>
- Enciclopedia Financiera* . (6 de Noviembre de 2009). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>
- Gil, P. (22 de Enero de 2014). *a Turnos.catm*. Obtenido de <http://www.aturnos.com/blog/2014/01/absentismo-laboral-el-tendon-de-aquiles-de-las-empresas/>

- Giraldo, K. (29 de Enero de 2010). *Mentalidad sin limites* . Obtenido de <http://www.kathegiraldo.com/como-alcanzar-la-satisfaccion-personal/>
- Gonzales, T., & Guillen, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 401-414.
- Grau, M. (2004). *Proceso de admisión y empleo de los recursos humanos*. Perú: La Cruz.
- Herrera, L & Medina, F. & Naranjo, L (2004) Tutoría de la Investigación Científica. Ambato, Corona Quito. pag. 215-216
- Lahera, D. C. (2004). *El taller del lenguaje en la escuela* .
- Medicina ocupacional en Ecuador. (2009). Impacto economico del absentismo laboral.63
- Medicina Ocupacional Ecuador. (2009). Impacto económico del absentismo laboral. 35.
- Mendoza, J. (1 de Noviembre de 2010). *Psicología y empresas* . Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/la-motivacion-laboral.html>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three component conceptualization of*. Dalas: Human Resource.
- Morales, R. (2010) Principios de Estadística con “R” Ambato, Maxtudio
- Morgan, W. (1983). *Administración de Personal*. México: Editorial Limusa.
- Nacional, Asamblea. (2010). *Ley Organica de Servicio Público*. Quito.
- Navarrete, L. (13 de Noviembr de 2007). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/administracion-d-recursos-humanos/administracion-d-recursos-humanos.shtml#funcionesa>

- Nova, P. (1996). El absentismo Laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo". *Relaciones Laborales*, 229-239.
- Olmo, L. d. (01 de Marzo de 2010). Diario Critico de Ecuador. *Absentismo laboral y crisis*, pág. 1.
- Ortega, C. (s.f.). *academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/6579529/Compromiso\\_Organizacional](https://www.academia.edu/6579529/Compromiso_Organizacional)
- Ortiz, Y., & Samaniego, C. (1995). *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Salamanca: Eudema.
- Pinto, J. (17 de Mayo de 2013). Obtenido de Absentismo Laboral: <http://ausentismolabora.blogspot.com/>
- Ramírez, J. (Diciembre de 2006). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>
- Reyes, A. (2000). *Administración de personal*. México: Editorial Limusa.
- Rodríguez, A. (3 de Octubre de 2009). *Gerencia de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>
- Rubio, E. (2010). Seminario Consumo y Empleo. *Reglas de Oro de un buen Clima Laboral*, (pág. 220).
- Soria, I. (3 de Mayo de 2013). *inspiringbenefits a delion company*. Obtenido de <http://blog.inspiringbenefits.com/recursos-humanos/que-es-el-absentismo/>
- Steers, R., & Rhodes, S. R. (1984). *Knowledge and speculation about absenteeism*. San Francisco : Goodman and Atkins.
- Tradition Colombia*. (2 de Noviembre de 2011). Obtenido de <http://www.tradition.com.co/index.php/informacion-general/quienes-somos/valores-institucionales>

Varona, M. (1993). Conceptualización y Supervisión de la Comunicación y el Compromiso Organizacional. *Dialogos de la comunicación*, 68-77.

Wales, J. (5 de Diciembre de 2013). Wikipedia. España.

### **Referencias**

<sup>1</sup> Código de Trabajo, 2013

<sup>2</sup> Función Judicial, 2010

<sup>3</sup> Función Judicial, 2010

<sup>4</sup> LOSEP, segundo Suplemento del Registro Oficial 294, 2010

<sup>5</sup> Gili-Malaquer (1977): "Problemática del absentismo laboral", *Revista de Medicina de Empresa*. Volumen XII, nº 12, p.12 de 14

<sup>6</sup> Danatro Daniel; Ausentismo laboral de causa medica en una institución; Editorial Montevideo, primera edición; 1994; México, D.F

<sup>7</sup> Reyes Ponce Agustín; Administración de personal; Editorial Limusa, edición 30; 2000; México, D.F

<sup>8</sup> Davis Keith; Comportamiento humano en el trabajo; Editorial Mc Graw Hill, sexta edición; 2007; México, D.F

<sup>9</sup> Boada i Grau, J. et al. (2005): "El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales", *Psicothema*, vol. 17, nº 2, p. 212-218.

<sup>10</sup> Meyer, J.P; Herscovitch, L. (2001): "Commitment in the Workplace: Toward a General Model", *Human Resource Management Review*, 11, pp. 299-326.

<sup>11</sup> Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): "A three component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98

<sup>12</sup> San Martín, G. S. (2005): "Una Comparación del Compromiso Organizacional

del Trabajador Español y el Trabajador Mejicano”. Universidad de Burgos.

<sup>13</sup> Gómez, D. G. (2006): K Sigma: Control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza (como identificar entre lo mucho que es trivial lo poco que es crítico). México. WK Educación.

<sup>14</sup> Disponible en: [http://proyecu.galeon.com/cuadernos/cuad0/cuad0\\_2.html](http://proyecu.galeon.com/cuadernos/cuad0/cuad0_2.html)

<sup>15</sup>De Frutos, B., Ruiz. M.A. y San Martín, R., (1998). Análisis Factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso organizacional. Universidad Autónoma de Madrid.

<sup>16</sup> Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>

<sup>17</sup>Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz36SCG9Jpl>

<sup>18</sup> Disponible en: <http://es.slideshare.net/Joseasantos/mapeo-con-ciclos-orpru>

<sup>19</sup>Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#ixzz36SWBNFMM>

## **ANEXOS**



**CUESTIONARIO DE ABSENTISMO LABORAL**

**Objetivo:** Recopilar información necesaria para disminuir los niveles de absentismo laboral en los servidores públicos del IESS Dirección Provincial Cotopaxi.

**Instrucciones:** por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y responda con una sola respuesta marcando con una X. Tiene 10 minutos

**Fecha:**.....

**Sexo:** F..... M.....      **Edad:** .....

**Departamento:**.....

**Tiempo que lleva en la institución:**.....

**1** ¿En el IESS Cotopaxi las faltas justificadas son las que más predominan dentro de la institución?      **SI ( ) NO ( )**

**2** ¿El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi genera inconvenientes en el desarrollo las tareas asignadas?      **SI ( ) NO ( )**

**3** ¿En el IESS Cotopaxi se aplica sanción equitativas cuando un servidor público falta?      **SI ( ) NO ( )**

**4** ¿Los afiliados son los afectados ante el absentismo laboral del servidor público en el IESS Cotopaxi?      **SI ( ) NO ( )**

**5** ¿El absentismo laboral en el IESS Cotopaxi institución pública genera un clima laboral insostenible?      **SI ( ) NO ( )**

**6** ¿Los funcionarios del IESS Cotopaxi cumplen tareas efectivas porque sienten compromiso con la institución?      **SI ( ) NO ( )**

**7** ¿El principal objetivo del IESS Cotopaxi es cumplir con la satisfacción personal de todos los servidores?      **SI ( ) NO ( )**

**8** ¿Recibe incentivos en el IESS Cotopaxi por cumplir con sus funciones?      **SI ( ) NO ( )**

**9** ¿Su actitud al atender a una persona afiliada al IESS es la adecuada?      **SI ( ) NO ( )**

**10** ¿Ante una problema generado en el IESS Cotopaxi usted es participe para encontrar la solución?      **SI ( ) NO ( )**

## Aprobación del IESS

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCION PROVINCIAL COTOPAXI

Latacunga, 28 de enero del 2013

Of. 13000500-386

Tr.32363

Doctor:

José Romero

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE LA  
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Latacunga.-

De mi consideración:



Por medio del presente, me permito comunicarle que he autorizado que la Srta. Nancy Karina Casa Gualpa realice su Tesis previa a la obtención del Título Psicología Industrial, con el Tema "LOS NIVELES DE ABSENTISMO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE COTOPAXI, en esta Dirección Provincial al IESS, por lo que la Institución dará las facilidades legales necesarias para este efecto, cabe mencionar que los resultados que esta investigación arroje es necesario se den a conocer a la Institución así como las recomendaciones que se generen.

Atentamente



Dr. José Luis Lozada

DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE COTOPAXI (e)

Elabora por:	Lic. Celiene Carrillo	
Aprobado por:	DR. JOSE LUIS LOZADA	
Fecha:	28/01/2013	



Fotografías

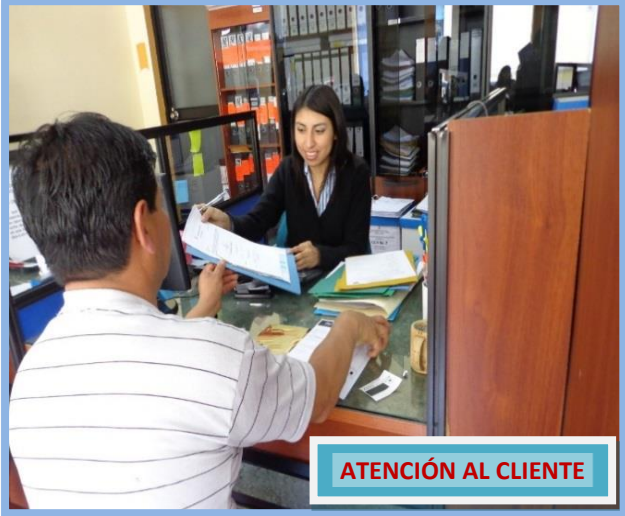




**SECRETARIA GENERAL**



**SERVICIOS GENERALES**



**ATENCIÓN AL CLIENTE**



**CONTROL Y AFILIACIÓN PATRONAL**



