



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial

TEMA:

“EL AUSENTISMO LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CARROCERÍAS IMCE DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

AUTORA: Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

TUTOR: Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López

AMBATO – ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo, Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López, con cédula de identidad 1802953479 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación sobre el tema: “EL AUSENTISMO LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CARROCERÍAS IMCE DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA” desarrollado por la egresada, SANTAMARÍA CAICEDO ÁNGELA GIOVANNA, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.



Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López

CI: 1802953479

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basada en la experiencia profesional, en los estudios durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Srta. Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

C.I. 1804286985

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL AUSENTISMO LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CARROCERÍAS IMCE DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, 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.



Srta. Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

C.I. 1804286985

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: “EL AUSENTISMO LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CARROCERÍAS IMCE DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA” presentado por la Srta. Santamaría Caicedo Ángela Giovanna egresada de la Carrera de Psicología Industrial Promoción: 2017, 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 se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora
1707186076

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lic. Mg. María Gabriela Romero
1803691136

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A DIOS por guiar mi camino y darme sabiduría y fortaleza para alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mis padres por apoyarme y comprenderme en todas las circunstancias, enseñándome a perseverar y afrontar los problemas con responsabilidad y honestidad.

A mis hermanos que con su compañía han sabido demostrarme su amor, infundiéndome aliento para esforzarme.

Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a DIOS por ser el pilar de mi vida y permitirme culminar esta etapa y a mi familia por infundirme aliento y guiarme durante todo el proceso estudiantil.

A la Universidad Técnica de Ambato por posibilitar la consecución del presente trabajo investigativo, a los docentes que supieron impartir sus conocimientos y consejos durante este proceso de formación.

Agradezco a mi tutora por las enseñanzas impartidas para la culminación de este trabajo así como también a mis revisores, por la invaluable colaboración para este trabajo investigativo.

Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido

Pág.

A. PRELIMINARES

PORTADA.....	1
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
ÍNDICES DE TABLAS	X
RESUMEN EJECUTIVO	XII

B. TEXTO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Tema de Investigación	2
1.2 Planteamiento de Problema	2
1.2.1 Contextualización del problema	2
1.2.2 Análisis crítico	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema.....	9
1.2.5 Interrogantes (subproblemas)	9
1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación	9
1.3 Justificación.....	9
Objetivos	11
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.2 Fundamentación filosófica.....	13

2.3 Fundamentación legal.....	14
2.4 Categorías fundamentales	17
2.4.1 Fundamentación teórica de la Variable Independiente	20
2.4.2 Fundamentación teórica de la Variable Dependiente	33
CAPÍTULO III.....	44
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1 Enfoque de la Investigación	44
3.2 Modalidad básica de la investigación	44
3.3 Nivel o tipo de investigación	45
3.4 Población y muestra.....	46
3.5 Operacionalización de variable.....	47
3.6 Recolección de información.....	49
CAPÍTULO IV.....	51
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
4.2. Verificación de la Hipótesis.....	71
CAPÍTULO V	78
5.1 CONCLUSIONES.....	78
5.2 RECOMENDACIONES.....	79
ARTICULO ACADÉMICO.....	80
C. MATERIALES DE REFERENCIA	
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico 1: Árbol de Problemas	6
Gráfico 2: Red de Inclusiones.....	17
Gráfico 3: Constelación de Ideas Variable Independiente.....	18
Gráfico 4: Constelación de Ideas Variable Dependiente	19
Gráfico 5: Importancia del Ausentismo	51
Gráfico 6: Consecuencias del Ausentismo Laboral	52
Gráfico 7: Presentismo.....	53
Gráfico 8: Consecuencias del Ausentismo Laboral	54
Gráfico 9: Ausentismo y Desmotivación.....	55
Gráfico 10: Ausentismo y Estrés	56
Gráfico 11: Ausentismo y Liderazgo.....	57
Gráfico 12: Atrasos.....	58
Gráfico 13: Causas del Ausentismo Laboral	59
Gráfico 14: Ausentismo e Insatisfacción Laboral.....	60
Gráfico 15: Cumplimiento de Objetivos.....	61
Gráfico 16: Orientación hacia Resultados.....	62
Gráfico 17: Trabajo en Equipo	63
Gráfico 18: Transparencia	64
Gráfico 19: Adaptación al Cambio	65
Gráfico 20: Competitividad	66
Gráfico 21: Conocimiento del Cargo.....	67
Gráfico 22: Faltas Justificadas	68
Gráfico 23: Clima y Desempeño Laboral	69
Gráfico 24: Iniciativa	70
Gráfico 25: Zona de Aceptación o Rechazo	76

ÍNDICES DE TABLAS

Contenido	Pag.
------------------	-------------

Tabla 1: Población y Muestra	46
Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente	47
Tabla 3: Operacionalización de Variable Dependiente.....	48
Tabla 4: Recolección de Información	49
Tabla 5: Importancia del Ausentismo	51
Tabla 6: Consecuencias del Ausentismo Laboral	52
Tabla 7: Presentismo.....	53
Tabla 8: Consecuencias del Ausentismo Laboral	54
Tabla 9: Ausentismo y Desmotivación	55
Tabla 10: Ausentismo y Estrés	56
Tabla 11: Ausentismo y Liderazgo	57
Tabla 12: Atrasos	58
Tabla 13: Causas de Ausentismo Laboral.....	59
Tabla 14: Ausentismo e Insatisfacción Laboral.....	60
Tabla 15: Cumplimiento de Objetivos	61
Tabla 16: Orientación hacia Resultados	62
Tabla 17: Trabajo en Equipo	63
Tabla 18: Transparencia.....	64
Tabla 19: Adaptación al Cambio	65
Tabla 20: Competitividad	66
Tabla 21: Conocimiento del Cargo	67
Tabla 22: Faltas Justificadas	68
Tabla 23: Clima y Desempeño Laboral	69
Tabla 24: Iniciativa	70
Tabla 25: Frecuencia Observada.....	73
Tabla 26: Frecuencias Esperadas	75
Tabla 27: Cálculo del Chi-Cuadrado	75

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “EL AUSENTISMO LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CARROCERÍAS IMCE DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

AUTORA: Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

TUTOR: Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio trata acerca del ausentismo como un problema que afecta de manera negativa generando desajustes en la planeación de la producción que está en función de la disponibilidad de la mano de obra. En carrocERías IMCE al presentarse esta conducta ausentista se crea un clima de malestar que condiciona al grupo de trabajo a adoptar actitudes que expresan su molestia repercutiendo en el desempeño general dentro de la organización.

Al disminuir los niveles de ausentismo mediante una gestión de talento humano encaminada a conciliar los intereses de los trabajadores con los de la empresa se logrará conseguir los objetivos planificados.

Mediante este estudio se pretende resaltar la importancia del capital humano dentro de la organización y concientizar que el desempeño depende de la calidad de vida laboral que la empresa le brinda al trabajador. Pero además el trabajador debe tener en cuenta que el ausentismo representa 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.

Con un enfoque cuantitativo y cualitativo, de modalidad bibliográfica – documental y de campo, y de nivel exploratorio y descriptivo, se determinó la metodología de trabajo. En conclusión los niveles de ausentismo y de desempeño no son los esperados por la empresa, evidenciando falta de adaptación de los trabajadores a su contexto laboral y social.

Palabras claves: ausentismo, desempeño, comportamiento, calidad de vida laboral, objetivos.

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

Topic: “LABOR AUSENTISM AND THE PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE PRODUCTION AREA OF THE COMPANY BODIES IMCE DEL AMBATO CANTON, TUNGURAHUA PROVINCE”.

Author: Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

Tutor: Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López

ABSTRACT

The present study deals with absenteeism as a problem that affects negatively generating misalignments in the planning of production that is dependent on the availability of the workforce. In bodywork IMCE to present this behavior absentee creates a climate of discomfort that conditions the work group to adopt attitudes that express their annoyance, impacting on the overall performance within the organization.

By reducing the levels of absenteeism by managing human talent aimed at reconciling the interests of workers with those of the company, the planned objectives will be achieved. This study aims to highlight the importance of human capital within the organization and to make the performance of the work dependent on the quality of work life that the company provides to the worker. But in addition the worker must take into account that absenteeism represents an expense for the company, in the fact that the work assigned to a given position is not performed by the person who is paid for it when absent.

With a quantitative and qualitative approach, of bibliographical modality - documentary and of field, and of exploratory and descriptive level, the working methodology was determined. In conclusion, the levels of absenteeism and performance are not those expected by the company, evidencing the lack of adaptation of the workers to their work context.

Key words: absenteeism, performance, behavior, quality of work life, goals

INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral es un problema persistente dentro de todas las organizaciones por lo que el desempeño y la productividad se van deteriorando ocasionando pérdidas tanto para los trabajadores como para los directivos. El presente trabajo analizó el fenómeno del ausentismo, sus causas y consecuencias con el objetivo de conocer los factores psicosociales que lo promueven, analizando la problemática desde diferentes perspectivas que se detallaron a continuación.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, contiene El problema: Planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, prognosis, delimitación del problema, formulación del problema, las interrogantes, la justificación y los objetivos. En este capítulo se resume el estudio del problema y la finalidad del mismo.

Capítulo II. Marco Teórico que comprende: Antecedentes Investigativos, Fundamentación Filosófica, Fundamentación Epistemológica, Fundamentación Axiológica, Fundamentación Ontológica, Fundamentación Psicológica, Fundamentación Legal, Categorías Fundamentales, Constelación de ideas de la Variable Independiente y Dependiente, Categorías de la Variable Independiente y Dependiente, Hipótesis y Señalamiento de Variables.

CAPÍTULO III compuesto por la Metodología, dentro de la cual consta: La modalidad de la investigación, tipos de investigación, población y muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de la información con las cuales se realizara el estudio.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados contiene: Análisis de resultados, Interpretación de datos y verificación de hipótesis.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación

“EL AUSENTISMO LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CARROCERÍAS IMCE DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

1.2 Planteamiento de Problema

1.2.1 Contextualización del problema

Gallup citado por Villaseñor (2014), en el artículo titulado “Ausentismo laboral, costos y causas de las ausencias al trabajo” se mencionó que de 94 mil trabajadores estadounidenses estudiados, el 77% sufría una enfermedad crónica (asma, cáncer, depresión, presión arterial elevada, problemas cardíacos, colesterol alto y obesidad), estimándose un costo anual por ausencias de este tipo de \$84 mil millones de dólares. Demostrando que la mayor cantidad de ausencias registradas tienen como causa una incapacidad temporal que impide el cumplimiento de las horas de trabajo pactadas en el contrato y a consecuencia de esta problemática las empresas sufren pérdidas de dinero representativas. Además se deduce que una calidad de vida laboral digna es la base para un desempeño encaminado al cumplimiento de las demandas de la organización.

En el **Ecuador** según el diario el Comercio (2015), sección actualidad, indica que el promedio de ausentismo laboral causado por accidentes o trastornos físicos y psicológicos es de “42 por cada 1000 empleados, equivalentes al 4,2%, y por motivos de enfermedades; 5 de cada 1000 empleados se ausentan”, dando en total un 4.7% de inasistencias mensualmente. Las empresas a nivel nacional sufren consecuencias desfavorables, por la desorganización y el costo que representa el no contar con la totalidad de la fuerza laboral para desempeñar con eficiencia las actividades planificadas, es por ello que se produce inestabilidad laboral y pérdidas económica tanto para el empleador como para el trabajador.

Según el INEC (2013), en su artículo “Panorama Laboral y empresarial del Ecuador” el trabajador de manufactura estadounidense posee un desempeño laboral 8,4 veces mayor en comparación a los trabajadores ecuatorianos. Esto debido a que los trabajadores estadounidenses laboran mayor cantidad de horas pero manteniendo la calidad de trabajo. La diferencia radica en que el trabajador estadounidense recibe una remuneración acorde a su esfuerzo y al mismo tiempo posee mayores beneficios y garantías dentro de su lugar de trabajo estimulando un buen rendimiento, mientras que en el caso del trabajador ecuatoriano muchas veces la remuneración que percibe no es satisfactoria y no retribuye el desempeño y la carga de trabajo, teniendo además poca seguridad laboral, en consecuencia se genera un menor compromiso y empoderamiento con los objetivos y responsabilidades laborales.

Según la cámara nacional de fabricantes de carrocerías (2014) en un estudio denominado “Informe diagnóstico del sector carrocerero” da a conocer que 1 de 41 empresas considera que la calidad de los recursos humanos que contrata es excelente, 32 que es buena, 6 regular y 2 dicen que es mala”, denotando que existen deficiencias en los trabajadores al momento de cumplir con sus responsabilidades, incluida la normal asistencia a laborar, propiciando un clima laboral desfavorable para llevar acabo las actividades. De esta forma los empleadores se crean una imagen negativa de los trabajadores, quitándoles credibilidad y profesionalismo.

En la provincia de **Tungurahua** según datos del IESS (2010), en una publicación denominada “Boletín Estadístico N.18; Accidentes de Trabajo Clasificados por Provincia y Consecuencia” existieron 179 trabajadores atendidos por accidentes laborales de los cuales 168 sufrieron algún tipo de discapacidad y 11 de ellos murieron. Esto provocó un ausentismo involuntario por causa médica el mismo que representa un condicionante de los procesos productivos y el normal desenvolvimiento de las tareas. Además que el rendimientos de las personas ya no va a ser el mismo debido a su discapacidad, afectando también a los compañeros de trabajo ya que psicológicamente

estas personas tendrán temor de sufrir el mismo accidente por lo que podrían ausentarse o incluso dejar el trabajo.

En la entrevista realizada en Carrocerías IMCE a la Psicóloga Industrial Evelyn Revelo coordinadora de Talento Humano, mencionó que el ausentismo representa un inconveniente que provoca desorganización en los trabajadores debido a que al realizar procesos que requieren continuidad, estos no se podrán cumplir con normalidad, demandando mayor trabajo y esfuerzo puesto que al ausentarse una o varias personas dejan carga laboral adicional al resto del equipo. Dentro de la empresa se crea un ambiente laboral de incertidumbre reflejando el malestar de los trabajadores en el desempeño. El promedio de ausencias al día es de 2 a 4 y de 3 a 4 atrasos; provocados principalmente por causas médicas, por problemas personales, por falta de motivación.

El rendimiento global de los trabajadores del área de producción es bueno pero no es el esperado por la empresa, ya que esta procura el mejoramiento continuo que garantice la calidad del producto y tomando en cuenta que el capital humano es el eje principal para alcanzar los objetivos la presencia de este es vital para el desarrollo organizacional.

Para tratar de evitar que las personas falten sin causa justificada la empresa realiza llamados de atención dando a conocer al trabajador la inconformidad de la organización frente a esta conducta ausentista.

En relación a la remuneración esta se ve afectada ya que la jornada laboral que no se cumplió es descontada del pago o salario.

El departamento de recursos humanos realiza evaluaciones del desempeño junto con los coordinadores de producción, cada seis meses las mismas que evalúan las competencias genéricas y específicas acorde a cada cargo dando como resultado el grado de cumplimiento de cada trabajador. El inconveniente del proceso de evaluación se genera al momento de la retroalimentación de los resultados ya que por cuestión de tiempo este proceso no se lo realiza de manera personalizada sino más bien de forma

global. Al no conocer los resultados de las evaluaciones de manera integral los trabajadores no pueden mejorar las deficiencias que presentan.

Árbol de Problemas

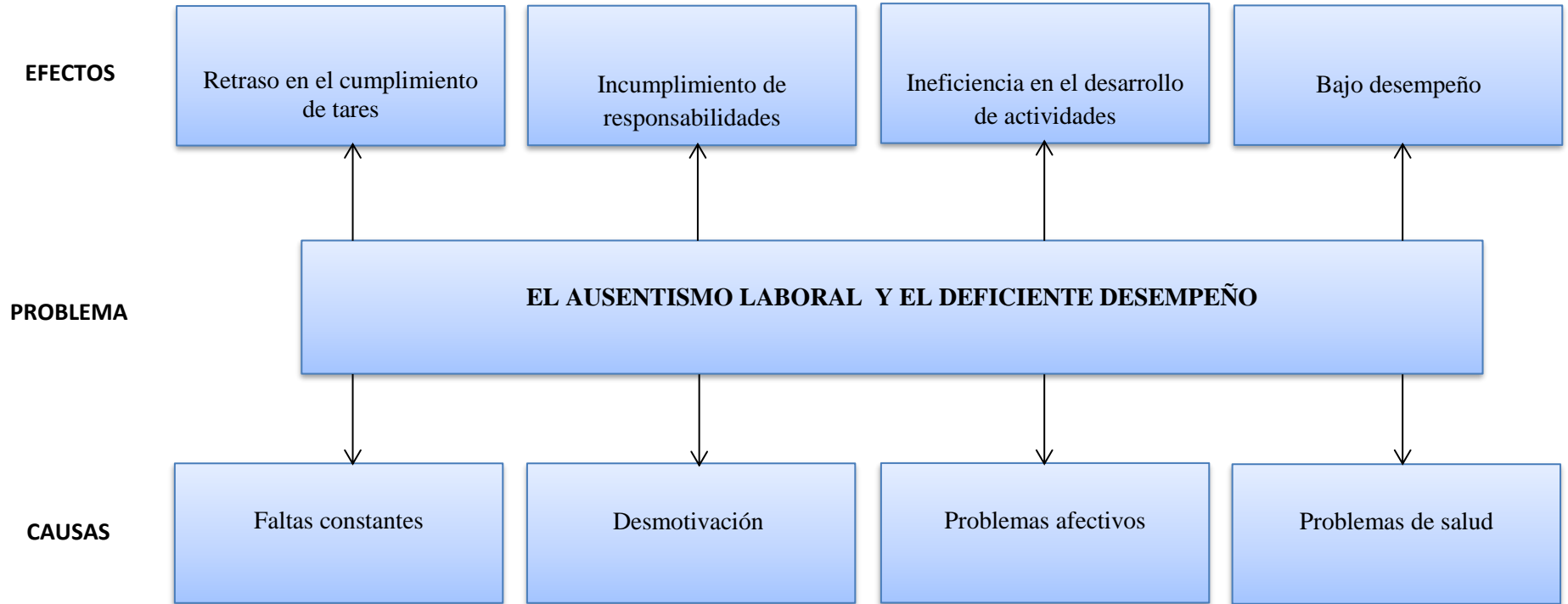


Gráfico 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Ángela Santamaría

1.2.2 Análisis crítico

Cuando una persona se ausenta de su puesto de trabajo en reiteradas ocasiones la empresa se ve en la necesidad de distribuir las actividades del ausente entre todos los trabajadores, aumentando la carga laboral, forzando al personal a ejecutar mayor cantidad de tareas provocando que el proceso productivo se retrase.

Cuando un trabajador se encuentra desmotivado adopta conductas de desinterés, insatisfacción y desadaptación laboral, generando incumplimiento de actividades por pérdida de estímulos y convirtiéndose en un elemento improductivo para la organización, aplicando la ley de mínimo esfuerzo, evidenciando ausencias frecuentes, afectando así su estabilidad laboral y económica.

El desequilibrio emocional por tensiones o presiones en la vida personal afecta el estado de ánimo pudiendo desencadenar trastornos psíquicos, principalmente estrés, trastornos por ansiedad, angustia o depresión, comprometiendo la eficiencia y eficacia, favoreciendo el ausentismo del personal, la inadecuada ejecución de tareas, actividades y funciones, causando que los objetivos organizacionales no se alcancen.

Los problemas de salud ya sea por enfermedades o accidentes indisponen a los trabajadores para que no se desempeñen correctamente dentro de la organización, además cuando una persona manifiesta este tipo de problemas tiene que acudir a servicios de atención médica faltando constantemente o evidenciando presentismo que es cuando la persona asiste físicamente a trabajar pero su cognición está enfocada en su problema, generando que se afecte la calidad de vida del trabajador y el rendimiento laboral no sea el más óptimo o correcto.

1.2.3 Prognosis

Si los niveles ausentismo persisten en la empresa Carrocerías IMCE se producirán consecuencias negativas tanto para la organización (incremento de los costos laborales, incumplimiento de objetivos planificados, clima laboral desfavorable, disminución de la productividad, calidad y competitividad), como para el trabajador (riesgo de desvinculación del trabajo, reducción de ingresos, problemas con sus compañeros). Es así que el ausentismo provocara el incumplimiento del contrato psicológico, desgastando la relación laboral incumpléndose con las expectativas en cuanto a la eficiencia y eficacia.

Al mantenerse el ausentismo se verá afectado el desempeño general de los trabajadores ya que estos podrían ajustar su rendimiento al de su colega que, aparentemente recibe igual remuneración, esforzándose mínimamente, motivando así conductas ausentistas persistentes.

Si se logra controlar los índices de ausentismo la organización evitara pérdidas económicas y fuga de talento humano, dando estabilidad para el desarrollo de los procesos productivos.

Si las faltas se reducen la motivación, la satisfacción y las actitudes van a mejorar, estableciendo un clima favorable para cumplir las expectativas de la organización en cuanto a la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo repercute el ausentismo laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa carrocerías IMCE del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.5 Interrogantes (subproblemas)

¿Qué factores generan el ausentismo laboral del personal del área producción de la empresa carrocerías “IMCE”?

¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del personal del área de producción de la empresa carrocerías “IMCE”?

¿Existen documentos académicos que analicen la problemática del Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional?

1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación

1.2.6.1. Delimitación de contenido:

Campo: Psicología Organizacional

Área: Gestión de talento humano

Aspecto: Ausentismo laboral y desempeño laboral

1.2.6.2. Delimitación espacial

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Calles: Av. Indoamericana

1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación tuvo lugar durante el período Octubre 2016- Enero 2017.

1.2.6.3.1 Unidades de Observación

Personal del área producción (soladores, fibrreros, pintores, electricistas, tapiceros).

1.3 Justificación

El trabajo de investigación es de **interés** porque nos permite concientizar el impacto del ausentismo laboral en el desempeño eficiente de los trabajadores, además es una problemática que debe ser tratada mediante una gestión adecuada del talento humano considerando que el desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces condicionan la conducta del trabajador.

La **importancia** teórica práctica del presente trabajo investigativo se evidencia en la determinación de índices de ausentismo, con el fin de realizar una adecuada administración de talento humano encaminada a reducir esta problemática, procurando el fortalecimiento del desempeño laboral, promoviendo el empoderamiento y la motivación de los trabajadores.

La investigación es de **impacto** ya que si se logra reducir el índice de ausentismo, se podrían alcanzar los objetivos organizacionales planificados, evitando además que la empresa sufra pérdidas económicas. También se espera conocer el impacto psicológico que provoca el ausentismo laboral en los trabajadores y de qué manera afecta este problema en el clima organizacional.

El trabajo es **factible**; el investigador posee el conocimiento, el factor humano, material teórico, tecnológico y económico para el desarrollo de la investigación; además cuenta con el apoyo del personal de la empresa carrocías IMCE, lo que permite la viabilidad de la investigación.

La investigación posee **originalidad**, ya que al tratar el ausentismo se concientiza que el capital humano es fundamental para la productividad de la empresa, por lo que es necesario ofrecer una calidad de vida laboral digna, encaminada al desarrollo individual y empresarial.

La presente investigación tiene como **beneficiarios** directos a los trabajadores del área de producción de la empresa carrocías “IMCE”, al departamento de talento

humano, además como beneficiarios indirectos a los clientes y estudiantes que puedan acceder a la información recolectada en la investigación.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general:

- Analizar como el ausentismo laboral repercute en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Carrocerías IMCE.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer que factores generan ausentismo laboral en el personal del área producción de la empresa carrocerías “IMCE”.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Carrocerías IMCE.
- Elaborar un artículo académico y difundir los resultados obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Revisadas las tesis de grado en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la Universidad Técnica de Ambato específicamente en la Carrera de Psicología Industrial y en otras investigaciones relacionadas con las variables tanto independiente como dependiente se han tomado como antecedentes investigativos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Se tomó como referencia el trabajo de titulación realizado por la señorita Casa N. (2014) orientado a identificar “*la incidencia del ausentismo laboral en el comportamiento organizacional*”, obteniendo como conclusión que los niveles altos de ausentismo perjudican de forma directa a los clientes internos y externos, debido a que las responsabilidades de la persona ausente se asignan a otros funcionarios, los mismos que se sienten frustrados por asumir otras actividades que no les corresponden.

Para Sánchez C. (2015), en su artículo titulado “El ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo”, concluye que el ausentismo es una dificultad existente en todas las organizaciones, repercute en el desenvolvimiento cotidiana del proceso productivo, ocasionando consecuencias desfavorables en cuanto a costos, productividad, desempeño y desgaste administrativo. Por lo que un indicador de éxito de gestión de talento humano sería la reducción del índice de ausentismo. Al no existir fórmulas de solución establecidas para mitigar este problema, la forma de abordaje más aconsejable sería la humanización de funciones encaminada al empoderamiento colectivo para un desempeño responsable y eficiente, creando así un buen ambiente laboral y las condiciones organizativas óptimas para el desarrollo, el crecimiento y la fidelización de los trabajadores.

El ausentismo laboral según Restrepo R. (2015), en su artículo académico “*Entorno regulatorio y absentismo laboral*”, concluye que el nivel de compromiso que el trabajador asume al firmar su contrato de trabajo y del grado de permisividad que percibe por parte de la organización frente a las inasistencias son factores que condiciona psicológicamente al personal al momento de considerar la posibilidad

de faltar a su puesto de trabajo. Además que el ausentismo laboral impacta negativamente en la medida en que se pierde productividad y se retrasa el crecimiento económico y social.

Por otra parte este estudio revela que el nivel de desempleo es inversamente proporcional con el nivel de ausentismo ya que al elevarse el desempleo el ausentismo disminuye. Dando a entender que muchas veces el ausentismo se presenta por que psicológicamente la persona se siente desmotivada para realizar su trabajo, aun cuando en este caso la motivación sea negativa como lo es el desempleo.

Se tomó como referencia el trabajo de titulación realizado por la señorita Salazar A. (2012) cuyo objetivo es “*Creación del departamento de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral*”, obteniendo como conclusión que la gestión de talento humano debe enfocarse en el desarrollo personal y profesional, que encamine al personal al logro de objetivos que beneficien a toda la organización, pero también que busque la satisfacción individual que estimule el cumplimiento de responsabilidades; además es importante tomar en cuenta que la evaluación del desempeño permite un seguimiento continuo del trabajo para detectar problemas de rendimiento y adaptación, al practicar la misma permitirá tomar los correctivos necesarios, que se traslucirán en beneficio tanto del colaborador, como de la empresa en sí.

2.2 Fundamentación filosófica

Esta investigación está dentro del Paradigma crítico-propositivo, permite identificar los problemas sociales de los colaboradores dentro de la organización tomando en cuenta que el conocimiento sobre el tema de investigación no se basa solo en teorías, conceptos, definiciones y datos estadísticos, para observar el cambio de

comportamiento del personal es necesario el interactuar, compartir con los colaboradores de Carrocerías IMCE haciendo que se sientan parte fundamental de la misma, para llevar a la práctica dichos conocimientos y contribuir a su mejoramiento.

Fundamentación Psicológica

Esta fundamentación se basa en las actitudes y comportamientos de las personas dentro del ámbito social y laboral en el que se desarrollan, según Molinera J. (2006), los trastornos emocionales desencadenados por el ritmo de vida actual, las sobrecargas físicas, mentales y sociales estimulan al trabajador al incumplimiento de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, eludiendo así su responsabilidad laboral, como forma de evitar el estrés que estas generan.

2.3 Fundamentación legal

Según el Art. 45 del Código de Trabajo (2012).- Obligaciones del trabajador del código de trabajo

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

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;

Observar buena conducta durante el trabajo;

Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.

Según el Art. 46 del Código de Trabajo (2012).- Prohibiciones al trabajador del código de trabajo

Es prohibido al trabajador:

Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga;

Abandonar el trabajo sin causa legal.

Según el Art. 54 del Código de Trabajo (2012).- Pérdida de la remuneración.-

El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada continua de trabajo en el curso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de seis días, y el trabajador que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas.

Tanto en el primer caso como en el segundo, el trabajador no perderá la remuneración si la falta estuvo autorizada por el empleador o por la ley, o si se debiere a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobada, y no excediere de los máximos permitidos. La jornada completa de falta puede integrarse con medias jornadas en días distintos.

No podrá el empleador imponer indemnización al trabajador por concepto de faltas.

Según el Art. 172 del Código de Trabajo (2012).- Causa por la que el empleador puede dar por terminado el contrato.-

Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor.

Según el Reglamento Interno de Carrocerías IMCE (2009) :

Jornadas de trabajo.- De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa.

Las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Horarios de jornada personal operativo.- La jornada determinada para el personal, sin excepción alguna será de: 08h00 a 12:00 y de 13h00 a 16:30.

Control de asistencia.- Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que ha implantado Empresa. La falta

de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve. Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Permisos.- El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Faltas.- Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que correspondan ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces. El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento.

Además se establece en lo concerniente al Rendimiento del Empleado “las personas que haya suscrito contratos de trabajo con la empresa, deberá dar estricto cumplimiento a lo pactado en lo referente al desempeño”. (Carrocerías IMCE, 2009).

2.4 Categorías fundamentales

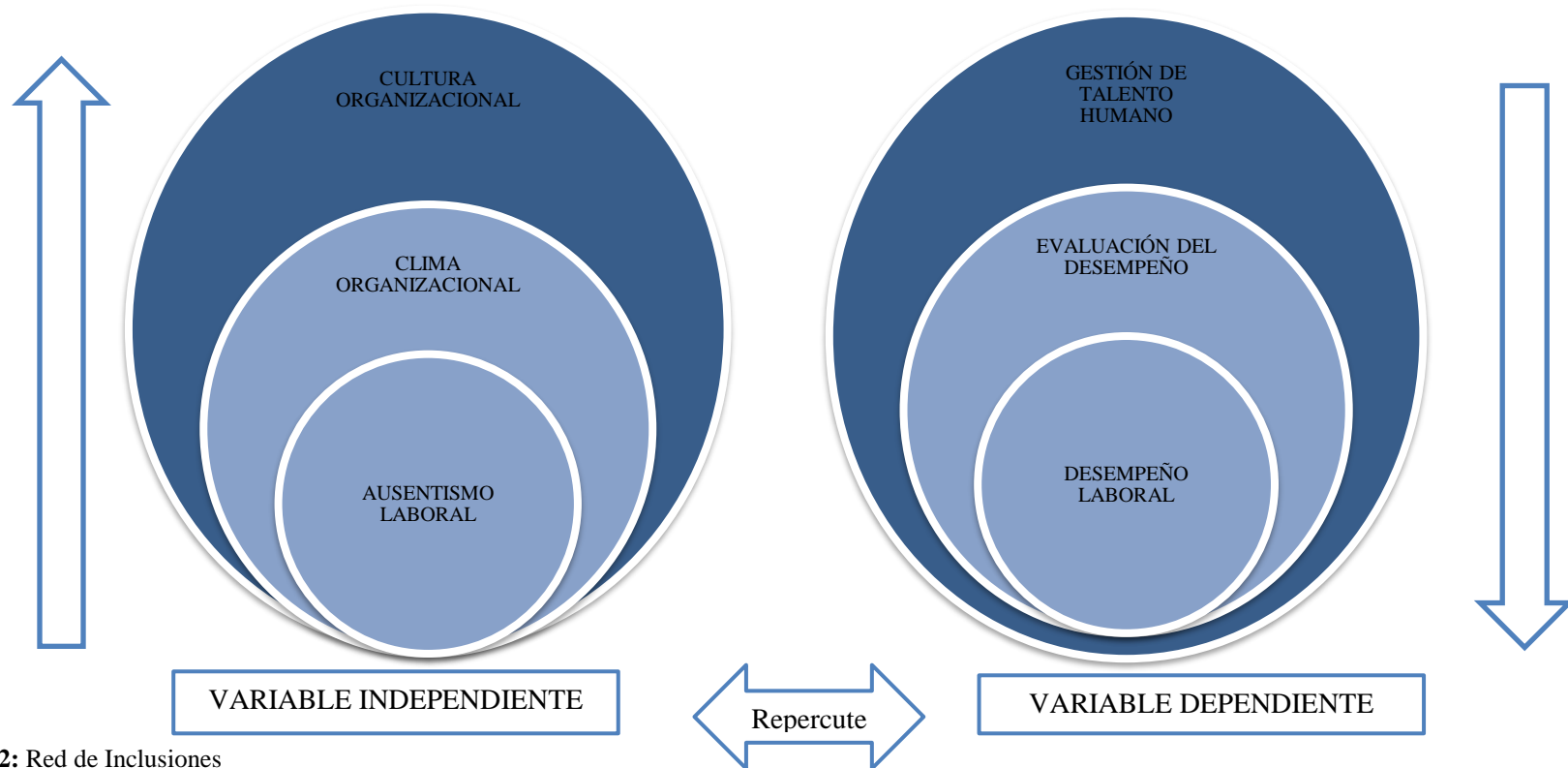


Gráfico 2: Red de Inclusiones
Elaborado por: Santamaría, Ángela, 2016
Fuente: Datos de la Investigación

Constelación de Ideas Variable Independiente



Gráfico 3: Constelación de Ideas Variable Independiente

Constelación de Ideas Variable Dependiente

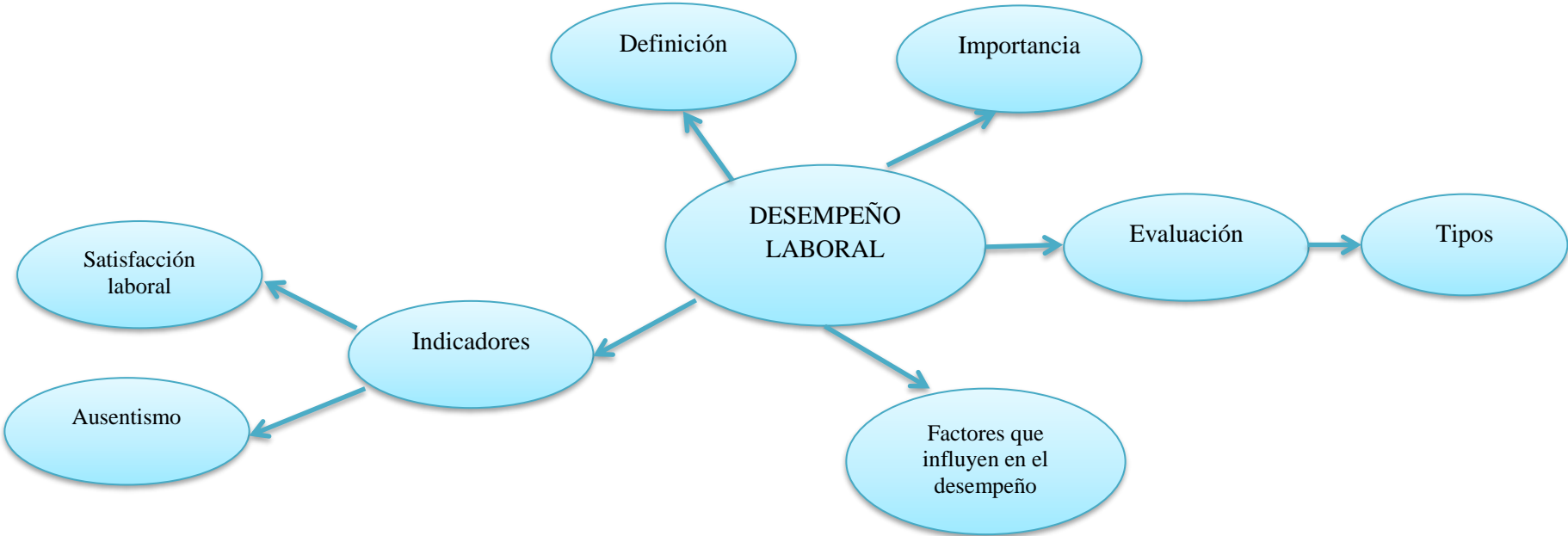


Gráfico 4: Constelación de Ideas Variable Dependiente

2.4.1 Fundamentación teórica de la Variable Independiente

2.4.1.1 Ausentismo Laboral

Actualmente el absentismo laboral es un hecho cotidiano en las organizaciones, casi todos los trabajadores se han ausentado en alguna ocasión, incumpliendo con las funciones para las cuales fueron contratados.

Se entiende por ausentismo como el incumpliendo por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada. (Molinera, 2006, p.19)

Cuando el personal no asiste a trabajar la organización lo asume como una infracción ya que lo mínimo que se espera del personal es que asista puntualmente a su puesto de trabajo. Las inasistencias pueden ser justificadas en ciertos casos como incapacidad temporal por problemas de salud, o injustificadas en donde el trabajador no asiste voluntariamente cuando si lo podría hacer.

El ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. (Chiavenato 2000, p.203)

El ausentismo laboral hace referencia las inasistencias de los trabajadores que en suma provocan pérdidas de tiempo significativas e improductividad. Existen consecuencias negativas para el colaborador al quedar expuesto a llamados de atención, reducción del salario por las horas no trabajadas, inestabilidad laboral, conflictos entre compañeros y deterioro del rendimiento; por otro lado la empresa también se ve afectada al no obtener los objetivos que ha planificado.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como la no presencia al trabajo por parte de un empleado que se esperaba que asista, excluyendo 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.

Para Alles M. los índices de ausentismo e impuntualidad suelen asociarse con la baja satisfacción laboral que hace que el trabajador sea más propenso a incurrir en comportamientos ausentistas por motivos no relevantes e injustificables.

Tipos de Ausentismo Laboral

Describe como principales tipos de ausentismo laboral a los siguientes (Samaniego, 1988):

Ausentismo justificado

Se presenta cuando los trabajadores por algún motivo legalmente establecido no puede cumplir con sus actividades cotidianas asignadas a su cargo, en este caso el colaborador continúa percibiendo su remuneración económica normalmente como si continuara laborando. Algunas causas para las faltas justificadas pueden ser: “enfermedades, accidentes laborales, licencias legales o permisos, maternidad y adopción”

Ausentismo no justificado o voluntario

Se refiere a las ausencias que no poseen un argumento legal para ser justificadas, por lo que el trabajador queda expuesto a recibir sanciones correctivas que dan a conocer el rechazo por parte de la empresa a este tipo de conductas. Las ausencias no justificadas puede presentarse por: “el retraso en el horario laboral o los conflictos laborales con compañeros”.

Causas del Ausentismo Laboral

Según; (Boada, 2005). El ausentismo laboral posee tres manifestaciones que son las siguientes:

Laboral

Cuando el trabajador por condiciones laborales se siente desmotivado; como son la relación remuneración-trabajo, no percibe lo que su esfuerzo merece por lo tanto su desempeño es bajo e insatisfactorio al momento de realizar sus funciones no lo hace con total concentración y agrado; también ocurre por tareas monótonas o repetitivas las cuales disminuyen el interés por el trabajo y que le conducen a evadir sus responsabilidades hasta llegar al total abandono de su puesto. (Boada, 2005, p. 254)

Algunas circunstancias laborales provocan desmotivación, como cuando los trabajadores consideran que la actividad que desarrollan no les produce satisfacción personal o profesional, ya sea porque asumen que la recompensa que reciben no corresponde a su desempeño o debido a que las actividades que realiza son rutinarias y pesadas restan disposición y evitan asumir obligaciones como la asistencia regular a su puesto de trabajo.

Presencial

Resulta de una situación de falta de presencia física del trabajador en el puesto de trabajo, producido por enfermedad o muchas veces por abusar de determinados permisos otorgados para casos estrictos con el trabajo pero que son utilizados de manera incorrecta. (Boada, 2005, p. 256)

Es la inasistencia física de la persona a su lugar de trabajo causada por enfermedad o por licencias que concede la organización para asuntos laborales, pero que el trabajador hace uso erróneo de estos aprovechándose para realizar actividades personales ajenas a la organización.

Emocional

Es la ausencia de compromiso y un elevado comportamiento desmotivador por parte del trabajador en el puesto de trabajo, son horas de presencia pero con un nivel bajo de productividad, es decir, horas de presencia pero de ausencia productiva, se relaciona con el escaso empoderamiento de los trabajadores en la empresa y con su bajo desempeño. (Boada, 200), p. 257)

Cuando existe un estado emocional que presenta conflictos, los trabajadores pueden dejar de lado la responsabilidad que asumieron con la organización, adoptando conductas de desinterés que afectan el rendimiento y disminuyen la productividad laboral, es decir que aun cuando el trabajador asiste a trabajar, por momentos no realiza sus actividades de forma eficiente incumpliendo con los objetivos establecidos.

A continuación se detallara una serie de factores que desencadenan principalmente el ausentismo laboral tomadas de (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2000, pág. 204).

- ✓ 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.
- ✓ Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- ✓ Escasa supervisión de la jefatura.

Enfermedad comprobada: se refiere a una enfermedad real evidenciada por un médico que realiza un diagnóstico que permite justificar la inasistencia al puesto de trabajo.

Enfermedad no comprobada: en este caso el trabajador manifiesta haber tenido un quebranto en su salud pero no presenta su respectivo justificativo y dada su inasistencia al puesto de trabajo este deberá atenerse a las sanciones correspondientes por parte de la empresa

Diversas razones de carácter familiar: en estas circunstancias el trabajador tiene que cumplir con demandas familiares que le impiden la normal asistencia al puesto de trabajo, y estas incluyen los cuidados de los hijos pequeños principalmente, incidentes domésticos, cuidados a familiares enfermos, etc.

Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor: este factor se refiere a los atrasos durante trayecto al puesto de trabajo, y que se dan principalmente a la hora de entrada, aunque se pueden presentar en cualquier hora en la que el trabajador tenga que salir y retornar nuevamente al puesto de trabajo.

Faltas voluntarias por motivos personales: hace referencia a asuntos personales que para el trabajador son más importantes que las obligaciones laborales.

Dificultades y problemas financieros: la preocupación por falta de recursos económicos que sustenten los gastos impiden que el trabajador pueda desenvolverse normalmente afectando así su desempeño.

Problemas de transporte: la principal causa de los atrasos son los inconvenientes que el trabajador sufre al no disponer de transporte adecuado para llegar a su lugar de trabajo y más aún si vive lejos de este.

Baja motivación para trabajar: este factor hace referencia a la falta de estímulos para realizar las tareas que requiere el puesto de trabajo, lo que desencadena la ausencia del trabajador y de no tomar las medidas adecuadas para solucionar este problema puede generarse renuncias o despidos.

Clima organizacional insostenible: este punto puede ser el desencadenante de la baja motivación para realizar el trabajo ya que las personas permanentemente interactúan con los estímulos que llegan del exterior y si estos causan malestar será inevitable el ausentismo por parte del trabajador.

Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo: la falta de adaptación ocasiona síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor identificable que tiene lugar dentro de los tres meses siguientes a la presencia de la situación que provoca estrés, en la medida que el trabajador va percibiendo este problema se va presentando el ausentismo laboral.

Escasa supervisión de la jefatura: la escasa vigilancia hace que ciertos trabajadores pierdan periodos de tiempo, incumpliendo con las actividades y tareas.

Índice de ausentismo

Según Molinera, (2006) el cálculo del ausentismo laboral presenta grandes inconvenientes puesto que no hay unanimidad de criterios sobre los índices a utilizar, lo que dificulta la comparación de los mismos entre las diferentes organizaciones. Los índices más utilizados son los siguientes:

Índice de ausentismo momentáneo: es el número de ausencias en un tiempo específico, en relación del número de trabajadores en estudio, multiplicado por cien.

Índice de ausentismo: representa el número de faltas en un periodo determinado partido por la media de trabajadores en estudio, multiplicado por cien.

Índice de incapacidad: es el número de jornadas perdidas por trabajador y año, dividido por el número de empleados.

Índice de ausentismo absoluto: llamado también tasa global de ausentismo, es la proporción de días de ausencias de todos los empleados respecto de la suma de los días trabajados, más los días de ausencias correspondientes a ese colectivo, es decir los días teóricos de trabajo previsto.

Presentismo Laboral

Según Aronsson y Gustafsson, (2005), citados por Alcover, Moraino, Osca & Topa (2012, p.15) “Es un término que hace referencia a las personas que trabajan a pesar de estar enfermas, lo que provoca un bajo desempeño en sus actividades”. Alude a comportamientos donde el empleados se encuentra físicamente en sus puestos de trabajo, a pesar de sufrir problemas de salud que dificultan concentrarse y llevar a cabo sus tareas.

Causas del presentismo laboral

Inseguridad laboral, el trabajador para mantener la continuidad en su puesto se siente obligado a acudir a trabajar incluso enfermo.

Responsabilidad, el empleado asiste a trabajar aun cuando no se siente apto por diferentes situaciones (enfermedad, problemas personales o laborales) para no perjudicar a sus compañeros o equipo de trabajo.

Gestión de los recursos humanos, la organización puede tener problemas para reemplazar al empleado enfermo, dificultando su permiso para ausentarse.

2.4.1.2 Clima Organizacional

Cada trabajador dentro de la organización percibe el ambiente en el cual se desenvuelve y se adapta al mismo asumiendo conductas que le permitan desenvolverse de la manera más llevadera posible. El ambiente laboral debería caracterizarse por colaboración, información compartida, trabajo en equipo y establecimiento de objetivos propios e institucionales.

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, 1992, p.189)

El clima laboral involucra factores tanto organizacionales y sociales los mismos que condicionan las actitudes de todos los trabajadores. El contexto laboral se crea en función de las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros del equipo, es así que de acuerdo a los atributos del ambiente de trabajo será la calidad de vida laboral.

Clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Méndez Álvarez, 2006)

El clima organizacional es el resultado de la relación entre trabajadores y la organización en el momento de desarrollar la actividad laboral, este incluye las relaciones interpersonales y los aspectos formales que norman la actividad laboral. El clima organizacional influye en el accionar de cada colaborador por lo que el desempeño es en parte producto del bienestar o satisfacción que siente la persona en su lugar de trabajo.

Se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización. (Seisdedos, 1996).

Como individuos cada cual percibe la realidad de diferente manera y crea sus propios conceptos basados en un conjunto de valores, creencias y experiencias, que en suma dan una visión del entorno laboral en que se desarrolla el trabajo.

Las condiciones ambientales de trabajo deben proteger la salud física y mental de los trabajadores, fomentando el bienestar en las personas. A continuación se describen los elementos del clima laboral (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2000, pág. 133).

Ambiente físico de trabajo, que implica:

- **Iluminación:** luz adecuada a cada tipo de actividad
- **Ventilación:** remoción de gases, humo y olores desagradables, así como la eliminación de posibles generadores de humo, o empleo de máscaras.
- **Temperatura:** mantenimiento de niveles adecuados de temperatura.
- **Ruidos:** eliminación de ruidos o utilización de protectores auriculares.

Ambiente psicológico de trabajo, incluye:

- Relaciones humanas agradables
- Tipo de actividad agradable y motivadora
- Estilo de gerencia democrática y participativa
- Eliminación de posibles fuentes de stress.

Según Gómez y Vicario (2010), citados por Uribe Jesús (2015) existen factores que determinan el clima organizacional:

Sistema Individual:

- **Satisfacción laboral:** es el grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su desempeño y si estos se sienten conformes con el logro de las metas y objetivos, como resultado de un ambiente agradable y saludable.
- **Autonomía en el trabajo:** es el grado de independencia que sienten los trabajadores, la libertad de elección y decisión de escoger la manera más conveniente de realizar su trabajo, respetando los lineamientos de la organización.

Sistema Interpersonal:

- **Relaciones sociales entre los miembros de la organización:** es la manera de experimentar el trabajo durante la convivencia con los compañeros, bajo una atmosfera de complicidad y apoyo. Mediante una comunicación adecuada para trabajar en grupo.
- **Unión y apoyo entre compañeros de trabajo:** nivel de integración y compromiso que existe entre los miembros de la organización.

Sistema Organizacional:

- **Consideración de los directivos:** es la medida en que los trabajadores sienten el apoyo, respeto y liderazgo de sus superiores.
- **Beneficios y recompensas:** es el nivel de justicia que siente el trabajador en cuanto a las retribuciones, estímulos y recompensas que reciben por su trabajo. Estas pueden ser salarios, vacaciones, incentivos, bonos, permisos y reconocimientos por un buen desempeño.
- **Motivación y esfuerzo:** es el grado de aliento que el trabajador recibe de la organización, esto impulsa la responsabilidad, el compromiso y la calidad de trabajo.
- **Liderazgo:** es la percepción de una dirección inteligente, un don de mando encaminado al desarrollo de actividades de forma correcta.

Tipos de clima organizacional

Según Likert (citado por Bordas M, 2006), existen dos tipos de clima organizacional o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Clima de tipo autoritario: Sistema I-Autoritario explotador. Se caracteriza por la falta de confianza en los trabajadores por parte de la dirección. Los mandos altos toman las decisiones y fijan los objetivos imponiéndolos a la organización. Se trabaja dentro de un entorno de represión, castigo, amenazas, ocasionalmente recompensas, y la satisfacción de necesidades permanece en los niveles básicos y de seguridad. Este tipo de clima ofrece un ambiente estable y aleatorio en el que la

comunicación entre la dirección y los empleados solo se limita a directrices e instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II-Paternalista: la dirección posee una confianza complaciente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones las toman los mandos altos, pero algunas las toman los mandos inferiores. Las recompensas y en ocasiones los castigos son los métodos empleados con mayor frecuencia para motivar al trabajador. Bajo este tipo de clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los trabajadores, quienes sin embargo, tienen la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III-Consultivo: La dirección confía en sus empleados, la política y las decisiones las realiza la dirección pero se deja que los subordinados realicen decisiones más específicas. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales se utilizan para motivar, se trata también de satisfacer las necesidades de prestigio y estima de los trabajadores. Este clima es dinámico, buscando cumplir objetivos establecidos.

Clima de tipo participativo: Sistema IV-Participación de grupos: la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están repartidos en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de los niveles. La comunicación es descendente, ascendente y lateral. Los empleados están motivados por la participación, por el establecimiento de objetivos de desempeño, por la mejora de los procesos de trabajo y por la evaluación del desempeño enfocada a los objetivos. Existe una relación de compañerismo y confianza entre los superiores y subordinados. El equipo de trabajo busca alcanzar metas establecidas en una planeación estratégica.

Estos climas describen algunas maneras de administración empresarial, mientras las direcciones de las organizaciones se acercan más al sistema IV se presume que tendrán mayor productividad, buenas relaciones interpersonales y mayores utilidades. Es por ello que las organizaciones deberían ir evolucionando hasta alcanzar un clima adecuado de trabajo.

2.4.1.3 Cultura Organizacional

La cultura organizacional de manera palpable se evidencia en forma de actitudes y comportamientos que involucran tradiciones, creencias y costumbres, que se acoplan a esquemas mentales empresariales y al desempeño de los trabajadores.

Gimenez G. (2015) cita a Pumpin (1988), quien menciona que la cultura es “conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la actividad de la empresa en el día a día; enfoque y forma de abordar incidencias e imprevistos, así como la solución de problemas y conflictos”.

La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización; el sistema de significados por todos los miembros que distinguen una organización de las demás. La esencia de la cultura de una empresa se expresa en la manera de negociar, tratar a sus clientes y empleados, en el grado de autonomía. (Chiavenato I, 2012, p.59)

Cada organización posee su propia cultura la misma que la identifica y está compuesta tanto por aspectos explícitos que son fácilmente observables como son las políticas, prácticas, recursos, estructura y tecnología; como por aspectos informales como pensamientos, emociones, sentimientos, actitudes, valores y normas los mismos que son difíciles de interpretar y modificar.

Componentes de la cultura organizacional

Según Chiavenato (2002) la cultura consta de tres niveles: artefactos, valores compartidos y presupuestos básicos.

Artefactos: son características específicas que los individuos observan, escuchan y sienten dentro de una organización, se refiere a como se visten las personas, como hablan y de que dicen, como actúan, son los eventos, símbolos, las historias, los héroes, lemas y ceremonias, etc.

Valores compartidos: son los valores esenciales para las personas, los mismos que definen las personas para hacer lo que hacen, los valores son creados originalmente por los fundadores de la organización.

Presupuestos básicos: constituyen el nivel más íntimo, profundo y oculto de la cultura organizacional.

Además la es cultura organizacional está considerada como:

1. Lo habitual del comportamiento observable: el lenguaje y los gestos, rituales, rutinas y procedimientos.
2. Los estatutos que influyen en los grupos y sus comportamientos: por ejemplo en los momentos libres, comedores, entre otros.
3. Los valores dominantes defendidos por una organización, como la ética, el respeto por las personas, la calidad de sus productos, entre otros.
4. La ideología administrativa que guía y orienta las políticas de la organización respecto de los empleados, clientes y accionistas.

Construcción de la cultura, según Giménez G. (2015), la cultura está compuesta por diferentes rasgos los mismos que van cambiando conforme evoluciona la organización.

La cultura se aprende mediante modelos: al incorporarse una persona a la organización o grupo de trabajo, debe asimilar y acoplarse con su cultura, para poder adaptarse (procesos de socialización).

La cultura se trasmite: las personas están expuestas a influencias externas transmitidas por diferentes vías, canales de comunicación, de un medio a otro, de un individuo a otro.

La cultura se percibe: la percepción va a depender de la cercanía y objetividad con que se discierne la cultura organizacional.

La cultura se modifica: la organización debe poseer la capacidad de adaptarse al cambio y para esto hay que pertenecer a la misma como parte activa del proceso de modificación.

Factores que determinan la cultura, según Giménez G. (2015), la cultura consta de:

Identidad corporativa: es el sentimiento de afinidad y pertenencia hacia la organización. Este varía de trabajador en trabajador y expresa el “somos” de una organización.

Valores: son normas de convivencia que influyen en los comportamientos, se considera como el aspecto más importante ya que orienta al trabajador acerca de lo

que “tiene valor en la empresa”. Estos determinan las cuestiones prioritarias, permite discernir información para tomar decisiones, ayuda a identificar las jerarquías. Los valores organizacionales pueden ser la calidad, el trabajo en equipo, el ahorro de costos, la escucha activa, la atención al cliente, etc.

Los ritos y ceremonias: son acciones detalladas con fines específicos como la de integración, de reconocimiento, de refuerzo de las actitudes incorrectas, etc. Los ritos pueden clasificarse en:

- Ritos de transición: empleados para el cambio de cargos directivos, que tienen como objetivo disminuir la ansiedad frente al nuevo cargo asumido y acondicionar las relaciones sociales entre compañeros de trabajo.
- Ritos de degradación: utilizados para socializar fallas o errores cometidos y establecer el orden y exponer las normas que deben ser cumplidas.
- Ritos de refuerzo: permiten retroalimentar y reconocer los resultados positivos, estimulando las conductas y resaltando el buen desempeño.
- Ritos de renovación: permiten buscar el mejoramiento continuo, tratando de solucionar los problemas, atendidos de manera pertinente.
- Ritos de reducción de conflictos: permiten restaurar relaciones conflictivas, destacando los aspectos positivos, dejando de lado el problema.
- Ritos de integración: propios de fechas festivas que estimulan el compañerismo.

La doctrina/prioridades: expresa el grado de coincidencia entre los ámbitos y niveles jerárquicos en cuanto a:

Sistema y jerarquía de valores

Estrategias de empresa

Prioridades de tareas

En conflictos: cómo actuar y quien tiene razón.

Las subculturas existentes: son asociaciones de trabajadores con valores e intereses comunes, diferenciados parcial o totalmente de la cultura de la organización.

Las islas culturales: son partes de la empresa con propiedades diferentes a la cultura o subcultura. Pueden constar de:

- Actitudes innovadoras

- Insatisfacción con la situación actual de la empresa.

2.4.2 Fundamentación teórica de la Variable Dependiente

2.4.2.1 Gestión de Talento Humano

La dirección del capital humano de la organización es una tarea que requiere un enfoque basado en los objetivos tanto empresariales como individuales para de esta manera poder alcanzar la misión de forma satisfactoria.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, 2002, p.9)

La administración del recurso humano hoy en día es un eje importante para el desarrollo empresarial ya que de esta depende la productividad de la empresa, las estrategias que se adoptan para optimizar el desempeño de los trabajadores deben acoplarse al contexto laboral de cada organización y a sus necesidades, tomando en cuenta que esta debe ir variando conforme van cambiando los procesos propios de la organización.

Gestión de talento humano según (Chiavenato, 2012): cada administrador ejerce en su trabajo basado en las cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: “planear, organizar, dirigir y controlar”. La gestión de recursos humanos está conectada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para conducir el trabajo de las personas, las mismas que incluyen:

1. Análisis y descripción de cargos
2. Diseño de cargos
3. Reclutamiento y selección de personal
4. Contratación de candidatos seleccionados
5. Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
6. Administración de cargos y salarios

7. Incentivos salariales y beneficios sociales
8. Evaluación del desempeño de los empleados
9. Comunicación con los empleados
10. Capacitación y desarrollo del personal
11. Desarrollo organizacional
12. Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
13. Relaciones con los empleados y relaciones sindicales

Objetivos de la gestión del talento humano. Según Chiavenato (2002)

Las personas son el activo más importante de la organización. Las empresas competitivas han asimilado que solo pueden desarrollarse y permanecer en el mercado si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La administración del talento humano posibilita la cooperación eficaz de los colaboradores para alcanzar la misión organizacional e individual. Los trabajadores pueden optimizar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo del liderazgo al cual están sometidos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional mediante los siguientes medios:

- **Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión:** recursos humanos necesariamente debe conocer de manera profunda la actividad laboral a la que se dedica la organización. Cada empresa tiene diferentes implicaciones para la ARH, cuya tarea principal es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión.
- **Ofrecer competitividad a la organización:** esto significa saber emplear las competencias y las capacidades del capital humano.
- **Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados:** Dar estímulos a las personas tomando en cuenta que el factor económico no es el único motivador de las personas. Para mejorar el rendimiento, los trabajadores deben percibir equidad en las retribuciones que reciben. Reconocer los logros y no recompensar a las personas que no tienen un buen desempeño, los objetivos deben ser claros, así como el método para medirlos.

- **Promover la autorrealización y la satisfacción laboral en el trabajo:** los empleados satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos suelen desligarse de la organización, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad. El hecho de sentir bienestar en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.
- **Posibilitar la calidad de vida en el trabajo:** Calidad de vida en el trabajo hace referencia a aspectos de la práctica en el trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, clima de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horario de trabajo y funciones significativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar digno para trabajar.
- **Gestionar el cambio:** El continuo desarrollo ha generado cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y más flexibles e innovadores deben ayudar a garantizar la supervivencia
- **Implantar políticas éticas y desarrollar actitudes socialmente responsables:** tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social permite contribuir a la competitividad y productividad de toda la organización.

Los seis procesos de la Gestión del talento humano Según Chiavenato (2002, p. 7-8)

1. **Admisión de personas,** División de reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).
2. **Aplicación de personas,** División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de

cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

3. **Compensación de las personas**, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).
4. **Desarrollo de personas**, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).
5. **Mantenimiento de personas**, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).
6. **Evaluación de personas**, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

2.4.2.2 Evaluación del desempeño

Proceso de evaluación del desempeño permite a la organización conocer el desenvolvimiento de las actividades de los trabajadores, evidenciando así el saber, saber hacer y el saber ser, es decir las competencias desarrolladas durante la actividad laboral, determinando que tan eficientes son las personas. “La evaluación

de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo”. (Chiavenato 2002, p. 81)

Porque se debe evaluar el desempeño. (Chiavenato 2002, p. 82)

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas.

Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

1. Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
2. Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
3. Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

Métodos tradicionales de evaluación de desempeño. (Chiavenato I, 2002)

Escalas graficas: es un método que evalúa factores previamente definidos y graduados, utiliza una tabla de doble entrada, donde las filas contienen los factores de evaluación y las columnas muestran los grados de evaluación de desempeño. Es un método simple, muestra una visión gráfica y fácil de comprender, facilita la retroalimentación. Este método que ha sido criticado por la subjetividad, generalización y rigidez de evaluación.

Modelo de Evaluación por selección forzada: Consiste en evaluar el desempeño a través de bloques con frases descriptivas que enfocan determinados aspectos del comportamiento. El evaluador es el encargado de formular frase que más le caracterice el comportamiento del trabajador.

Investigación de campo: se basa en la ejecución de entrevistas con un especialista de evaluación y los gerentes de línea para, en conjunto evaluar el desempeño de los respectivos empleados. El método consta de cuatro etapas: entrevista de evaluación inicial, entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas y acompañamiento posterior de los resultados.

Método de los incidentes críticos: basado en las características extremas (incidentes críticos) que representan desempeño muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). Cada factor de evaluación de desempeño se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y las debilidades de cada empleado.

Métodos modernos de evaluación de desempeño: estos métodos contemplan la autoevaluación y la autodirección de las personas encaminadas a la planeación del futuro y el mejoramiento continuo del desempeño. (Chiavenato I, 2002)

Evaluación participativa por objetivos: algunas organizaciones están adoptando un avanzado sistema de administración de desempeño en el cual participan los empleados y el gerente. En este sistema se adopta la técnica de relación intensa y visión proactiva, en que resurge la vieja administración por objetivos (APO), con nuevo ropaje y sin los conocidos traumas provocados por la antigua arbitrariedad, autocracia y continuo estado de tensión y aflicción de los involucrados que caracterizaban su implantación en la mayoría de nuestras organizaciones.

Finalidad de la evaluación del desempeño la evaluación es instrumento que facilita la identificación y medición del desenvolvimiento laboral (Chiavenato, 2007)

Capacidad del trabajador para el cargo

Capacitación

Promociones

Estimulo salarial por buen rendimiento

Mejora de las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores

Desarrollo individual del trabajador

Recabar datos que ayuden a la gestión de recursos humanos

Medir el potencial de desarrollo del capital humano

Impulso para una mayor productividad

Conocimiento del nivel de desempeño de la organización.

Retroalimentación y los resultados

Toma de decisiones en cuanto a ascensos, transferencias, contrataciones, etc.

Tipos de Evaluación de Desempeño

Evaluación de 90°: se emplea para valorar aspectos del rendimiento a nivel laboral , se realiza de forma jerárquica de jefe a subordinado, dicha evaluación no se realiza frecuentemente debido a que no genera valores objetivos, enfocándose más en lo conductual del trabajador . (Varela, 2011)

Evaluación de 180°: consiste en la evaluación del trabajador por parte del jefe, sus compañeros y eventualmente por sus clientes .Se diferencia de la de 360° en el que no incluye el nivel de subordinados. (Alles M., 2005)

Evaluación de 360°: Es el tipo de evaluación del desempeño, que posibilita un mejor discernimiento por su carácter integral donde los superiores, compañeros, pares y subordinados, participan en la evaluación; proporciona datos de varias fuentes para asegurar la adaptación y acoplamiento del trabajador a las diversas demandas que recibe en su entorno de trabajo; requiere sin embargo de un criterio objetivo. (Chiavenato I., Gestión de Talento Humano, 2009)

2.4.2.3 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere a los comportamientos evidenciados en los trabajadores al momento de cumplir con sus funciones los mismos que pueden ser evaluados en términos de competencias y del nivel de cumplimiento de los objetivos.

El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden

ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (Ruiz, 201, p.3)

Para la organización deber ser una prioridad brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles oportunidades de desarrollo, acordes al puesto que van a ocupar. Este es un aspecto fundamental para estimular el desempeño laboral y alcanzar efectividad y éxito. La estabilidad laboral origina en el personal confianza, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a esforzarse y enfocarse hacia los objetivos. Chiavenato (2004) plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. Mediante el desempeño el colaborador agrega valor a las actividades y responsabilidades que asume dentro de la organización y mediante este puede alcanzar los objetivos tanto individuales como empresariales.

Factores que influyen en el desempeño

Motivación:

- Ambición profesional
- Conflicto con los empleados
- Frustración
- Justicia/ satisfacción
- Metas y expectativas

Entorno:

- Equipo/ Materiales
- Diseño del puesto
- Condiciones económicas
- Sindicatos
- Reglas y políticas
- Apoyo de gerentes
- Leyes y reglamentos

Capacidad:

- Habilidades técnicas
- Habilidades interpersonales
- Habilidades para solucionar problemas
- Habilidades analíticas
- Habilidades comunicacionales
- Limitaciones físicas

Importancia del desempeño laboral

El desempeño adecuado de los trabajadores posibilita el mejoramiento continuo dentro de la organización. Sánchez, S (2012) sostiene que "la importancia del Desempeño Laboral se verá reflejada en la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora significativa.

Según Lusthaus, C. (2002), el desempeño puede ser abordado en cuatro niveles:

El empleado individual (evaluación del desempeño): el desempeño de cada trabajador es el aporte de competencias y conductas dirigidas al logro de metas organizacionales.

El equipo pequeño (desempeño en equipo): trata de dirigir todos los esfuerzos para alcanzar resultados específicos.

El programa (desempeño programático): hace referencia a que el rendimiento encaminado a cumplir con los objetivos para los cuales la empresa fue establecida.

La organización (desempeño organizacional): es el resultado de la gestión general que abarca la realización de funciones a nivel individual y grupal, dando cumplimiento a la planeación estratégica.

Elementos del desempeño laboral. Para Lusthaus, C. (2002) el desempeño posee los siguientes elementos: efectividad, eficiencia, relevancia y viabilidad financiera.

Desempeño en relación con la efectividad: es la medida en que la organización es capaz de alcanzar sus metas, para esto es importante conocer el propósito de la organización el mismo que marca la pauta de las funciones que esta debe

desempeñar. Cada organización posee diferentes tipos de indicadores de efectividad que proveen información acerca del cumplimiento de la misión, estos pueden ser:

- Cumplimiento de metas
- Número de clientes atendidos
- Calidad de servicios o productos
- Acceso a servicios y utilización de estos
- Producción y utilización de conocimiento
- Cambios en la calidad de vida
- Demanda de bienes o servicios
- Indicadores de crecimiento para cobertura de servicios y clientes

Desempeño en relación con la eficiencia: es el resultado de la utilización de recursos propios de la organización para suministrar productos o servicios. Es decir es la proporción que refleja la relación existente entre los resultados alcanzados y los costos realizados para el cumplimiento de una meta. Mediante el grado de eficiencia podemos conocer cuánto desperdicio o economizó la organización en la producción de un bien o servicio.

Para el trabajador es importante producir la mayor cantidad de bienes o servicios de calidad, optimizando al máximo los recursos, tomado en cuenta que el tiempo es un recurso intangible para la organización pero a la vez importante es necesario considerarlo como un indicador de eficiencia. Otros indicadores de eficiencia podrían ser:

- Costo por bienes o servicios
- Productos utilizados
- Costo por cliente atendido
- Ausentismo y rotación del personal
- Puntualidad de la prestación de servicios

Desempeño en relación a la relevancia: todas las actividades que se desarrollan dentro de la organización tienen un fin el mismo que intenta satisfacer las necesidades tanto organizacionales como la de los clientes, para lo cual debe ir adaptándose constantemente al cambio para cubrir las perspectivas de los consumidores del bien o servicio y mantener su apoyo o fidelización.

Para evaluar la continuidad de la relevancia de la organización tenemos:

1. La capacidad de la organización para mantener satisfechos a los clientes
2. La capacidad de innovar y ofrecer otras alternativas de consumo aplicando ideas y conocimientos nuevos.

Los indicadores de relevancia que puede utilizar una organización son:

- Satisfacción de los clientes
- Cambios en actitudes de los trabajadores
- Cambio de funciones
- Cambio de la imagen empresarial
- Inversión en desarrollo del capital humano
- Innovación y adaptabilidad al cambio

Desempeño en relación con la viabilidad financiera: las empresas no solo deben lograr tener un buen desempeño sino que este debe dar resultados que reflejen que las ganancias son mayores que los costos. Como indicadores de viabilidad financiera tenemos:

- Utilidades
- Relación entre ingresos en efectivo con ingresos diferidos
- Relación activos corriente-pasivos corrientes
- Relación total activos-total pasivos
- Nivel de diversificación de las fuentes de fondos
- Frecuencia de contratación para prestar su servicio.

2.5 Hipótesis

El ausentismo laboral repercute en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa carrocías IMCE.

2.6 Señalamiento de variables

Variable Independiente: El ausentismo laboral

Variable dependiente: El desempeño laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que se orienta hacia la comprensión de la realidad humana con sus respectivos cambios, características, y reacciones ante el ausentismo laboral y sus causas y efectos.

Utiliza la recolección y análisis de datos, enfocándose en satisfacer inquietudes que se plantean en la investigación, basándonos en el análisis estadístico puesto que los datos obtenidos fueron sometidos un análisis estadístico para la comprobación de la hipótesis planteada.

3.2 Modalidad básica de la investigación

3.2.1 Investigación de campo

El presente trabajo utilizara la modalidad de investigación de campo porque tendrá un contacto directo con la realidad de los colaboradores de carrocías “IMCE”, se recolectará y se registrará directa y ordenadamente datos primarios en base a la documentación e información referente al problema de estudio, utilizando técnicas

de investigación como: cuestionario para conocer a fondo la realidad e importancia de la investigación

3.2.2 Investigación bibliográfica-documental

La presente investigación utilizó la modalidad bibliográfica-documental puesto que para su ejecución se centra en información de libros de los principalmente de los siguientes autores Martha Alles, Boada, Chiavenato, Molinera, etc; artículos publicados en internet, investigaciones previas de empresas, con el objetivo de que esta información sea verídica y contenga comprensión, permitiendo de esta manera que el investigador llegue a conceptualizar las variables y categorías de manera adecuada.

3.3 Nivel o tipo de investigación

3.3.1 Nivel exploratorio

Este nivel permite indagar el tema del ausentismo laboral que en la actualidad afecta gravemente a las empresas, familiarizándonos con la realidad, obteniendo datos y elementos de juicio para un mejor desarrollo de dicha investigación.

3.3.2 Nivel descriptivo

El objetivo de la investigación es conocer, analizar, describir y detallar cuales son las causas del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa carrocería IMCE, para poder establecer las posibles consecuencias y así poder aportar con una solución.

3.3.3 Nivel Correlacional

Con este tipo de investigación el investigador busca medir el grado de relación que existe entre las variables que se presentan, en este caso entre la variable independiente, el ausentismo y la variable dependiente, el desempeño laboral para consecutivamente fundamentarlas teórica y científicamente.

3.4 Población y muestra

En la presente investigación los colaboradores de la empresa carrocerías “IMCE” está conformada por 80 personas por lo que se utiliza el total de la población ya que es pequeña y no necesita que se realice un muestreo.

Tabla 1: Población y Muestra

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Obreros de producción	20	25%
Soldadores	20	25%
Forradores	10	12,5%
Preparadores de pintura	6	7,5%
Pintores	10	12,5%
Electricistas	8	10%
Fiberos	6	7,5%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Santamaría Ángela, 2016

Fuente: Carrocerías IMCE

3.5 Operacionalización de variable

Variable Independiente: Ausentismo laboral

Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Ausentismo laboral Se entiende por ausentismo como el incumpliendo por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada. (Mol inera, 2006, p.19)</p>	Obligaciones laborales	<p>Ejecutar el trabajo bajo términos del contrato. Uso adecuado de herramientas. Mantener una conducta responsable. Guardar secretos técnicos de fabricación. Cumplir Horario de trabajo. Uso de EPPS. Uso de uniforme</p>	<p>¿Considera que su asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa? ¿Considera que su rendimiento laboral disminuye cuando un compañero de trabajo no asiste? ¿Considera usted que los problemas de su diario vivir lo distraen al momento de realizar su actividad laboral? ¿Considera usted que las horas de trabajo perdidas contribuyen al incumplimiento de tareas establecidas por la organización?</p>	<p>Técnica: Entrevista Instrumentos: Cuestionario</p>
	Faltas al trabajo	<p>Justificadas Injustificadas</p>	<p>¿Cuándo usted se ausenta de su trabajo es por problemas familiares, enfermedades o por que no desea? ¿Usted considera que los atrasos representan un problema para la empresa?</p>	
	Voluntad	<p>Actividad cognitiva Actividad afectiva Motivación</p>	<p>¿Usted cree que las inasistencias provocan desmotivación en el equipo de trabajo, afectando así el desempeño laboral? ¿Considera que el estrés (ansiedad, depresión, frustración, enfado) motiva la inasistencia al trabajo? ¿Usted considera que el trato recibido por sus jefes inmediatos le motiva a faltar a su trabajo? ¿Considera usted que la insatisfacción laboral es un factor que influye al momento de tomar la decisión de faltar al trabajo?</p>	

Elaborado por: Santamaría Ángela, 2016

Fuente: Investigación bibliográfica

Variable Independiente: Desempeño Laboral

Tabla 3: Operacionalización de Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Desempeño Laboral</p> <p>El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (Ruiz, 201, p.3)</p>	Objetivos Organizacionales	<p>Maximizar las ganancias</p> <p>Alcanzar las ganancias proyectadas.</p> <p>Crecimiento</p> <p>Incrementar la participación de mercado.</p> <p>Responsabilidad Social Empresarial.</p> <p>Maximizar los ingresos por ventas.</p>	<p>¿Usted realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados?</p> <p>¿Se realiza el trabajo en el tiempo requerido?</p> <p>¿Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las normas establecidas por la organización?</p> <p>¿Mantiene una imagen profesional confiable en todo lo que hace?</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
	Competencias	<p>Habilidades</p> <p>Conocimientos</p> <p>Actitudes</p>	<p>¿Considera que sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización?</p> <p>¿Tiene claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización?</p>	
	Conductas	<p>Inconscientes</p> <p>Adaptativas</p> <p>Comunicativas</p> <p>Disruptivas</p>	<p>¿Aporta con ideas y sugerencias para desarrollar nuevos procesos con interés de mejorar su trabajo?</p> <p>¿Reacciona positivamente ante los cambios imprevistos, adversidades y circunstancias que están fuera de su control?</p> <p>¿El clima organizacional contribuye al desarrollo eficiente de sus actividades?</p> <p>¿Cuándo usted no asiste a trabajar justifica la falta?</p>	

Elaborado por: Santamaría Ángela, 2016

Fuente: Investigación bibliográfica

3.6 Recolección de información

Los elementos de recolección de datos utilizados serán:

3.6.1 Técnica

La técnica que se ha empleado para la presente investigación es la encuesta ya que mediante la misma se logra comprender las opiniones, funciones y perspectivas de la población que forma parte de este estudio.

3.6.2 Instrumento

El instrumento de evaluación que se utilizó fue el cuestionario aplicado al personal de carrocías "IMCE", con el objetivo de recolectar información concreta para conocer si el proyecto está bien orientado, este instrumento se construyó a través de los indicadores de la operacionalización de las variables.

3.7 Plan de recolección de la Información

Tabla 4: Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación: ¿Cómo repercute el ausentismo laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa carrocías IMCE del cantón Ambato, provincia de Tungurahua? ¿Qué factores generan el ausentismo laboral del personal del área producción de la empresa carrocías "IMCE"? ¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del personal del área de producción de la empresa carrocías "IMCE"? ¿Existen documentos académicos que analicen la problemática del Absentismo Laboral y el desempeño organizacional?
¿De qué personas u objetos?	Del personal de producción de carrocías "IMCE"
¿Sobre qué aspectos?	Ausentismo laboral Desempeño laboral

¿Quién?	Investigadora: Ángela Santamaría
¿A quiénes?	A los 80 colaboradores de carrocías “IMCE”
¿Cuándo?	Periodo Octubre 2016 – Marzo 2017
¿Dónde?	En la empresa Carrocías IMCE de la ciudad de Ambato, Tungurahua, Ecuador
¿Cuántas veces?	Una (Recolección de Información)
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Se utilizará un cuestionario

Elaborado por: Santamaría Ángela, 2016

Fuente: Investigación bibliográfica

3.8 Plan de Procesamiento de la Información

3.8.1 Procesamiento

Se realizó de la siguiente manera:

- Aplicación de cuestionarios
- Revisión de la información recolectada
- Tabulación de datos

3.8.2 Análisis

Una vez procesada la información se procede al análisis de la siguiente manera:

- Ordenar los datos obtenidos de las respuestas de las encuestas realizadas.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa Excel.
- Describir interpretaciones a cada una de las pregunta.
- Realizar la verificación de los objetivos.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA PARA MEDIR EL AUSENTISMO LABORAL EN CARROCERÍAS IMCE

PREGUNTA N° 1: ¿Considera que su asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa?

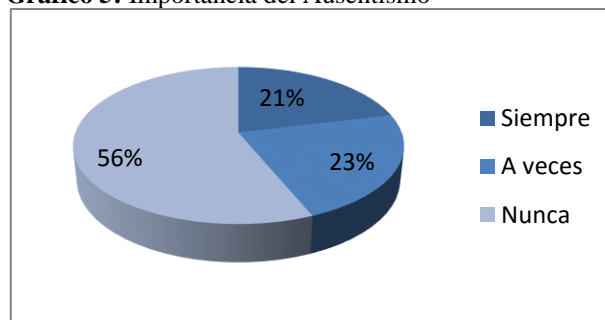
Tabla 5: Importancia del Ausentismo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	21%
A veces	18	23%
Nunca	45	56%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 5: Importancia del Ausentismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 21% indica que siempre la asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa, mientras que el 23 % dice que a veces y el 56% manifiesta que nunca.

La mayoría de colaboradores no creen que su asistencia es importante para la organización, es así que las ausencias son constantes a pesar de las sanciones que reciben por parte de la organización, esto evidencia la falta de compromiso por parte de los trabajadores y la débil identificación de los mismos con los objetivos de la empresa.

PREGUNTA N° 2: ¿Considera que su rendimiento laboral disminuye cuando un compañero de trabajo no asiste?

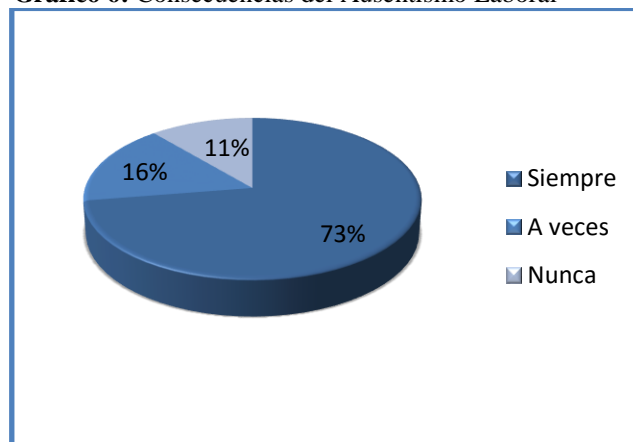
Tabla 6: Consecuencias del Ausentismo Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	58	73%
A veces	13	16%
Nunca	9	11%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 6: Consecuencias del Ausentismo Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 73% indica que el desempeño laboral disminuye debido a las faltas del personal, mientras que el 16% señala que a veces y finalmente el 11% de la población encuestada indica que nunca.

La mayoría de los colaboradores consideran que su desempeño se ve afectado cuando un compañero decide no asistir a cumplir con sus funciones, creándose un clima laboral desfavorable y una desorganización del trabajo; dado que la carga laboral del insistente es asumida por otra persona, con la finalidad de que no haya un retraso significativo en el proceso productivo.

PREGUNTA N° 3: ¿Considera usted que los problemas de su diario vivir lo distraen al momento de realizar su actividad laboral?

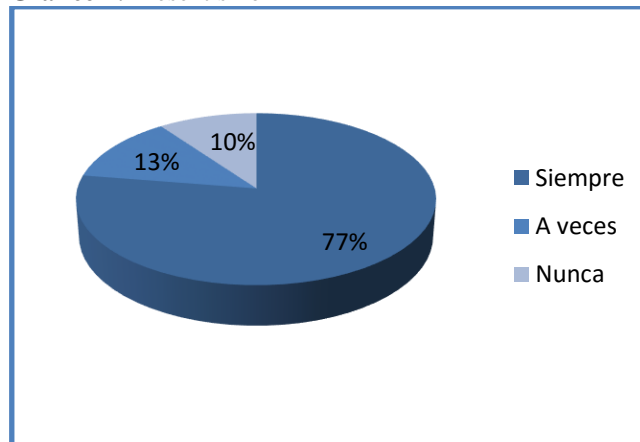
Tabla 7: Presentismo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	77%
A veces	10	13%
Nunca	8	10%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 7: Presentismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 77% indica que siempre los problemas dentro de sus hogares les afectan en sus desempeño, mientras que el 13% expresa que a veces y el 8% manifiesta que nunca.

Gran parte de los colaboradores afirman los factores familiares, como problemas económicos, peleas, enfermedades, distraen su atención disminuyendo su capacidad para concentrarse, provocando errores al momento de ejecutar su trabajo, de esta manera los tiempos establecidos para realizar el trabajo no se cumple.

PREGUNTA N° 4: ¿Considera usted que las horas de trabajo perdidas contribuyen al incumplimiento de tareas establecidas por la organización?

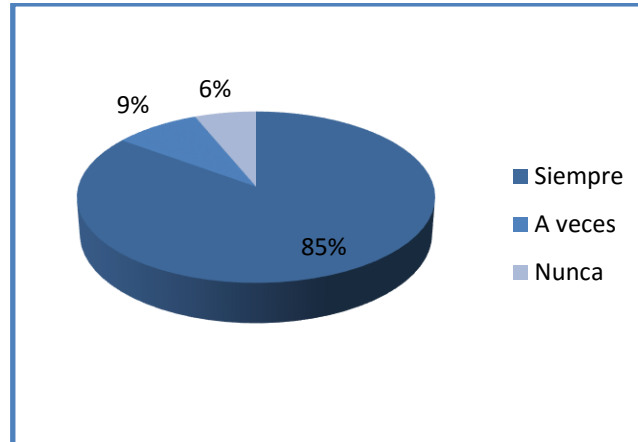
Tabla 8: Consecuencias del Ausentismo Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	68	85%
A veces	7	9%
Nunca	5	6%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 8: Consecuencias del Ausentismo Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 85% indica que siempre las horas de trabajo perdidas evitan el cumplimiento de tareas de forma eficiente, mientras que el 9% afirma que a veces y un 6% manifiesta que nunca.

La mayoría de los colaboradores creen que las horas de trabajo que no se cumplen de forma íntegra contribuyen a que las tareas establecidas no se cumplan en los tiempos planificados acumulándose el trabajo, se retrasa la producción y la calidad del producto se ve afectada ya que no se realiza con el detenimiento y cuidado que amerita. Una minoría tiene un criterio contrario por lo que concluiría que esta población es la que presenta el problema del ausentismo.

PREGUNTA N° 5: ¿Usted cree que las inasistencias provocan desmotivación en el equipo de trabajo, afectando así el desempeño laboral?

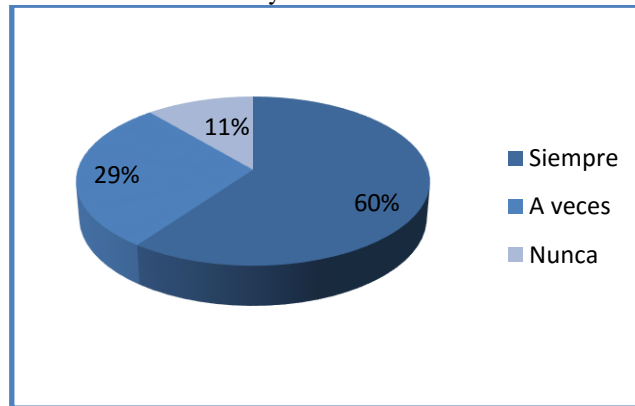
Tabla 9: Ausentismo y Desmotivación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	60%
A veces	23	29%
Nunca	9	11%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 9: Ausentismo y Desmotivación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 60% indica que siempre las inasistencias desmotivan al personal ocasionando que el desempeño no sea el óptimo, mientras que el 29% establece que a veces y el 11% dice que nunca.

La mayoría de los colaboradores sienten desmotivación cuando un compañero de trabajo no asiste al trabajo ya que al funcionar como un equipo es necesaria la presencia de todos los elementos de este, para un correcto desenvolvimiento. Además las relaciones interpersonales dentro de la organización se desequilibran por el conflicto que surge cuando alguien no asiste.

PREGUNTA N° 6: ¿Considera que el estrés (ansiedad, depresión, frustración, enfado) motiva la inasistencia al trabajo?

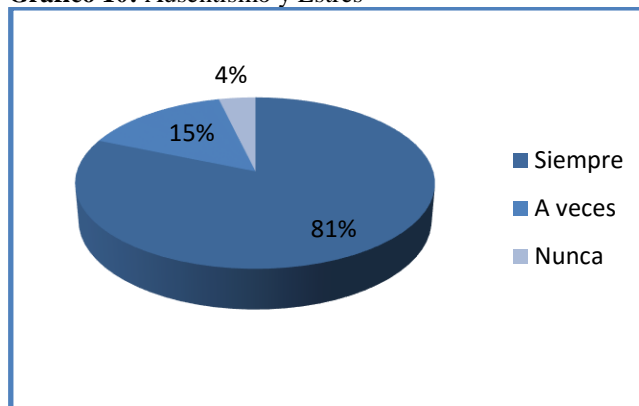
Tabla 10: Ausentismo y Estrés

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	65	81%
A veces	12	15%
Nunca	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 10: Ausentismo y Estrés



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 81% indica que el estrés es un factor que motiva inasistencias al trabajo, mientras que el 15% indica que a veces y el 4% manifiesta que nunca.

La mayoría de los colaboradores asevera que el estrés es un factor que influye al momento de tomar la decisión de ausentarse del trabajo ya que la ansiedad y fatiga propias de la actividad laboral generan afectaciones en la salud a largo plazo y para evitar esto los trabajadores se fugan de estas presiones. Cuando el trabajador no se siente estimulado para ir al trabajo se produce un desajuste en su conducta haciéndolo más propenso a que le afecten las situaciones problemáticas del entorno laboral.

PREGUNTA N° 7: ¿Usted considera que el trato recibido por sus jefes inmediatos le motiva a faltar a su trabajo?

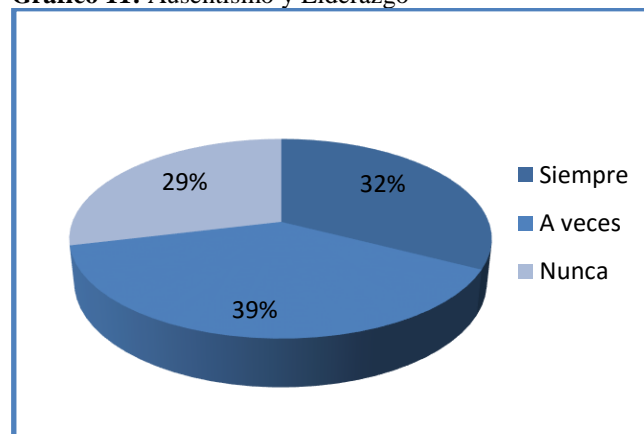
Tabla 11: Ausentismo y Liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	32%
A veces	31	39%
Nunca	23	29%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 11: Ausentismo y Liderazgo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 32% indica que siempre el trato recibido por los jefes motiva para ausentarse al trabajo, mientras que el 39% dice que a veces y finalmente el 29% de la población encuestada indica que nunca.

La mayoría de los colaboradores señalan que en ocasiones el trato recibido por sus superiores es un factor que motiva las inasistencias ya que se crea un clima laboral tenso que provoca frustración y descontento en el personal. El liderazgo del inmediato superior es esencial para un correcto desempeño y de este va a depender el desenvolvimiento grupal y la consecución de objetivos de manera eficiente.

PREGUNTA N° 8: ¿Usted considera que los atrasos representan un problema para la empresa?

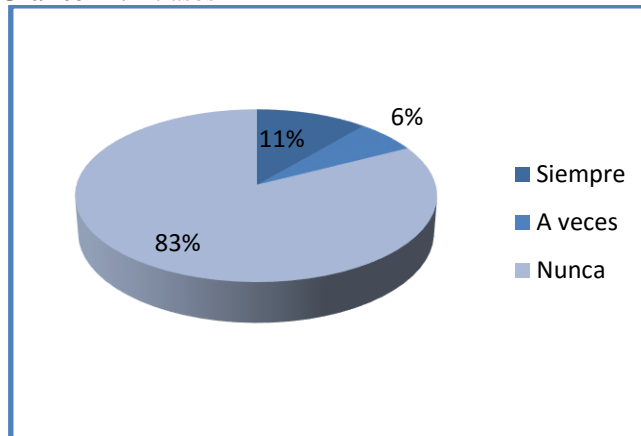
Tabla 12: Atrasos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	11%
A veces	5	6%
Nunca	66	83%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 12: Atrasos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 11% considera que siempre los atrasos representan un problema para la empresa, mientras que el 6% dice que a veces y el 83% manifiesta que nunca.

La mayoría de los colaboradores señalan no les parece un problema relevante los atrasos, sin embargo en suma estos representan pérdidas de tiempo significativas, materializadas en pérdidas económicas ya que las actividades establecidas no se realizan en el momento planificado. Al poca importancia que los colaboradores le dan a cumplir con sus horarios de manera adecuada podría significar la insatisfacción que sienten y la falta de conciencia acerca de los costos que representan para la organización esta conducta inapropiada.

PREGUNTA N° 9: ¿Cuando usted se ausenta de su trabajo es por?

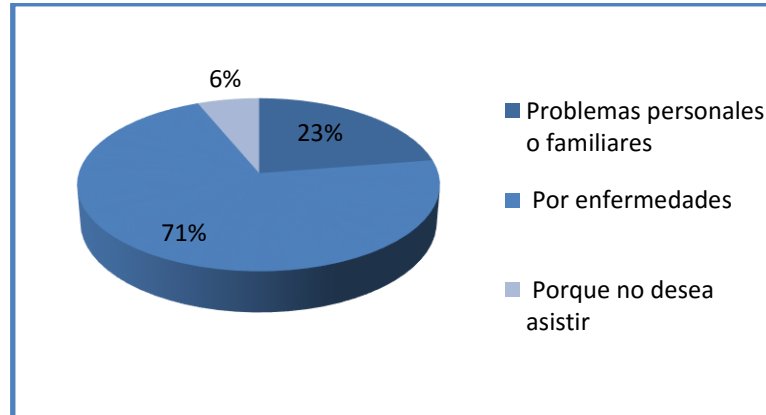
Tabla 13: Causas de Ausentismo Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Problemas personales o familiares	18	23%
Por enfermedades	57	71%
Porque no desea asistir	5	6%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 13: Causas del Ausentismo Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 71% indica que sus faltas se deben enfermedades, mientras que el 23% afirma que sus inasistencias se deben a problemas personales y el 6% porque no desea asistir.

La mayoría de las personas encuestadas afirma que no asiste a trabajar porque sufre algún tipo de afectación en su salud, este tipo de son ausencias justificadas por representan incapacidades temporales que la ley contempla, mientras que en menor proporción los problemas familiares impiden la normal asistencia y una minoría no asiste porque aparentemente no lo desea.

PREGUNTA N° 10: ¿Considera usted que la insatisfacción laboral es un factor que influye al momento de tomar la decisión de faltar al trabajo?

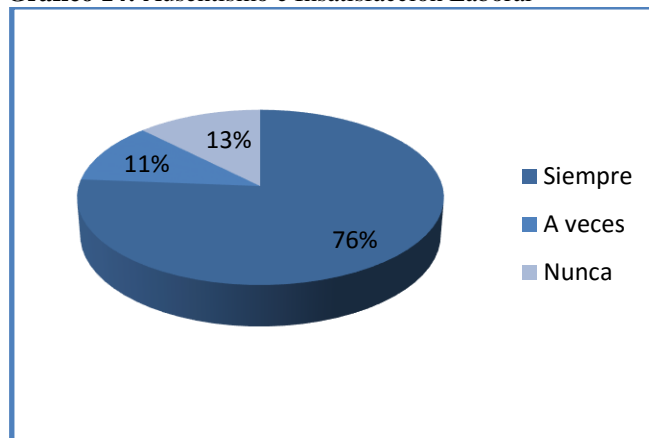
Tabla 14: Ausentismo e Insatisfacción Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	61	76%
A veces	9	11%
Nunca	10	13%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 14: Ausentismo e Insatisfacción Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 76% indica que la insatisfacción laboral es un factor que genera inasistencias, mientras que el 11% afirma que a veces y el 13% nunca.

La mayoría de los colaboradores manifiestan que siempre la insatisfacción laboral influye en sus asistencias al trabajo sea porque es trabajo rutinario, por escaso reconocimiento o por un mal clima laboral, incurriendo además en más atrasos y en hasta abandonos de trabajo. También la insatisfacción incrementa el índice de accidentes de trabajo, lo que provoca que indirectamente la persona se ausente por una enfermedad.

**ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE CARROCERÍAS IMCE.
(TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN)**

PREGUNTA N° 11: ¿Usted realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados?

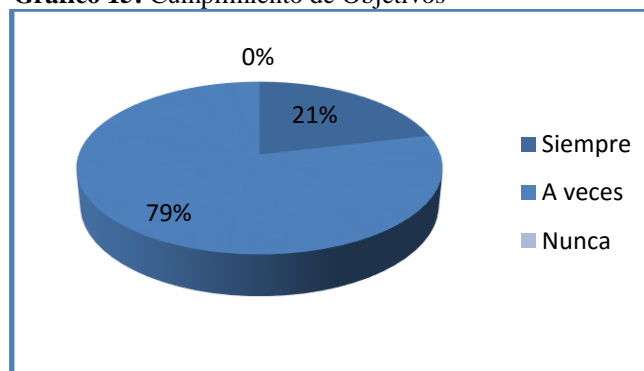
Tabla 15: Cumplimiento de Objetivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	21%
A veces	63	79%
Nunca	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 15: Cumplimiento de Objetivos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 21% indica que realizan su trabajo con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos y acciones esperadas, mientras que el 79% afirma que a veces lo hace.

La mayoría de los colaboradores manifiestan que a veces ejecutan su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperadas, esto puede ocurrir por la falta de conocimiento de sus funciones o porque no existe una comunicación efectiva, provocando así un desempeño insatisfactorio y una calidad de trabajo deficiente.

PREGUNTA N° 12: ¿Se realiza el trabajo en el tiempo requerido?

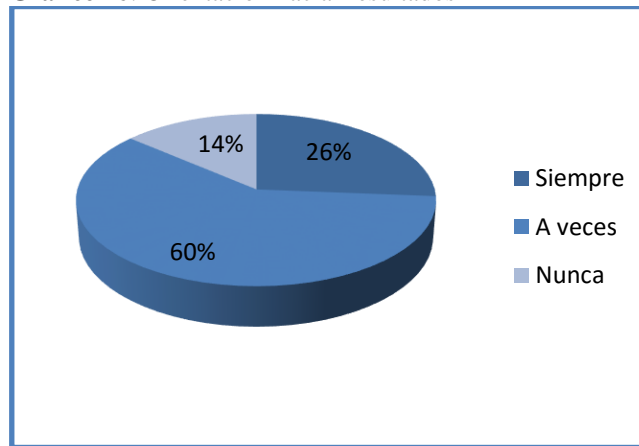
Tabla 16: Orientación hacia Resultados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	26%
A veces	48	60%
Nunca	11	14%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 16: Orientación hacia Resultados



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 26% indica siempre realiza su trabajo a tiempo, mientras que el 60% dice que a veces y el 14% manifiesta que nunca.

El 60% es decir 48 colaboradores manifiestan que a veces cumplen con los tiempos establecidos por la organización al momento de ejecutar sus actividades, estos retrasos se producen por la rotación constante y por el ausentismo que inciden en el desempeño general debido a que la carga laboral restante debe ser asumida por el equipo de trabajo.

PREGUNTA N° 13: ¿Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las normas establecidas por la organización?

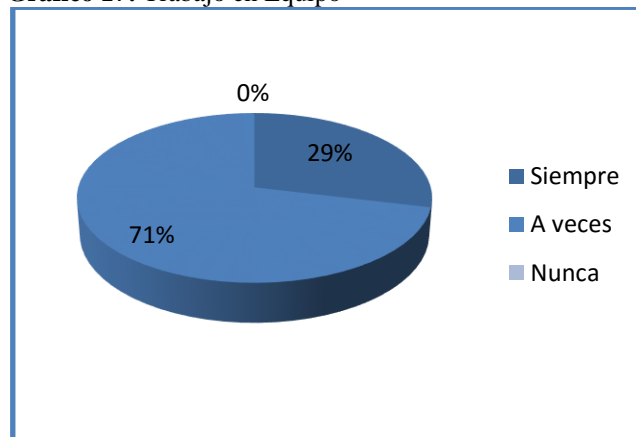
Tabla 17: Trabajo en Equipo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	29%
A veces	57	71%
Nunca	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 17: Trabajo en Equipo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 21% indica que siempre se compromete con su equipo de trabajo y cumple con las normas establecidas por la organización, mientras que el 71% manifiesta que a veces lo hace.

La mayoría de los colaboradores manifiestan que el compromiso con organización no es sólido lo que repercute en el desempeño, la productividad laboral y el desarrollo organizacional, ya que la falta de este influye en los índices de rotación y ausentismo. Además cuando no existe compromiso con el equipo de trabajo aun cuando la persona esté presente en su puesto (presentismo) esta no cumple con las actividades establecidas de forma eficiente ya sea porque psicológicamente o físicamente no se siente apta.

PREGUNTA N° 14: ¿Mantiene una imagen profesional confiable en todo lo que hace?

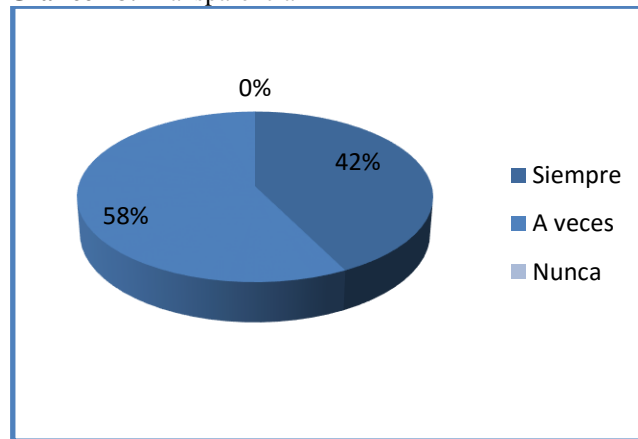
Tabla 18: Transparencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	42%
A veces	46	58%
Nunca	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 18: Transparencia



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 34% siempre mantienen una imagen profesional confiable en todo lo que realizan, mientras que el 58% a veces lo hace.

La mayoría de los colaboradores creen que proyectan un equilibrio entre su personalidad y el desempeño de sus competencias profesionales, asumiendo que la conducta ausentista es frecuente se puede percibir que los trabajadores no son sinceros al momento de autoevaluarse, teniendo unos criterios equivocados de si mismos.

PREGUNTA N° 15: ¿Reacciona positivamente ante los cambios imprevistos, adversidades y circunstancias que están fuera de su control?

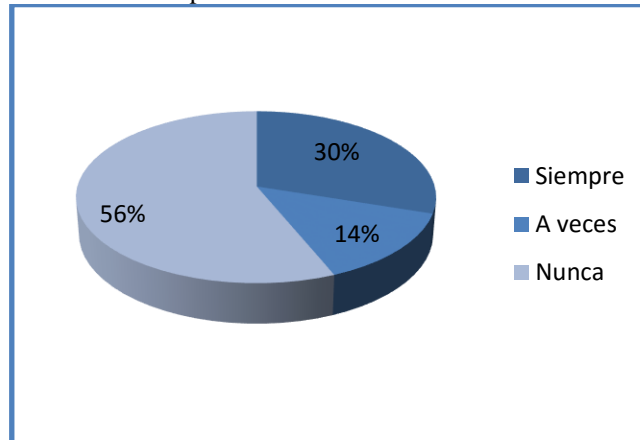
Tabla 19: Adaptación al Cambio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	30%
A veces	11	14%
Nunca	45	56%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 19: Adaptación al Cambio



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 30% reacciona de forma positiva a los cambios que surgen durante la actividad laboral, mientras que el 14% a veces lo hace y el 56% nunca lo hace.

La mayoría de las personas encuestadas no se adapta a los cambios que surgen durante su trabajo por lo que la flexibilidad necesaria para acoplarse a entornos y circunstancias nuevas que surgen a medida que pasa el tiempo, provoca que no se produzcan nuevos aprendizajes para la mejora del desempeño. Un objetivo de la mayoría de las organizaciones el mejoramiento continuo exigiendo que los trabajadores posean la capacidad de adaptarse a los diferentes escenarios que se presentan al pasar el tiempo.

PREGUNTA N° 16: ¿Considera que sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización?

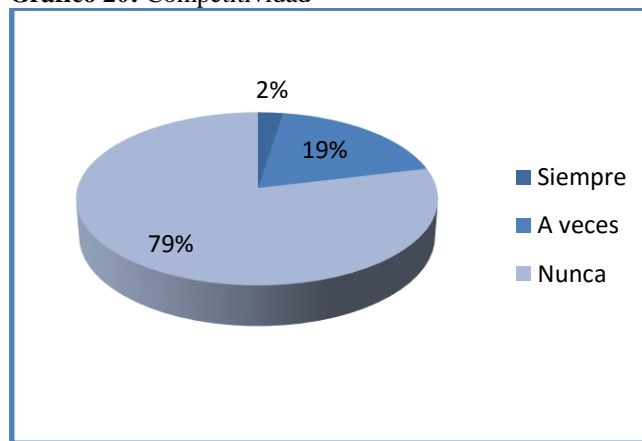
Tabla 20: Competitividad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	2%
A veces	15	19%
Nunca	63	79%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 20: Competitividad



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 2% considera que siempre sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización, mientras que el 19% manifiesta que a veces y el 79% dice que nunca.

La mayoría de los colaboradores señalan que nunca sus competencias son importantes para el desarrollo organizacional, lo que evidencia que los trabajadores no han logrado aplicar de forma integral sus habilidades, conocimientos, destrezas y experiencia, repercutiendo así en el desempeño. Además si los colaboradores no se sienten parte importante del equipo de trabajo su compromiso disminuye, haciendo que los trabajadores adopten comportamientos contrarios a lo que la organización espera de ellos.

PREGUNTA N° 17: ¿Tiene claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización?

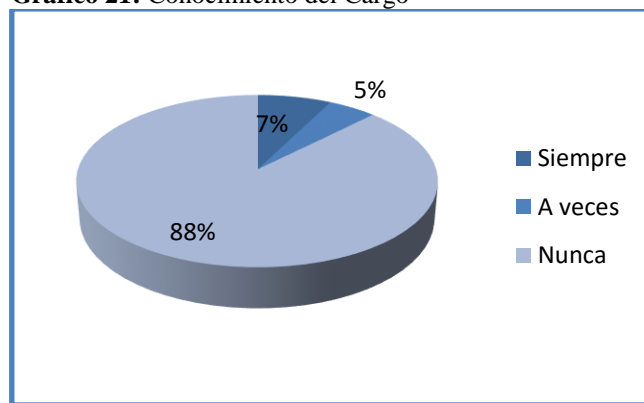
Tabla 21: Conocimiento del Cargo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	7%
A veces	4	5%
Nunca	70	88%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 21: Conocimiento del Cargo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 7% consideran que siempre tienen claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización, mientras que el 5% dice que a veces y el 88% manifiesta que nunca.

La mayoría de los colaboradores señalan que nunca han tenido claro cuáles son sus deberes y obligaciones de manera específica incurriendo en el incumplimiento de actividades y responsabilidades. Cuando un trabajador no conoce cuáles son sus funciones está desorientado y aun cuando tenga una buena actitud frente al trabajo su desconocimiento de lo que debe hacer y como lo debe hacer hace que incurra en errores.

PREGUNTA N° 18: ¿Cuándo usted no asiste a trabajar justifica la falta?

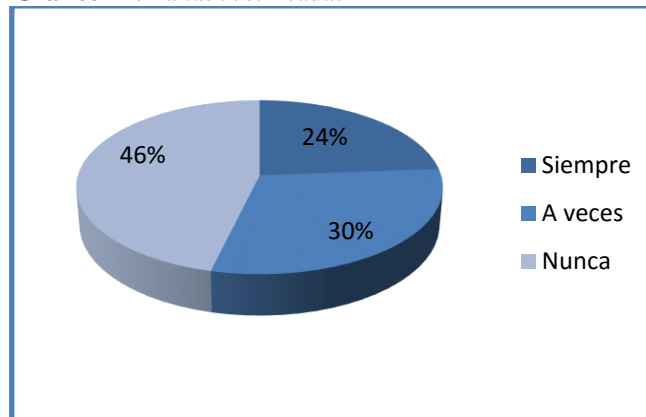
Tabla 22: Faltas Justificadas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	24%
A veces	24	30%
Nunca	37	46%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 22: Faltas Justificadas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 19% siempre justifican sus faltas, mientras que el 24% a veces y el 37% nunca lo hacen.

La mayoría de los colaboradores señalan que nunca justifican sus inasistencias, incumpliendo con las normas que establecen que es necesario justificar las faltas con documento que evidencie los motivos por los cuales ocurrió, caso contrario el trabajador quedara expuesto a sanciones. La falta de justificativos pueden deberse a que las ausencias son voluntarias es decir el trabajador tiene otras prioridades que considera de mayor importancia.

PREGUNTA N° 19: ¿El clima organizacional contribuye al desarrollo eficiente de sus actividades?

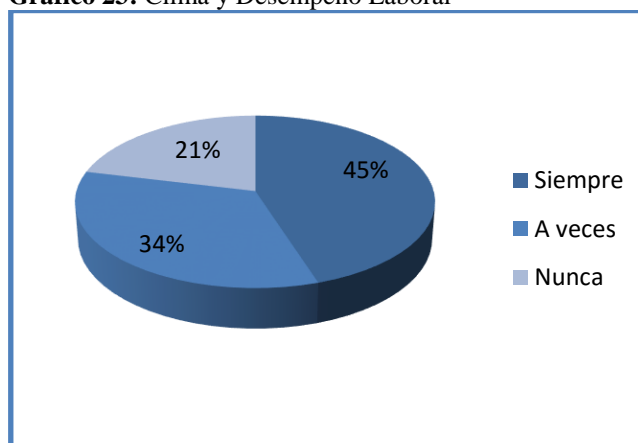
Tabla 23: Clima y Desempeño Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	45%
A veces	27	34%
Nunca	17	21%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 23: Clima y Desempeño Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 45% consideran que un clima laboral siempre contribuye al desarrollo eficiente de sus actividades, mientras que el 34% dice que a veces y el 21% afirma que nunca.

La mayoría colaboradores señalan que el clima organizacional influye negativamente ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, ya sea porque las relaciones interpersonales están desgastadas o porque las condiciones de trabajo no son las óptimas.

PREGUNTA N° 20: ¿Aporta con ideas y sugerencias para desarrollar nuevos procesos con interés de mejorar su trabajo?

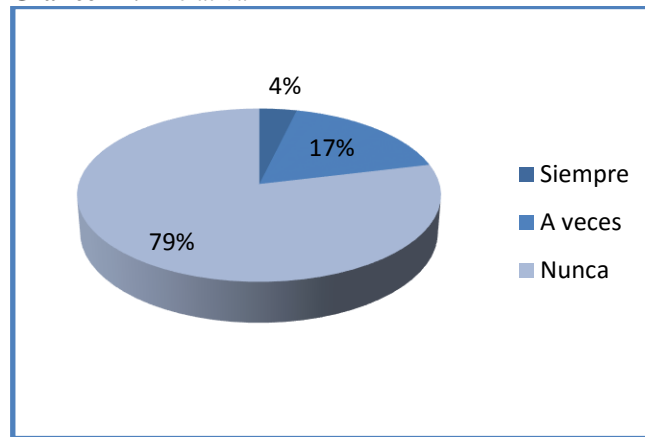
Tabla 24: Iniciativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	4%
A veces	14	17%
Nunca	63	79%
Total	80	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela. 2016

Gráfico 24: Iniciativa



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 4% consideran que siempre aporta con ideas y sugerencias para desarrollar nuevos procesos con interés de mejorar su trabajo, mientras que el 17% manifiesta que a veces y el 79% dice que nunca.

El 79% es decir 63 colaboradores señalan que nunca contribuyen con ideas innovadoras encaminadas a la mejora continua de los procesos, debido a las escasas capacitaciones que permitan la adquisición y actualización de conocimientos.

4.2. Verificación de la Hipótesis

El estadígrafo de significación por excelencia es Chi cuadrado que nos permite obtener información con la que aceptamos o rechazamos la hipótesis.

Combinación de Frecuencias

Para instaurar la correspondencia de las variables se escogió cuatro preguntas de las encuestas, dos por cada variable de estudio, lo que permitió realizar el proceso de combinación.

¿Considera que su asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa?

¿Usted considera que los atrasos representan un problema para la empresa?

Se eligió esta dos pregunta por cuanto hace referencia a la variable independiente de estudio “Ausentismo”.

¿Tiene claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización?

¿Considera que sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización?

Se escogió esta dos pregunta por cuanto hace referencia a la variable dependiente de estudio “Desempeño laboral”.

Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula

H₀= El ausentismo laboral no repercute desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa carrocerías IMCE del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Hipótesis alternativa

H₁= El ausentismo laboral repercute desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa carrocerías IMCE del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

4.3. Modelo Matemático

H0: O = E

Ha: O ≠ E

4.4 Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

95% de Confiabilidad

4.5 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Dónde:

X_c^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

Fórmula de los grados de libertad

Determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 3 columnas.

$$GI = (f-1) (c-1)$$

gl= (Renglones 4) (Columna 3)

gl= Grados de libertad.

gl= (4-1) (3-1)

gl= (3) (2) =6

Entonces con 6 gl y un nivel de 0,05 tenemos en la tabla de X² el valor de 12,59 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de ji cuadrado que se encuentre hasta el valor 12,59 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 12,59.

El CHI² se fundamenta en la tabla de contingencia y se basa en la tabla de resumen de las encuestas aplicadas al personal operativo de carrocerías “IMCE”.

4.6 Recolección de datos y cálculos Estadísticos

Frecuencia Observada

Tabla 25: Frecuencia Observada

Ítems	Alternativas			Sub Total
	Siempre	A veces	Nunca	
¿Considera que su asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa?	5	2	73	80
¿Usted considera que los atrasos representan un problema para la empresa?	9	5	66	80
¿Tiene claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización?	2	15	63	80
¿Considera que sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización?	6	4	70	80
Total	22	26	272	320

Fuente: Datos de aplicación de instrumentos de investigación

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

Frecuencias Esperadas

Determinación de la Frecuencia Esperada

Se obtiene como resultado de multiplicar el resultado marginal de la fila, por el resultado marginal de la columna y dividir para el “gran total” (el total por fila y el total

por columna). En este caso si la suma marginal por columna para la primera variable es 320; y, la suma marginal por fila para la primera variable es 80; además teniendo en cuenta que el gran total es 320; entonces la frecuencia teórica sería el resultado de multiplicar 320 por 80 y dividirlo para 320.

Tabla 26: Frecuencias Esperadas

Items	Alternativas			Sub Total
	Siempre	A veces	Nunca	
¿Considera que su asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa?	5,5	6,5	68	80
¿Usted considera que los atrasos representan un problema para la empresa?	5,5	6,5	68	80
¿Tiene claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización?	5,5	6,5	68	80
¿Considera que sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización?	5,5	6,5	68	80
Total	22	26	272	320

Fuente: Datos de aplicación de instrumentos de investigación

Elaborado por: Santamaría, Ángela 2016

4.7 Cálculo del Chi Cuadrado

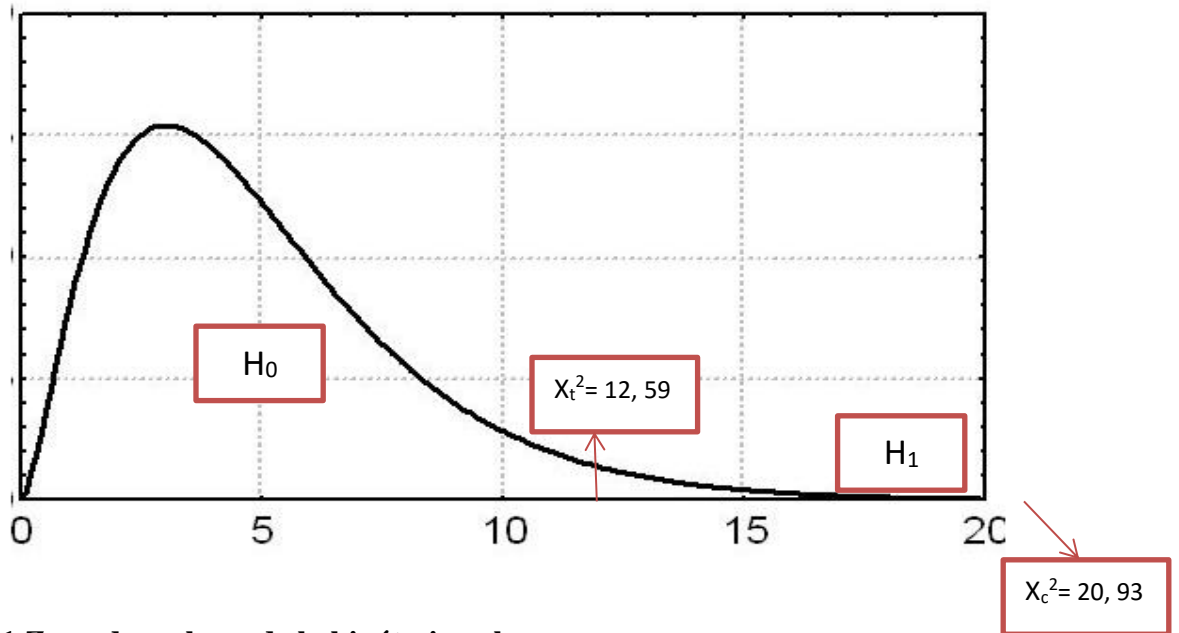
Tabla 27: Cálculo del Chi-Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
---	---	-----	--------------------	-----------------------

5	5,5	0,5	0,25	0,045
2	6,5	4,5	20,25	3,115
73	68	5	25	0,367
9	5,5	3,5	12,25	2,227
5	6,5	1,5	2,25	0,346
66	68	2	4	0,058
2	5,5	3,5	12,25	2,227
15	6,5	8,5	72,25	11,115
63	68	5	25	0,367
6	5,5	0,5	0,25	0,045
4	6,5	2,5	6,25	0,961
70	68	2	4	0,058
TOTAL				20,931

Representación gráfica del Chi Cuadrado

Gráfico 25: Zona de Aceptación o Rechazo



4.7.1 Zona de rechazo de la hipótesis nula

Tenemos, el valor tabulado de χ^2 con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,59 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución χ^2)

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 20,93

Valor de la tabla: 12,59

Es decir:

Chi-cuadrado real: 20,93

Chi-cuadrado teórico: 12,59

4.7.2 Regla de decisión

$R(H_0)$ si $X^2_c > X^2_t$

Es decir $X^2_c 20,93 > X^2_t 12,59$

4.7.3 Decisión

Con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 20.93 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (20.93) es mayor que el chi cuadrado teórico (12,59) por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa es decir que el ausentismo si incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Carrocerías “IMCE” del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Luego de haber analizado el chi-cuadrado se concluye que se acepta la hipótesis alternativa, confirmándose de tal manera que el ausentismo laboral si repercute en el desempeño de los colaboradores del área de producción de la empresa carrocías IMCE del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Se concluye que el ausentismo de los colaboradores puede ser voluntario cuando involucra factores como estrés, desmotivación, ambiente de trabajo poco estimulante e insatisfacción laboral o involuntario cuando está relacionado con afectaciones de salud y problemas personales, que impiden el cumplimiento de la jornada laboral establecida en el contrato de trabajo.
- Se considera que el desempeño de los colaboradores no es el óptimo debido a que no se conocen con claridad las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo dificultando el cumplimiento de las mismas, además los conocimientos y habilidades no son valorados limitando el rendimiento laboral de los trabajadores.
- Se concluye además que existe la necesidad de elaboración de un artículo académico que analice el ausentismo laboral a fin de que el personal de carrocías IMCE mejore su desempeño laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

- Establecer un sistema de motivación intrínseca mediante incentivos como bonos o reconocimientos públicos para reducir los niveles de ausencias, y de esta manera estimular el desarrollo laboral del personal de carrocerías IMCE.
- Conocer las causas reales por las de las inasistencias, mediante un seguimiento y control de los justificativos presentados por los trabajadores, dándoles la posibilidad de conciliar los intereses individuales con los organizacionales.
- Fomentar un buen desempeño mediante procesos de inducción donde se informe de manera integral cual es la misión, visión y política empresarial además de las funciones, responsabilidades, obligaciones, prohibiciones y derechos de cada colaborador. Además realizar procesos de evaluación que permitan la retroalimentación de resultados con el fin de alcanzar mayor eficiencia y eficacia.
- Difundir la información en un artículo académico que permita conocer datos relevantes en cuanto al ausentismo y el desempeño laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

“CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL”

**AMBATO – ECUADOR
2017**

CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL

Angela Santamaria¹, Mg. Paulina Ruiz²

Universidad Técnica de Ambato,
Av. Los Chasquis, campus Huachi, Ecuador
{asantamraia6985@uta.edu.ec}

Resumen: El ausentismo laboral refleja un fundamento psicosocial en relación al comportamiento del individuo en su trabajo. El objetivo de este estudio es analizar la conducta ausentista de los colaboradores en la organización. Para lo cual se escogió ochenta colaboradores de empresas carroceras de la región, utilizando el método estadístico aleatorio, de los mismos se levantaron datos cualitativos mediante una encuesta, además se tomaron datos cuantitativos que permitieron calcular la tasa de ausentismo global. Así mismo se analizó temáticas referentes al tema sus causas y consecuencias. Se concluye que existe un índice de absentismo que sobrepasa el tolerado por las organizaciones afectando la productividad laboral. Se estudió el absentismo en relación a factores como salud laboral (enfermedad común, enfermedad laboral), trabajo-familia (presentismo), el clima organizacional, desmotivación, estrés e insatisfacción laboral; que condicionan la conducta del trabajador generando conductas adaptativas que le permiten al individuo sobrellevar la actividad laboral.

Palabras clave: Ausentismo, psicosocial, comportamiento, desmotivación, productividad, clima organizacional.

CHARACTERIZATION OF LABOR ABSENTEEISM

Angela Santamaria¹, Mg. Paulina Ruiz²

Universidad Técnica de Ambato,
Av. Los Chasquis, campus Huachi, Ecuador
{asantamraia6985@uta.edu.ec, paulinamruizl@uta.edu.ec}

Abstract: Work absenteeism reflects a psychosocial foundation in relation to the behavior of the individual in his work. The objective of this study is to analyze the absentee behavior of the collaborators in the organization. For that, eighty collaborators of corporations of the region were chosen, using the random statistical method, of the same qualitative data were collected by means of a survey, in addition were taken quantitative data that allowed to calculate the rate of global absenteeism. Likewise, it analyzed the themes related to the theme its causes and consequences. It is concluded that there is an absenteeism index that surpasses that tolerated by the organizations affecting the labor productivity. Absenteeism was studied in relation to factors such as occupational health (common illness, labor illness), work-family (presentism), organizational climate, demotivation, stress and job dissatisfaction; That condition the behavior of the worker generating adaptive behaviors that allow the individual to cope with the work activity.

Key words: Absenteeism, psychosocial, behavior, demotivation, productivity, organizational climate.

1 Introducción

Las constantes inasistencias del trabajador son definidas como ausentismo laboral, las mismas que representan gastos y obstáculos para la organización. (Robbins y Judge, 2009, p.28). Una encuesta denominada “Remuneraciones y costo de la mano de obra, análisis por sexo” dio a conocer que el costo directo promedio para los empleadores en Estados Unidos por ausencias no previstas era de 789 dólares por empleado al año; sin incluir costos de productividad perdida, pagos de tiempos extras a los suplentes, o contratación de empleados temporales para cubrir a los faltantes. En Reino Unido el costo por ausentismo también es alto evidenciando pérdidas de 694 dólares por empleado. (Santiago, 2002).

Evidentemente cuando una persona no asiste a laborar ocasiona que el flujo de trabajo se interrumpa y retrasa el alcance de objetivos. Los índices de ausentismo que exceden el rango aceptable tienen repercusiones directas sobre la eficiencia y eficacia de cualquier organización, dando como resultado pérdidas económicas significativas.

Particularmente en empresas dedicadas a actividades de producción de línea de ensamblaje, el ausentismo ocasiona mayor impacto provocando no solamente interrupciones sino también una disminución importante de la calidad del producto y encarecimiento del mismo.

La conducta ausentista evidencia un comportamiento contrario a las normas establecidas por la empresa y amenaza el bienestar de la organización o el de sus miembros. Cuando el personal está expuesto a demandas múltiples de trabajo, a conflictos o a situaciones en donde hay escasa claridad sobre las funciones y responsabilidades, aumenta los niveles de estrés e insatisfacción, además se crean sentimientos de ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e inestabilidad que empujan a las personas a escapar de su trabajo de forma voluntaria.

El ausentismo es el incumplimiento por parte del colaborador de sus funciones laborales, faltando de manera fortuita cuando debería acudir al mismo. Se considera que existe un absentismo involuntario que incluye problemas médicos, obligaciones legales o familiares, accidentes entre otras, y por el contrario, las ausencias voluntarias originadas por falta de interés por la actividad laboral. (Samaniego, 1998, p.2)

Las ausencias al trabajo abarcan una serie de circunstancias a las cuales están expuestas las personas por lo que es un factor impredecible para la organización, provocando un desequilibrio en el clima organizacional que involucra el ambiente en donde se desempeña la actividad laboral, mismo que debería ser favorable para alcanzar resultados eficientes. Según Martin y Sabaté

(1983) el ausentismo es una conducta social que consiste en la pérdida de tiempo laboral por parte del trabajador, sea de forma justificada o por razones no previstas. Para estos autores la motivación del trabajador para ausentarse es multifactorial por lo que existen diversas concepciones acerca del ausentismo laboral.

Por lo general se considera que las inasistencias tienen un trasfondo médico pero para Gili Maluquer el ausentismo es una problemática sociológica asociada al desarrollo industrial y económico, encontrándose directamente vinculado a la actitud de la persona y de la sociedad ante el trabajo. Por lo tanto todo lo que promueva una actitud correcta (motivación, reconocimiento, satisfacción, liderazgo, etc.) estimula una menor incidencia de ausentismo, y todo lo que menoscaba la actitud origina mayor ausentismo (falta de plan de carrera, baja remuneración, monotonía, clima laboral desfavorable, inseguridad laboral, etc.).

El ausentismo es una conducta individual para evadir las responsabilidades laborales donde la persona elige actividades ajenas a lo laboral lo que implica en el abandono de obligaciones y responsabilidades inherentes al trabajo. (Molinera, 2006, p.19). Las ausencias del personal a su trabajo comprenden periodos de tiempo en los que no se cumplen con las metas y objetivos planteados, influyendo negativamente en el proceso productivo y representando un perjuicio para la organización.

Según Moreno B. y Baez C. (2010) existen factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral los mismos que pueden ser factores organizacionales (políticas y filosofía de la organización, cultura organizacional, relaciones industriales) y factores laborales (condiciones de empleo, diseño del puesto, calidad en el trabajo). Cualquier desequilibrio de estos factores exponen al trabajador a sufrir distracciones, descuidos, falta de atención, cansancio o fatiga y por lo tanto un rendimiento ineficaz.

El ausentismo laboral posee diferente significancia para los distintos elementos que conforman la organización.

Para la persona encargada de recursos humanos es una inquietud constante, en función de sus causas que pueden implicar la existencia de enfermedades laborales o bien incumplimiento de la normativa.

Para el responsable operativo, representa una dificultad que crea la necesidad de subrogar la carga de trabajo del ausentista entre el resto del personal.

Para la dirección de la empresa el ausentismo es una variable que repercute en los costos finales de producción.

Para sus pares significa un aumento de la carga de trabajo, sin que esto represente en muchas ocasiones un incremento retributivo o el reconocimiento de una mayor responsabilidad en la actividad laboral.

Como se puede evidenciar el ausentismo representa una influencia negativa que afecta el desempeño general de los colaboradores ya que este se presenta por una serie de factores que lo desencadena. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2000, pág. 204). 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, falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo y escasa supervisión de la jefatura.

Para Ribaya F. en su artículo denominado “La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas” considera como factores que influyen para que se presente el ausentismo los siguientes:

Laboral: la carga de trabajo monótona provoca desgaste físico y mental, disminuyendo, significativamente, el rendimiento y la motivación, que llevan a una situación de desequilibrio, de la que el trabajador intenta eludir, o el miedo de cambiar de trabajo, si puede hacerlo.

Social: el trabajador se enfrenta ante huelgas o recesión económica, y se esfuerza en reducir la tasa de ausentismo, como instinto primario de conservación.

Económica: el trabajador considera que la remuneración no es consecuente con la actividad laboral por lo que se genera un sentimiento de insatisfacción que conduce a una actitud de mínimo esfuerzo al momento de cumplir el trabajo.

El ausentismo laboral es un fenómeno que por su alcance y dimensión creciente afecta de forma progresiva a los costos de producción de las organizaciones y de gestión de la seguridad social. Las conductas ausentitas se han ido exacerbando junto con el desarrollo del mercado debido a que los trabajadores han quedado expuestos a los llamados «riesgos psicosociales» que incluyen acoso laboral, estrés, doble presencia, burnout entre otra; impidiendo que se logre armonizar integralmente el entorno laboral, familiar y social, provocando que surjan comportamientos adaptativos (ausentismo, presentismo) que permiten eludir las obligaciones que generan ansiedad, lo cual incide negativamente en la calidad del trabajo (Samaniego, 1996).

La gestión del ausentismo laboral a pesar de las consecuencias negativas que supone para la organización no debe ser coercitivo como se lo maneja en la mayoría de las organizaciones sino que debe encaminarse a la causa raíz que lo provoca que generalmente se encuentra en el entorno propio de trabajo, obviamente que esto supone un gran desafío para la organización que muchas veces solo se centra en el aspecto estructural del trabajo y se olvida de la satisfacción y el equilibrio emocional que el trabajador necesita para funcionar de manera eficiente.

Para Heras F. (2012) Es importante tomar en cuenta que el ausentismo es un aspecto social vinculado al comportamiento individual y colectivo frente al trabajo. La finalidad del presente trabajo es dar a conocer aspectos psicosociales del ausentismo laboral el impacto que provocaría

el disminuir los niveles de ausentismo que provoca pérdidas a corto o largo plazo en la organización, tomando en cuenta al capital humano como el eje fundamental para el desarrollo.

2 Metodología

El presente estudio se basa en un enfoque cuali-cuantitativo; cuantitativa debido a que se efectuó una encuesta basada en el ausentismo y su repercusión en el desempeño laboral, que contiene una serie de cuestionamientos a los empleados los mismos que contestaron de manera anónima y objetiva, en consecuencia se elaboró la tabulación y análisis de la información obtenida para posteriormente realizar una interpretación gráfica y escrita.

Y fue cualitativa ya que la información recolectada dentro de la organización sirvió para describir las variables dentro el marco teórico.

Se realizó un análisis exploratorio que posibilitó conocer las causas y efectos de la problemática, complementadas con argumentos científicos y bibliográficos.

Además el análisis a nivel descriptivo, ayudo a revisar la postura de autores reconocidos frente a las variables de estudio.

En relación a la problemática de investigación se elaboró el marco teórico que contextualiza las variables implicadas en el estudio, para esto se aplicó la modalidad bibliográfica que incluye la revisión y análisis de libros, tesis, documentos digitales, revistas científicas, y principalmente datos facilitados por la organización.

Además se efectuó una investigación de campo que permitió recolectar información en el lugar de los hechos junto a la población escogida, registrando así datos referentes al problema.

Para la recolección de información en este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, con el cuestionario como instrumento, el mismo que consto de 20 preguntas, repartidas 10 para cada variable con respuestas de siempre, a veces y nunca, las mismas que relacionaban la interdependencia coexistente del ausentismo y el desempeño laboral.

Para la realización de la encuesta se efectuó la operacionalización de variables tanto dependiente como independiente, que desprende sus indicadores, para la estructuración de la encuesta partiendo de la teoría.

En cuanto a la población se incluyó a la totalidad de personal del área producción conformada por 80 trabajadores de los cuales su totalidad son del género masculino y con edades comprendidas entre 18 y 55 años.

Para el desarrollo estadístico se realizó el chi-cuadrado, tomando como base 0,05 como número alfa, lo que significa que se tomó un 95% de nivel de confianza y un 5% de error.

TABLAS

La tasa de ausentismo global (TGA) calculado durante octubre 2016- enero 2017

MESES	ÍNDICES DE AUSENTISMO
Septiembre	2,5%
Octubre	2%
Noviembre	3,1%
Diciembre	3,7%
Total	2,8%

Tabla 1. Índices de ausentismo

Factores psicosociales que influyen en la conducta ausentista

FACTORES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Insatisfacción laboral	76%	11%	13%
Desmotivación	60%	29%	11%
Estrés	81%	15%	4%
Clima laboral	45%	34%	21%

Tabla 2. Factores que Influyen en el Ausentismo

3 Resultados

De los resultados obtenidos en la encuesta podemos evidenciar lo siguiente, en cuanto a las causas por las cuales se ausenta con mayor frecuencia el personal son las afecciones de salud (incapacidad temporal) ya que el 71% que equivale a 57 trabajadores de un total de ochenta en algún momento ha justificado la ausencia al trabajo por este motivo, en menor proporción con un 23% los inconvenientes originados en el hogar los mismos que impiden que el colaborador asista de manera regular a su jornada de trabajo. Una minoría, 6% no asisten de forma voluntaria, es decir intencionalmente se ausentan para dedicarse a actividades ajenas a lo laboral que por lo general les ayuda a escapar del estrés que sienten en su trabajo.

Aplicando el método estadístico del chi cuadrado se obtuvo como resultado 20,93 y con un grado de libertad de 6, siendo el porcentaje mayor al encontrado en la tabla del Chi- cuadrado, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alternativa, por lo que se puede afirmar que el ausentismo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores.

Durante cuatro meses se evidencia un índice de ausentismo global de 2,8 que se encuentra por encima de los parámetros aceptables establecidos por la Organización Internacional de Trabajo que determina el 2,5% como un índice tolerable, desencadenando consecuencias negativas como desempeño ineficiente, baja competitividad, rotación de personal, clima laboral desfavorable, encarecimiento del producto, etc.

Se evidencia la existencia de presentismo laboral ya que a pesar de la asistencia al trabajo la persona por asuntos personales que distraen la atención, exteriorizan bajo rendimiento, no cumpliendo a cabalidad las actividades asignadas para la jornada laboral. Del total de una población de ochenta personas el 77% de las mismas afirma que sus problemas no permiten atender de manera eficiente las funciones ni llevar una buena relación con el grupo de trabajo.

Además el factor que mayormente interviene para que se produzca ausentismo es el estrés ya el 81% de un total de 80 trabajadores manifiestan que la presión que genera la actividad laboral da lugar a desequilibrios físicos, mentales y funcionales, que acaban por reducir la capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando las relaciones interpersonales, al alterar el estado de ánimo y por ende el desempeño laboral.

Las ausencias son constantes debido a que no existe empoderamiento ni compromiso organizacional y a pesar de las sanciones que se aplican para mitigar el problema, persisten las conductas ausentistas.

El desempeño laboral se ve afectado cuando un trabajador decide no asistir a cumplir con sus funciones, creándose un clima laboral desfavorable y desorganización del trabajo; dado que la carga laboral del insistente es asumida por otra persona, con la finalidad de que no exista retrasos significativos en el proceso productivo.

Los factores familiares, como problemas económicos, peleas, enfermedades, distraen su atención disminuyendo la capacidad de concentración, provocando errores al momento de ejecutar el trabajo, de esta manera los tiempos establecidos para realizar el trabajo no se cumple.

Las horas de trabajo que no se cumplen de forma íntegra contribuyen a que las tareas establecidas no se realicen en los tiempos planificados acumulándose el trabajo, se retrasa la producción y la calidad del producto se ve afectada ya que no se realiza con el detenimiento y cuidado que amerita.

El 56% de colaboradores perciben que la asistencia no es importante para la organización, es así que las ausencias son constantes a pesar de las sanciones que reciben por parte de la organización, esto evidencia la falta de compromiso y la débil identificación con los objetivos de la empresa.

Un 60% del total de la población estudiada sienten desmotivación cuando un compañero de trabajo no asiste al trabajo debido a que la organización al funcionar como un sistema necesita que todos los elementos sean funcionales. Además las relaciones interpersonales dentro de la organización se desequilibran por el conflicto que surge cuando alguien no asiste.

4 Discusión

El talento humano es el activo más relevante para las organizaciones, de manera que todo lo que afecte la calidad de vida laboral influye en el desempeño de los trabajadores, repercutiendo de forma negativa en la productividad de la empresa.

En el artículo académico realizado por Tous-Pallares-Carrillo- Soler - Espinosa – Mayor y Llanos (2014), titulado “El Ausentismo Laboral en Empleados del Sector Hotelero” para medir el comportamiento absentista se han empleado comúnmente los registros de las incapacidades temporales (IT), es decir, la cantidad de ausencias subsidiadas generadas por contingencias

comunes (enfermedad común o accidente no laboral) o por contingencias profesionales (accidentes de trabajo y enfermedad profesional) debido a su carácter obligatorio de registro y la relativa accesibilidad para conseguir datos.

En las últimas estadísticas españolas del 2012 se observa que el 78% del total de las horas de trabajo perdidas se deben a causas de incapacidad temporal de las cuales el 11% representan a permisos remunerados. El ausentismo no justificado representa solamente el 3% del total de las horas de trabajo perdidas. El estudio de la patronal PIMEC (Pimec 2011) demuestra resultados semejantes donde las bajas por incapacidad temporal representan un porcentaje del 65% de las horas no laboradas por causas ocasionales.

En nuestro estudio se evidencia también que las afectaciones de salud son la principal causa por la cual se ausentan los trabajadores representando el 71% en comparación a otras causas como son problemas personales o familiares o los relacionados a actitudes ausentistas voluntarias y no justificables. Esta problemática representa costos altos para la seguridad social ya que es esta quien asume los gastos generados por incapacidades temporales debidas a inconvenientes relacionados con la salud.

Además en este mismo estudio denominado “El Ausentismo Laboral en Empleados del Sector Hotelero” se da a conocer que en situaciones de recesión económica los índices de ausentismo decrecen, basándose en informes que permiten comparar los índices de ausentismo (Adecco, 2009; 2013) donde se pasa del 5,35% del 2009 al 4,3% del 2013. La reducción equivale a un punto del promedio de horas de trabajo perdidas sobre la cantidad total de horas de trabajo. Aunque el comportamiento ausentista disminuyo, existen indicios de ausentismo presencial que son indicadoras de desequilibrio entre individuo y su contexto laboral.

De los resultados obtenidos del presente estudio se obtienen similares datos ya que un 77% del personal sufre de presentismo laboral como consecuencia de sus dificultades personales.

La tasa de ausentismo global (TGA) encontrada en este estudio es de 2,8% sobrepasando ligeramente al valor considerado como tolerado por la OIT que es de 2,5%. (OIT, 1991), lo que demuestra que existe una conducta ausentista persistente y por lo tanto consecuencias negativas para la productividad de la organización. Al comparar estos resultados con un estudio efectuado en España denominado “Absentismo Laboral del Personal Administrativo de una Universidad Publica Venezolana, 2000-2202”, se ha encontrado que la TGA fue mayor en las empresas del sector informático (2,80), energético, agua y gas (4,30), electrónica (4,10), química (4,65), petróleo (5,80), alimentación (5,01), ferrocarriles (6,04) y transporte (7,07) y automóvil (5,80); en contraste a la encontrada en este estudio. (Sánchez, Valiente, Castillo, Rgues & Rgues, 1999) (Ares, Soto, & Sainz, 1999) (Álvarez & Vaquero, 1994).

Estas diferencias pueden estar marcadas por el contexto en donde se desarrollan las actividades de trabajo, los riesgos a los cuales están expuestos, el tamaño de la población estudiada o por las exigencias físicas y psicológicas a las que están sometidos los trabajadores.

Se constató además que los factores que influyen para que se presente el ausentismo son en primer lugar el estrés laboral que ocasiona fugas psicológicas para evitar la saturación física y mental, en segundo lugar se encuentra la insatisfacción laboral relacionada con factores extrínsecos que incluyen el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal etc. A continuación tenemos la motivación que incluye factores intrínsecos como el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo, y por último tenemos el clima organizacional que constituye el medio interno de una organización, que es percibida por la persona como favorable o desfavorable y que influye en sus actitudes.

Gran parte de los estudios revisados se centran en analizar los datos que presentan los sistemas de registro y control de asistencias e inasistencias que las empresas utilizan para sus empleados, con el objetivo de mantener el proceso productivo y cumplir con las metas planificadas en el tiempo establecido. Pero no se ha tomado en cuenta el factor psicosocial de las ausencias que crean un mal clima organizacional perjudicando el trabajo en equipo debido a la carga de trabajo aumenta provocando actitudes de rechazo frente a esta situación.

5 Conclusiones

Las incapacidades temporales originadas por problemas médicos generados o no por la actividad laboral constituyen la principal causa de ausentismo laboral ocasionando gastos tanto para la organización, el individuo y para la seguridad social quien asume la mayor cantidad de costos.

El nivel de ausentismo tolerado por las organizaciones debe mantenerse en un 2,5%, para evitar consecuencias negativas como baja productividad, disminución de la calidad, encarecimiento del producto, poca competitividad.

La inseguridad laboral por la crisis económica influye en el comportamiento ausentista disminuyéndolo, pero al mismo tiempo generando presentismo debido a la disonancia cognitiva que siente el trabajador frente a sus conflictos.

La motivación y la satisfacción laboral son factores que influyen de manera positiva en las actitudes de los individuos estimulándolos a asistir a su lugar de trabajo.

El capital humano es la parte esencial para el desarrollo de la organización porque de este depende el proceso productivo por lo que es importante mantener un clima laboral favorable para que el desempeño sea eficiente y eficaz.

La gestión de talento humano debe conseguir conciliar en lo posible los intereses de los individuos con los de la organización para conseguir comportamientos encaminados al progreso.

BIBLIOGRAFÍA

Adecco (2009). I Informe Adecco sobre absentismo. Madrid: Grupo Adecco.

Bordas, M. (2006). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid. España.

CHIAVENATO, I. (2000). Administración del Recurso Humano. 5ª ed. Santafe de Bogota, Colombia: McGraw-Hill.

Alles, M. (2005). Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un area de recursos humnos. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A

Alles M. (2007). Comportamiento organizacional: como lograr un cambio cultural a traves de Gestion por competencias .Buenos Aires: Granica.

ALCOVER, C. MORIAN, J. OSCA, A. TOPA, G. (2012). Psicología del Trabajo. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=IIQdG1UMldwC&pg=PT255&lpg=PT255&dq=Aronson+y+Gustafsson,+2005+PRESENTISMO&source=bl&ots=7buVZaBXpH&sig=1OpHeflLu1kfCpBHjEe1tdb3Vw&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjxssf5lu7RAhXk7YMKHQHtDv0Q6AEIzAB#v=onepage&q&f=false>

Boada, G. (2005). El Absentismo Laboral como Consecuencia de Variables Organizacionales (Vol. 17).

Cámara nacional de fabricantes de carrocerías CANFAC, (2014). Informe diagnóstico del sector carrocerero. Ecuador. Recuperada de <http://www.canfacecuador.com/Informe-Final-Diagnostico-Sector-Carrocerero.pdf>

Casa G. (2014). *Niveles de absentismo laboral y su incidencia en el compromiso organizacional. Ambato.*

Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. Mc Graw Hill: México.

CHIAVENATO, I. (2007). Administración del Recurso Humano. 8ª. Ed. México: McGraw-Hill.

CHIAVENATO, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª Ed. México: McGraw-Hill

CHIAVENATO, I. (2002). *Administración del Recurso Humano*. México: McGraw-Hill

CHIAVENATO, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. 5ª ed. Santafe de Bogota, Colombia: McGraw-Hill

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 3ª ed. México: Mc Graw Hill.

Código de Trabajo. (2005). Capítulo V, Capítulo XI. Quito: Registro Oficial.

Heras F. (2012). El ausentismo laboral sus causas y tratamiento jurídico. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/RPS_136_191.pdf

Lusthaus Charles (2002). *Evaluación Organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Washington. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA115&dq=desempe%C3%B1o+ORGANIZACIONAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjI7YShiP7RAhVCySYKHdrGD_sQ6AEIITAC#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20ORGANIZACIONAL&f=false

Giménez G. (2015). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA180&dq=clima+y+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs24vfnO3RAhUCeCYKHVG4AJsQ6AEIJjAA#v=onepage&q=clima%20y%20cultura%20organizacional&f=false>

Instituto nacional de estadísticas y censos INEC, (2009-2013). *Panorama laboral y empresarial del Ecuador*. Ecuador. Recuperado de [Laboral-2009-2013.pdf](#).

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2010). *Boletín Estadístico N.18; Accidentes de trabajo clasificados por provincia y consecuencia*. Ecuador, Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/775801/BOLETIN+No.+18.pdf>

Mendez Alvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogota. El IMCOC: Un metodo de analisis para sus ntervencion Centro Editorial Universidada del Rosario.

Molinera, F.J. (2006). : Absentismo Laboral. Recuperado de books.google.com.ec/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_e_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Moreno B. y Baez C. (2010).: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Salazar A. (2011) “Creación del departamento de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral”, Ambato.

Sánchez C. (2005). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf

Restrepo, R. (2015), *Entorno regulatorio y absentismo laboral*. Colombia, Sota Vento editoriales.

PIMEC (2011). Absentismo Laboral en Tiempos de Crisis. Conferencia: Barcelona abril 2011. Recuperado de <http://web.pimec.org/es/actualitat/notices/estudio-absentismo-laboral-en-tiempos-de-crisis>.

Ribaya F. (2004). La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas. Recuperado de <http://www.revistainterforum.com/espanol/pdfes/Absentismo-Laboral-empresas-esp.pdf>

Robbins D.P & Judge T.A(2009).: Comportamiento Organizacional. Recuperado de psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.

Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez , S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* . España: McGraw-Hill/ Interamericana de Espana S.A.

Samaniego, C. (1988). *Absentismo, Rotación y Productividad*. Madrid, España: Pirámide.

Samaniego C. (1998), *Introducción a la Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Ausentismo, Rotacion y Productividad*. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Absentismo.pdf.

Samaniego, C. (1996). *Factores psicosociales del absentismo laboral en la Administración pública almeriense*. Almería: Diputación de Almería, Instituto de Estudios Almerienses. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3090>

Sánchez J.; Valiente J.; Castillo S.; Rgues A.; (1999). *Absentismo po Incapacidad Temporal entre los Trbajadores de Patentes TALGO S.A. durante el trienio 1997-1999*. *Medicina y Seguridad del Trbajo*, 183. 53-62

Santiago, (2002). *Encuesta de remuneraciones y costo de la mano de obra, análisis por sexo*. Recuperado de <https://estudios.sernam.cl/documentos/?eNzc1NDY3>
Encuesta_Remuneraciones_y_Costos_Mano_de_Obra._

Seisdedos, J. (1996). *El clima laboral y su medida*. *Revista Psicología del Trabajo y de las organizaciones* (Núm. 2).

Torres A., (1 de mayo del 2015). *42 de cada 1 000 trabajadores en el país sufren accidentes laborales*. *El Comercio*. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/trabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>.

Uribe P. J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT62&dq=G%C3%B3mez+y+Vicario+\(2010\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5sJHBO7RAhVKPiYKHVWdCH8Q6AEIGDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT62&dq=G%C3%B3mez+y+Vicario+(2010)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5sJHBO7RAhVKPiYKHVWdCH8Q6AEIGDAA#v=onepage&q&f=false)

Varela, P. (Octubre de 2011). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2782/1/UPSQT00109.pfd.pdf>

Villaseñor B. (2014), *Ausentismo laboral, costos y causas de las ausencias al trabajo*.

México. Recuperado de <https://www.uhmasalud.com/blog/ausentismo-laboral-costos-y-causas-de-las-ausencias-al-trabajo>.

Tous-Pallares-Carrillo- Soler - Espinosa – Mayor y Llanos (2014). El Ausentismo Laboral en Empleados del Sector Hotelero. Recuperado de redalyc.org/pdf/778/77830184008.pdf.

ANEXOS



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



Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad determinar cómo influye el ausentismo laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Carrocerías IMCE. Lea cuidadosamente las preguntas y marque la respuesta que usted considere pertinente.

¿Considera que su asistencia al trabajo es un factor importante y de interés para la empresa?

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

¿Considera que su rendimiento laboral disminuye cuando un compañero de trabajo no asiste?

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

¿Considera usted que los problemas de su diario vivir lo distraen al momento de realizar su actividad laboral?

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

¿Considera usted que las horas de trabajo perdidas contribuyen al incumplimiento de tareas establecidas por la organización?

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

¿Usted cree que las inasistencias provocan desmotivación en el equipo de trabajo, afectando así el desempeño laboral?

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

¿Considera que el estrés (ansiedad, depresión, frustración, enfado) motiva la inasistencia al trabajo?

SIEMPRE
A VECES

NUNCA

¿Usted considera que el trato recibido por sus jefes inmediatos le motiva a faltar a su trabajo?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Usted considera que los atrasos representan un problema para la empresa?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Cuándo usted se ausenta de su trabajo es por?

Problemas personales o familiares

Por enfermedades

Porque no desea asistir

¿Considera usted que la insatisfacción laboral es un factor que influye al momento de tomar la decisión de faltar al trabajo?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Usted realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Se realiza el trabajo en el tiempo requerido?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las normas establecidas por la organización?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Mantiene una imagen profesional confiable en todo lo que hace?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Reacciona positivamente ante los cambios imprevistos, adversidades y circunstancias que están fuera de su control?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Considera que sus conocimientos, habilidades y actitudes aportan al desarrollo de la organización?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Tiene claro cuáles son sus deberes y obligaciones dentro de la organización?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Cuándo usted no asiste a trabajar justifica la falta?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿El clima organizacional contribuye al desarrollo eficiente de sus actividades?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Aporta con ideas y sugerencias para desarrollar nuevos procesos con interés de mejorar su trabajo?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

