



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
CAMPUS LA MORITA



**AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR METALÚRGICO DEL EDO. ARAGUA**

AUTORA
Licda. Dulce Hernández

La Morita, Julio 2019



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
CAMPUS LA MORITA**



**AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR METALÚRGICO DEL EDO. ARAGUA**

**Autora
Licda. Dulce Hernández
Tutor
Dr. Francisco Reyes**

La Morita, Julio 2019

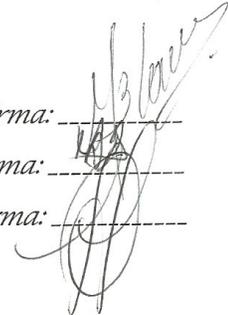
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado:

"AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR METALÚRGICO DEL ESTADO ARAGUA".

Presentado por el (la) Dulce B. Hernández Urbina 11.091.996 para optar al Título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como APROBADO.

Presidente: Mercedes B. Blanco C.I.: 4368061 Firma: 

Miembro: Mahié Sierra C.I.: 1378079 Firma: 

Miembro: José Felipe Cabeza C.I.: 10752084 Firma: 

Maracay, 29 de Julio del 2019

DEDICATORIA

A Dios mi Padre.

Por ser tan Amoroso y Misericordioso con su humilde servidora Hija, por Amarme, guiarme, orientarme y dirigirme siempre y en todo momento, aquí estoy para servirte Señor. Te Amo Te Amo Te Amo mi Dios.

A mi Madre la Virgen María

Por aceptarme como su Hija e interceder por mí ante Dios nuestro Señor, Te Amo Te Amo Te Amo.

A mi Mamá

Esvelia Ramona Urbina Gil, que Dios la tenga en la Gloria, porque ella siempre confió y creyó en mí, en mis potencialidades y habilidades, Te Amo Mamá.

A mis Hermanos

Carlos, Julio y Henry, por su apoyo y ayuda los Amo mucho hermanos queridos

A mi Esposo

Johnny Julián Mellado de Hernández, por su apoyo incondicional y su Amor hacia mí. Te Amo.

A mi Hija

Johbry Evelin Dubraska mi mayor Triunfo, gracias por existir, por tu Amor, inspiración y motivación. Te Amo

A mi Nieta

Aislyn Dubraska Valeria por su Amor, dedicación, momentos de juegos y diversión. Te Amo.

A mi Yerno

José Alejandro, por su ayuda y apoyo. Dios te pague en bendiciones. Te quiero mucho.

A mi Familia

Por apoyarme y estar pendientes en todo momento, sus valores, por motivarme constantemente permitiéndome ser persona de bien, por su apreciado amor. Los Amo

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen María por Amarme, guiarme y protegerme, por abrirme los caminos, candados, puertas y ventanas a la prosperidad, productividad, progreso, éxitos, triunfos y victorias, en si por Ser lo que Soy.

A mi familia (Mamá, hermanos, esposo, hija, nieta, yerno, sobrinas, sobrinos, tías, tíos, primas, primos, cuñadas y cuñados,) por apoyarme en todo momento.

A mis ahijados por ayudarme, motivarme y ser mi inspiración, Dios me los Bendiga, guie, cuide y proteja y me los forme en hombres y mujeres de bien exitosos y triunfadores. Amen.

A la Universidad de Carabobo en especial a Postgrado por la oportunidad de continuar evolucionando y progresando en conocimientos y sabiduría.

A Lincoln Soldaduras de Venezuela C.A., y los trabajadores del departamento de producción, por su colaboración y permitirme obtener la información necesaria y apropiada para el desarrollo de la investigación.

A la Profesora Annelin Díaz por su ayuda, apoyo y orientación.

A mi Tutor Dr. Francisco Reyes por su buena asesoría y orientación.

Al Dr. Simón Herrera por su apoyo, asesoría y orientación.

Agradecida a todos, los quiero. Amor, Éxitos y Triunfos.

Dulce Brilly Hernández Urbina.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
CAMPUS LA MORITA



**AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR METALÚRGICO DEL EDO. ARAGUA**

Autora: Licda. Dulce Hernández
Tutor: Dr. Francisco Reyes
Fecha: Julio 2019

RESUMEN

El propósito de la investigación fue de Evaluar el Ausentismo en el proceso productivo en una Empresa del Sector Metalúrgico, Ubicada en la Zona Industrial La Hamaca del Estado Aragua. Por lo que, siguiendo una metodología de modalidad cuantitativa con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de campo siguiendo un diseño no experimental específicamente de tipo transeccional o transversal; se aplicó un cuestionario validado a Juicio de expertos y técnica documental, a cuarenta y cuatro (44) trabajadores que laboran en la Empresa del Sector Metalúrgico. Todo esto con la intención de diagnosticar el ausentismo laboral en el proceso productivo, identificar los factores de ausentismo laboral y determinar las incidencias del ausentismo laboral en una Empresa del Sector Metalúrgico. Por lo que, los resultados permitieron concluir que en la empresa la mayoría de los trabajadores faltan justificadamente por enfermedad y permiso personal, además de estar consciente que la ausencia afecta el proceso productivo, así mismo se evidenció poco compromiso hacia la empresa y baja motivación en las actividades que realizan en el puesto de trabajo, además la rotación del personal afecta la productividad de la empresa debido a las ausencias injustificadas y por falta de transporte, se asevera que no cumplen con las metas laborales debido al trabajo monótono y repetitivo. Se recomienda Realizar programas de formación-adiestramiento, que pueda fomentar la motivación y el compromiso en los trabajadores, que estimulen el comportamiento de los empleados dentro de su lugar de trabajo y fomente la cooperación, esfuerzo y propósitos en cumplir las metas de producción, se recomienda la integración de la personalidad y el empleo, recompensas justas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo, consistente en brindar acciones que ayuden al departamento de recursos humanos. Al trabajador expresar su motivación y compromiso hacia la empresa evitando el ausentismo frecuente.

Descriptor: Ausentismo, Proceso Productivo, Empresa



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
MASTER'S DEGREE IN LABOR ADMINISTRATION
AND LABOR RELATIONS
POSTGRADUATE ADDRESS
CAMPUS LA MORITA**



**ABSENCE IN THE PRODUCTION PROCESS IN A COMPANY OF THE
EDO METALLURGICAL SECTOR. ARAGUA**

Author: Licda. Dulce Hernández

Tutor: Dr. Francisco Reyes

July 2019

SUMMARY

The purpose of the investigation was to evaluate the absenteeism in the production process in a company of the metallurgical sector, located in the La Hamaca Industrial Zone of the Aragua State. Therefore, following a methodology of quantitative modality with a level of descriptive character and a type of field following a non-experimental design specifically of transectional or transversal type; A validated questionnaire was applied to experts and documentary technique, to forty-four workers who work in the company of the metallurgical sector. All this with the intention of diagnosing labor absenteeism in the production process, identify the factors of work absenteeism and determine the incidences of absenteeism in a company in the metallurgical sector. Therefore, the results allowed us to conclude that the majority of workers in the company are justified due to illness and personal permission, as well as being aware that the absence affects the productive process, as well as little commitment towards the company and low motivation. the activities that they carry out in the workplace, in addition the rotation of the personnel affects the productivity of the company due to the unjustified absences and for lack of transport, it is asserted that they do not fulfill the labor goals due to the monotonous and repetitive work. It is recommended to carry out training-training programs, which can encourage motivation and commitment in workers, which stimulate the behavior of employees within their workplace and encourage cooperation, effort and purposes in meeting production goals, recommends the integration of personality and employment, fair rewards, adequate working conditions and good work colleagues, consisting of providing actions that help the human resources department. The worker expresses his motivation and commitment to the company avoiding frequent absenteeism.

Descriptors: Absenteeism, Productive Process, Company

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
SUMMARY	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	16
EL PROBLEMA	16
Planteamiento del Problema	16
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos	22
Justificación de la Investigación	22
CAPÍTULO II	26
MARCO TEORICO-REFERENCIAL	26
Antecedentes de la Investigación	26
Bases Teóricas	33
Teoría de los dos Factores de Herzberg.....	34
Factores de higiene	35
Factores Motivadores.....	35
Definición de ausentismo laboral	36
Factores que influyen en el Ausentismo Laboral.....	39
Factores que condicionan el ausentismo.....	41
Modelos de causas de ausentismo	43
Desempeño Laboral	44
Motivación.....	45
Productividad.....	46
Proceso Productivo	47
Rotación del personal.....	47

Bases Legales.....	48
CAPÍTULO III.....	51
MARCO METODOLÓGICO	51
Diseño de la Investigación.....	51
Nivel de la Investigación	52
Tipo de la Investigación	53
Población y Muestra.....	53
Población	53
Muestra	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	59
Validez de los Instrumentos.....	59
Confiabilidad de los Instrumentos	59
Técnicas de Análisis de Datos.....	61
CAPITULO IV	63
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	63
CAPITULO V.....	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
Conclusiones.....	92
Recomendaciones.....	94
A los Directores de la empresa	94
A los Trabajadores	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS	99
Anexo A	100
CUESTIONARIO.....	100
Anexo B	105
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Técnico Metodológico (Operacionalización de Variables)	62
Cuadro 2. Justificados	64
Cuadro 3. Injustificado.....	65
Cuadro 4. Motivación	66
Cuadro 5. Compromiso organizacional	67
Cuadro 6. Enfermedad	68
Cuadro 7. Permisos	69
Cuadro 8. Estudios.....	70
Cuadro 9. Producción	71
Cuadro 10. Transporte	72
Cuadro 11. Personales	73
Cuadro 12. Sociales	74
Cuadro 13. Rotación	75
Cuadro 14. Metas	75
Cuadro 15. Se cumplen las actividades con eficacia	76
Cuadro 16. Ambiente de trabajo	77
Cuadro 17. Comodidad.....	78
Cuadro 18. Higiene y seguridad.....	80
Cuadro 19. Aprendizaje.....	81
Cuadro 20. Mejora continua	82
Cuadro 21. Capacitación	83
Cuadro 22. Retroalimentación.....	84
Cuadro 23. Cortesía	85
Cuadro 24. Comunicación	86
Cuadro 25. Rendimiento.....	87
Cuadro 26. Premiación	88
Cuadro 27. Ascenso.....	89
Cuadro 28. Actividades motivacionales	90
Cuadro 29. Conformidad	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Justificados	64
Gráfico 2. Injustificado.....	65
Gráfico 3. Motivación	66
Gráfico 4. Compromiso organizacional	67
Gráfico 5. Enfermedad	68
Gráfico 6. Permisos	69
Gráfico 7. Estudios.....	70
Gráfico 8. Producción	71
Gráfico 9. Transporte	72
Gráfico 10. Personales	73
Gráfico 11. Sociales	74
Gráfico 12. Rotación	75
Gráfico 13. Metas	76
Gráfico 14. Se cumplen las actividades con eficacia	77
Gráfico 15. Ambiente de trabajo	78
Gráfico 16. Comodidad.....	79
Gráfico 17. Higiene y seguridad.....	80
Gráfico 18. Aprendizaje.....	81
Gráfico 19. Mejora continua	82
Gráfico 20. Capacitación	83
Gráfico 21. Retroalimentación.....	84
Gráfico 22. Cortesía	85
Gráfico 23. Comunicación	86
Gráfico 24. Rendimiento.....	87
Gráfico 25. Premiación	88
Gráfico 26. Ascenso.....	89
Gráfico 27. Actividades motivacionales	90
Gráfico 28. Conformidad	91

INTRODUCCIÓN

Para las organizaciones el talento humano representa un elemento indispensable, sin él no podrían operar y llevar a cabo el cumplimiento de proyectos establecidos; destinados a producir bienes y servicios. Por lo tanto, se hace necesario crear un clima organizacional y desarrollar estrategias que permitan que el individuo se sienta satisfecho e identificado con los objetivos organizacionales y a nivel individual, por lo que se deben tomar en cuenta diversos factores, tales como: económicos, sociales, ambientales, psicológicos de autorrealización, entre otros.

Es responsabilidad de todos los integrantes de la organización, principalmente de gestión humana; planificar, organizar y orientar las actividades que debe desarrollar el personal que está a su cargo. Por otro lado, los gerentes junto con los jefes y supervisores deben descubrir las necesidades del personal y proponer estrategias que mantengan una actitud positiva ante el trabajo.

Sin embargo, existen organizaciones carentes de líderes que conduzcan efectivamente los procesos administrativos y procuren la atención indispensable que amerita el recurso humano. Estos problemas son fáciles de percibir y ninguna empresa está exenta de pasar por ellos.

En la actualidad, son muchas las organizaciones que están siendo afectadas por un alto índice de ausentismo, lo que origina costos elevados y baja productividad. Son variadas y complejas las causas que promueven estas situaciones, las cuales presentan características distintas según sea el caso. De allí, que este fenómeno esté relacionado con la política de la empresa, calidad del entorno de trabajo y la insatisfacción de los trabajadores.

El ausentismo laboral es un problema cuyas magnitudes generan polémicas y diferencias de criterios; su significado es aparentemente claro, pero las discrepancias surgen cuando cada quien adapta este concepto a su punto de vista. Por tal motivo, el criterio más generalizado referente a esta problemática se define como la ausencia del trabajador en su jornada laboral. En tal sentido, esta investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos:

En el Capítulo I se encuentra todo lo referente al objeto de estudio y planteamiento del problema, donde se formalizan las preguntas, las cuales se les darán respuestas en los objetivos planteados, y además se plantea la justificación del tema en el cual se comentan los aportes que dejará este trabajo para la universidad y a los investigadores interesados en el tema.

El Capítulo II, corresponde al Marco Teórico Referencial, describe los antecedentes encontrados relativos a estudios previos relacionados con el tema de estudio, las teorías y aspectos conceptuales, información bibliográfica utilizada como sustentos teóricos para la investigación con aportes de la autora.

Por su parte el Capítulo III, explica el Marco Metodológico, se expresa el tipo de investigación que se desarrolla, que en este caso es descriptiva, el diseño de la investigación para el alcance de los objetivos específicos, la población y muestra en estudio y las técnicas e instrumentación para la recolección y análisis de la información, de donde se desprenderán las conclusiones y recomendaciones a seguir para la empresa en estudio y el cuadro técnico metodológico de operacionalización de variables.

Del mismo modo, en el Capítulo IV se plasman los análisis e interpretación de los resultados que fueron obtenidos, los cuales se ordenaron de acuerdo a los indicadores definidos en la tabla de especificación de variables, de allí se

determinaron y desarrollaron los resultados de los objetivos específicos para proporcionar estrategias y soluciones a la investigación.

Los resultados determinaron el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones finales donde se evidencia el logro del desarrollo del propósito general en estudio. Asimismo, se presentan finalmente las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes al trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Toda estructura organizativa está compuesta por seres humanos y depende de la participación de ellos para lograr los objetivos organizacionales y/o empresariales; estos juegan un papel indispensable en el buen funcionamiento de cualquier empresa. Por eso, es necesario que el personal esté identificado con la organización y con el trabajo que realiza, al igual la organización con sus integrantes, esto permitirá llevar a cabo las tareas de forma efectiva.

Por esta razón, para administrar una organización con éxito, se requiere gestionar el capital humano de las empresas de una manera estratégica. El sistema de gestión mejora continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización. Por ello, en las empresas competitivas el control de gestión aplicado tanto a la calidad, como a los costos, recurso humano, tiempos, y sobre todo niveles de satisfacción, son fundamentales, ya que permiten ser exitosas y disponer de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones, logrando así trabajadores comprometidos con los objetivos organizacionales.

Por otra parte, el departamento de recursos humanos en una empresa ejerce un papel importante, ya que se encarga de planificar las distintas estrategias de trabajo, teniendo como premisa fundamental que cada trabajador es un recurso de la compañía, así que las personas son sin duda, el recurso principal de las organizaciones, es por ello que en todo momento, se deben estar ejerciendo esfuerzos dirigidos a su coordinación, mantenimiento, mejoramiento y desarrollo, que ayuden a

alcanzar eficientemente las metas organizacionales. Sin embargo, una de las manifestaciones más comunes que indican insatisfacción y descontento del personal hacia la organización es el ausentismo laboral, el cual consiste en la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo en horas que debería estar laborando, de acuerdo a Chiavenato (2007), el ausentismo laboral:

Es una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los períodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo (p. 144).

Entendiéndose por faltas al período ininterrumpido de ausencia al trabajo contabilizado desde su comienzo y al margen de su duración. Independientemente de la causa que genere el ausentismo, este fenómeno se ha convertido en un problema grave, ya que es una de las situaciones que con más intensidad altera la relación laboral, debido a la alta frecuencia con que se presenta.

En la presente investigación, el término de ausentismo se usará como sinónimo de absentismo, ya que es aceptado en el Diccionario de La Real Academia Española (RAE) (2009). “El concepto alude a la inasistencia de una persona al sitio donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función”. El ausentismo laboral es uno de los grandes problemas de la baja productividad del mercado de trabajo, y por tanto uno de los obstáculos a superar a la hora de plantear mejorar la competitividad. El ausentismo laboral no es un tema típico y exclusivo del departamento de recursos humanos, es una cuestión que en cualquier organización empresarial debe ser liderada desde su primer nivel, tratada y gestionada en todos los departamentos y divisiones de la empresa con la coordinación del departamento de recursos humanos.

Se considera que las faltas cometidas por el personal, como la tardanza o no presencia del trabajador en el lugar de trabajo en los términos y horarios estipulados por el correspondiente contrato de trabajo individual o colectivo, está revelando la actitud negativa e inquietud del empleado en contra de la empresa. presentándose de manera frecuente, tanto en empresas públicas como en las privadas, la cual conlleva a una situación que se escapa de las manos, ya que las causas que lo generan es una incógnita difícil de plantear puesto que la coloca en un escenario negativo para poder lograr el cumplimiento de las metas que las entidades de trabajo tienen fijadas.

Así mismo, entre los hallazgos más significativos del estudio de Boada, J. (2005) aparecen factores de ausencias de corte sociológico, corroborada por otras investigaciones, que trasciende sin duda los límites de la estricta relación laboral. “La tensión y el estrés a que se encuentran sometidos los empleados de forma creciente influye en el ausentismo, especialmente en el del tipo excusas y fingimiento” (p.212). Esta tensión es mayor en aquellos empleados con hijos menores a su cargo y en personas que deben realizar desplazamientos de más de 60 minutos desde sus hogares hasta el lugar de trabajo. Este tipo de hallazgos son determinantes para comprender el problema y así poner en marcha iniciativas innovadoras dirigidas a la reducción del ausentismo.

En otro orden de ideas el ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo es un tópico que debe ser tomado muy en cuenta, especialmente por las personas que están a cargo de llevar a cabo la labor de dirigir al talento humano en cualquier organización, ya que, representa una clara señal de alguna anomalía en la gestión de los procesos de talento humano, además tiene una especial importancia al momento de llevar a cabo cualquier proyecto que la institución tenga que desarrollar.

Los elementos que entran en juego para alcanzar un óptimo proceso de producción conforman la tarea primordial para el departamento de talento humano y

el ausentismo laboral es uno de los elementos que está dentro del análisis para ello, además dentro de este análisis entra el trabajo de supervisores , jefes departamentales y también trabajo social, quienes deben tener en cuenta las consecuencias que un ausentismo puede ocasionar a la producción y de esta forma elaborar programar y llevar a cabo medidas para prevenir en caso de presentarse.

Según la Oficina Internacional del Trabajo (2006), se define productividad como: “la relación entre lo producido y los medios empleados para producirlo.” (p.3) Para otros autores como Carballal (2006), productividad se puede ver como “la medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados” (p.4). Es decir, al existir ausentismo los recursos utilizados en el proceso productivo reducen la productividad debido a que el talento humano es uno de los medios empleados para producir.

En otro orden de ideas las relaciones laborales y los sistemas productivos están interrelacionados debido a que los gerentes, empleados, coordinadores de gestión humana, jefes de departamento, supervisores, administradores, reclutadores y sindicato se ven involucrados en la producción costo beneficio. Es por ello que las organizaciones enfrentan desafíos y problemas constantes uno de los mayores retos que afrontan es el ausentismo laboral que afectan directamente el proceso productivo de la organización, además que estas ausencias incrementan el costo tanto de mano de obra como del producto.

Venezuela no escapa al fenómeno del ausentismo laboral ya sea por causas justificadas legalmente o injustificadas y ahora debido a una nueva modalidad como lo son las colas interminables que se presentan para poder obtener los productos regulados de la canasta básica, los trabajadores se ven en la necesidad de ausentarse de su puesto de trabajo los días que les toca comprar por número de cedula y las empresas han tenido que adaptarse a este fenómeno otorgando permisos no

remunerados a sus empleados, trayendo como consecuencias reducción de la productividad, aunado a esto la situación se agrava por la falta de transporte público para que los trabajadores se trasladen a la entidad de trabajo.

Adicionalmente, otra de las causas son los reiterados decretos de inamovilidad laboral, el gran ausentismo laboral ha tenido influencia en la baja producción con la consecuente repercusión en toda la economía. No se trata simplemente de que los empleadores no puedan dar por terminada una relación laboral en determinadas circunstancias sin primero realizar el procedimiento de calificación de faltas previsto en la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), el cual puede durar años en la Inspectoría del Trabajo sin decisión alguna, sino que la obligación de retener empleados que no son productivos o no cumplen con sus labores se traduce en una economía improductiva que además desmotiva al empleado productivo que probablemente se sienta tentado a seguir el mal ejemplo, así como en menos puestos de trabajo y menos inversión y finalmente en una economía débil.

Debido a esta incertidumbre y al miedo de invertir surge la iniciativa de evaluar el ausentismo para obtener una mejor productividad, ya que, en la empresa Lincoln Soldaduras de Venezuela, C.A. y específicamente en el departamento de producción se presentan problemas de ausentismo laboral, evidenciado en un alto índice de reposos médicos consecutivos, permisos para realizar diligencias personales, retardo en la hora de llegada; estos son registros de la empresa llevados por la investigadora o simplemente ausencias sin motivo aparente que muchas veces, no son reportadas por los supervisores inmediatos, lo que afecta el adecuado funcionamiento de la organización.

Actualmente, se observa por parte de la investigadora que es miembro activo de la organización Lincoln Soldaduras de Venezuela, C.A. falta de motivación por parte del personal operativo de la empresa para el cumplimiento de los programas de

producción establecidos. Esta falta de compromiso en el trabajo tiene un efecto negativo en el desempeño de los empleados y por consiguiente provoca una desmotivación y disminución de la productividad laboral, lo cual representa una amenaza para el bienestar y estabilidad de la organización, además los trabajadores no se sienten identificados con la organización, demuestran apatía, solicitan permisos constantes y reiterados, el personal de esa área tiene ausentismo laboral por causa injustificadas, permisos no remunerados y enfermedades comunes, presentan actitudes negativas y reposos, aunado a lo antes expuesto se le agrega que solicitan un día en la semana para lograr obtener los productos de la canasta básica que son repetidos por la falta de alimentos.

En consecuencia, esto reduce la producción, debido a que, al faltar un trabajador se detiene una de las líneas de producción retrasando los objetivos y metas del mes de la organización, así como afectando el bono de producción de los trabajadores causando el descontento de los mismos, el aumento de los costos laborales, sobrecarga laboral y pérdidas en ventas.

Por tal motivo el problema a ser investigado es primordial para mejorar el rendimiento de los trabajadores y la productividad de la Organización Lincoln Soldaduras de Venezuela C.A. ya que necesita adaptar su sistema productivo a estas transformaciones, presentándose estas circunstancias, nace la inquietud de investigar la realidad del ausentismo laboral, con la expectativa de poder realizar algunas recomendaciones que contribuyan a reducir estos factores y establecer las causas que proporcionarán las sugerencias que contribuyan a implementar estrategias eficaces, para disminuir el ausentismo del personal. Visto de esta forma, se evidencia la necesidad de dar respuesta a las siguientes interrogantes que orientaron esta investigación:

1. ¿Cómo es la situación actual del ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico?
2. ¿Cuáles son los factores de ausentismo laboral en una Empresa del sector Metalúrgico?
3. ¿Cuáles son las incidencias que ocasionan el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar el Ausentismo en el proceso productivo en una Empresa del Sector Metalúrgico, Ubicada en la Zona Industrial La Hamaca del Estado Aragua.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico
2. Identificar los factores de ausentismo laboral en una Empresa del sector Metalúrgico.
3. Determinar las incidencias que ocasionan el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico.

Justificación de la Investigación

La línea de investigación distinguida es Relaciones de Trabajo en atención a elementos que comprenden las relaciones laborales en Venezuela tales como los marcos regulatorios, el contexto político el cual funge como influjo determinante en la configuración de la realidad actual y que de alguna manera signará la dinámica laboral futura, las transformaciones tecnológicas, las cuales indudablemente son

concausa de innumerables variantes que modelan el sistema de relaciones laborales en Venezuela, además de los elementos que permiten definir los diferentes actores laborales y el conjunto de relaciones de poder que entre ellos se plantean.

Es por todo lo antes expuesto que la presente investigación permitirá conocer, planificar y establecer estrategias que se aplicarán a las relaciones de trabajo, dado que son estas las afectadas en todo cambio, debido a que se vive en incertidumbre constante. La investigación adoptará políticas de búsqueda del compromiso, cuyo eje deberá ser el reconocimiento de lo bien realizado y la cercanía de la organización a la persona en su faceta personal y profesional

Por ello, uno de los aspectos en los que deben ocuparse actualmente, por constituir una demanda muy sensible de los empleados, es del equilibrio entre vida profesional y personal. Otro aspecto que se debe cuidar, es fomentar los aspectos éticos y de responsabilidad personal, que implican valores como la auto motivación y el compromiso; todo ello supone un grado de esfuerzo por las organizaciones y sus directivos en mantener una actitud de responsabilidad y ejemplaridad directiva hacia los colaboradores y que les permita obtener un alto rendimiento y sumar las voluntades de todos, superando el concepto de horario presencial, de hacer horas por horas, y cambiar la actitud en la búsqueda de mayores niveles de productividad; tanto personal como de rendimiento funcional.

El presente trabajo de investigación es de relevancia social debido a que vislumbrara trabajar directamente con la plantilla, especialmente con los empleados conflictivos desde el punto de vista del ausentismo, evitando caer en prácticas paternalistas que terminen creando monstruos. Es un proceso lento, pero eficaz, concientizar a los colaboradores que es un beneficio mutuo.

En este mismo orden, es relevante a nivel económico debido a que las organizaciones se vuelven más competitivas y productivas, reduce el costo operativo, las empresas aportan las ideas y proyectos productivos, entre otros, las entidades de trabajo y las comunidades se beneficiaran directamente, distinguiéndose estos aportes a nivel nacional y con relevancia internacional, debido a la implementación de nuevos sistemas productivos que benefician a los trabajadores, comunidad y a los venezolanos.

Además de aportar beneficios sociales y económicos la realización de la presente investigación ayudara ver las necesidades de los integrantes de la organización y así proponer estrategias para mantener a la gente motivada hacerlos sentir importantes dentro de la empresa, donde los colaboradores sean escuchados, tenga autonomía y puedan crecer laboralmente y personalmente, darles razones de peso del por qué deben seguir en la organización y con base en esto tendremos personas productivas y bajaremos los índices de ausentismo laboral.

Asimismo, la presente investigación tiene como propósito central explorar las alternativas más eficaces para combatir el ausentismo laboral. Para ello será necesario, conocer y analizar las causas y enmarcar el impacto del ausentismo en su justa dimensión, puesto que, con frecuencia no recibe la atención adecuada. En cierto sentido, se han acostumbrado a unas cifras elevadas de ausentismo: como ocurre con otros factores negativos estructurales del mercado laboral, es imperativo romper esta percepción fatalista y encontrar nuevas estrategias.

Finalmente deben trabajar todos por establecer una cultura de contribución personal, colaboración y compromiso; para ello desde el área de gestión humana les corresponde tener clara la importancia de las personas en las empresas y con ello la creación de ámbitos laborales sanos y competitivos. Además la utilidad que generará la investigación es la mejora de los procesos de producción, que se consiguen

aumentando la motivación y generando mayores beneficios tanto para el trabajador como para la misma empresa, ya que, con un menor ausentismo se conseguirá disponer de un mayor porcentaje de productividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO-REFERENCIAL

El marco teórico, marco referencial o marco conceptual tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Según Sabino (2005), "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea". (p.120)

Este marco es la fase de la investigación en donde se detallan, describen y dan a conocer los aspectos teóricos y antecedentes relacionados con la investigación, en función de proporcionar una base fundamentada. Por lo cual, el desarrollo de la ciencia y la tecnología, hace necesario que para cualquier investigación se aborden las teorías y conceptos en los cuales se sustenta el problema de investigación y se revisen estudios que contengan información relacionada con los objetivos de la misma. Tomando en cuenta lo planteado, el marco teórico divisa dentro de su contexto, aspectos que sirvieron de soporte, a la investigación para delimitar toda la problemática planteada proporcionando las herramientas conceptuales y metodológicas fundamentales para la investigación.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes se establecen como todas las investigaciones que se han realizado sobre un tema determinado, con el fin de comentar y plasmar el mismo. En tal sentido Tamayo y Tamayo (2006), sostiene "En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajo realizado sobre el problema

formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”. (P.73). Dicho de otro modo, lo que se busca es un extracto sobre el problema planteado, y así determinar una conclusión. Es importante indicar, que los antecedentes de la investigación son los que pueden extender las perspectivas del investigador. En relación a esto, a continuación se presentan las diversas investigaciones consultadas y presentadas al respecto, primero a nivel internacional y luego los nacionales.

Rojas, Leslye (2014), presentó Tesis para optar al Grado de Magíster en Salud Pública en la Universidad de Chile, titulado Estudio Descriptivo del Ausentismo Laboral en Trabajadores del Sistema Público de Salud en Chile. La presente investigación aborda la problemática del ausentismo por incapacidad laboral en los trabajadores del sistema público de salud en Chile, fenómeno que genera fuertes costos económicos y organizacionales que afectan la productividad del sector público. Así lo corrobora la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en su publicación del año 2012, que señala a Chile como el país con mayor ausentismo por enfermedad en sus funcionarios públicos, muy superior al resto de sus países integrantes, con un ausentismo promedio anual de 15,7 días por trabajador.

El objetivo de esta investigación es describir el ausentismo por incapacidad laboral de los trabajadores pertenecientes a los Establecimientos Autogestionados en Red, mediante indicadores de prevalencia, frecuencia y gravedad, y a través de las características de tipo sociodemográficas, de condiciones de empleo y condiciones de trabajo de los trabajadores ausentados. Para ello, se aplicó un estudio de diseño transversal de carácter descriptivo, con una muestra poblacional de 41.462 trabajadores ausentados que registraron durante el año 2012, 182.584 licencias médicas, sumando 1.023.585 días de ausencia.

En forma general, se alcanzaron altos índices de ausentismo para el año 2012, con una tasa de incapacidad promedio anual de 17 días de ausencia por trabajador, una tasa de frecuencia de 3 licencias médicas al año y una tasa de gravedad de 6 días de duración de cada licencia médica presentada. Donde las tasas de incapacidad y frecuencia fueron superiores en las licencias por enfermedad común, en los meses de diciembre y junio, y en el Hospital de Concepción y el Hospital de Urgencias HUAP respectivamente. La duración de las licencias fue superior en aquellas producidas por descanso maternal, en el mes de diciembre y en el Hospital de Talcahuano. La descripción de las características individuales de los trabajadores ausentados, determinó que el mayor índice de prevalencia se presentó en mujeres, en trabajadores entre 25-44 años de edad, en el estamento auxiliar, en trabajadores con contrato indefinido, aquellos que se desempeñan 50 horas semanales y dependen de la unidad de otros servicios clínicos, lo que no constituye un perfil del ausentismo necesariamente.

Se concluye que el alto ausentismo presentado en los 57 establecimientos autogestionados en red fue principalmente a causa de enfermedad común, donde el 67,4% de los trabajadores presentó al menos una licencia médica durante el año 2012. Se cree necesario continuar las investigaciones respecto a este fenómeno, incorporando otras características individuales y características del ambiente físico y organizacional que también influyen en el ausentismo, según la literatura.

El trabajo de investigación antes citado fue considerado como antecedente porque dentro de los objetivos y/o conclusiones se encontró que los costos que genera el ausentismo por incapacidad laboral son elevados y estos son asumidos por el trabajador, la empresa y la sociedad entera, además, la causa más notoria es por enfermedad común.

Venegas, Claudia (2013), presentó un trabajo final de tesis de maestría, en la Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de Psicología Maestría en Gerencia del Talento Humano Manizales, titulado: Evaluación desde Salud Laboral del Ausentismo por Enfermedad común en los empleados de una Central de Energía de Antioquía, Colombia, como requisito parcial para obtener el título de: Magíster en Gerencia del Talento Humano.

En el trabajo referido anteriormente se planteó como objetivo general, establecer la relación entre enfermedad común y ausentismo laboral, de los empleados de una central de energía de Antioquía Colombia durante los años, 2009, 2010 y 2011, que permita definir lineamientos de Gerencia del Talento Humano para los programas de bienestar social. El mismo se llevó a cabo dentro de una Central de Energía, ubicada en Antioquía, Colombia, Los instrumentos que se utilizaron para la presentación de la información de la investigación se realizaron mediante histogramas, tablas de frecuencias, tendencias y porcentajes de ausentismo laboral para evidenciar cuales fueron las causas predominantes por enfermedad común y la representación de los costos. De igual manera la tabla de ausentismo laboral se presenta teniendo en cuenta todas las contingencias de ausencia por horas y días.

Concluyendo que las condiciones de salud y lugar donde laboran son factores importantes a la hora de evaluar la capacidad para el cargo, debido a que las condiciones de salud alteran el buen funcionamiento de sus empleados. La plataforma estratégica conformada por el equipo directivo debe asumir la necesidad del cambio y comprometerse con la gestión del riesgo sin minimizarlo a un simple proceso aislado, sino como una política de calidad de la empresa que busca el bienestar de sus empleados. Los resultados obtenidos muestran la importancia del área de talento humano en el control y disminución de los factores de riesgo que pueden afectar la salud integral de sus empleados y por ende el éxito de la organización.

El trabajo de investigación anteriormente reseñado, aportó orientación adecuada sobre el análisis de la información recolectada y la forma de comprobar el logro de los objetivos planteados, llevando registros de las enfermedades y por ende sobre el ausentismo laboral, por ello la importancia de desarrollar estudios a nivel de las empresa que permitan llevar un monitoreo constante para tomar medidas preventivas que impacten en la disminución del ausentismo y contribuyan en mejorar la calidad de vida de sus empleados y aumentar la productividad de la organización.

Con base a lo planteado, es importante destacar la investigación de Figueroa, Blanca (2016), la cual produjo un trabajo presentado en la Universidad de Carabobo, para optar al Grado de Magister en Gerencia de Construcción, su investigación titulada Plan Estratégico para la Disminución del Ausentismo Laboral en la Empresa Fienca C,A, tiene como objetivo proponer un plan estratégico para la disminución del ausentismo laboral en el personal de la empresa. El presente trabajo se apoya en una Investigación de Campo de tipo descriptivo y complementada con una Investigación Transversal, bajo la modalidad de Proyecto Factible. Para el desarrollo de la misma se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por catorce (14) preguntas de tipo dicotómicas, aplicada a una muestra de veinte (20) Trabajadores de la Empresa Caso Estudio, analizándose así los resultados en forma cuantitativa, a través del análisis de porcentajes representados gráficamente en diagramas sectoriales.

Los resultados permitieron establecer como conclusión que existen grandes factores de incidencia que está generando de una u otra forma significativamente, el alto grado de porcentaje de ausentismo lo cual conllevó a proponer un Plan Estratégico basado en incentivos para el personal de la Empresa que permitirá el logro de un desarrollo motivacional de integración y satisfacción laboral, logrando así disminuir el alto grado de ausentismo que radica en la misma, así como el incremento de la productividad de esta empresa..

La relación que se reseña entre el antecedente y la presente investigación es que indica los factores y las causas que generan el alto porcentaje de ausentismo, el tipo de incentivo que se puede aplicar para tener a los trabajadores más comprometidos con la organización e interesados en el trabajo que desempeñan.

En este mismo contexto, es importante señalar según Hernández, Mauro (2017), el cual realizó un Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para optar a la Maestría en Educación, Mención: Gerencia Avanzada, en su investigación titulada Ausentismo Laboral y su relación con la calidad educativa de la Escuela Técnica Samuel Robinson. Esta investigación tuvo como propósito, Diagnosticar la relación entre el ausentismo laboral y la calidad educativa de la Escuela Técnica “Samuel Robinson” de Puerto Cabello, como primera variable se manejó El Ausentismo Laboral y como segunda variable La Calidad Educativa, dicha investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental (de campo), la población se conformó por setenta y cinco (75) sujetos, profesionales entre personal Directivo y personal Docente, de la Escuela en estudio, se tomó el 30 por ciento para la muestra que fue de tipo probabilístico y estratificada, pues se trabajó con muestreo por conglomerado, se utilizó la técnica de la encuesta, apoyada en dos (2) instrumentos de medición tipo cuestionario aplicados al personal Directivo y al Personal Docente respectivamente, este cuestionario constó de veintiún (21) ítems de selección, con preguntas cerradas, incluyendo tres (3) alternativas de respuestas (siempre, algunas veces y nunca).

La confiabilidad fue medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,83, siendo este, altamente confiable. Los datos se analizaron e interpretaron de acuerdo a las respuestas emitidas por el personal directivo y docente consultados, los resultados permitieron concluir que tanto el personal directivo como el personal docente no asiste diariamente a su jornada laboral, presentando excusas o razones que no justifican su ausencia en la institución,

también se evidenció que presentan fallas en cuanto a la planificación en función de lograr los objetivos de la organización, por último se pudo constatar que muestran poco desempeño en sus prácticas educativas. Por lo que se recomienda incorporar docentes cuyo lugar de habitación sea cercano a la escuela para evitar la necesidad de abordar varias unidades de transporte público, emplear sanciones apegadas a las leyes de nuestro país y por último otorgar reconocimiento por asistencia completa, desempeño laboral, objetivos y logros obtenidos durante el mes.

Esta tesis apoya la presente investigación aportando información referente a los factores asociados que inciden en el aumento del ausentismo, además de indicar como realizar una mejor planificación en el logro de los objetivos de la empresa, así como aplicar sanciones aplicadas a la ley mediante reglamento interno.

Así mismo Arteaga, Osgla (2016), Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos la cual en su investigación Ausentismo Laboral en el Personal docente de la facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo general Demostrar la existencia del ausentismo laboral en el personal docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, con el propósito de Identificar los factores que lo ocasionan y la intención de señalar acciones de mejora. Se realizó una investigación de carácter descriptivo, documental y de campo. La población estuvo representada por 105 docentes ordinarios activos, de los cuales se obtuvo una muestra estratificada de 32 sujetos, quienes representan el 30% de la población. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual constó de 36 preguntas dicotómicas cerradas, relacionadas con los indicadores.

La validación del instrumento se llevó a cabo a través de Juicios de Expertos. La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach. El estudio arrojó como resultado que factores tales como la enfermedad

comprobada, las razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, la enfermedad no comprobada, el retiro de la institución de forma imprevista, problemas de transporte, los cursos de mejoramiento profesional, talleres, congresos, beneficio de año sabático, fallecimiento de familiar, comparecer ante autoridades administrativas, legislativas o judiciales, descansos pre y post natal, participación en eventos deportivos y beneficio de Plan Conjunto, son las principales causas de ausentismo laboral en el personal docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

En la revisión del antecedente, se encontró gran similitud con la presente investigación, debido a que este estudio y propuesta se relaciona directamente con la búsqueda de minimizar el ausentismo laboral, empleando las herramientas necesarias que coadyuven alcanzar el bienestar de los trabajadores.

Bases Teóricas

Las bases teóricas tienen como propósito fundamental, facilitar a la investigación, un sistema ordenado y vinculado de información y a su vez desarrollar el modelo y la teoría que guarde relación con la investigación, para así permitir afrontar el problema planteado por el investigador, la intención es encaminar la información necesaria para el interesado. En este sentido los autores Rinquez, Pereira y Fuenmayor (1999), definen las bases teóricas como:

El segundo aspecto del marco teórico y lo constituye las bases teóricas, se fundamenta con modelos y/o teorías que sustenten lo expuestos entendiendo por modelo, una explicación que sirva de objeto de imitación y teoría, la síntesis de los conocimientos de una ciencia, utilizadas para explicar un fenómeno (p.22).

Para sustentar los aspectos teóricos de la presente investigación se consultó diversos autores y textos que sirvieron para ampliar las nociones del investigador. A continuación se presentan las teorías, enfoques y paradigmas que sustentan la presente investigación.

Teoría de los dos Factores de Herzberg

Cabe destacar que existen varios modelos dentro de la teoría de la motivación, sin embargo, el referente teórico que soporta y se vincula más con el siguiente proyecto es, el modelo bifactorial de Herzberg.

La teoría de los dos factores, presentada a finales de los años 50 por Frederick Herzberg, según lo señalan Stoner y otros (2006), cuyos resultados describen que existen dos factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral; y que fue desplazada por la cual surgió la teoría de los dos factores de la motivación. En esta ocasión fue Herzberg, según lo argumentan Stoner y otros (2006), “quien encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocaron altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo” (p.495). Dichos factores, se encuentran directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo y se llaman factores de higiene y motivadores.

Herzberg basa su teoría en factores de higiene y motivadores. Los de higiene o mantenimiento en el ambiente externo, es decir, los que rodean a la tarea, enfoque orientado hacia el exterior o extrínsecos. Los factores motivadores son intrínsecos a la tarea. Son los relacionados con la tarea en sí. Se deben contemplar las necesidades de desarrollo psicológico, considerando y promoviendo las aptitudes que tienen las personas para realizar cosas. Por lo tanto, es intrínseco se basa en el trabajo del individuo.

Factores de higiene

Los factores de higiene son las condiciones que rodean al individuo a trabajar. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en la satisfacción y comportamiento de los trabajadores. Ejemplo de factores de higiene: a) la política de una empresa (normas y procedimiento). b) la supervisión. c) las relaciones interpersonales. d) condiciones de trabajo. e) el sueldo. f) la seguridad.

Factores Motivadores

Factores motivadores tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. Lo que tiene relación con la tarea es motivante si a través de ella podemos demostrar nuestra capacidad y todo nuestro potencial y ser creativos. Entre uno de los factores motivadores es: a) Logro: desempeño exitoso en la tarea, reconocimiento por el logro, el trabajo mismo, tarea interesante y desafiante, avance o crecimiento, responsabilidad.

Según la interpretación de Herzberg, efectuada por Stoner y otros (2006), con relación a lo anteriormente expuesto, explican que “los factores de la insatisfacción (que llamó “higiénicos”) incluyen los sueldos y salarios, las condiciones laborales y la política de la compañía; es decir, todos los que afectan el contexto donde se realiza el trabajo”. (p.495) Siendo el más relevante de estos factores la política de la empresa ya que representa una causa de la ineficiencia y la ineficacia.

En consecuencia, y en concordancia con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el puesto son diferentes de aquellos que conducen a la insatisfacción en el mismo. Por consiguiente si en algún esfuerzo los administradores de las empresas procuran eliminar los factores que crean la insatisfacción en un puesto de trabajo, pueden conseguir con ello la paz, sin embargo no necesariamente conseguirán satisfacer la motivación. Según Herzberg, la forma más expedita para lograr la motivación del personal en su puesto de trabajo es a través del reconocimiento de los logros, del trabajo mismo, de la responsabilidad y el crecimiento, ya que estas son las particularidades que el personal halla interiormente gratificantes.

Sin lugar a dudas es esencial para el referido autor, la existencia tanto de los factores motivadores como de los higiénicos en los lugares de trabajo, por consiguiente se debe verificar que se establezcan adecuadas condiciones laborales para el logro del bienestar del trabajador en virtud de que se evidenció que influyen significativamente en los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Cabe destacar que independientemente del tipo de organismo, público o privado o cualquier tipo de empresa o institución, deberá crear el contexto adecuado a efecto de lograr el desempeño y avance a nivel profesional y personal de cada uno de sus miembros.

Definición de ausentismo laboral

El concepto de ausentismo laboral según la real academia de la lengua se define como absentismo; que provienen del latín *absens*. Tomándose el absentismo de origen latino al *absenteeism* del neologismo inglés. La primera definición define “costumbres de abandonar el desempeño de sus funciones y deberes ajenos a un cargo”; la segunda define “abstención deliberada de acudir al trabajo”. El diccionario de la real academia de la lengua define el sustantivo y el verbo *absens* y *absentarse*

con definiciones anticuadas; los cuales entraron al español en siglo XIII, mientras que la forma de ausente entro en el año de 1443. (Burrola Sánchez, 2008).

El término ausentismo, proveniente del latin absentis que denota ausente, separado, lejano, según el Diccionario de la Real Academia Española (2010) “es la abstención deliberada de acudir al trabajo, costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes dependientes a un cargo” El ausentismo puede definirse como la pérdida temporal de horas o días de trabajo, independientemente de las causas que lo originen.

El ausentismo laboral se refiere a las “ausencias en momentos en que los empleados deben estar trabajando normalmente”, a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio (Chiavenato, 2007), “es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la empresa” (p. 203). El ausentismo laboral es un fenómeno costoso. Cuando los trabajadores no asisten por enfermedad o accidentes laborales, el impacto que sufre la empresa es en el ámbito económico y/u operativo.

El ausentismo laboral según Molinera (2006) se puede definir como "el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada". (p. 201) El ausentismo se distribuye de forma diferente entre los trabajadores, dependiendo sobre todo del puesto de trabajo que se ocupe; así de esta manera, predomina en los puestos de trabajo donde la experiencia laboral es poco enriquecedora, disminuyendo a medida que se sube en la pirámide de jerárquica y llegando a ser casi nulo en los puestos directivos.

El ausentismo, según Balderas (2007:44), se clasifica de la siguiente manera; Justificado e Injustificado: “Ausentismo justificado: El que se produce con

autorización; Ausentismo injustificado: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización”. (p.44),

Entre otras consecuencias, el ausentismo es un fenómeno que impacta la calidad de la atención en los servicios prestados, al generar sobrecarga de trabajo en los empleados, que deben cubrir, las labores del trabajador que se encuentra ausente independientemente de cuál sea la causa de su ausencia; situación que posibilita, que estos cometan errores derivados de la carga de trabajo adicional. Además a menudo el impacto se nota en el resto de la empresa, en especial si el trabajador forma parte de un equipo cuyos resultados deben obtenerse en un plazo determinado. Estos costos, no solo son asumidos por la empresa; también los trabajadores, las instituciones de seguridad social (que funcionan con los aportes de empresarios y trabajadores) y, en una escala más amplia, el país, pues se presenta una reducción del producto interno bruto.

Refiere Ribaya, al ser citado por Madero (2010:33), que el ausentismo laboral: “Produce una serie de conflictos psicosociales porque las relaciones laborales se deterioran de forma significativa en los trabajadores que tienen tasa alta de ausentismo y por tanto crea una serie de problemas, como: laborales, sociales y económicos”. El trabajador se mueve principalmente en tres estructuras ante el ausentismo laboral.

Laboral: El ausentismo laboral crece ante la fatiga, las tareas monótonas, repetitivas y parcializadas que disminuyen, considerablemente, el interés y la motivación, y que le llevan a una situación de alienación, de la que intenta evadirse.
Social: El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta ante diversas situaciones tales como conflictos sindicales, paro laboral, esto a pesar de que dicho trabajador pudiera esforzarse en evitar ausentarse, pero es obligado por las condiciones sociales.
Económica: El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta con que la relación

remuneración-trabajo no le es en absoluto satisfactoria, lo cual le conduce a una mayor desmotivación en la realización de sus tareas. (p. 34).

Dentro de este orden de ideas, el ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad en una organización, trayendo como consecuencia incumplimientos de los fines empresariales, aumento de la inseguridad, insatisfacción del colectivo y por supuesto debilitamiento de la entidad. Es de hacer énfasis en los costos que supone el ausentismo laboral ya que los mismos están compuestos por costos directos, derivados por el mantenimiento de los aportes a la seguridad social y costos indirectos que surgen de los pagos que la empresa igualmente debe efectuar al trabajador en actividad. En tal sentido y tal como puede observarse, el ausentismo ocasiona costos económicos, pero más allá de ellos se afectan las bases sociolaborales en la organización.

Asimismo, este fenómeno está vinculado a factores de diferentes índoles, que conllevan al trabajador a una serie de comportamientos que aun cuando no muestran relación aparente entre ellos, se hallan vinculadas a las características personales, que desembocan en actitudes frente al puesto de trabajo.

El problema del ausentismo laboral, en el medio organizacional, ha estado presente desde el momento que surge el trabajo como medio utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades y la de los demás, a través de la contraprestación del servicio.

Factores que influyen en el Ausentismo Laboral

De acuerdo a Chiavenato (2010; 110). Existen una serie de factores a considerar en el estudio del ausentismo, como son la empresa, el trabajador y las causas. Al considerarse a la empresa, es conveniente revisar la supervisión, liderazgo,

modelaje, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración de empleado en la organización y el impacto psicológico de la dirección o la misma protección legal del trabajador, tal como: la inamovilidad laboral. Entre otros elementos psicosociales que afectan al trabajador como ser humano y social.

Por otro lado el factor trabajador, conforma la intensión y ocasión en la cual el mismo, toma la decisión de no asistir a sus labores de trabajo. Pero en este fenómeno social, se atribuye a las circunstancias que pueden causar tal decisión, ya sean económicas, psicológicas, familiares, accidentales, sociales, deportivas, religiosas, políticas, culturales, educativas y de salud entre otras.

Del mismo modo, las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, el marco legal o la sociedad misma. Lo que sí es posible resumiendo a Chiavenato (2010). La tensión individual, grupal y organizacional que se asocian a las actividades de los puestos de trabajo, pueden ser determinantes de la desmotivación y el estrés laboral en la sociedad contemporánea, afectando las relaciones de trabajo, estas posibles situaciones influyen en los trabajadores para que incurra en faltas a su puesto de trabajo sin ninguna justificación.

Por otro lado, se encuentra un sentimiento de sobre protección gubernamental a través de la leyes que amparan al trabajador, irrestrictamente, lo que les da la sensación de inamovilidad permanente, contribuyendo al ausentismo voluntario, en lo que respecta a la sociedad contemporánea el reforzamiento de antivalores sociales, falsas esperanzas y otros medios de alienación es posible que cause en los trabajadores la falta de compromiso responsabilidad y apego a las actividades que realiza en sus puestos de trabajo. Igualmente es posible establecer que las condiciones en las cuales trabaja, también afectan la decisión de ausentarse del mismo.

No obstante, cabe resaltar que Chiavenato (2010), indica como factores que influyen en el Ausentismo Laboral, los del medio extra laboral, dependiente de situaciones familiares particulares o de situaciones temporales que enfrenta en su medio social.

Los factores individuales como edad, sexo y personalidad, y factores de causa justificable para la ausencia del trabajador; cuando posee una licencia por parte de la organización, sindicato o legal, así como se encuentra en estado de incapacidad por problemas de salud por las patologías reales: enfermedades ocupacionales o no. Es decir se encuentra de reposo.

Factores que condicionan el ausentismo

Entre los factores que provocan el ausentismo laboral están los que desencadenan condiciones de malestar e incomodidad tanto para el trabajador como para la empresa, tales factores tienen que ver con razones físicas o psicológicas del empleado y tienen que ver con elementos internos o externos que se desencadenan la mayoría de veces involuntariamente.

Los motivos que tengan los empleados para no llegar a su puesto de trabajo son razones que se dan en los criterios personales y depende de la cultura, el conocimiento la motivación y muchos factores que intervienen en las decisiones particulares de cada uno. Cada empleado antepone sus propios intereses personales y es decisión propia de cada trabajador asistir o no, lo que debe de hacer la organización es motivar al trabajador con mayores y mejores alicientes, estos pueden ser de orden económico, motivacional o psicológico ya que todas las personas reaccionaran de acuerdo a las circunstancias en las que se desenvuelven en otras palabras todos reaccionamos de acuerdo a como nos sintamos con determinada actividad lo cual es un factor importante a tener en cuenta en el ausentismo laboral.

Otros factores importantes son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve el trabajador y el trato que recibe de sus compañeros y superiores.

Otros factores están los relacionados con los tipos de situaciones que atraviesan emocionalmente los trabajadores ya que el factor psicológico cobra una importancia amplia en el ausentismo del puesto de trabajo, ya que si no hay una motivación adecuada por parte del trabajador este no va a rendir de la manera más óptima y optara por el ausentismo del puesto de trabajo.

Arias (1.989) señala: El ausentismo se debe a factores internos como: “selección de personal, deficiencias en los métodos de asignación de trabajos, fatiga, exceso o escasez de personal”, demanda irregular de los productos o servicios de la organización. Factores externos como: “vivienda inadecuada, problemas de compra, transporte deficiente, enfermedades, accidentes, obligaciones del hogar u otros”. (p.112).

Por otra parte bajo estos factores, los trabajadores que se ausentan de sus puestos de trabajo periódicamente y se identifican con estos agentes, pudieran demostrar evasión, insatisfacción, mala adaptación a las funciones de su puesto de trabajo, su jefe, el clima organizacional entre otros, dando origen entonces a fallas en la comunicación, en las relaciones interpersonales o de distribución de trabajo en un determinado departamento de la organización, todas estas tendencias pueden considerarse igualmente como una respuesta agresiva e inadecuada a situaciones de trabajo que son vividas por el trabajador como poco gratificantes y poco convenientes para el mismo.

Modelos de causas de ausentismo

Mesa y Kaempffer, citado por D'Ottone (2008) señala la existencia de cuatro modelos:

Modelo Económico de Ausentismo Laboral: El comportamiento ausentista se debe a la interacción de dos fuerzas, actuando en forma conjunta: las motivaciones individuales de ausencias de los trabajadores y cuanta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice.

Modelo Psicosocial del Ausentismo Laboral: Es el resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. Se propone que hay una “cultura de ausencia” propia de cada industria u ocupación. Esta cultura de ausencia puede ser dependiente, moral, fragmentada, o conflictiva, y si bien la ausencia es una conducta individual, se da dentro de un contexto social y bajo la figura de unas normas propias de la correspondiente cultura de ausencias.

Modelo Médico del Ausentismo Laboral: Identifica los factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización entre otros), características organizacionales, contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad).

Ausentismo Laboral y Retiro Organizacional: Este modelo postula que existe una relación entre ausentismo laboral y voluntad de retiro del trabajador. Según estas teorías, son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencia que maximizan sus utilidades, calculando sus beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencias que enfrentan. (p. 56).

Desempeño Laboral

Según, García (2006:96), el desempeño son “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. Partiendo de la cita anterior se infiere que el desempeño son aquellas funciones que una empresa le asigna al empleado a fin de que este pueda desempeñarse en el cargo que ocupa, además, el desempeño es uno de los aspectos que se le toma en cuenta al trabajador al momento de ser evaluado. También es de gran importancia medir o calificar su nivel de desempeño para verificar si los resultados son satisfactorios o desfavorables para la organización.

Por otra parte, es primordial mencionar que la gestión de recursos humanos juega un papel fundamental en la consecución de los objetivos de la organización, en virtud de que la misma integra las actividades gerenciales ligadas al trabajo de los individuos en una organización, asimismo, predice quién rendirá más y mejor en los puestos de trabajo. Cabe mencionar, que a través de la generación de competencias, la gestión de recursos humanos está encaminada a obtener calidad y productividad, consiguiendo una perspectiva dinámica, flexible e integradora.

El desempeño laboral, se refiere a la forma en la cual el individuo desarrolla su trabajo, las acciones y actitudes acometidas en el desarrollo del mismo, sin embargo el desempeño que los trabajadores tienen está determinado por la forma de organización y por las condiciones bajo las cuales se estructura este trabajo. Tal como menciona la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2007), la emergencia del concepto de desempeño laboral “surge en un marco de transformación de la producción y del trabajo, y de nuevas exigencias respecto a la forma de desempeño del individuo en el sitio de trabajo”. (p.10). En consecuencia se infiere que la forma

en cómo se evalúa el actuar del trabajador debe estar relacionada a la forma de organización y de las condiciones en que el individuo desarrolla su trabajo, permitiendo vislumbrar la manera de entender los procesos de desempeño laboral.

Chiavenato (2008:236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.236). Por tanto, el desempeño es la capacidad que tiene el trabajador para elaborar sus tareas diarias en menor tiempo de los estimado pero con un alto grado de calidad; la cual está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. El desempeño laboral corresponde a todas aquellas habilidades y destrezas que tiene el trabajador para alcanzar los objetivos de la organización; el cual se define el rendimiento laboral para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.

Motivación

La motivación es uno de los factores más importantes para lograr la satisfacción laboral ya que siendo esta una necesidad sentida, un anhelo, sirve de impulso para ejercer las acciones necesarias para lograr un fin, en este caso la satisfacción de la propia necesidad. Al respecto Stoner, Freeman y Gilbert (2006:484), definen que la motivación actúa como "Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido". Es por ello que es un concepto muy utilizado actualmente en las organizaciones para determinar cómo se conduce el personal en su lugar de trabajo. De igual forma la motivación se puede traducir como el motor, el impulso, una fuerza que conlleva a producir cambios, logros, sentimientos de bienestar hacia un resultado, mientras la satisfacción es un resultado, tal y como lo señalan Santiago, Tornay y Gómez (2001).

El manejo de la motivación es un concepto útil en la medida en que admite desarrollar la capacidad de entender y pronosticar la conducta del individuo y por consiguiente la del grupo. Con acierto, Chiavenato (2000:29) expone que “Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan”. Esto significa que con la teoría de las relaciones humanas, emerge una nueva concepción del hombre como ser social, debido a que la conducta del individuo en su campo de trabajo, es el resultado de factores motivacionales. Definiendo a su vez que las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

Se observaron también entre otras teorías, la expuesta por Petri y Govern (2006:16) que presenta en su tratado: “La motivación, es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta”, (p.16), siendo que este no es más que el refuerzo de los conceptos anteriormente desarrollados.

Productividad

Koontz y Weihrich (2004), Explicaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad.

Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Así mismo la productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella. La OIT (2010) plantea que la productividad consiste en la utilización eficaz y eficiente de todos los recursos y que se deben rechazar los errores más frecuentes al respecto, que se indican a continuación: a) La productividad no es solamente la eficiencia del trabajo. b) El rendimiento no solo se mide por el producto. c) La confusión entre la productividad y la eficiencia. d) La creencia de que la reducción en los costos siempre mejora la productividad. e) El mito de que la productividad sólo se puede aplicar a la producción.

Proceso Productivo

El proceso productivo según Funquene (2007). Es un conjunto de operaciones y actividades que se ejecutan para crear valor. Este conjunto de operaciones busca satisfacer las necesidades de los clientes mediante la transformación de unos insumos o materias primas en un producto o servicio (p.37).

Rotación del personal

El ausentismo laboral, más aún cuando se presenta en una empresa dedicada a la fabricación de electrodos, ubicada en Maracay, Estado Aragua, puede traer muchas consecuencias, una de ellas se refiere a la rotación de personal para cubrir vacantes, al respecto, Madero (2010), indica que la rotación de personal se refiere al “Índice porcentual de empleados que circulan por la empresa, sobre el número medio de empleados que se quedan, en un período predeterminado y considerado”. (p. 36). Por ello, la rotación de personal debe ser calculada en función al volumen de recursos humanos disponibles más el costo real de los que se fueron y no como se acostumbra en función de entradas o salidas de personal. La productividad también sufrirá disminuciones a causa del ausentismo.

Significando con ello, que cuando hay ausentismo laboral, se hace necesario rotar al personal para cubrir dichas vacantes. Un índice de rotación de personal equivalente a cero, no debe ocurrir en la práctica, ni será deseable, puesto que demostraría un estado total de estancamiento de la organización, pero por otro lado, un índice de rotación de personal elevado, tampoco sería deseable, ya que reflejará un estado de fluidez y entropía de la organización, además los costos generados por inducción, capacitación y experiencia, sin contar que una organización que no logre retener sus empleados le será muy difícil fijar y asimilar adecuadamente sus metas. En resumen según Gómez, Balkin y Cardy (2008) “si no resuelven correctamente los problemas de asistencia, la productividad del empleado puede disminuir y la moral del grupo puede resentirse, ya que los que acuden al trabajo se ven forzados a aumentar sus esfuerzos para compensar que ciertas personas eludan sus responsabilidades.” (p. 572).

Bases Legales

Las bases legales constituyen el marco regulador y normativo sobre las cuales se sustenta el estudio, a este respecto y como aporte a la investigación, se incorporan las leyes nacionales que constituyen instrumentos jurídicos que en materia de administración de recursos humanos y relaciones de trabajo se mantienen actualmente activas, tales como: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT), Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Capítulo V, de los Derechos Sociales y de las Familias en artículo 87, expresa: “toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar...”. En su artículo 89: “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado la ley dispondrá lo necesario para

mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras...” En su artículo 93 de este mismo capítulo manifiesta que: “La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.” la Constitución garantiza el derecho de todas las personas a un trabajo digno que le permita vivir de forma decorosa; al mismo tiempo establece que toda persona tiene el deber de cumplir las actividades de trabajo para las cuales es contratado.

Por otro lado, en la Ley Orgánica del Trabajo las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT), en el Capítulo II. Del Deber de Trabajar y el Derecho al Trabajo, expresa en su artículo 23. “Toda persona apta tiene el deber de trabajar dentro de su capacidad y posibilidad para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad.” En el artículo siguiente se señala el derecho al trabajo. En el artículo 33 del Capítulo III. De la libertad del trabajo, de la ley que tratamos se detallan los impedimentos para la sustitución de los trabajadores o trabajadoras.

De igual manera, establece en su capítulo VI, de Terminación de la Relación de Trabajo, en el artículo 102, ordinal (f), establece lo siguiente: f) Inasistencia injustificada al trabajo durante tres (3) días hábiles en el período de un (1) mes. La enfermedad del trabajador se considerará causa justificada de inasistencia al trabajo. El trabajador deberá, siempre que no exista circunstancia que lo impida, notificar al patrono la causa que lo imposibilite para asistir al trabajo.

La Ley establece en el Título II: De la Relación de Trabajo, Capítulo V de la Suspensión de la Relación de Trabajo, en sus artículos 93,94 y 95, toda la normativa que permite la suspensión de la relación de trabajo. En el Capítulo VI de este mismo Título, en el parágrafo único del artículo 99, se señalan los límites de los despidos justificados y no justificados. En el artículo 102 se detallan las causas justificadas de despido y en un parágrafo Único de este mismo artículo se conceptualiza el abandono

del trabajo. El Título VI de la Ley orgánica del Trabajo presenta un articulado que regula la situación de la mujer embarazada y se titula: De la Protección Laboral de la maternidad y la Familia.

Así mismo, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Título IV Derechos y deberes en el Capítulo I habla de los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras en sus artículos 53 y 54. En esa misma ley en Título VI se habla de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Cabe destacar, que este artículo de la LOPCYMAT en sus ordinales especialmente el primero, hace hincapié en que el trabajador debe ser informado, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar. Esto demuestra, que el personal debe ser informado por la empresa de todas las condiciones para ejercer una labor, por supuesto entre ellas los riesgos a los que está expuesto, para prevenir el ausentismo laboral por factores de accidentabilidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, Tamayo y Tamayo (2006) señala que; “la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. De ahí que la metodología en la investigación presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación”. (p.175). Dentro de esta perspectiva, la metodología se orienta en una investigación sistemática y formulación de métodos que deben ser usados en una investigación científica.

Diseño de la Investigación

Palella y Martins. (2006), sostiene que “el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico”. (p.95).

Por lo tanto, la investigación se enmarca en diseño no experimental de campo, por cuanto este se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. La investigadora no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observarán y se obtendrán los datos en la manera y el momento en que estos interactúan entre sí. Y se reflejarán tal como se presentan en su contexto real. Por lo

tanto, en este diseño no se construye una situación específica, sino que se observarán las que existen.

Nivel de la Investigación

Atendiendo a los objetivos delimitados, la investigación presenta un nivel de carácter descriptivo; al respecto Sabino (2002) afirma que:

Los estudios de este modo tratan de obtener información acerca del estado actual de fenómenos. Con ellos se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento de estudio. Esta consiste en describir lo que existe con respecto a las variaciones o a las condiciones de una situación. (p. 76)

En el presente estudio el nivel de investigación es descriptivo, según Palella y Martins, (2006) "el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos (pag.102)."

Ahora bien, en el presente estudio se pretende Evaluar el Ausentismo Laboral en el proceso productivo de la empresa caso estudio, en donde parte desde la observación de una realidad, se realiza un diagnóstico, posteriormente se efectúa un análisis de los aspectos que a juicio darán una visión general del problema, para finalmente plantear una probable solución, teniéndose así, una descripción completa de la investigación. Es por esto que el nivel de investigación a utilizar en el presente trabajo es una investigación descriptiva.

Tipo de la Investigación

Según Palella y Martins (2006) el tipo de investigación se refiere a “la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios” (p. 97). Particularmente, esta investigación se clasifica como de campo, la cual es definida por Ramírez citado por Palella y Martins, (2006) como:

Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho. (p.97).

Se trata de un trabajo de campo por cuanto se recolectó la información directamente del lugar donde sucedieron los hechos, de primera fuente, es decir, en los puestos de trabajo que ocupan los empleados del departamento de producción de la Empresa Lincoln Soldaduras de Venezuela C.A.

Población y Muestra

Población

La población constituye el objeto de la investigación ya que de ella se toma la información necesaria para su respectivo análisis. Al respecto, Hernández (2006), señala que:

La población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de características. La población es el universo o conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtenga, debe ser accesible en

términos de tiempo, distancia, costos, recursos o cualquier otro indicador. (p.33).

Para la presente investigación, se tomó como población a las 110 personas que laboran en la Empresa Lincoln Soldaduras de Venezuela C.A., ubicada en la ciudad de Maracay, Zona Industrial La Hamaca, dicha Empresa forma parte del Sector Metalúrgico Fabricante de Electrodo.

Se seleccionó dicho personal en primer lugar por la magnitud e importancia que representan dentro del sector Metalúrgico, debido a los volúmenes de producción que manejan, en segundo lugar, por el fácil acceso, lo cual facilitó la aplicación del instrumento y técnicas seleccionadas para la recolección de la información y el impacto económico y social de la misma. (Sampieri y otros).

Muestra

De acuerdo a Palella y Martins (2006) afirma que la muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población. (P116)

Tomando en cuenta lo antes dicho, la muestra constituye una pequeña parte de la población la cual determinará el porcentaje de personas a investigar, tomando como referencia a solo 44 colaboradores de una población de 110 trabajadores por la cual se deberá tomar en cuenta las siguientes fórmulas llamadas fracción de muestreo y factor de elevación:

Fracción de muestreo (FM):

Según Palella y Martins (2006), dice que esta entendido como tal el cociente obtenido entre el tamaño de la muestra y el de la población (p117)

Formula:
$$FM = n/N$$

N (mayúscula) = el tamaño de la población.

n (minúscula) = el número de componentes que componen la muestra.

Dicha fórmula al llevarla a la práctica ayudara a conocer el porcentaje de trabajadores con que se está trabajando en la investigación.

En la población de 110 trabajadores con dos turno de trabajo, se desea obtener una muestra de 44. De manera que la fracción de muestreo es:

$$FM = (44/ 110)$$

$$FM = 0,4$$

Este resultado indica que solo se va investigar el 40 por ciento de los trabajadores que representan dicha población y que podrían estar ausentándose con más frecuencia.

Factor de elevación (FE):

Palella y Martins (2006) indica que el factor de elevación es el cociente que refleja la relación entre el tamaño de la población y el de la muestra (fracción inversa de muestra). Representa el número de unidades iguales que hay en la población por cada componente de la muestra (p.117).

Formula:
$$FE = N/n$$

Al ser aplicada dicha fórmula queda determina de dicha manera:

FE= 110/45

FE = 3

Lo anterior permite establecer que de cada trabajador presente en la muestra representa a 3 de la población.

Tamaño de muestra

La muestra es una parte de la población que es representativa para la investigación, para ello existen procedimientos estadísticos que permiten una significación en el caso de Palella y Martins, (2011); señalan que si se quiere seguridad estadística de la representatividad real de la muestra; se han establecido algunos procedimientos que conjugan factores como: amplitud de la población total y de la muestra (tamaño); nivel de confianza adoptado para dar veracidad a los datos obtenidos; para realizar el cálculo de una muestra cuantitativa se emplean fórmulas estadísticas que necesitan valores tales como:

Tamaño de la población (N)= 110

Nivel de confianza. Aconseja sea de 95%

Tamaño aproximado de la proporción (p, q)=0,5

$$n = \frac{(Z)^2 Pq}{e^2}$$

Donde,

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población= 110

P= proporción a estimar= 0,5

L= error= 0,05

Z= coeficiente de confianza = 1,96 (95 % de confianza)

$$n = \frac{(Z)^2 Pq}{e^2} \quad n = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{2,71^2} \quad n=44$$

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como lo expresa Palella Martins (2006) define:

Técnicas para la recolección de datos. Una vez realizado el plan de la investigación y resuelto los problemas que plantea el muestreo, empieza el contacto directo con la realidad objeto de la investigación o trabajo de campo. Es entonces cuando se hace de las técnicas de recolección de datos, que son las distintas formas o maneras de obtener la información. (p.126).

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los instrumentos que se utilizan para recolectar la información sobre la problemática planteada en el estudio y para la elaboración de dichas técnicas se debe conocer el proceso que se pretende investigar mediante la observación directa y la aplicación de la encuesta.

Acorde a Palella Martins (2006) define: “la observación es fundamental en todos los campos de la ciencia. Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia”. (p.126).

Ahora bien, Palella Martins (2006) define: “la observación directa, cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”. (p.129).

Además se aplicara la técnica de la encuesta que como lo expresa Palella Martins (2006).

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales.(p.133).

Asimismo, la encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información suministrada por un grupo de sujetos en relación con un tema particular.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos juegan un papel muy importante en el marco metodológico de toda investigación, de allí se obtendrán los datos necesarios para obtener resultados precisos y con un mínimo margen de error. Arias (2012) define que “la técnica de recolección de datos se entenderá por el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Debe señalarse, que una de las técnicas que se aplicó fue la encuesta, la cual permitió a los encuestados dar su opinión libremente, constituyendo un valioso aporte en la investigación.

En relación a lo planteado, la técnica que se utilizó para recolectar la información fue la observación y la encuesta, recomendadas por Sabino (2000) para este tipo de investigación, la misma permitió diagnosticar mediante la observación la situación actual y determinar las características que sustentaron la propuesta, su ventaja reside en que son los mismos actores sociales quienes aportaron los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos actitudes. Esto permitió tener una visión general del problema existente así como recabar la información necesaria para diseñar las estrategias. Técnica valides y confiabilidad, juicio de expertos y confiabilidad alfa de cronbach.

Por otro lado, se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El instrumento, quedó compuesto por veintiocho (28) ítems, con una escala Lickert, sustentada en cuatro (4) opciones: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Casi Nunca (CN), 3 Nunca (N)

El cual fue aplicado a la población objeto de estudio, la cual constó por los trabajadores de la empresa caso de estudio, a través del cual se obtuvo información de con el fin de darle respuesta a los objetivos de la investigación. (ver anexo A).

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez de los Instrumentos

La validez del instrumento de recolección de datos, se estableció a través de la aprobación de expertos, el cual Sabino (2002: 26), define: "es una consulta a un grupo de expertos, para que revisen y organicen los elementos pertinentes al campo de estudio". En relación a ello se le entregó a tres (03) profesores especialistas en calidad de servicio de la Universidad de Carabobo, el cuestionario diseñado para su aplicación y el formato de validación (anexo B); estos expertos lo evaluaron de acuerdo a los siguientes aspectos: coherencia con los objetivos de la investigación y correspondencia de los enunciados con el propósito planteado. En relación a ello los expertos hicieron sugerencias de corrección de los mismos, las cuales se realizaron antes de su aplicación.

Confiabilidad de los Instrumentos

En opinión de Fleming (2006:104), la confiabilidad del instrumento: "Se refiere a la capacidad que tiene el instrumento de registrar los mismos resultados en reiteradas ocasiones con una misma muestra y bajo unas mismas condiciones". (p. 104). La medida de confiabilidad se expresa en forma coeficiente, cuyo valor oscila entre 0 y 1, donde 0 significa que el instrumento no es confiable, y 1, la máxima confiabilidad.

La Confiabilidad, como elemento imprescindible en el proceso metodológico permite asegurar los factores claves anteriores a lo largo del tiempo y por lo tanto asegura la competitividad; obtener confiabilidad sólo es posible con una correcta operación y mantenimiento de los datos suministrados posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Según Bizquerra (2006), cita:

La Confiabilidad se refiere al grado de consistencia del instrumento de medida, señalando que existen diversos instrumentos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, que todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, que pueden oscilar entre cero y uno; donde el coeficiente de cero significa nula la confiabilidad y el uno representa el máximo de confiabilidad; mientras más se acerque a cero, hay mayor error en la medición. (p.92).

La confiabilidad del cuestionario, fue mediante una prueba piloto y por la policotomía del instrumento, fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach a través de la fórmula establecida para ello. Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el estadígrafo, Alfa de Cronbach ajustado para medir a los instrumentos policotómicos tipo Lickert de varias opciones cerradas, según la siguiente fórmula:

Donde:

α = Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach

n= Número de Ítems del Cuestionario

ΣS^2_i = Sumatoria de las variaciones por ítems

S^2_t = Varianza de los valores totales.

En este sentido, la prueba piloto según Flames (2001: 41) “es un instrumento de edición que permite obtener datos, aspectos, ideas e informaciones necesarias para determinar la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos”. Asimismo, Hernández, Fernández, Baptista (2007: 242) señalan que, “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. Los grados de confiabilidad según Flames (2001: 53) son: “valores entre 0,00 y 0,64 poco confiables, de 0,65 y 0,74 confiables y 0,75 y 1,00 altamente confiables”. En esta investigación, la confiabilidad fue igual a 0,87 lo que indica que es altamente confiable.

Técnicas de Análisis de Datos

Efectuada la compilación de los datos por los instrumentos destinados para este fin, se hace necesario procesarlos, cabe decir, elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico permitirán llegar a las conclusiones en relación con los resultados obtenidos. Según Tamayo y Tamayo (2009):

No basta con recolectar los datos ni cuantificarlos adecuadamente. Una simple colección de datos no constituye una investigación. Es necesario analizarlos, compararlos y presentarlos de manera que realmente lleven a la confirmación o rechazo de la hipótesis o los resultados (p. 193)

Una vez recabados los datos deben ser clasificados con base a las variables relacionadas con la investigación, es decir, todas las manipulaciones que deberían hacerse con los datos numéricos de tales variables para revelar los resultados de esas operaciones. Para la presentación de los datos de manera organizada, se usaron la representación escrita y la gráfica. La primera de ellas, hará posible la interpretación de los datos estadísticos, y la segunda la presentación a través de los gráficos de tortas, que permiten su visualización.

Cuadro 1. Técnico Metodológico (Operacionalización de Variables)

Objetivo General: Evaluar el Ausentismo en el proceso productivo en una Empresa del Sector Metalúrgico.

Objetivos	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico.	Ausentismo laboral	Pérdida temporal de horas o días de trabajo, independientemente de las causas que lo originen	Ausencias Causas	1. Justificadas. 2. Injustificadas 1. Motivación 2. Compromiso organizacional. Relación de ausencias	1 2 3 4	Encuesta Cuestionario. Revisión Bibliográfica	Trabajadoras de la empresa. Registros de la organización
Identificar los factores de ausentismo laboral en una Empresa del sector Metalúrgico.	Ausentismo laboral	Es la no asistencia al trabajo por parte del trabajador.	Factores Externos e internos	1. Enfermedad 2. Permisos 3. Estudios 4. Producción 5. Transporte 6. Personales 7. Sociales 8. Rotación 9. Metas 10. Eficacia 11. Ambiente de trabajo 12. Comodidad 13. Higiene y seguridad	5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	Encuesta Cuestionario	Trabajadoras de la empresa.
Determinar las incidencias del ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa	Incidencias del ausentismo laboral		Capacitación y desarrollo Comunicación Desempeño	1. Aprendizaje 2. Mejora continua 3. Capacitación 1. Retroalimentación 2. Cortesía 3. Comunicación 1. Rendimiento 2. Premiación 3. Ascenso 4. Actividades motivacionales 5. Conformidad	18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	Encuesta Cuestionario	Trabajadoras de la empresa

Fuente: Hernández, Dulce (2019)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

La presente investigación tiene como objetivo general Evaluar el Ausentismo en el Proceso Productivo en una Empresa del sector Metalúrgico; se emplearon las técnicas e instrumentos de recolección de datos con la finalidad de poder reunir toda la información necesaria para realizar la posterior evaluación y recomendación. Una vez reunida la información general de la empresa del Sector Metalúrgico, Ubicada en la Zona Industrial La Hamaca del Estado Aragua, objeto de estudio, a través del registro de información se procedió a detallar los aspectos más resaltantes de su administración, con el propósito de obtener basamentos sólidos que permitan adecuar las características propias de la empresa, a las necesidades y requerimientos actuales

Para el logro de los objetivos específicos de la investigación fue necesario diagnosticar el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico, identificar los factores de ausentismo laboral en una Empresa del sector Metalúrgico, y determinar las incidencias que ocasionan el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico, tomando en consideración que las funciones de la gerencia y administración actualmente no están documentadas; esta información se obtuvo a través de la aplicación de un instrumento. El cuestionario que se presenta a continuación fue diseñado con preguntas cerradas, dicho instrumento se le aplicó a un total de 44 personas, todas ellas seleccionadas intencionalmente, ya que pertenecen al departamento de producción, de interés para la presente investigación. Las preguntas formuladas, están representadas en cuadros y gráficos con su respectivo análisis.

Ítem 1: Cumple con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar las faltas al trabajo.

Cuadro 2. Justificados

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	15	34%
CASI SIEMPRE	15	34%
CASI NUNCA	9	21%
NUNCA	5	11%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

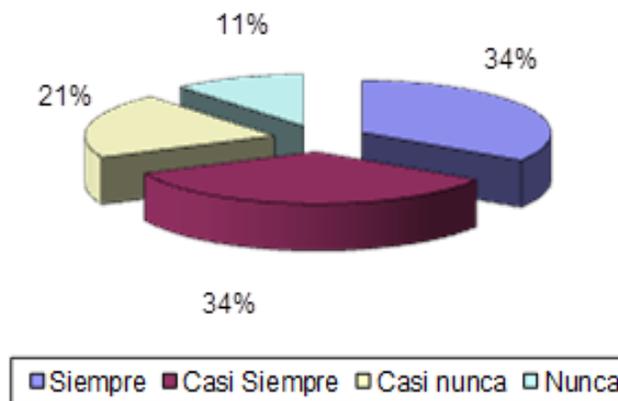


Gráfico 1. Justificados

Análisis: Un 68% de los encuestados manifiestan que siempre o casi siempre cumplen con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar las faltas al trabajo, mientras que un 21 % señaló que casi nunca cumplen con lo establecido en la ley, y un 11% que nunca, es decir, existe un porcentaje mayor entre siempre y casi siempre lo que demuestra el cumplimiento de las leyes. Al respecto Ramírez. (2000), “Señala que la Ley es la norma de rango legal que constituye, generalmente, un mandato de un Estado, tras la Constitución y paralelamente a las leyes orgánicas u

otras equivalentes” (p.96), (que suelen señalar como debe ser el comportamiento de un trabajador para que sea justificado).

Ítem 2: Falta con frecuencia de forma injustificada

Cuadro 3. Injustificado

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	5	11%
CASI SIEMPRE	9	21%
CASI NUNCA	15	34%
NUNCA	15	34%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

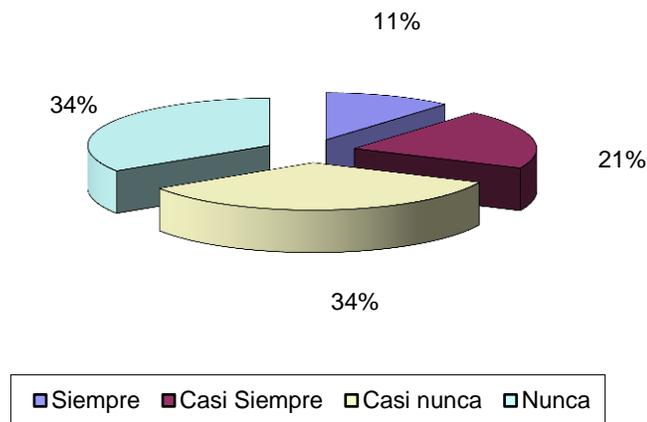


Gráfico 2. Injustificado

Análisis: Según los datos obtenidos un 68% de los encuestados manifiestan que nunca o casi nunca faltan con frecuencia de forma injustificada, mientras que un 21 % señaló que casi siempre lo hace de forma injustificada, y un 11% que siempre, se infiere de estas respuestas que la mayoría de los trabajadores falta justificadamente, es decir, conocen lo establecido en las leyes que rigen el trabajo.

Ítem 3: Siente motivación hacia sus actividades en el puesto de trabajo

Cuadro 4. Motivación

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	5	11%
CASI SIEMPRE	9	21%
CASI NUNCA	15	34%
NUNCA	15	34%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

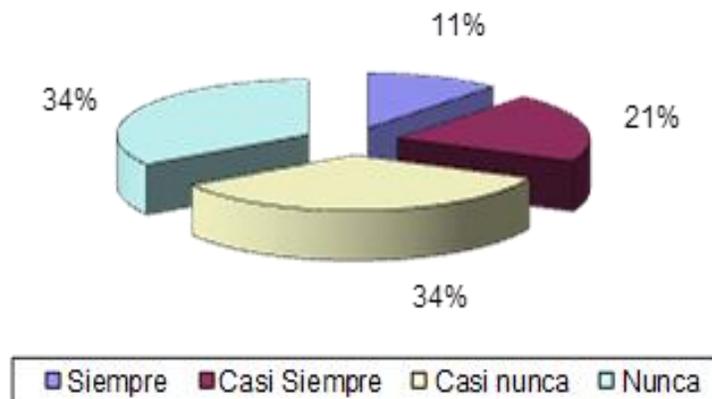


Gráfico 3. Motivación

Análisis: Según los resultados de la gráfica un 68% de los encuestados manifestaron que nunca y casi nunca sienten motivación hacia sus actividades en el puesto de trabajo, sin embargo un 21% señaló que casi siempre sienten motivación hacia sus actividades en el puesto de trabajo, mientras que el 11% siempre está motivado por sus actividades en el puesto de trabajo, se infiere de estas respuestas que en la empresa falta motivación y son muy pocos los que están contentos por realizar sus actividades laborales.

Ítem 4: Tiene compromiso hacia la organización

Cuadro 5. Compromiso organizacional

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	10	23%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	14	32%
NUNCA	10	22%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

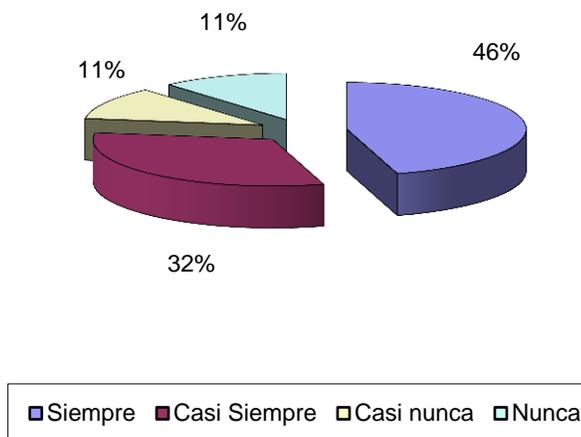


Gráfico 4. Compromiso organizacional

Análisis: Un 46% de los encuestados manifestaron que siempre se ausentan del trabajo por enfermedad, un 32% respondió que casi siempre es por estar enfermo, sin embargo, existe un 22% unidas las opciones de nunca y casi nunca no se ausentan solo por esas causas, es decir, existe un grupo de trabajadores que se ausenta por otras causas personales.

Ítem 5: Se ausenta del trabajo por enfermedad

Cuadro 6. Enfermedad

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	20	46%
CASI SIEMPRE	14	32%
CASI NUNCA	5	11%
NUNCA	5	11%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

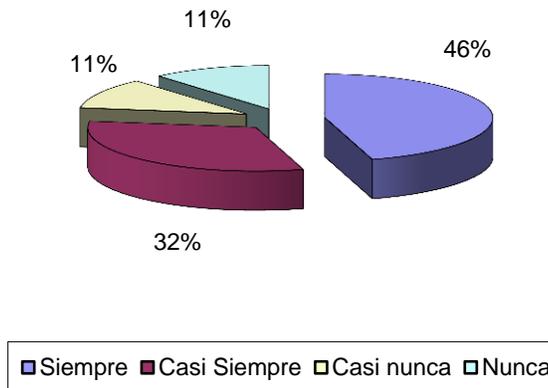


Gráfico 5. Enfermedad

Análisis: Un 46% de los encuestados manifestaron que siempre se ausentan del trabajo por enfermedad, un 32% respondió que casi siempre es por estar enfermo, sin embargo, existe un 22% unidas las opciones de nunca y casi nunca no se ausentan solo por esas causas, es decir, existe un grupo de trabajadores que se ausenta por otras causas personales.

Ítem 6: Cuando ha necesitado ausentarse la empresa le ha otorgado el permiso

Cuadro 7. Permisos

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	20	40%
CASI SIEMPRE	20	40%
CASI NUNCA	4	20%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

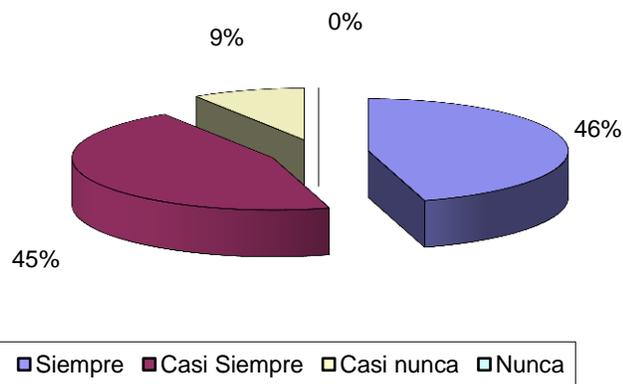


Gráfico 6. Permisos

Análisis: Luego de graficado los resultados se obtuvo que un 80% de los trabajadores entrevistados manifestaron que a ellos siempre o casi siempre que ha necesitado ausentarse la empresa le ha otorgado el permiso, otro 20% señaló que casi nunca le dan permiso. En resumen, la mayor parte de los trabajadores reciben su permiso laboral como lo establecen las leyes. Al respecto Andrade (2000), señala “que los permisos de trabajo o autorización de trabajo es un término genérico para una autorización legal que permite a una persona trabajar.” (p.154.).

Ítem 7: La ausencia laboral es debido a estudios

Cuadro 8. Estudios

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	35	80%
CASI SIEMPRE	5	11%
CASI NUNCA	4	9%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

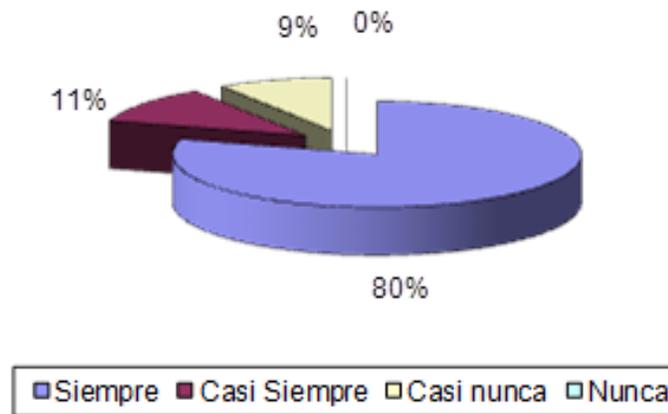


Gráfico 7. Estudios

Análisis: Los datos arrojados por el instrumento aplicado permitieron constatar que un 80% de los trabajadores señalaron que la ausencia laboral es siempre debido a estudios, otro 11%, manifestó que casi siempre es así, sin embargo, solo un 9% señaló que casi nunca es por estudio, es decir, la mayoría de los trabajadores pareciera que estudian y trabajan. Esta respuestas coinciden con la investigación de Sánchez (2003), cuando señala que “los trabajadores se ausentan por estudio en un número muy bajo ya que ellos siempre planifican estas decisiones.” (p.12).

Ítem 8: Afecta su ausencia la producción de la empresa

Cuadro 9. Producción

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	44	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

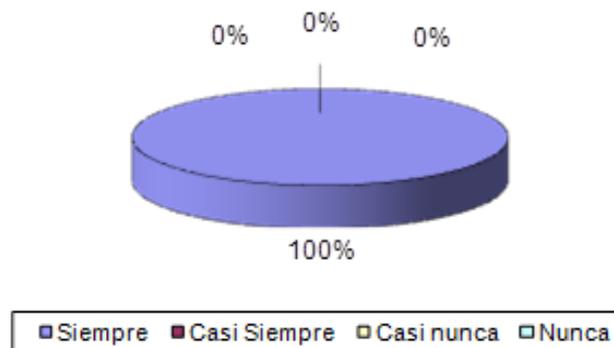


Gráfico 8. Producción

Análisis: Los datos arrojados por la encuesta aplicada demuestran que el 100%, de los trabajadores reconocen que siempre la ausencia afecta la producción de la empresa. Según González (2005), “Las empresas requieren de su personal para mantener y aumentar su proceso productivo, es decir, es necesario la presencia de los trabajadores para la transformación de materias primas y productos semielaborados en bienes, mediante el empleo del trabajo, del capital humano” (p.51).

Ítem 9: Por falta de transporte no ha asistido al trabajo

Cuadro 10. Transporte

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	44	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

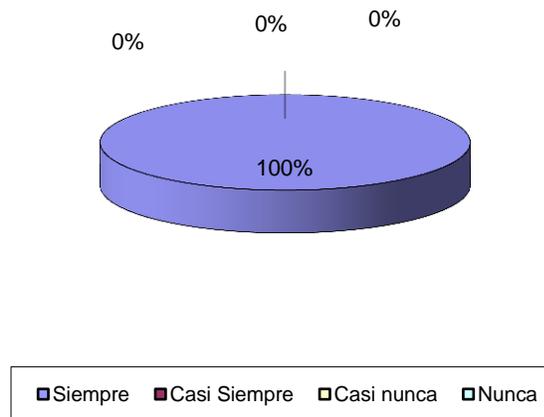


Gráfico 9. Transporte

Análisis: Después de tabulados los datos se pudo constatar que un 100% de las personas encuestados respondieron que siempre que no haya transporte ellos faltan al trabajo, ya que es muy difícil trasladarse hasta la empresa.

Ítem 10: Cuando falta mayormente es por causas personales

Cuadro 11. Personales

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	24	54%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	10	23%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

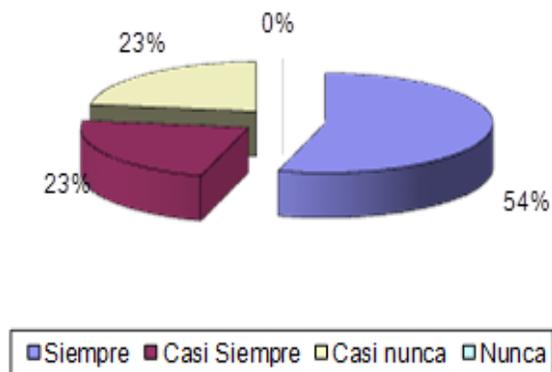


Gráfico 10. Personales

Análisis: Los datos arrojados demuestran que el 54% de los trabajadores encuestados señalaron que siempre que faltan mayormente es por causas personales, un 23% indicó que es casi siempre, sin embargo el otro 23% restante indicó que casi nunca se debe a eso, en si la mayor parte de los trabajadores respondieron que siempre o casi siempre es por causas personales.

Ítem 11: Las actividades sociales le ocasionan faltas al trabajo

Cuadro 12. Sociales

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	10	23%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	10	23%
NUNCA	14	32%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

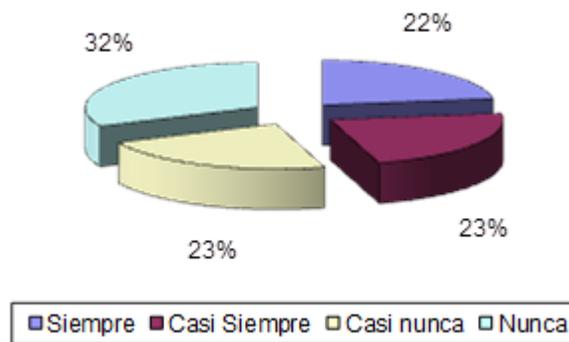


Gráfico 11. Sociales

Análisis: En la gráfica se demuestra que un 46% de los trabajadores encuestados respondieron que las actividades sociales siempre o casi siempre le ocasionan faltas al trabajo, mientras que 54% respondió que casi nunca o nunca faltan por actividades sociales, en resumen, muchos de los trabajadores faltan a su trabajo por asistir a actividades sociales, por lo que se deduce que no les importa mucho el trabajo.

Ítem 12: Observa rotación de personal para cubrir vacantes

Cuadro 13. Rotación

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	44	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).



Gráfico 12. Rotación

Análisis: Los resultados demuestran que siempre se observa rotación de personal para cubrir vacantes de las personas que se ausentan a su trabajo, se infiere de estas respuestas que la rotación es constante y que la producción siempre debe estar afectada.

Ítem 13: Se cumplen las metas laborales

Cuadro 14. Metas

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	23%

CASI NUNCA	30	68%
NUNCA	4	9%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

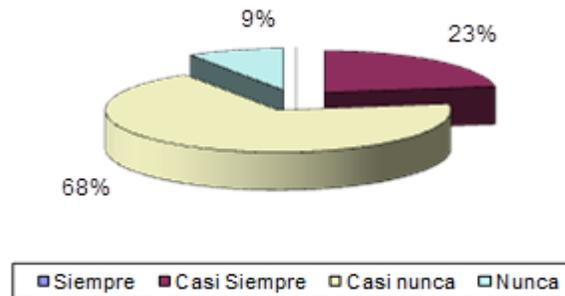


Gráfico 13. Metas

Análisis: Según los datos recopilados en la encuesta aplicada queda demostrado que el 68% de los trabajadores dicen que casi nunca se cumplen las metas laborales, otro 9% señala que nunca se cumplen, sin embargo existe un 23% que indicó que casi siempre se cumplen, se infiere de estas respuestas que la mayor parte de los trabajadores creen que las metas de producción no se cumplen y tiene que ver con la ausencia laboral.

Ítem 14: ¿La empresa cuenta con algún control para el respaldo de facturas de compras de mercancías?

Cuadro 15. Se cumplen las actividades con eficacia

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	24	54%
NUNCA	10	23%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

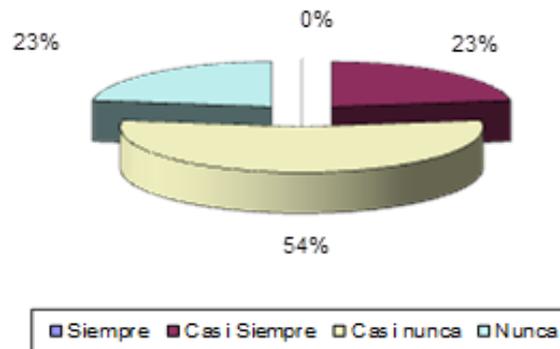


Gráfico 14. Se cumplen las actividades con eficacia

Análisis: Después de tabulados los datos se pudo graficar que un 54% de los trabajadores encuestados respondieron que casi nunca se cumplen las actividades con eficacia, un 23% señaló que nunca y el otro 23% respondió que casi siempre se cumplen, en resumen la mayor parte de los trabajadores encuestados respondieron que no se cumplen las actividades con eficacia, coincidiendo estas respuestas con la definición de Hurtado (2018), cuando define la eficacia es “una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado siempre y cuando se trabaje en equipo”.

Ítem 15: Las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo agradable

Cuadro 16. Ambiente de trabajo

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	44	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

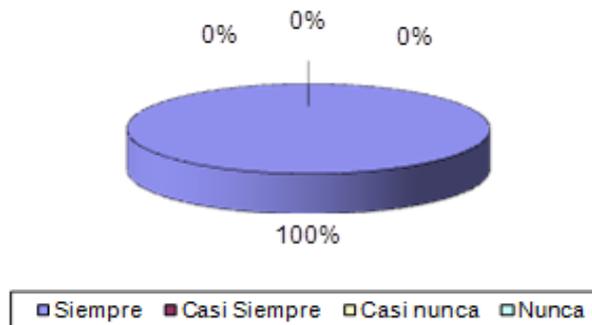


Gráfico 15. Ambiente de trabajo

Análisis: Los datos arrojados demuestran que el 100% de los trabajadores respondieron que siempre las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo agradable. Al respecto Hurtado (ob cit) destaca que “desde el punto de vista de un trabajador, el lugar debe cumplir con el conjunto de condiciones que contribuyen a su satisfacción con su empleo.” Para la empresa, es todo lo que tiene que ver con impulsar el ambiente para el aumento de la productividad.

Ítem 16: Su espacio de trabajo es cómodo

Cuadro 17. Comodidad

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	19	43%
NUNCA	15	34%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019).

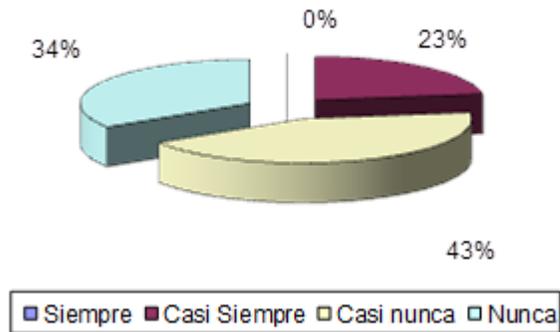


Gráfico 16. Comodidad

Análisis: En la gráfica se demuestra que un 43% de los encuestados respondieron que casi nunca su espacio de trabajo es cómodo, otro 34% respondió que nunca le ha sido cómodo, sin embargo 23% indicó que casi siempre su espacio de trabajo es cómodo, al respecto Castillo (2008), señala que “el grado de conformidad que sienten los trabajadores hacia la empresa para la que trabajan depende de una serie de factores, como la remuneración, los beneficios, la flexibilidad, la posibilidad de crecimiento y demás; pero además de estos elementos, la felicidad de los trabajadores también pasa en gran parte por cuan confortable sea el lugar en el que trabajan”.

Ítem 17: Dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial.

Cuadro 18. Higiene y seguridad

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	24	55%
CASI SIEMPRE	15	34%
CASI NUNCA	3	7%
NUNCA	2	4%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

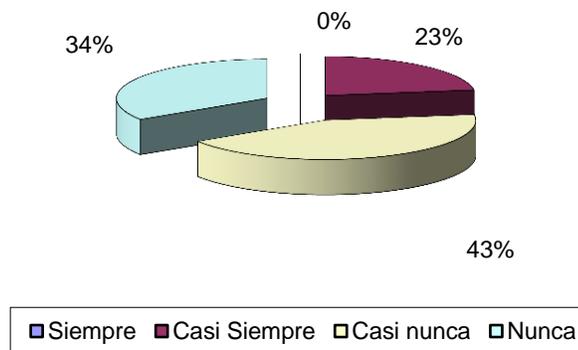


Gráfico 17. Higiene y seguridad

Análisis: Un 55% de los encuestados manifiestan que siempre dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial, otro 34% señaló que casi siempre, mientras que un 7 % opina que casi nunca dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial y solo un 4% indicó que nunca. Al respecto Ramírez. (2000), señala que “la seguridad Industrial es una técnica y una norma la prevención de actos y condiciones inseguras causantes de accidentes de trabajo.” (p.96).

Ítem 18: Transfiere el aprendizaje a su equipo de trabajo

Cuadro 19. Aprendizaje

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	15	34%
CASI SIEMPRE	19	43%
CASI NUNCA	10	23%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

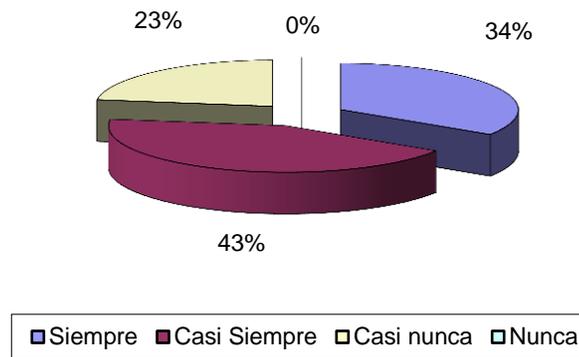


Gráfico 18. Aprendizaje

Análisis: Según los datos obtenidos un 43% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre transfieren el aprendizaje a su equipo de trabajo, por otro lado un 34% afirma que siempre transfiere el aprendizaje, mientras que el 23% restante dice que casi nunca lo realiza. En conclusión los datos arrojan que la mayoría de los trabajadores siempre o casi siempre transfieren el aprendizaje a su equipo de trabajo, lo que confirma Jiménez (2008), “que un equipo de trabajo es aquel grupo de trabajadores organizados dirigidos por un líder, dependiendo del contexto en el que se halle, el cual trabajará en pos de la consecución de los objetivos de la organización o del grupo en cuestión y que constantemente le es transferido un aprendizaje por su equipo de trabajo”. (p.120).

Ítem 19: Interviene en el proceso de mejora continua para su desempeño personal

Cuadro 20. Mejora continua

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	34	77%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

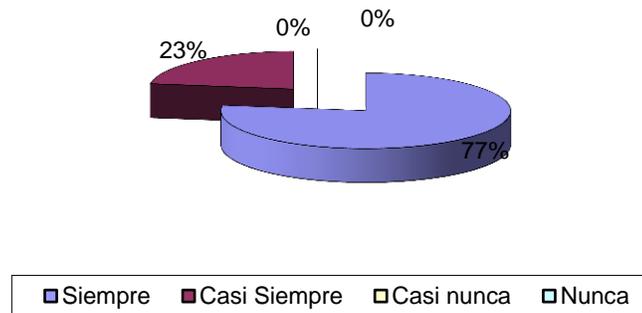


Gráfico 19. Mejora continua

Análisis: Según los resultados de la gráfica un 77% de los encuestados manifestaron que siempre interviene en el proceso de mejora continua para su desempeño personal, mientras que un 23% dice que casi siempre interviene en el proceso. Se infiere de estas respuestas que los trabajadores tienen conocimientos sobre mejora continua y esta representa un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. (Hurtado 2018).

Ítem 20: Recibe capacitación para realizar su trabajo

Cuadro 21. Capacitación

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	30	68%
CASI SIEMPRE	14	32%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

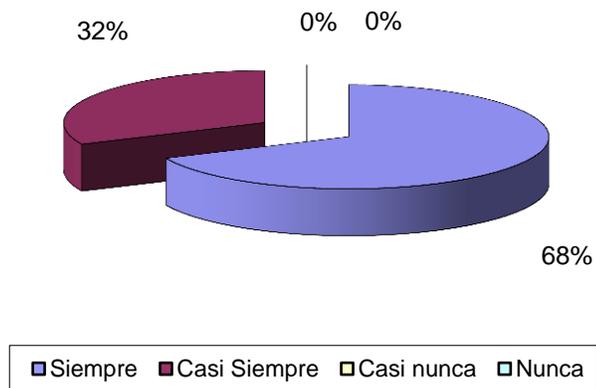


Gráfico 20. Capacitación

Análisis: En un 68% de los encuestados manifestaron que ellos siempre reciben capacitación para realizar su trabajo, y el otro 32% restante manifestó que casi siempre lo recibe. Según Cáceres (2006), “la capacitación para el trabajo es un servicio mediante el cual se prepara a las personas para que se incorporen a la actividad productiva” (p.271).

Ítem 21: Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño

Cuadro 22. Retroalimentación

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	15	36%
CASI SIEMPRE	15	36%
CASI NUNCA	14	28%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

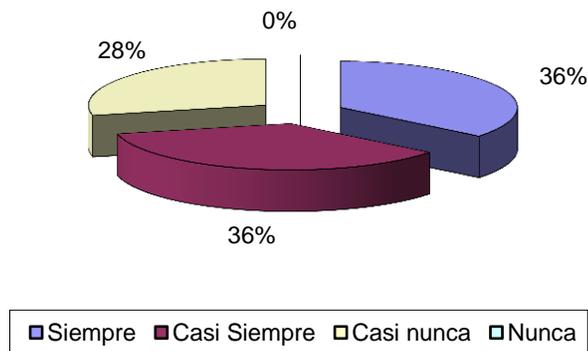


Gráfico 21. Retroalimentación

Análisis: Un 36% de los encuestados manifestaron que siempre recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño, otro 36% manifestó que casi siempre la recibe, mientras que el 28% restante respondió que casi nunca, en resumen la mayor parte de los trabajadores reciben siempre o casi siempre retroalimentación de su jefe sobre su desempeño. En este sentido, se comprueba lo señalado por Cardona, (2004), “cuando señala que la retroalimentación es un proceso mediante el cual un jefe, puede ser de cualquier tipo, recibe información proporcionada por sí mismo para así garantizar su funcionamiento” (p.60).

Ítem 22: Prevalece la cortesía en su departamento

Cuadro 23. Cortesía

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	15	34%
CASI SIEMPRE	19	43%
CASI NUNCA	10	23%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

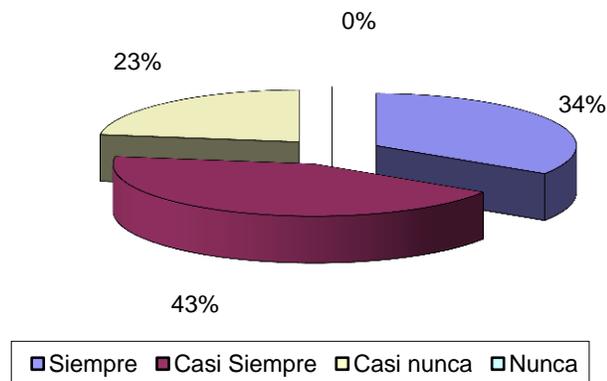


Gráfico 22. Cortesía

Análisis: Luego de graficado los resultado se obtuvo que un 43% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre en su departamento prevalece la cortesía, otro 34% señaló que siempre, y el 23% restante manifiesta que casi nunca. En resumen la mayor parte de los trabajadores creen que la cortesía es un comportamiento humano, tal cual lo define (Hurtado 2018); señalando que “en la mejor expresión es el uso práctico de la cortesía es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.”.

Ítem 23: Se desarrolla comunicación en el departamento donde labora

Cuadro 24. Comunicación

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	35	80%
CASI SIEMPRE	5	11%
CASI NUNCA	4	9%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

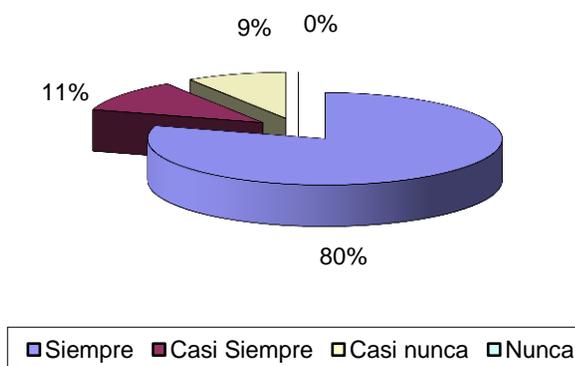


Gráfico 23. Comunicación

Análisis: Los datos arrojados por el instrumento aplicado permitieron constatar que un 80% de los trabajadores creen que siempre se desarrolla comunicación en el departamento donde labora, otro 11% respondió que casi siempre, sin embargo un 9% manifestó que casi nunca, es decir, la mayoría de las personas cree que siempre o casi siempre se desarrolla la comunicación en el departamento donde laboran.

Ítem 24: Impacta en el rendimiento de la empresa su desempeño actual

Cuadro 25. Rendimiento

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	44	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

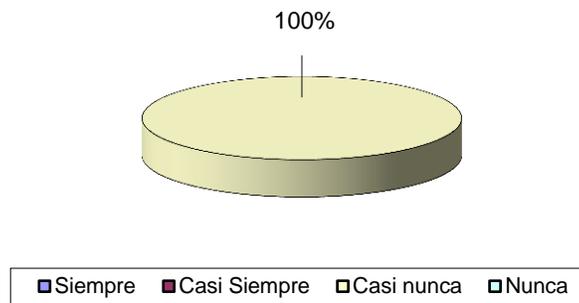


Gráfico 24. Rendimiento

Análisis: Los datos arrojados por la encuesta aplicada demuestran que el 100%, de los trabajadores respondieron que casi nunca su rendimiento impacta su desempeño actual. Según González (2005), “Rendimiento incide en el cuánto, está relacionado con la consecución de los objetivos y resultados que podrán ser individuales, de departamento o de grupo corporativo. Y por lo tanto debería estar relacionado con incentivos, remuneración y ligado al salario variable.” (p.51). El típico ejemplo es si haces más pedidos y facturas más, podrás tener un salario variable más alto. Desempeño incide en el cómo y se entiende que está más relacionado con la forma de hacer las cosas. Independientemente de los objetivos que se logren.

Ítem 25: Lo premian por su desempeño laboral

Cuadro 26. Premiación

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	44	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

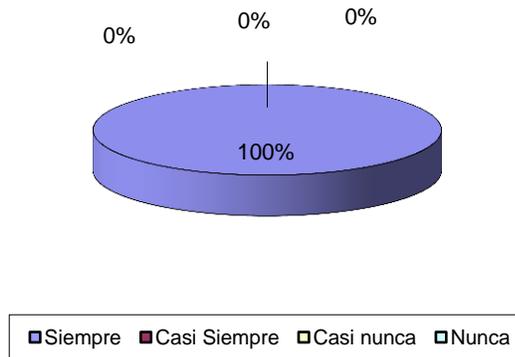


Gráfico 25. Premiación

Análisis: Después de tabulados los datos se constató que un 100% de los trabajadores encuestados respondieron que siempre lo premian por su desempeño laboral, es decir, el reconocimiento de su desempeño es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

Ítem 26: Tiene la oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral

Cuadro 27. Ascenso

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	24	54%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	10	23%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

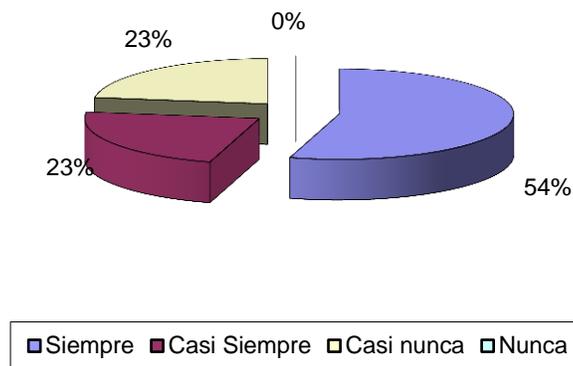


Gráfico 26. Ascenso

Análisis: Los datos arrojados demuestran que el 54% de los trabajadores siempre tienen la oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral, un 23% señaló que casi siempre, sin embargo el otro 23% restante señaló que casi nunca, al respecto menciona Jiménez (2000), “que un ascenso es un cambio de las funciones inicialmente contratadas, con una mejora profesional y económica para el trabajador. El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior.” (p.15). Este ascenso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

Ítem 27: Las actividades que realiza en su puesto de trabajo son motivadoras

Cuadro 28. Actividades motivacionales

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	24	55%
CASI NUNCA	20	45%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

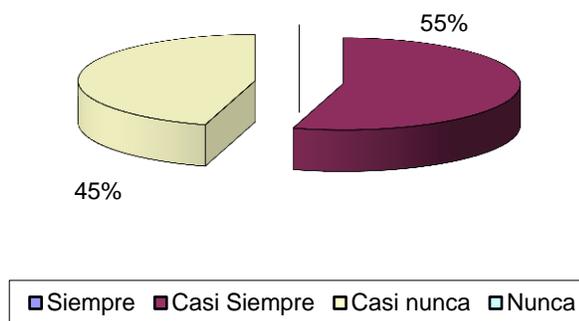


Gráfico 27. Actividades motivacionales

Análisis: En la gráfica se demuestra que un 55% de los encuestados respondieron que casi siempre las actividades que realizan en su puesto de trabajo son motivadoras, el otro 45% restante respondieron que casi nunca, se infiere de estas respuestas que la motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Herzberg (1959), citado por Robbins (2007), que propone que “para proporcionar la motivación en el trabajo, el enriquecimiento de las tareas o del cargo, sustituyéndolas de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de reto y satisfacción personal, y así el empleado continúe con su crecimiento personal”.

Ítem 28: Está conforme con el trato que le dan los jefes

Cuadro 29. Conformidad

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	24	54%
CASI SIEMPRE	10	23%
CASI NUNCA	10	23%
NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Cuestionario (2019)

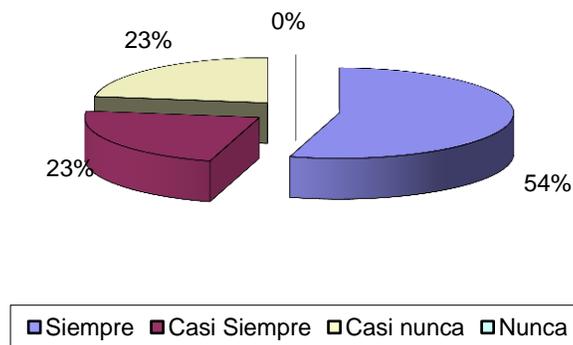


Gráfico 28. Conformidad

Análisis: Los datos arrojados demuestran que el 54% de los trabajadores siempre están conformes con el trato que le dan los jefes, un 23% señaló que casi siempre, sin embargo el otro 23% restante señaló que casi nunca está conforme con el trato que le dan los jefes. Para Jiménez (2000), “para construir un clima laboral sano, es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida. “(p.15).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de haber desarrollado cada uno de los objetivos de la investigación la autora llevo a las siguientes conclusiones:

En cuanto a diagnosticar el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico, se concluye que los trabajadores manifiestan que siempre o casi siempre cumplen con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar las faltas al trabajo, es decir, la mayoría de los trabajadores falta justificadamente, ya que conocen lo establecido en las leyes que rigen el trabajo, además son pocos los trabajadores que se ausentan injustificadamente, sin embargo los trabajadores nunca están motivados ni contentos por realizar sus actividades laborales y no tienen compromisos con la organización.

Por otro lado al identificar los factores de ausentismo laboral en una Empresa del sector Metalúrgico se concluye que existe un grupo de trabajadores que se ausentan por otras causas personales, a pesar que ellos reciben su permiso laboral como lo establecen las leyes o cuando van a cursos o estudios, siempre y cuando este planificado y aprobado, para no afectar el proceso productivo de la empresa. En relación al transporte los trabajadores faltan a su trabajo, ya que es muy difícil trasladarse a la empresa, también faltan casi siempre es por causas personales y algunos de ellos por asistir a actividades sociales, por lo que se deduce que no les importa mucho su trabajo. Además existe rotación constante en el personal para

cubrir vacantes de las personas que se ausentan del trabajo, lo que impide cumplir con las metas de producción y con la eficacia de la empresa.

Los datos arrojados permiten deducir que la totalidad de los trabajadores respondieron que las buenas instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo agradable, sin embargo los trabajadores respondieron que casi nunca su espacio de trabajo es cómodo a pesar que dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial.

Otro aspecto para concluir es en función de las incidencias que ocasionan el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico la empresa siempre o casi siempre transfiere el aprendizaje a su equipo de trabajo, lo que hace pensar que los trabajadores tienen conocimientos sobre mejora continua y esta representa un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, es decir, siempre reciben capacitación para realizar su trabajo, sin embargo, no reciben la retroalimentación mediante la cual un jefe constata y verifica que el equipo de trabajo asimilo la capacitación; por otro lado, se concluye que la mayor parte de los trabajadores creen que la cortesía es un comportamiento humano, por lo que deben desarrollar la comunicación en el departamento para evitar que el bajo rendimiento impacte en el desempeño actual de los trabajadores.

Por último pero no menos importante se pudo constatar que la totalidad de los trabajadores encuestados respondieron que siempre los premian por su desempeño laboral lo que origina cambios positivos en el interior de una organización y les da la oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral, siendo eso una actitud motivadora; en si el ausentismo en la planta obedece en un alto porcentaje, a la baja motivación en el trabajo de los operarios, producida por: la falta de integración entre la personalidad de los trabajadores y el puesto que deben ocupar.

En síntesis, como ya se mencionó, el capital más importante de toda empresa es el recurso humano, el cual se convierte en el principal motor de las organizaciones empresariales y por ende para el logro de las metas de producción. Es por esto que se consideró que debido al ausentismo no se logran las metas de producción fijadas, ya que, el proceso productivo en relación a la eficiencia en las operaciones y eficacia en las metas están siendo afectados por el número de inasistencia en el área en estudio.

Recomendaciones

En virtud de las conclusiones antes mencionadas la investigadora hace las siguientes recomendaciones:

A los Directores de la empresa

Desarrollar herramientas para la integración entre los trabajadores y sus respectivos jefes; ya que la mala comunicación y falta de compañerismo en el trabajo afecta las relaciones entre supervisores y operarios.

Planes de formación orientados al liderazgo de los mandos, la comunicación y el compromiso; mediante implantación de medidas de conciliación empleado-empresa.

Aumentar la bonificación del personal a través de recompensas justas por la labor realizada; realizar dinámicas grupales o actividades recreativas, con la finalidad incentivar a los trabajadores para propiciar un ambiente laboral armónico en pro de la mejora de la producción para que el trabajo represente un incentivo y la motivación de los trabajadores.

Mejoramiento de sus condiciones salariales, la activación de incentivos de acuerdo a sus cualidades y responsabilidades dentro de la entidad de trabajo, o ya sea con programas de formación adicionales, le otorga a la organización ganancias a corto o largo plazo.

Tomar en cuenta el capital humano como baluarte de toda empresa, el cual se convierte en el principal motor de las organizaciones empresariales. De ahí surge la importancia de procurar impartir charlas a los trabajadores que tenga como contenido cultura, valores, deberes y derechos contemplados en la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores en lo concerniente a la relación de trabajo, estabilidad, terminación de la relación laboral, entre otros, para aclarar las dudas al respecto y disminuir el ausentismo.

Realizar programas de formación-adiestramiento, que pueda fomentar la motivación en los trabajadores, con previo estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Mejorar el clima organizacional, que redunde en un proceso de producción más eficiente dado por las mejoras en las relaciones entabladas entre supervisor y operario, formándose a su vez, operarios altamente calificados para los distintos sectores del proceso productivo, repercutiendo en el cambio de sus actitudes hacia la labor y empresa en conjunto, reduciendo de tal manera sus niveles de ausentismo. A partir de la situación lograda, se verá una reducción de los costos no deseados por la empresa producidos por las ausencias frecuentes de los empleados al lugar de trabajo.

A los Trabajadores

Expresar su motivación y compromiso hacia la empresa evitando el ausentismo frecuente, para que se produzcan resultados positivos.

Procurar disminuir el ausentismo laboral para poder exigir demandas salariales, ya que esto contribuye a que exista satisfacción entre el trabajador y la empresa en los puestos laborales, con las consecuencias positivas de alta productividad.

Reactivar el compromiso al realizar las funciones que poseen en su puesto de trabajo a través de la motivación y la práctica de valores como la responsabilidad y compañerismo con el fin de lograr las metas establecidas y disminuir el alto porcentaje de inasistencias.

Crear acciones para mejorar el rendimiento en el proceso productivo y desempeño laboral en el logro de las metas del departamento de producción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006); Administración de los recursos humanos: para el alto desempeño; Editorial Trillas, Sexta edición; México, D.F.
- Arias, Fidiás G. (2012); El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme. 6ª Edición; Caracas.
- Arteaga, Osgla (2016), Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos
- Balestrini, M. (2007). Cómo se elabora el proyecto de Investigación. Editorial BL Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- Boada i Grau, J. et al. (2005): "El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales", Psicothema, vol. 17, nº 2, p. 212-218.
- Burrola Sánchez, R. I. (2008). Factores que influyen en el problema de ausentismo. Caso: maquilas Tetakawi, SA de CV. México D.F.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición Colombia. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava Edición. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Díaz C., Rodolfo (2007); Aprender Investigando. Formulación de Proyectos de investigación en comunicación educativa.
- Diccionario de la Real Academia de Lengua Española (2005). 23ª edición.
- Figueroa, Blanca (2018), la cual produjo un trabajo presentado en la Universidad de Carabobo, para optar al Grado de Magister en Gerencia de Construcción
- Hernández, Fernández. Y Baptista (2006), Metodología de la Investigación. MacGraw-Hill. México.

- Hernández, Mauro (2017), el cual realizo un Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para optar a la Maestría en Educación, Mención: Gerencia Avanzada
- Madero, José (2010). Ausentismo Laboral y Sentido de Pertenencia en los Funcionarios Adscritos al Departamento de Seguridad Ciudadana ubicado en el Municipio Naguanagua, estado Carabobo. Presentado ante la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales. (Documento en línea) Disponible en: <http://produccionuc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/63002DA8.pdf>. (Consulta: 2017, Octubre 09).
- Molinera Jesús (2006). Absentismo Laboral. 2da edición. Editorial Fundación Femetal. Madrid.
- Moreno, A. (2012) Matriz FODA. Disponible: http://matrizfodagrupo3.blogspot.com/2012_06_01_archive.html
- Palella, M (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2º Edición. FEDUPEL Caracas Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso De La Investigación Científica. Editorial. Limusa. Cuarta edición. México. Dto Federal.
- Vanegas C, Claudia V. (2013). Evaluación desde Salud Laboral del Ausentismo por Enfermedad Común en los Empleados de una Central de Energía de Antioquia, Colombia. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de Psicología Maestría en Gerencia del Talento Humano Manizales.
- Stoner, James, Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (2006). Administración. 5ta Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

ANEXOS

Anexo A

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y LAS RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO



CUESTIONARIO

Estimado colaborador

La presente es para solicitar su apoyo en dar respuesta a las preguntas que forman parte de la presente investigación titulada: **AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR METALURGICO DEL EDO. ARAGUA.** Se le agradece la mayor sinceridad y honestidad posible al responder las preguntas planteadas, ya que la información suministrada por usted será de carácter confidencial y se utilizará con fines constructivos a la realidad que se estudia. Los resultados que se obtengan serán de gran valor para obtener datos válidos y precisos.

Autora:

Licda. Hernández, Dulce

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO

Nº	Escala de ponderación	Siempre	Casi Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
	Valor de la ponderación	5	4	3	2	1
Objetivo I: Diagnosticar el ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico.						
Dimensión: Ausencias						
1	Cumple con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar las faltas al trabajo					
2	Falta con frecuencia de forma injustificada					
Objetivo: II Identificar los factores de ausentismo laboral en una Empresa del sector Metalúrgico						
Dimensión: Factores internos y externos						
3	Siente motivación hacia sus actividades en el puesto de trabajo					
4	Tiene compromiso hacia la organización					
5	Se ausenta a su trabajo por enfermedad					
6	Cuando ha necesitado ausentarse la empresa le ha otorgado el permiso					
7	La ausencia laboral es debido a estudios.					
8	Afecta su ausencia la producción de la empresa					
9	Por falta de transporte no ha asistido a su trabajo					
10	Cuando falta mayormente es por causas personales					
11	Las actividades sociales le ocasionan faltas al trabajo					
Indicador: Factores Internos y Organizacionales						

12	Observa rotación de personal para cubrir vacantes					
13	Se cumplen las metas laborales					
14	Se cumplen las actividades con eficacia					
15	Las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo agradable					
16	Su espacio de trabajo es cómodo					
17	Dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial					
Objetivo III: Determinar las incidencias del ausentismo laboral en el proceso productivo en una Empresa del sector Metalúrgico						
Nº	Escala de ponderación	Siempre	Casi Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
		5	4	3	2	1
Dimensión: Capacitación y desarrollo						
18	Transfiere el aprendizaje a su equipo de trabajo					
19	Interviene en el proceso de mejora continua para su desempeño personal.					
20	Recibe capacitación para realizar su trabajo					
Dimensión: Comunicación						
21	Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño					
22	Prevalece la cortesía en su departamento					
23	Se desarrolla comunicación en el departamento donde labora					

Dimensión: Desempeño						
24	Impacta en el rendimiento de la empresa su desempeño actual					
25	Lo premian por su desempeño laboral					
26	Tiene la oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral					
27	Las actividades que realiza en su puesto de trabajo son motivadoras					
28	Está conforme con el trato que le dan los jefes					

Gracias por su colaboración

Anexo B

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente, doy constancia que el Instrumento de recolección de datos elaborado para desarrollar el Trabajo Especial de Grado Titulado: **AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR METALÚRGICO DEL EDO. ARAGUA.** Presentado por la Licda. **DULCE BRILLY HERNÁNDEZ URBINA**, titular de la Cedula de Identidad N°. **V-11.091.996**, quien aspira al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales cumple con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

Aprobado por:

Nombre del Experto: Bernice Blanco
Firma: [Firma manuscrita]
N° C.I.V.- 4368061
Telf.: 04166359494



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente, doy constancia que el Instrumento de recolección de datos elaborado para desarrollar el Trabajo Especial de Grado Titulado: **AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR METALÚRGICO DEL EDO. ARAGUA. Presentado por la Licda. DULCE BRILLY HERNÁNDEZ URBINA**, titular de la Cedula de Identidad N°. **V-11.091.996**, quien aspira al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales cumple con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

Aprobado por:

Nombre del Experto:

Firma:

N° C.I.V.:

Telf.:

Jose Cabeza

10752084

0414-5909967



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente, doy constancia que el Instrumento de recolección de datos elaborado para desarrollar el Trabajo Especial de Grado Titulado: **AUSENTISMO EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR METALÚRGICO DEL EDO. ARAGUA. Presentado por la Licda. DULCE BRILLY HERNÁNDEZ URBINA**, titular de la Cedula de Identidad N°. **V-11.091.996**, quien aspira al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales cumple con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

Aprobado por:

Nombre del Experto: _____
Firma: _____
N° C.I.V.- 9.669.991
Telf.: 0416-4387101