



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA  
A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS, UBICADA  
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Carmen Bordones  
**Tutora:** Prof. Emma Arguello

**Bárbula, julio de 2015**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA  
A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS, UBICADA  
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Carmen Bordones  
**Tutora:** Prof. Emma Arguello

Trabajo de Grado presentado para optar al Título  
de Licenciada en Relaciones Industriales

**Bárbula, julio de 2015**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, **Prof. Emma Arguello**, hace constar que el Trabajo de Grado, bajo el título: “**ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**”, presentado por la bachiller: **Carmen Bordonas; C.I. N° 4857781,** como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales, cumple con los requisitos de forma y fondo para su presentación y discusión según lo establecido en la normativa sobre Proyectos de Investigación y Trabajos de Grado de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

En Valencia, a los \_\_\_\_\_ días del mes de Julio de 2015.

---

**Prof. Emma Arguello**  
**C. I. 9828354**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPÚS BARBULA**



**VEREDICTO DEL JURADO**

Nosotros jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado “**ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**”, presentado por la bachiller: **Carmen Bordones; C.I. N° 4857781**, para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de Julio del 2015.

**Nombre y Apellido**

**Cédula de Identidad**

**Firma**

---

---

---

## **DEDICATORIA**

*Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarles mi humilde obra de Trabajo de Grado en primera instancia a Dios quien me dio la fortaleza, fe, salud y esperanza para alcanzar este anhelo que se vuelve una realidad tangible, siempre estuvo a mi lado y me doto de grandes dones y talentos que hoy puedo utilizar en mi vida, luego a mi madre, quienes permanentemente me apoyo con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos. ¡La amo!*

*A mis hijos, los que nunca dudaron que lograría este triunfo, también los amo, Hermes, Yerlindia, Yuliethxy, Esposo y amigos en todo momento me ayudaron y apoyaron para estudiar y me motivaron a seguir con mis estudios, brindándome su confianza.*

*Los Amo!!!*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Primeramente quiero agradecerte a ti mi Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.*

*A la UNIVERSIDAD DE CARABOBO por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.*

*Dedico este trabajo de igual manera a mi tutor Lic. Emma Arguello por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia, motivación ha logrado y conmovido en mí que pueda terminar mi trabajo con éxito, quien me han orientado en todo momento en la realización de este proyecto y cuyas aportaciones ayudaron a convertirme en una gran persona y profesional en un futuro no muy lejano.*

*También quiero agradecer a la profesora Anais Marrero quien deposito en mí su confianza y animarme a culminar mi trabajo con éxito. A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitario.*

*Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.*

***Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga***



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA  
A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS, UBICADA  
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Carmen Bordones

**Tutora:** Emma C. Argüello D.

**Fecha:** Julio 2015

**RESUMEN**

La presente investigación estuvo orientada a Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa. La misma quedó enmarcada en un estudio descriptivo, de campo, con una población de seis (06) trabajadores. Por otro lado, para dar respuesta a los objetivos planteados se seleccionó y se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, en este sentido fue elaborado bajo la escala Lickert, compuesto por veintiocho (28) ítems, aplicando la fórmula de Alpha de Cronbach se obtuvo como resultado de confiabilidad un 85,70% lo significa Alta Confiabilidad. Sus resultados arrojaron que el tipo de ausentismo puede ser justificado e injustificado, ya que sus causas pueden ser por enfermedades, causas personales o familiares en algunos casos por problemas con el transporte. Por lo tanto, las diferentes causas de ausentismo laboral trae consecuencias que conducen inevitablemente a problemas organizativos, ya que las sustituciones de trabajadores requieren adiestrar a otro en las actividades del cargo, se observó rotación de personal para cubrir vacantes, esto con el fin de compensar la ausencia del absentista. En tal sentido, los efectos que el ausentismo produce en los propios sujetos ausentes, en sus compañeros de trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización puede traer repercusiones económicas tanto para la empresa como para el individuo, bajando su productividad y eficacia, por lo tanto partiendo de ellas se formularon recomendaciones para la prevención del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores.

**Palabras Claves:** ausentismo laboral, desempeño laboral, causas, consecuencias.

**Línea de Investigación:** Estudio de la Conducta y su Implicación en el Trabajo



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUS BÁRBULA



**ABSENTEEISM ANALYSIS AND ITS INFLUENCE ON THE  
PERFORMANCE OF WORKERS OF A COMPANY DEDICATED TO THE  
REPAIR AND SALES OF HYDRAULIC PUMPS, LOCATED IN VALENCIA,  
CARABOBO**

**Author:** Carmen Bordones

**Tutor:** Emma C. Arguello D.

**Date:** July 2015

**ABSTRACTS**

The present investigation was designed to analyze absenteeism and its influence on the performance of the employees of a company dedicated to the repair and sale of hydraulic pumps, located in Valencia, Carabobo state, to improve organizational effectiveness. It was framed in a descriptive, field, with a population of six (06) workers. On the other hand, to meet the objectives was selected and a questionnaire as a tool for data collection in this regard was prepared under the Likert scale, consisting of twenty (28) items was applied, using the formula of Alpha Cronbach It was obtained as a result of 85.70% reliability one it means high reliability. Their results showed that the rate of absenteeism can be justified and unjustified, because their causes are diseases, personal reasons or family in some cases by problems with transportation. Therefore, the different causes of absenteeism has consequences that inevitably lead to organizational problems, as the substitutions required to train other workers in the activities of the office, staff turnover was observed for vacancies, this in order to compensate the absence of the absentee. In this regard, the effects produced in absenteeism absentee subjects themselves, their coworkers, in the working group and the organization can bring economic benefits for both the company and the individual, lowering their productivity and efficiency, thus leaving them for recommendations for preventing absenteeism and its influence on the performance of workers were formulated.

**Keywords:** absenteeism, job performance, causes, consequences.

**Line of Research:** Behavioral and its Implication at Work

## ÍNDICE GENERAL

|   | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria   | v    |
| Agradecimientos                                       | vi   |
| Resumen   | vii  |
| Abstracts   | viii |
| Índice de Cuadros                                     | x    |
| Índice de Gráfico                                     | xi   |
| Introducción  | 12   |
| <b>CAPÍTULO I</b>                                     |      |
| <b>EL PROBLEMA</b>                                    |      |
| Planteamiento del Problema                            | 14   |
| Objetivos de la Investigación                         | 20   |
| Justificación de la Investigación                     | 20   |
| <b>CAPÍTULO II</b>                                    |      |
| <b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>                      |      |
| Antecedentes de Investigación                         | 23   |
| Referentes Teóricos                                   | 27   |
| Bases Teóricas  | 33   |
| Definición de Términos Básicos                        | 58   |
| <b>CAPÍTULO III</b>                                   |      |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b>                             |      |
| Naturaleza de la Investigación                        | 60   |
| Estrategia Metodológica                               | 61   |
| Población y Muestra                                   | 65   |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información | 65   |
| Validez y Confiabilidad del Instrumento               | 66   |
| <b>CAPÍTULO IV</b>                                    |      |
| <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>    | 69   |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>                 | 100  |
| <b>LISTA DE REFERENCIAS</b>                           | 106  |
| <b>ANEXOS</b>   | 111  |

## ÍNDICE DE CUADROS

| Cuadro N°                              | Pág. |
|--|------|
| 1. Técnico Metodológico                | 63   |
| 2. Técnico Metodológico (continuación) | 64   |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Gráfico N°</b>                             |      |
| 1. Tipo de Ausentismo Justificado             | 70   |
| 2. Tipo de Ausentismo Injustificado           | 71   |
| 3. Motivación hacia las Actividades           | 72   |
| 4. Compromiso                                 | 73   |
| 5. Enfermedad                                 | 74   |
| 6. Permisos                                   | 75   |
| 7. Estudios                                   | 76   |
| 8. Transporte                                 | 77   |
| 9. Causas Personales                          | 78   |
| 10. Actividades Sociales                      | 79   |
| 11. Consecuencias en la Producción            | 80   |
| 12. Rotación                                  | 81   |
| 13. Cumplimiento de Metas                     | 82   |
| 14. Eficacia                                  | 83   |
| 15. Condiciones Ambientales de Trabajo        | 84   |
| 16. Espacio Cómodo                            | 85   |
| 17. Medidas de Higiene y Seguridad Industrial | 86   |
| 18. Transferencia                             | 87   |
| 19. Mejora Continúa                           | 88   |
| 20. Capacitación Adecuada                     | 89   |
| 21. Retroalimentación                         | 90   |
| 22. Cortesía                                  | 91   |
| 23. Comunicación Departamental                | 92   |
| 24. Rendimiento                               | 93   |
| 25. Ascenso                                   | 94   |
| 26. Desempeño Laboral                         | 95   |
| 27. Motivación                                | 96   |
| 28. Conformidad con el Trato                  | 97   |

## INTRODUCCIÓN

El Ausentismo puede definirse como la ausencia al trabajo durante una jornada laboral completa, independientemente de la causa por la que se produzca; es un fenómeno humano que necesariamente debe darse, al producirse el ausentismo en cierto modo se ha roto una relación entre el trabajador y la empresa. El ausentismo acarrea, inevitablemente, problemas organizativos, ya que las sustituciones requieren adiestrar a un nuevo trabajador o realizar horas extraordinarias para compensar la ausencia del absentista. En cuanto a las consecuencias negativas es de observar que, se reducen los ingresos familiares y se fomenta una actitud que, a la larga, se traduce en indisciplina, así como una cierta distorsión de la percepción de la realidad, que incrementa la posibilidad de sufrir accidentes y otros desajustes adaptativos.

Tal es el caso, de la empresa objeto de estudio, la cual se dedicada a la venta y reparación de bombas, motores y repuestos hidráulicos y neumáticos líderes en el mercado desde hace 35 años, según estadísticas de ausentismo realizadas por la Analista de Administración, presenta un alto nivel de ausentismo laboral en los últimos 3 trimestres. Cabe destacar, que el ausentismo laboral es un fenómeno costoso, ya que cuando los trabajadores no asisten por enfermedad o accidentes laborales, el impacto que sufre la empresa, es en el ámbito económico y operativo. Por esta razón, la presente investigación tiene por objetivo general analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo para el mejoramiento de la eficacia organizativa.

Para el logro de los objetivos de esta investigación, fue necesaria la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos a los trabajadores de la empresa objeto de estudio, a fin de obtener resultados que permitan dar respuesta a ciertas interrogantes como: ¿Cómo es el ausentismo laboral en una empresa

dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo?; ¿Cuáles son los factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores?; ¿Cuáles son las recomendaciones para la prevención del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo para el mejoramiento de la eficacia organizativa?. En tal sentido, esta investigación se presentó en cuatro capítulos (04) los cuales se mencionan a continuación:

El capítulo I, denominado El Problema, el cual está conformado por el planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y la justificación de la investigación. Aquí se detalla la problemática que presenta la empresa objeto de estudio en relación al ausentismo laboral y su influencia en el desempeño laboral la causa por la cual se hace necesario la aplicación de esta investigación.

El capítulo II, representado por el Marco Teórico Referencial, está estructurado por los antecedentes, las bases teóricas, referentes teóricos, bases legales y la definición de términos básicos, todo ello para dar el fundamento teórico mediante el cual se orienta esta investigación.

El capítulo III, designado como el Marco Metodológico, donde se expone la naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, la población, la muestra, la validez y la confiabilidad, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. El capítulo IV, constituido por el Análisis e Interpretación de los Resultados, el cual manifiesta los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procesa y se presentan en gráficos con sus respectivos análisis. De igual manera, se encuentra las conclusiones y recomendaciones, por último las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Una estructura organizativa está formada por seres humanos, que aúnan sus esfuerzos para alcanzar metas comunes; por tanto depende de la participación y esfuerzo mancomunado para alcanzar los propósitos. Para ello, es necesario que el personal esté integrado, comprometido, satisfecho con el trabajo, compañeros, para así llevar a cabo las tareas encomendadas.

Continuando con estas ideas iniciales, el reto de las organizaciones es lograr que sus miembros trabajen en forma cooperativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de las necesidades de la sociedad. Sin embargo, esto muchas veces se ve afectado por factores internos como: malas políticas salariales, falta de supervisión, escasez de personal especializado, entre otros y como externos se pueden mencionar: transporte deficiente, enfermedad, accidentes. Una de las manifestaciones más comunes es el ausentismo laboral.

El ausentismo laboral es un fenómeno que se presenta cuando el trabajador no acude a su jornada laboral previamente convenida, y cuando se esperaba que asistiese. Es una circunstancia antigua y generalizada que afecta en mayor o menor grado a las empresas a nivel mundial, mencionándose de manera general que el ausentismo es una forma de expresión que refleja el trabajador hacia la empresa y que transgrede las normas establecidas, de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización. Chiavenato (2000:168) define el

ausentismo laboral como “la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal” (p.168).

Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (1998) según Flores y Rodríguez (2007:1) define el ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas".

En atención a lo señalado, Flores y Rodríguez (2007:1) expresan que "el ausentismo laboral se da por una interacción de diversos factores y de distintas fuerzas que se mezclan entre sí, motivo por el cual el empleado deja de presentarse en su sitio de trabajo por motivos justificados o no". Se puede decir que la legislación laboral en la mayoría de los países protegen a los trabajadores en el caso que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidad domésticas o en el caso de las mujeres cuando tienen algún tratamiento médico producto del embarazo.

No es oculto para nadie que ninguna organización puede alcanzar el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros, sobre todo en un mundo como el de hoy donde los retos de competitividad, intensificados por la globalización de los mercados, obligan a las empresas e instituciones a aprovechar en mayor grado y creatividad de todos sus colaboradores. Por ello, el hecho de presentarse ausentismo en la organización, afecta no solo a la empresa en un área o en su totalidad, sino que es un modelo conductual que puede influir al resto de los trabajadores.

Continuando con estas ideas, se ha estudiado en diferentes contextos organizacionales el fenómeno del ausentismo; particularmente Flores y Rodríguez (2007:2), explican los factores que inciden en el ausentismo en un centro médico en la ciudad de Cali Colombia para el año 2010, donde destaca que las enfermedades laborales son las que más inciden en esta situación, afectando hasta el 40% del

personal, especialmente a los profesionales de enfermería. Sin embargo, esta no es la única causa, también se presenta por accidentes laborales, desmotivación, insatisfacción por las condiciones laborales y salariales, perjudicando a la institución y al personal en su rendimiento.

Es por ello, que uno de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones es el mejoramiento continuo del personal que lo integra. La administración de los recursos humanos existe para mejorar la contribución de las personas en las organizaciones, así como también de estudiar de qué manera pueden mejorar las condiciones de los mismos y evitar el descontento por parte del trabajador de la organización; es decir que el departamento de recursos humanos es vital dentro de la misma, ya que es el más indicado para satisfacer las necesidades de cada integrante en la organización.

En base a lo anterior, el departamento de recursos humanos ayuda a la organización con su desarrollo mediante la evaluación de las necesidades cambiantes de ésta, y el equipamiento de sus trabajadores con las herramientas necesarias. Aunque los empleados pueden ser los beneficiados directos de los programas de desarrollo, con el mejoramiento de sus condiciones salariales, la activación de incentivos de acuerdo a sus cualidades y responsabilidades dentro del ente laboral, o ya sea con programas de formación adicionales, le otorga a la organización ganancias a corto o largo plazo.

En el contexto venezolano, también existen estudios que aportan información acerca del ausentismo en diferentes entornos organizativos, entre ellos Nieto y Pérez (2010), evaluaron en las empresas productivas el ausentismo en los empleados, donde se evidenció los factores la insatisfacción por la remuneración, la falta de motivación para el trabajo, los errores de comunicación, la falta de liderazgo de los supervisores, deficiencia en los programas de inducción y deficiencia en las relaciones

interpersonales entre el personal, pueden ser las principales causas del ausentismo de los trabajadores. Estos elementos resaltaron en cuanto al ambiente interno de las empresas afectando los equipos de trabajo, la productividad individual y desempeño.

En este mismo orden de ideas, es pertinente mencionar que el desarrollo de actividades, es decir, el desempeño laboral del Recurso Humano, es un elemento importante para lograr los objetivos de la organización y asumir retos. Cuando el desempeño es inferior a lo deseado, la empresa debe emprender acciones correctivas, a través de planes formativos que ayuden a mejorar las fallas, enfrentar los cambios y que se le logre un alto grado de satisfacción tanto para la organización como para el trabajador.

El desempeño laboral según Chiavenato (2004:359), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos”. Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y cambios. Por otro lado, Mantilla (2004:101), señala que la medición del desempeño, “se entiende, en términos generales, como el conjunto de medidas interrelacionadas que reflejan los procesos, y que facilitan las comparaciones internas y externas de una organización en el tiempo”.

Por lo anterior mencionado, una de las consecuencias del ausentismo es el desempeño laboral, ya que el mismo disminuye en la medida que las faltas afecten el logro de los objetivos. Cabe resaltar a Pérez y Rodríguez (2009), quienes explican la relación entre ausentismo y desempeño laboral como causa y efecto destacando:

Si los trabajadores se sienten realmente identificados con la organización, traerá como consecuencia un mayor compromiso de parte de ellos para

con la empresa, lo que puede influir notablemente en la actitud hacia el trabajo y desempeño del mismo; si por el contrario, los trabajadores no se sienten identificados con la organización, puede ocurrir un desinterés hacia el trabajo y generar ausentismo, baja productividad y el no cumplimiento de los objetivos asignados. (p.3)

En este aspecto, el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo, sino también mejorarlo. En este sentido, se puede decir que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Al respecto, Chiavenato (2000:359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

No escapa de esta realidad en el estado Carabobo, la empresa caso de estudio, dedicada a la venta y reparación de bombas, motores y repuestos hidráulicos y neumáticos líderes en el mercado desde hace 35 años, según estadísticas de ausentismo realizadas por la Analista de Administración, presenta un alto nivel de ausentismo laboral en los últimos 3 trimestres. Es de destacar, que la organización a pesar de tener muchos años en el mercado, se clasifica como pequeña, ya que sólo cuenta con seis trabajadores para la reparación y venta de los productos y una analista de administración, bajo la dirección del propietario quien funge como gerente general.

Fue a través de conversaciones informales con el personal que se pudo constatar

un aumento del ausentismo laboral, por el apoyo que sienten en la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012) y la inamovilidad laboral decretada por el gobierno nacional, para faltar continuamente a sus puestos de trabajo, sin causa justificadas, aunado a las exigencias del Gerente General ante la presión por entregar a tiempo los pedidos de los clientes. Evidenciándose que faltan hasta 2 veces por mes cada empleado, siendo obvio que por tener una plantilla pequeña de trabajadores para la reparación y venta de los productos, el sólo hecho de ausentarse alguno afecta la actividad de la misma.

No hay duda que la empresa se ve afectada por esta situación, ya que la actividad económica sufre las consecuencias, así lo comenta el personal directivo y los trabajadores de la organización, se presenta un bajo rendimiento en el desempeño laboral, se retrasa la reparación y entrega de los equipos aumentando con ello la insatisfacción y quejas de los clientes, por ende la pérdida de los mismos. En base a estos argumentos esgrimidos, a través de la presente investigación se analizará el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Para lograr esto se presentan las siguientes interrogantes del trabajo.

¿Cómo es el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo?

¿Cuáles son los factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores?

¿Cuáles son las recomendaciones para la prevención del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo

para el mejoramiento de la eficacia organizativa?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Identificar los factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores.

Señalar recomendaciones para la prevención del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo para el mejoramiento de la eficacia organizativa.

## **Justificación de la Investigación**

El análisis del impacto del ausentismo laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa productiva en Valencia, Estado Carabobo, se justifica desde diversos aspectos, desde el punto de vista práctico permitirá al empleador,

tomar decisiones centrales o gerenciales, basadas en datos objetivos, que permitan beneficios tanto al personal como a la directiva, teniendo en cuenta que el recurso humano es una parte importante del desarrollo de cualquier organización, todo esto con el fin de continuar brindando el servicio de reparación y ventas de los productos a sus clientes con la oportunidad y la calidad a la que están acostumbrados; así como aumentar el desempeño laboral y por ende la satisfacción de los trabajadores.

Esta investigación beneficiará a la organización, al aportar información precisa del área de recursos humanos, referente al desempeño laboral de su personal, de ser tomadas en cuenta las recomendaciones para fomentar y promover el crecimiento de los trabajadores en pro de la concientización e importancia del mismo como pilar fundamental para el logro y cumplimiento de sus metas; así como contribuirá a investigaciones futuras que deseen abordar el tema del ausentismo y desempeño laboral, sirviendo de información para su desarrollo.

Desde el punto de vista económico, se justifica esta investigación, porque un elevado ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocarles problemas organizativos y gerenciales, altos costos, ya que hay que cubrir el puesto del ausentista o su ausencia puede provocar la mala ejecución de las actividades, debido a que cada individuo forma parte de un sistema. Es por ello que se justifica la misma, por su necesidad que presenta la organización de estudiar la problemática existente y hallar las soluciones idóneas al caso, así como reducir los costos que genera el problema.

De igual manera, en su contexto metodológico, esta investigación marca un precedente en lo personal como futura profesional de las Relaciones Industriales, a fin de que observe los factores que generan ausentismo laboral que influyen en el desempeño laboral, para ser más eficiente y eficaz, siendo más productivos y competitivos en el mercado laboral. Cabe destacar, el aporte de este estudio a

próximas investigaciones, debido a que sirve de marco de referencia, para todos aquellos interesados en el estudio del ausentismo laboral.

Desde el punto de vista académico, es de gran valor, en vista de que el estudio del ausentismo laboral y los factores que influyen en el desempeño laboral, para luego dar las recomendaciones pertinentes, en tal sentido, a nivel educativo por su línea de investigación, específicamente para la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, específicamente a la Escuela de Relaciones Industriales y LAINET.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La integración de aspectos como teorías, antecedentes y definiciones, ofrecen apoyo argumental a la presente investigación, permitiendo elaborar los antecedentes teóricos, así como las bases y fundamentos que sustentan el estudio.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Iniciando con Arteaga (2012), quien presentó un trabajo titulado *Ausentismo Laboral en el Personal Docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo*. La referida investigación 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.

Cabe señalar, que la investigación fue carácter descriptivo, documental y de campo. El estudio arrojó como resultado que factores tales como la enfermedad comprobada, 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.

Tal investigación se vincula con la presente, al quedar de manifiesto que existen multiplicidad de factores que inciden en el ausentismo laboral, por lo cual las entidades correspondientes deberán asumir una planificación debida, mejorar los planes de liderazgo interno, así como los modelos de comunicación, entre otros aspectos fundamentales en pro de erradicar tal situación.

En otro sentido, Aguilar (2011), presentó un trabajo titulado *Rol Supervisorio como Herramienta para Mejorar el Desempeño Laboral de la Empresa Envases Internacional, S.A.* La investigación tuvo por finalidad analizar el rol supervisorio como herramienta para mejorar el desempeño laboral de la empresa Envases Internacional, S.A., con el propósito de conocer en forma específica la situación de liderazgo presente en las relaciones de trabajo desarrolladas.

La investigación se realizó bajo la modalidad de diseño no experimental de campo, nivel descriptivo con apoyo documental. Se concluyó que el estilo de liderazgo, muestra indefinición, lo que implica que Envases Internacional SA debe determinar el estilo de liderazgo a modelar y desde el momento de contratar, inducir o formar al supervisor, para ir marcando un estilo y modo de lograr las metas y objetivos organizacionales. Se pudo verificar qué elementos son los más relevantes y que caracterización tienen estos en los niveles de autoridad, con miras a buscar las posibles soluciones que les permita hacer frente al reto de guiar y supervisar grupos en las condiciones actuales de trabajo y de cambios sustanciales en todas las áreas de la empresa y del cambiante y dinámico entorno.

El aporte de la referida investigación a la presente, se determina al recomendarse el diseño de estrategias y objetivos en el quehacer del capital humano, orientados a lograr que los supervisores y gerentes desaprendan comportamientos, para reaprender un nuevo modo u estilo único de liderazgo que caracterice a las empresas y lo más importante las haga más exitosas como negocios a través de su

talento humano. De igual forma, se vinculan ambos estudio al tomar en cuenta el rol supervisorio, en este caso asumido por el gerente para que a través de su liderazgo influya en el personal en el cumplimiento de las labores, indague las razones por las cuales se presenta el ausentismo y establezca estrategias para solventar la situación.

Resalta igualmente el trabajo desarrollado por Erazo (2011), que lleva por título *La Motivación como Factor Clave en el Desempeño Laboral del Personal Docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela*. Este estudio buscó analizar la motivación como factor influyente en el desempeño laboral del personal docente que labora en el Instituto Universitario Adventista de Venezuela, en el Municipio Nirgua del Estado Yaracuy.

El mismo se desarrolló como un modelo no experimental, enmarcado en un diseño descriptivo, con la estrategia metodológica de campo transaccional. Con la finalidad de medir los resultados y presentar como conclusiones del estudio de investigación, se pudo determinar que existe un alto grado de motivación intrínseca y extrínseca en los profesores del Instituto Universitario Adventista de Venezuela que inciden en su buen desempeño en las tareas y en el desempeño contextual de los mismos en la institución.

Por lo que el aporte de dicha investigación con la presente viene dado por el hecho de darle al aspecto o elemento motivación la importancia que merece en todos los trabajadores de la organización para así obtener la excelencia debida en el desempeño laboral de los mismos. En este sentido la vinculación de este trabajo donde se aborda la motivación con la presente investigación relacionada con el ausentismo viene dado por el hecho que la primera sirve de impulso para ejercer las acciones necesarias para lograr un fin, en este caso disminuir las ausencias de la persona y aumentar el desempeño laboral.

Bonesus (2010) realizó una investigación titulada *Factores asociados al ausentismo laboral en trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional. Lecherías, estado Anzoátegui, 2010*. El propósito de este trabajo fue determinar los factores asociados al ausentismo laboral en trabajadores de un centro de salud ocupacional Lechería Estado Anzoátegui. En el estudio de ausentismo se han descrito, que los motivos de ausencias en los puestos de trabajo es de carácter multifactorial, la causa que lo produce constituye quizás uno de los problemas que debe enfrentar cualquier institución. No escapa de ella las personas que laboran en el área de la salud.

El estudio fue prospectivo descriptivo, la población en estudio fue el total de trabajadores que laboraron en dicho centro que solicitaron reposo médico mayor de 24 horas, se valora los días de ausencias de todos los trabajadores y se seleccionan las variables de acuerdo al diagnóstico. Se observó una alta frecuencia de ausentismo. El personal objeto de estudio; generó un total de 37 encuestas de las cuales 28 personas se ausentaron de sus puestos; 17 fueron por causas médicas 11 fueron por otras causas no médicas y 9 personas no se ausentaron, la edad que tiene su mayor porcentaje de ausencias es el intervalo comprendido entre 26 y 40 años con un número de 201 días de ausencias representando por 80,73% del total de las ausencias.

En relación al sexo los que más se ausentaron fueron las mujeres con 245 días de ausencias representando el 98,40%; las ausencias que tienen mayor porcentaje son las de causa médica con 249 días, representada por 81,64%, las enfermeras fueron las que más se ausentaron con 107 días representando 42,97% del total de las ausentes por causa médicas. De las 10 secretarias 6 secretarias estuvieron 80 días ausentes representando un 32,13%, así mismo el promedio de ausencia por cada enfermera es 15 días. Las secretarias se ausentaron 80 días con un porcentaje 32,13% y las causas son músculo esqueléticas.

Se concluye, que el ausentismo constituye un problema laboral importante lo que requiere abordaje preventivo y de control de riesgo. Los factores que pueden estar asociados son riesgos disergonómicos, la edad, y sexo; porque los puestos de trabajo son disergonómicos, la edad que más se ausentas son las comprendida entre 26-a 40 años y el sexo mas ausentados son las mujeres. En cuantos las causas no medicas la causa por la que más se ausentan son los relacionados con estudios, y enfermedades de sus hijos porque la mayoría son casadas con familias (hijos) y muchas no poseen ayuda externas en su hogar y esto constituye un factor asociado al ausentismo.

De acuerdo a lo expuesto, esta investigación está asociada al trabajo ya que ambas exploran el ausentismo, las causas, impacto en las actividades organizacionales independientemente de la naturaleza de las mismas. En cuanto al aporte, el hecho de identificar la clasificación socio demográfica como el sexo femenino es más recurrente, la edad promedio, inclusive los riesgos disergonómicos, son elementos que se tomaron en cuenta para el desarrollo del estudio.

### **Referentes Teóricos**

A fin de proporcionar las hipótesis que fundamenten los principios a desarrollar en la presente investigación, se incorporan los referentes teóricos citados a continuación:

#### ***Teoría de las Relaciones Humanas***

Fue George Elton Mayo (1880-1949), citado por Pérez (2012) psicólogo y sociólogo estadounidense de origen australiano quien en los años 30 y con apoyo de varios colaboradores, desarrolla la teoría de las relaciones humanas, también conocida como escuela humanística de la administración. Su origen se ubica en los

Estados Unidos y se basa en la necesidad de humanizar y democratizar la administración basándose en la idea de desarrollar las llamadas ciencias humanas, entre la filosofía pragmática de John Dewey la psicología de Kurt Lewin, relativa al estudio y la experimentación de los comportamientos psicosociales de los grupos y las conclusiones del experimento Hawthorne, conforman las bases fundamentales para el humanismo en la administración. Surge explica Pérez (2012) además:

Como respuesta a la instaurada tendencia a la deshumanización del trabajo existente en la época, como un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración, a la aplicación de métodos rigurosos, propiciando un cambio tendiente hacia la democratización y concientización de los conceptos administrativos y la conciliación hacia nuevos patrones de vida de las relaciones humanas y hábitos de trabajo. La psicología y la sociología llamadas ciencias humanas, y su influencia intelectual en cuanto a la aplicación, a la organización industrial, lo que procuraban era demostrar que los principios de la teoría clásica de la administración eran incorrectos. (p.1)

Este enfoque explica Pérez (2012:1), “es el protagonista real de la revolución conceptual de la teoría administrativa”, en virtud de que si bien el énfasis residía anteriormente en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional, (por parte de la teoría clásica de la administración), actualmente este reside en las personas que integran las organizaciones. En el enfoque humanístico “la preocupación por la máquina y los métodos de trabajo, ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social pasando de los aspectos formales y técnicos a psicológicos y sociológicos”.

Con la llegada de la teoría de las relaciones humanas surge un nuevo lenguaje dominante al repertorio administrativo que está enfocado hacia la motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, entre otros. La civilización industrializada baso su desarrollo en la opresión esclavizante del hombre, y es Elton Mayo, quien se dedica a examinar los problemas humanos, sociales y

políticos derivados de una civilización basada casi exclusivamente en la industrialización y en la tecnología. Sus causas, según Pérez (2012) son definidas por Mayo de esta manera

a) El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad, b) El obrero no actúa como individuo aislado sino como miembro de un grupo social, c) La tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todo el personal, d) La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de "estar junto a", de "ser reconocida", de recibir comunicación adecuada. Mayo está en desacuerdo con la afirmación de Taylor según la cual la motivación básica del trabajador es sólo salarial, e) La civilización industrializada origina la desintegración de los grupos primarios de la sociedad, como la familia, los grupos informales y la religión, mientras que la fábrica surgirá como una nueva unidad social que proporcionará un nuevo hogar, un sitio para la comprensión y las seguridad emocional de los individuos. (p.2)

La teoría de las relaciones humanas entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad diferenciada, e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes. Los grupos a su vez, definen sus reglas de comportamiento, sus recompensas y sanciones sociales, sus objetivos, su escala de valores sociales, sus creencias y expectativas, y cada participante los asimila e integra en sus actitudes y su comportamiento.

El estudio de esta teoría, fue considerado parte fundamental para el desarrollo del presente trabajo en virtud de contener teorías relativas al hombre y a la industria, su experimentación y comportamiento en el tiempo, quedando demostrado que aunque son teorías de larga data se mantienen vigentes en la actualidad,

suministrando un material de gran valía en el estudio del comportamiento del ser humano y por consiguiente constituyendo una guía para el análisis de la problemática existente en la empresa productiva analizada.

### *Teoría de las Necesidades*

Esta teoría se traduce en la satisfacción de las necesidades personales propiciada por las retribuciones en el desempeño laboral. Es por ello que Kotler y Armstrong (1986), han sido mencionados por Stanton, Etzel y Bruce, (2007:5) en su argumentación donde exponen que la necesidad es "un estado de carencia percibida". De igual forma, estos autores señalan que las necesidades humanas "incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y de afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión". En concordancia con esta teoría, comenta Stoner, Freeman y Gilbert (2006):

Una persona está motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida. Una necesidad satisfecha no es motivadora. Existen diversas teorías de las necesidades que difieren en cuanto a los grados y el punto en que, de hecho, se alcanza la satisfacción. (p. 490)

Concatenando los pensamientos, estos autores (ob. cit) refieren la teoría de las necesidades de Abraham Maslow exponiendo que según su planteamiento, este consideraba que la motivación humana estaba conformada de forma jerárquica, estratificada en cinco escalones que transcurren desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de la realización personal. Entre ellas se listan: las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización.

Interpretando la teoría de Maslow, entre las necesidades de los empleados en

primer lugar se ubica la de poseer un salario suficiente para alimentar, cobijar y proteger a sus familias y su persona, seguido de tener un ambiente laboral que le provea seguridad y estabilidad. Por consiguiente, se deben satisfacer sus necesidades de seguridad, seguridad de empleo, ausencia de coacciones y trato arbitrario y reglamentos definidos con claridad. Es por ello, que las empresas deben velar por procurar para sus empleados una serie de incentivos mediante los cuales se favorezca la generación de autoestima, sentimientos de pertenencia y oportunidades de crecimiento personal a fin de lograr la satisfacción laboral, mediante la conjunción de los factores inherentes a las tareas y deberes y las condiciones ambientales de trabajo.

### ***Teoría de los dos Factores de la Motivación***

En concordancia con el desarrollo anterior, nos encontramos con 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 (2006:495), quien encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocaron altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Dichos factores, se encuentran directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo y se llaman factores motivadores a continuación se identifican:

- a) Logro: desempeño exitoso en la tarea, reconocimiento por el logro, el trabajo mismo, tarea interesante y desafiante, avance o crecimiento, responsabilidad.

Al tener estos elementos motivadores en el trabajo, se produce la satisfacción de los factores higiénicos, en una medida que puede ser variable, estos son:

- a) Políticas administrativas de la organización.
- b) Supervisión: relaciones interpersonales con compañeros, jefes y subalternos, condiciones de trabajo, salario, categoría, estabilidad en el puesto.

Según la interpretación de Herzberg, efectuada por Stoner y otros (2006:495), 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”. 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, más 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 evidencio 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.

### **Bases Teóricas**

Estas se desarrollan con la intención de respaldar desde plataforma teórica el problema expuesto en la investigación, en concordancia con esto Tamayo y Tamayo (2009:148), exponen “constituyen la definición de conceptos en el proyecto de investigación, se presentan ordenando los términos empleados con su debido detalle. Por consiguiente, su propósito es sustentar desde una perspectiva teórica el problema a investigar”.

### **Ausentismo o Absentismo**

El ausentismo se puede decir que, es la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad, o licencia legal. En síntesis, se dice que ausentismo es la suma de los periodos en que los empleados de una organización que no estén en el trabajo. Para las organizaciones en general el ausentismo no es más que la ausencia de los trabajadores en momentos en que deberían estar trabajando normalmente, esto no incluye las vacaciones regulares, o las ausencias debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependen de la propia organización.

El ausentismo es no presentarse a trabajar, es difícil que el trabajo se lleve a cabo si los empleados no se presentan, aunque el ausentismo nunca podrá ser eliminado por completo, los niveles elevados ejercerán un impacto directo e inmediato en el funcionamiento de la organización. (p. 14)

Así mismo es importante resaltar que no siempre las causas de ausentismo están en el propio trabajador, sino en la organización, en el empobrecimiento de las tareas,

en la falta de motivación y estímulo, en las condiciones desagradables de trabajo. Las políticas de personal, el clima organizacional, hasta las relaciones interpersonales pueden generar ausentismo. Es decir, faltas o ausencias de los empleados al trabajo, siendo la suma de los períodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo. Es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no.

Según Chiavenato (2000:203), el ausentismo laboral es el término empleado para referirse a “Las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización”. Así mismo, para Robbins (2007:16): resalta que: “El ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta qué punto es inevitable, o hasta qué punto la organización puede combatirlo eficazmente”. Es un factor que es imposible de prever y genera muchas veces desconcierto, como por ejemplo, que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra.

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 socio-laborales en la organización.

Para las organizaciones es importante distinguir en qué tipo de ausentismo incurren diariamente los trabajadores, a continuación se presentan los tipos de ausentismo que se pueden presentar según Chiavenato (2000):

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

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

Ausentismo general (mixto), ya que incluye ausencias amparadas legalmente: Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por: Vacaciones.

- Licencias de toda clase.
- Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo. (p. 205)

Según Nieto y Pérez (2009), para organizaciones gubernamentales internacionales, como por ejemplo el Instituto Mexicano del Seguro Social, el ausentismo se clasifica como programado y no programado, como se detalla a continuación:

- Ausentismo Programado:
  - Vacaciones
- Ausentismo No Programado:
  - Faltas injustificadas.
- Incapacidad por:
  - Enfermedad general.
  - Riesgo de trabajo.
  - Maternidad
- Licencias con goce de sueldo.
- Licencias sin goce de sueldo:
  - Que comprende de 1 a 3 días.
  - Que comprende de 4 o más. (p. 52)

En esta clasificación se puede apreciar claramente que se generaliza el ausentismo de manera programada y no programada, en donde la programada, es el tipo de ausentismo planeado con anticipación de tal manera que no se vea afectada la jornada laboral, y el ausentismo no programado es aquel que no ha sido planeado con anticipación; aquel en el que el trabajador surge de manera imprevista, como por ejemplo pases de salida, pases de entrada, incapacidades, accidentes de trabajo, maternidad.

### ***Factores del Ausentismo Laboral***

Para Chiavenato (2000), las principales causas de ausentismo son:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.

- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- Escasa supervisión de la jefatura.
- Políticas inadecuadas de la organización.
- Accidentes de trabajo. (p. 207)

Adicionalmente Chiavenato (2000:209), cita otras causas, a saber: “fallecimiento del empleado, jubilación, desvinculación de la empresa, licencias por diversos motivos y abandono voluntario del empleado”. Como se puede apreciar, las causas del ausentismo son varias, y tal como se dijo anteriormente, el ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la deficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo y el impacto psicológico de una dirección deficiente pueden promover las faltas constantes de los trabajadores de una organización.

### ***Consecuencias del Ausentismo Laboral***

El ausentismo laboral, más aún cuando se presenta en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, puede traer muchas consecuencias, una de ellas se refiere a la rotación de personal para cubrir vacantes, al respecto, Madero (2010:36), 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”. 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 absentismo. Villasante (1998) estudio estas repercusiones y dice: “Las repercusiones económicas del absentismo, obvio es decirlo, son gigantescas, tanto desde el punto de vista empresarial como macrosocial; pero no sólo en estos niveles el absentismo tiene repercusiones.

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.

El índice de rotación ideal sería aquel que permitiera a la organización, retener al personal de buena calidad, sustituyendo aquél que presenta distorsiones de desempeño o innumerables ausencias, difíciles de ser corregidas, dentro de un programa factible de adiestramiento y económicamente rentable para la organización. De acuerdo a los expertos en la administración de personal, se ha llegado a la conclusión que la sustitución de un trabajador consume mucho tiempo y dinero. Los costos de reemplazo por lo general se dividen en tres categorías: costos de separación para el trabajador que se va, costos de reclutar, seleccionar y emplear al trabajador que viene y costos de entrenamiento y capacitación para el nuevo trabajador.

### ***Tipología de Ausentismo Laboral***

Señala Arteaga (2012), que estudios realizados por la Sociedad Venezolana de Psiquiatría, determinan la existencia de cinco tipos de absentistas, los cuales se detallan a continuación:

- Absentismo Legal o Estatutario: vacaciones, días libres por riesgo profesional y otros descansos contractuales.
- Voluntario: debido a la voluntad del trabajador por motivos psicosociales subjetivos. Las huelgas forman parte del absentismo voluntario.
- Por enfermedad común: comprende la mayoría del absentismo.
- Por enfermedad o accidente laboral: son las ausencias debidas a una enfermedad o accidente producidos a consecuencia del trabajo habitual.
- Tipo Compulsivo: no dependen ni de las leyes ni de los reglamentos ni de mermas de la salud ni de la voluntad del trabajador, sino que se impone por personas o elementos exteriores, como es el caso de la quiebra de la empresa o de factores climatológicos como los desastres naturales. (p. 56).

Lo que significa que el absentismo o ausentismo es multifactorial, debido a que existen diversos motivos para que se produzca, no siempre las causas son imputables al trabajador, ni a la organización, también influyen factores ajenos al entorno laboral, como eventos atmosféricos, entre otros. 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”.

Por último, Ponce, al ser citado por Arteaga (2012), señala la existencia de ausentismo mental y ausentismo físico:

- 1.- Ausentismo mental: se produce cuando el trabajador está físicamente en su trabajo, pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante.
- 2.- Ausentismo físico: es la inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de ausentismo se puede dividir en físico justificado y en físico no justificado. Ausentismo físico justificado: Es la inasistencia a las labores cotidianas, que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo. Ausentismo físico injustificado: la inasistencia no esperada de un empleado a su centro de trabajo explicando motivos ficticios o no justificados, como el anterior ausentismo este también se clasifica en total o parcial. (p. 56)

Por lo tanto, se infiere que las ausencias tienen diferentes características, ya que se pueden presentar de distintas formas, es decir tanto de forma física como mental, a lo largo de toda la jornada laboral o solo parte de lo que dure la misma, y sobre esta base producirá sus efectos sociales y jurídicos dentro de la organización.

### ***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 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. Es por ello, que seguidamente se especifica la definición de competencias, conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, cuya aplicación en el trabajo se traduce en un desempeño superior, que contribuye al logro de los objetivos claves del negocio.

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) (2007:10), 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”. 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.

Es por ello, que durante las últimas décadas el desempeño de los trabajadores, se ha asociado al desarrollo de determinadas competencias laborales, en la búsqueda de la generación de indicadores medibles, observables y objetivos. En este sentido según Ducci (2007:26) "se ha desarrollado un enfoque de competencias laborales que se manifiesta en diferentes aspectos de la transformación productiva, como: la generación de ventajas competitivas en mercados globales, la gestión y producción del trabajo y desarrollo de mecanismos de regulación". Lo anteriormente expuesto, evidencia la potencialidad de las personas, permitiéndoles alcanzar objetivos que de otra manera son considerados inalcanzables.

Para De Cenzo (2001:104), la relación esfuerzo-desempeño es “la habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado”. En este sentido, la relación esfuerzo desempeño es la capacidad apropiada que dispone el individuo al desempeñar sus actividades a través de la dedicación al cargo. No obstante, esta relación es importante en una organización ya que a medida que el trabajador se esfuerce por cumplir con sus funciones se puede obtener mejores resultados de su desempeño.

De igual manera, para García (2006) la administración del desempeño, se refiere al proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Del planteamiento anterior, se infiere que la administración del desempeño es una herramienta que ayuda a la comunicación entre jefe y los empleados, genera diálogo que de otra manera no existiría, y mejora la comunicación.

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Al respecto Chiavenato (2008) señala que el desempeño laboral es:

La actuación de los individuos en función a los requerimientos de la organización. Cuando el desempeño es inferior a lo deseado, la empresa debe emprender acciones correctivas, de tal manera que se mejore el mismo y sea satisfactorio. Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (p.230).

Basado en esta definición, se evidencia que la actuación del Recurso Humano es de gran importancia para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto, se requiere de un capital humano capaz de adaptarse a los cambios, dispuestos a solucionar problemas y tomar decisiones en un momento determinado, es decir, un personal con habilidades, destrezas y conocimientos, necesarios para el desarrollo de sus funciones. Por su parte, Mantilla (2004:46), señala que el desempeño “de un

grupo de trabajo es el resultado de lo que sus integrantes hacen en calidad de individuos”.

Por otro lado, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. 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”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

En este mismo orden de ideas, para el autor Stoner (2006:510), afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Es aquel nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo determinado.

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”. 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.

### **Administración del Desempeño**

Para el autor Dessler (2001) lo define como:

Un proceso entero que tiene repercusiones en el grado de desempeño de un empleado; puede abarcar el establecimiento de las metas, la selección y colocación de trabajadores, la evaluación del desempeño, la compensación, la capacitación, el desarrollo y la administración de carrera; es decir todas las partes del proceso de personal que tiene repercusión en el grado de desempeño de un empleado (p. 350).

La Administración del Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. Las herramientas utilizadas para la administración del desempeño se aplica a través de la planificación estratégica, el establecimiento de las metas de la organización y los indicadores de gestión; a través de las evaluaciones de desempeño, plan de desarrollo de carrera, planes de acción que permitan mejorar el desempeño del trabajador y actividades de aprendizaje.

### **Evaluación del Desempeño**

La evaluación de desempeño es un mecanismo valioso para la organización porque es propiamente la comprobación de los resultados obtenidos en el cargo con

respecto a las expectativas, pero debe ser implementado con mucho cuidado pues tiene un fuerte impacto en los individuos. En el caso de un proceso con implicaciones administrativas, en el que los resultados pueden tener efectos positivos o negativos sobre el pago, la promoción o el estatus, es muy importante evaluar si se generan percepciones de injusticia que van a afectar el clima organizacional y la moral, es por ello que algunos autores proponen que más que una evaluación en la que sólo se revisa el pasado, siempre debe haber una intención prospectiva de desarrollo, como una tarea conjunta del evaluado y del evaluador.

La persona que es competente puede proporcionar evidencia de ello, es decir mostrar la posesión individual de un conjunto de conocimientos y habilidades que le permitan contar con una base para el desempeño eficaz de una función productiva, lo cual es el conjunto de actividades que se realizan para la generación de un bien o servicio, ya sea como producto final o intermedio. Una de las primeras preguntas que se debe hacer ¿es para qué evaluar las competencias? Existen dos respuestas para esto: una, para saber qué tipo de trabajador se está contratando y, dos, para saber cuál es el nivel de los trabajadores en cuanto a sus competencias de desempeño. Normalmente, en el primer caso, el resultado de la evaluación de las competencias de un postulante ayudará a tomar la decisión de si conviene o no contratarlo.

La evaluación de desempeño es bastante compleja y permite detectar desatinos y carencias en las personas que ocupan determinados puestos de trabajo, las cuales pueden ser sujetas de un proceso de capacitación posterior. Sumando y restando, el objetivo de evaluar las competencias laborales es sacar una especie de fotografía de la situación laboral de los trabajadores, referida al nivel de sus conocimientos, habilidades y conductas en sus respectivos puestos de trabajo. Evaluar en este sentido, se refiere a la necesidad de aplicar los respectivos instrumentos antes de contratar personal, durante las actividades laborales de los trabajadores (evaluación

de desempeño) y después de haberlos sometido a procesos de capacitación, para efectos de saber en qué medida ésta ha favorecido el desarrollo de la empresa.

La evaluación se puede llevar a cabo desde varios enfoques, con denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia, entre otros. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Existen diversos autores que han desarrollado una amplia gama de posibilidades en cuanto a la definición de evaluación de desempeño, vista desde diferentes enfoques, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

Según Werther y Keith (2000:295) “la evaluación de desempeño es un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función especial que de una u otra forma suele ejecutarse en toda organización moderna”. Según Stoner y otros (2006:434) la evaluación de desempeño “es un proceso de evaluación formal para calificar el desempeño laboral, en el que se identifica a quienes merecen aumentos o ascensos y se destaca a quien requiere mayor capacitación”.

Según Villegas (1988:230) “la evaluación de desempeño es un examen metódico del desempeño de la persona en el trabajo, para evidenciar capacidades, debilidades y realizaciones que inciden directamente sobre la productividad”. Según Sánchez (2003:38): “tiene como propósito coadyuvar el estímulo y el óptimo aprovechamiento del mejor desempeño humano en las organizaciones. . . . dando lugar a una distribución equitativa de los éxitos y fracasos entre las organizaciones, su gente y la sociedad”.

Según Koontz (2004:193) toda evaluación de desempeño es: “Un proceso para estimular o juzgar el valor”. Además, “se aplica al recurso humano de la empresa, con base en los objetivos verificables y realistas, para determinar el cumplimiento de los objetivos”. . “Debe ser parte integral de un sistema de administración para cumplir eficaz y eficientemente con las metas”. Por último, Chiavenato (2008:198), expresa lo siguiente: “La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones”. Apunta además que la identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño, la medición busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos y la administración más que una actividad orientada hacia el pasado, se debe orientar hacia el futuro para disponer de todo el potencial humano de la organización.

Resumiendo acerca de los autores citados en los párrafos anteriores, en sus definiciones acerca de la evaluación de desempeño utilizan palabras tales como calificar (Stoner), evidenciar (Villegas), estimular (Sánchez), juzgar (Koontz), además de identificar, medir y administrar (Chiavenato) todas ellas relacionadas con demostrar y conceptualizar que tienen que ver con evidencias. Lo que significa que cada uno de ellos, reconocidos tratadistas del tema de evaluación de desempeño, se muestra conforme con que en la evaluación de desempeño se debe medir con base de estándares establecidos de modo previo, preferiblemente normalizados, y comparar las actuaciones de los trabajadores sometidos a esta experticia con ese estándar de manera que se pueda decir sin lugar a dudas si se está cumpliendo con las expectativas.

En esencia la evaluación de desempeño es un proceso que sirve para juzgar, estimar o medir el valor, la excelencia y las cualidades de la persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Una evaluación del desempeño eficaz viene acompañada del reconocimiento a los individuos de la empresa, que desean superarse en su profesión. Mediante ésta se evalúa el comportamiento del rol del ocupante del

cargo, según lo expresa Chiavenato (2008:356), “el desempeño del cargo es situacional, varía de persona a persona y dependen de varios factores que influyen considerablemente”.

El valor de la recompensa está asociado al esfuerzo individual de cada persona, es una perfecta relación de costo-beneficio. Este esfuerzo individual dependerá de las habilidades y capacidades de la persona y de la percepción del cargo que desempeñará. Como todo proceso de recursos humanos la evaluación de desempeño, se creó en las organizaciones para alcanzar un fin, el mismo no es más, que optimizar el potencial desempeño de los trabajadores de una organización.

La aplicación de la evaluación de desempeño, no sólo contribuye a un propósito limitado; evaluar quién realiza o no un buen trabajo. Dicha aplicación puede tener varios propósitos y ser beneficiosas tanto para la organización como el empleado, la misma proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos, promociones, transferencias y a veces despidos, permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.

Para Alles (2004), el proceso de evaluación de desempeño consta de tres momentos, el primero define el puesto, asegurándose que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Ya que una evaluación sólo puede realizarse con relación al puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido; el segundo momento es evaluar el desempeño en función del puesto, incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente y por último la retroalimentación, que implica comentar el desempeño y los progresos del subordinado.

También afirma esta autora que el análisis de la gestión o el desempeño de una persona tiene a su vez tres etapas, a saber: una etapa inicial de fijación de objetivos, en la que se establecen los requerimientos principales del puesto y los factores (competencias o comportamientos) prioritarios para el año. Esta etapa inicial debe materializarse en una reunión donde se establezcan estos objetivos.

### **Trabajo en equipo**

Actualmente la formación de trabajo en equipo, se ha convertido en una práctica usual en las empresas, independientemente de las características de las organizaciones y de sus procesos; asumiendo roles definitivos para mejorar la eficiencia, a este respecto se considera que para tener éxito en el entorno empresarial, complejo y cambiante, se debe implementar una nueva forma de trabajar en equipo. A este respecto, Blanchard, Randolph y Grazier (2009:31), establecen que “el siguiente nivel reemplaza el interés propio, la dependencia y el control por la asociación, la responsabilidad y el compromiso”, es por ello que cada día se hace más necesario que las empresas adapten la planificación de las actividades en función de la conformación de equipos de trabajo.

Aunado a esto existen diversos factores que se deben considerar para la formación de trabajo de equipo, entre ellos se encuentra el poder tomar decisiones, fomentar el empoderamiento de las personas, elementos que ayudan afianzar el nivel de involucramiento y compromiso con la Institución, quedando demostrado que la información no es el único elemento necesario para la formación de trabajo en equipo. Sin embargo, se observa en la exposición de Blanchard y otros (2009:40), que “actualmente el poder aumenta a medida que más gente es incluida en los procesos de pensamiento de la organización”.

Es de hacer notar que aunque en el proceso de planificación y ejecución del

trabajo en equipo se debe fomentar el empoderamiento, de igual forma se debe establecer los límites a los cuales estarán sujetos, indicar hasta donde llegan sus responsabilidades, las metas que se proponen y las acciones que deben realizar.

### ***Procesos de Funcionamiento del Trabajo en Equipo***

Según lo expuesto por Blanchard y otros (2009:68) opinan que “Un proceso operativo da a un equipo una estructura sobre cómo deberá funcionar para completar su tarea o tareas”. Concluyendo con la aseveración de que “Para ser eficiente, un equipo debe tener procesos de funcionamiento claros y en los que sus miembros estén de acuerdo”. Por lo antes expuesto se deriva que las empresas deben tener claro que deben conocer quienes conforman los equipos, cuáles son sus aptitudes y cómo deben funcionar, a través de un proceso donde todos estén comprometidos.

De esta forma los principios sobre los cuales deben funcionar ayudan a los miembros a poner en marcha los valores que comparten en términos de cómo trabajan juntos. Cada integrante debe internalizar el rol que va a tener, ya que las relaciones personales pueden influir en la eficiencia del equipo. A este respecto cuando estos asumen nuevos papeles o roles, habilidades y conocimientos es importante que los entiendan y asuman para ver resultados rápidos y tener respuestas inmediatas de sus acciones.

### ***Relaciones Laborales***

Habiendo expuesto el tema del trabajo en equipo, se hace necesario indagar a cerca del concepto de relaciones laborales, en virtud de que este abarca diversos aspectos en los que intervienen las relaciones sociales en la producción, en el sentido más amplio de la expresión de la palabra, que abarca desde la industria, la construcción, los servicios y la agricultura: tanto del sector público como del sector

privado, en los regímenes capitalistas como en los comunistas, en todas las formas de actividad económica y de relaciones, independientemente de la existencia o no, de una organización de las mismas, es por ello que su conceptualización expresan Camacho y Durán (2011:3) se concibe como: "procesos o procedimientos de toma de decisiones por los cuales se determinan las condiciones de ejecución del trabajo".

Son Camacho y Duran (2011:3) quienes argumentan que el economista norteamericano John Dunlop fue el primero en plantear este tema como un "Sistema", quedando reflejado en su estudio titulado, Industrial Relations Systems con el siguiente texto: "los sistemas de relaciones laborales, vienen a ser la estructura y los procedimientos por medio de los cuales se establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones", es por ello, que para poderlo comprender en su particularidad y en su contexto actual de las Relaciones Laborales, se hizo necesario incorporar este concepto.

### ***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”, siendo que este no es más que el refuerzo de los conceptos anteriormente desarrollados.

### **Toma de Decisiones**

Es el proceso de identificación y selección de la acción adecuada para la solución de un problema específico. Un tipo de administración que permite la participación en la toma de decisiones es la administración participativa, la cual es un proceso en donde los subordinados comparten una cantidad importante de capacidad de decisión con sus superiores inmediatos. Para que esta funcione debe haber un momento indicado para participar, los temas en que intervengan los empleados deben ser importantes para sus intereses, éstos deben tener la capacidad, inteligencia, conocimientos técnicos, habilidades de comunicación, para opinar y la cultura de la organización debe respaldar la participación del empleado. En este sentido Davis K, y Newstrom J. (1999), considera que:

Unas de las formas de implementar la administración participativa es a través de los círculos de calidad, grupo de trabajo de empleados que se reúne con regularidad para estudiar problemas de calidad, investigar las causas, remendar soluciones y tomar medidas para corregirlas.(p.265).

En conclusión, la motivación puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En resumen, es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura entre otras. En este mismo orden de ideas, hay que mencionar los factores que inciden en el ausentismo laboral e influyen en el desempeño laboral tales como:

- Comunicación, señala Chiavenato (2008:87) que “es un proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”
- Condiciones ambientales, según Munch (2005:122), “seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer al personal sobre la implantación de medidas preventivas”. Condiciones Ambientales de Trabajo, son las circunstancias físicas en que los empleados se encuentran cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.
- Aspecto Individual: como las actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizaje.

- Intergrupo: lo conforman estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- Motivación: motivos, necesidades, esfuerzo y refuerzo, Herzberg (1959), citado por Robbins (2007:39) propone, “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”.
- Capacitación: al respecto señala Morín (1999:48), cuando afirma que la capacitación o adiestramiento “constituyen una herramienta para lograr que el personal adquiera los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y desarrollar las aptitudes para realizar el trabajo en forma eficiente”.
- Liderazgo: es poder, políticas, influencia y estilo, que según Robbins (2007:314) el liderazgo “es la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere autoridad formalmente asignada, las que los ocupan asumen el liderazgo”.

De la misma forma los efectos del rendimiento, la productividad o la satisfacción vienen a apoyar, muy frecuentemente, la naturaleza misma del clima y se suman, en consecuencia, a las causas. En conclusión, la motivación actúa sobre el comportamiento de los miembros de una organización puesto que se encuentra en la base misma de la definición que estos últimos hacen de su ambiente y de su trabajo. Por otro lado, está la importancia de motivar y tomar acciones de mejora de la misma, ya que este muestra los valores, las actitudes y las creencias de los empleados de la organización, según Brunet (2006) señala que hay que realizarlo, por las siguientes tres razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de satisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes y negativas frente a la organización. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. (p.20)

De esta manera, el jefe puede mantener un registro sobre la influencia de la motivación y que se pueda lograr la eficiencia, productividad y competitividad de la institución. Goncalves (2006), señala que en la motivación se encuentran variables como: ambiente de trabajo, la falta de liderazgo del jefe, la insatisfacción con el equipo de trabajo, la falta de confianza con los compañeros, la falta de motivación o interés, el ausentismo, la falta de reconocimiento y la poca participación en la toma de decisiones; las cuales afectan al desempeño laboral ya que originan insatisfacción en el trabajador.

### **Satisfacción de las Necesidades**

La necesidad se define simplemente como la carencia de algo, esta carencia puede ser de tipo material, espiritual u otro, pero cualquiera sea su origen, las personas buscan su satisfacción. De manera general la satisfacción es la sensación que el individuo experimenta al lograr restablecer el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto y los fines que lo producen; es decir, es la sensación del término relativo de una motivación que busca ser objetivo. La satisfacción parte por el deseo y búsqueda de los medios capaces de calmar la angustia que genera la carencia. Pero puesto que los deseos son múltiples y los medios escasos, es que el hombre se ve obligado a optar, produciéndose el sacrificio de la elección cuyo costo se representa por la opción no elegida (renuncia). Esto es lo que en economía llama el costo alternativo o costo de oportunidad.

En este orden de ideas, Maya (2010:73) plantea que la persona “es un ser de

necesidades múltiples e interdependientes, que conforman un sistema que se interrelaciona e interactúa, complementándose y compensándose simultáneamente para lograr dinamismo en el proceso de satisfacción”. El hombre es un ser de necesidades. Para mantener el equilibrio y el desarrollo, es decir la salud, el ser humano necesita intercambiar con el entorno, materia, energía e información. Este proceso de intercambio es algo constante en el ser humano y funciona de manera continua y cíclica satisfaciendo sus necesidades. Cada uno de los niveles del ser humano tiene sus propias necesidades y conviene que se tenga claro a que se refiere cuando se habla de necesidad.

Un proceso adecuado o saludable de satisfacción de las necesidades y deseos, de una manera equilibrada y ecológica, como este conduce a un crecimiento personal y a una armonía interna y externa, relacional y espiritual. Es por ello, que la satisfacción de las necesidades humanas según Maya (2010:79), significa entonces “autodependencia y participación a nivel personal y colectivo, que conlleva a mejorar la calidad de vida y por ende a generar desarrollo humano”.

### **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.”

Se observa claramente que el estado venezolano a través de la Constitución garantizará 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 circunstancias 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 párrafo 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 párrafo 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.

### **Definición de Términos Básicos**

**Competitividad:** Lograr una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado.

**Eficacia:** Eficiencia con el logro de objetivos. Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los

cambios y el desarrollo de la organización.

**Eficiencia:** Relación óptima entre determinados elementos o componentes, entre insumo y resultado, beneficio y costo, resultado y tiempo.

**Enfermedad:** Alteración más o menos grave de la salud. La que es consecuencia específica de un determinado trabajo.

**Factores:** Elementos con causa

**Fenómeno:** toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción.

**Influencia:** Dicho de una cosa: producir sobre otros ciertos efectos; ejercer predominio, o fuerza.

**Incentivos:** Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Una vez que se formuló el problema, delimitado los objetivos y asumidas las bases teóricas que orientan el sentido de la investigación de manera precisa, para indicar el tipo de datos que se requirió indagar, seleccionar los distintos métodos y técnicas que permitan la obtención de información, es por ello, que se elaboró el marco metodológico.

En tal sentido, con el fin de darles respuesta a las interrogantes en esta investigación, teniendo como objetivo general Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa, se realizó este capítulo, en donde se encuentran los métodos, técnicas y procedimientos que se aplicaron para lograr los objetivos que orientaron la realización del presente estudio.

#### **Naturaleza de la Investigación**

Es evidente que el objetivo de la investigación fue analizar las respuestas a determinadas interrogantes a través de procedimientos científicos, así mismo, esta investigación se abordó siguiendo un paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, ya que permitió determinar características concurrentes en el problema planteado, lo cual facilitó la obtención de conocimientos y de datos precisos, especificando las propiedades más relevantes de los elementos estudiados o analizados; asimismo se apoyó en un diseño de campo, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista

(2010:60), definen el estudio de descriptivo como “la búsqueda específica de propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido en análisis. Describe situaciones y como se manifiestan”.

La investigación se dirige hacia un campo de conocimientos, constituido por el ausentismo, desempeño del trabajador; donde se describieron algunas de las características más resaltantes del objeto de estudio, utilizando un instrumento para la recolección de datos para su posterior procesamiento, presentación y análisis. Por esta razón, se optó por el tipo de investigación descriptiva, ya que se indica la presencia de las características descritas, su relación bien sea de dependencia y sus efectos en la eficacia organizacional.

Por lo anterior descrito, se apoyó en una investigación de campo, ya que en este estudio la recolección de datos se hizo directamente en la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar ninguna variable, para este caso en particular la fuente real fue los trabajadores en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

### **Estrategia Metodológica**

A fin de conocer los procedimientos utilizados en el análisis Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa y los objetivos específicos que se busca darle respuesta son: Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo y objetivo n°2, Identificar los factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. En

tal sentido, se cumplieron con una serie de estrategias metodológicas que comprenden, la investigación documental teórica y los antecedentes de la investigación, con el objeto de tener base para el planteamiento de los objetivos general y específico.

En esta parte del marco metodológico, el cual comprendió el cuadro técnico metodológico y la elaboración del instrumento, señala Delgado (2008), que dentro del cuadro técnico metodológico que a continuación se presenta, están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, en las cuales están cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumento de recolección de datos.

Aunado a esto, el último objetivo específico que es Señalar recomendaciones para la prevención del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo para el mejoramiento de la eficacia organizativa, este objetivo no se operacionaliza ya que se realizó según los resultados del primer y segundo objetivo, se le dio respuesta en la parte de las recomendaciones.

**CUADRO 1. TÉCNICO METODOLÓGICO**

| <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Variable</b> | <b>Definición</b>   | <b>Dimensiones</b>        | <b>Indicadores</b>        | <b>Ítems</b> | <b>Técnicas e Instrumentos</b> | <b>Fuente</b>          |
|---|-----------------|---|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------------------------|------------------------|
| Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia | Ausentismo      | Es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas, pueden ser por causas personales, familiares o sociales | <b>Tipo de Ausentismo</b> | Justificado               | 1            | Encuesta (Cuestionario)        | Personal de la empresa |
|   |                 |   |                           | Injustificado             | 2            |                                |                        |
|   |                 |   | <b>Causas</b>             | Motivación                | 3            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Compromiso Organizacional | 4            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Enfermedad                | 5            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Permiso                   | 6            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Estudios                  | 7            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Transporte                | 8            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Personales                | 9            |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Sociales                  | 10           |                                |                        |
|   |                 |   | <b>Consecuencias</b>      | Horas extras              | 11           |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Rotación                  | 12           |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Metas                     | 13           |                                |                        |
|   |                 |   |                           | Eficacia                  | 14           |                                |                        |

**Fuente:** Elaboración propia (2015)

**CUADRO 1. TÉCNICO METODOLÓGICO (continuación)**

| <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Variable</b>  | <b>Definición</b>   | <b>Dimensiones</b>                        | <b>Indicadores</b>             | <b>Ítems</b> | <b>Técnicas e Instrumentos</b> | <b>Fuente</b>          |
|---|--|---|---|--------------------------------|--------------|--------------------------------|------------------------|
| Identificar los factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores | Factores que causan Ausentismo y su influencia en el Desempeño Laboral | Los factores que causan el ausentismo presentes en el entorno interno y externo de la organización que influyen en el desempeño de los trabajadores, en su ambiente, libertad de decidir cómo hacer un trabajo, los ascensos, la utilización plena de habilidades personales, el logro el reconocimiento y la posibilidad de crecimiento. | <b>Condiciones Ambientales De Trabajo</b> | Agradable                      | 15           | Encuesta (Cuestionario)        | Personal de la empresa |
|   |  |   |   | Comodidad                      | 16           |                                |                        |
|   |  |   |   | Medidas de higiene y seguridad | 17           |                                |                        |
|   |  |   | <b>Capacitación y Desarrollo</b>          | Aprendizaje                    | 18           |                                |                        |
|   |  |   |   | Mejora Continua                | 19           |                                |                        |
|   |  |   |   | Capacitación adecuada          | 20           |                                |                        |
|   |  |   | <b>Comunicación</b>                       | Retroalimentación              | 21           |                                |                        |
|   |  |   |   | Cortesía                       | 22           |                                |                        |
|   |  |   |   | Comunicación Departamental     | 23           |                                |                        |
|   |  |   | <b>Desempeño</b>                          | Rendimiento                    | 24           |                                |                        |
|   |  |   |   | Premian                        | 25           |                                |                        |
|   |  |   |   | Ascenso                        | 26           |                                |                        |
|   |  |   | <b>Motivación</b>                         | Actividades motivadoras        | 27           |                                |                        |
| Conformidad   | 28   |   |   |                                |              |                                |                        |

**Fuente:** Elaboración propia (2015)

## **Población y Muestra**

La población estuvo determinada por la totalidad de los trabajadores de la empresa, ya que representan el objeto del estudio, son quienes exteriorizan la problemática asociada al ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los mismos. Para este enunciado se utilizó la definición de Arias (2012:81) el cual expresa “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales son extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Considerando que la empresa productiva está dedicada a la venta, reparación, instalación, importación, asistencia técnica, diseño y suministro de sistemas y equipos hidráulicos, neumáticos y maquinaria pesada, cuenta con una nómina de seis (06) personas, que laboran en el área de producción y administrativa, haciendo que el número de individuos que compone a la población sea finito y no fue necesario aplicar criterios muestrales.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos que se utilizaron durante el proceso de la investigación con la finalidad de conseguir la información necesaria de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, para la obtención de la información las técnicas a utilizar son: revisión documental y la encuesta.

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 (2012:67) define que “la técnica de recolección de datos se entenderá por el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. 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.

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, compuesta de la siguiente manera:

|              |                   |                     |              |            |
|--------------|-------------------|---------------------|--------------|------------|
| Siempre<br>5 | Casi Siempre<br>4 | Con Frecuencia<br>3 | A Veces<br>2 | Nunca<br>1 |
|--------------|-------------------|---------------------|--------------|------------|

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 del Instrumento**

Un instrumento llega a ser válido y confiable en la medida que la investigadora selecciona ítems que contribuyan lo máximo posible a la confiabilidad y a la validez Hernández, Fernández y Baptista, (2010). Es por ello, que para la que la validación del contenido del instrumento, el mismo fue revisado por tres expertos en el área, los cuales verificaron la consistencia, pertinencia y coherencia en la integración de los ítems y validez de contenido. Para la presente investigación se utilizó el juicio de tres (03) expertos. (ver anexo B).

Por su parte, la confiabilidad hace referencia al grado de consistencia entre los resultados al aplicar el mismo instrumento al mismo grupo de individuos en dos

ocasiones diferentes, bajo condiciones semejantes. Para determinar la confiabilidad del instrumento se le aplicó a las seis (06) personas de la población seleccionada, los cuales presentan características similares. de tal manera Hernández, Fernández Baptista (2010:97), la define como: “el grado de uniformidad que un instrumento cumple con su cometido”, lo cual implica estabilidad, consistencia y exactitud, medir lo mismo en diferentes ocasiones.

Este término hace referencia al grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos en dos ocasiones al mismo grupo de individuos bajo condiciones muy semejantes, Chourio (2006:188). “La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero (0) y más uno (+1), es decir, pertenece al intervalo cerrado (0,1)”. Para los efectos de interpretación, Chourio (2006:189) señala que, “la fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución o respuesta es de Alpha de Cronbach”:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ = coeficiente de confiabilidad

N = es la cantidad de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  = sumatoria de las varianzas por ítems

$\sum S_t^2$  = es la varianza de los valores totales.

**Tabla 1. Relación para el coeficiente de confiabilidad**

| <b>Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad</b> |                       |
|--|-----------------------|
| <b><u>Coeficiente Alfa</u></b>                         | <b>Rasgo</b>          |
| 0 - 0,50   | No hay Confiabilidad  |
| 0,51 - 0,625   | Regular Confiabilidad |
| 0,625 - 1  | Alta Confiabilidad    |

**Fuente:** Chourio (2006)

Por lo anterior expuesto, se calculó la confiabilidad aplicando la fórmula Alpha Cronbach, dando como resultado el instrumento,  $0,8570 \times 100 = 85,70\%$  y significa Alta Confiabilidad y que es confiable para su aplicación (ver anexo C).

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Luego que se recolecten los datos, a través de la aplicación del instrumento, el cuestionario, la información arrojada fue organizada de manera que permitió extraer conclusiones que conlleven a responder las interrogantes de la investigación tomando en cuenta los objetivos de la misma. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010:129), definen el concepto de estadística descriptiva de la siguiente manera: “la primera tarea es describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable”. En tal sentido, para analizar y comprender los datos recogidos en la misma fue necesario la clasificación y tabulación de estos, a través de la aplicación de técnicas estadísticas descriptiva, que se encuentran representado a través de tablas de frecuencia y porcentaje, a fin que queden claros los resultados obtenidos en la investigación y las relaciones encontradas entre las variables y luego se realizó sus respectivos análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el siguiente capítulo se plasmaron los resultados de los hallazgos encontrados en el instrumento aplicado a los seis (06) trabajadores del departamento de producción y administrativo, con la finalidad de darle respuesta a su objetivo general que es “Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa”. En este sentido, dichos resultados están representados por tablas de datos, con la frecuencia y porcentaje, así como también gráficos de barras, que están agrupados por dimensiones, según le corresponda, luego se realizó un análisis de cada uno.

Cabe señalar que a fin dar respuesta al objetivo nº 1, que es “Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo” y el objetivo nº 2, “Identificar los factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores”, a continuación los resultados obtenidos a fin darle respuesta al mismo:

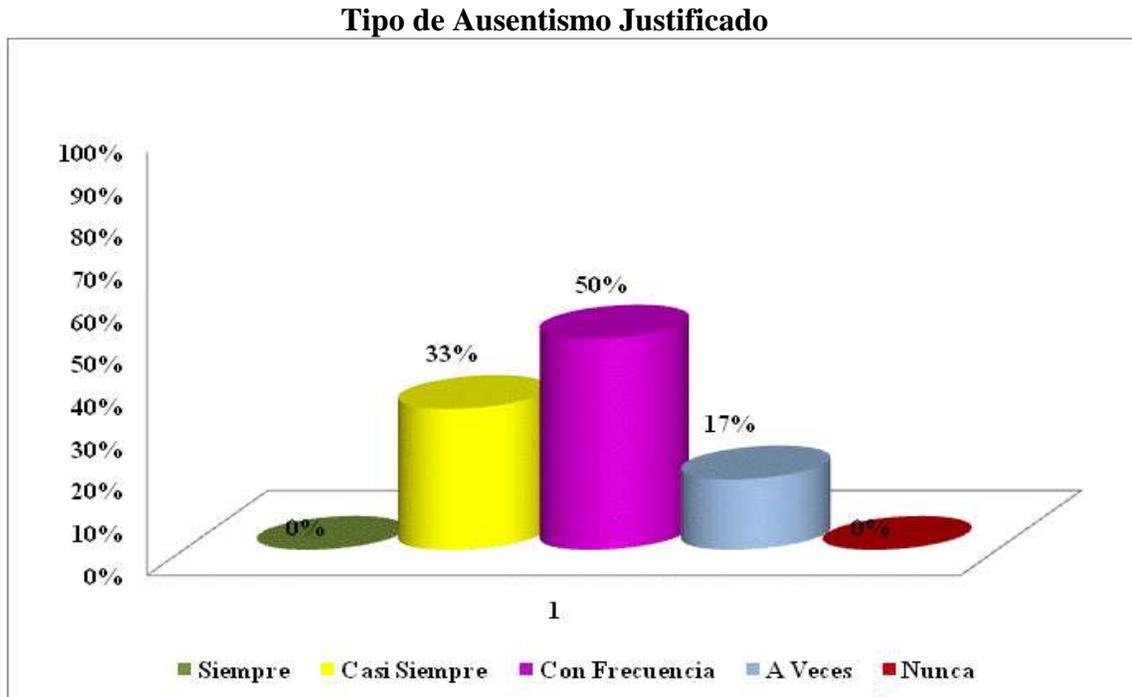
**Parte I:** Ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo

**Variable:** Ausentismo

**Dimensión:** Tipo de Ausentismo

1. Cumplimiento con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar mi falta al trabajo

**Gráfico 1.**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### **Análisis e Interpretación**

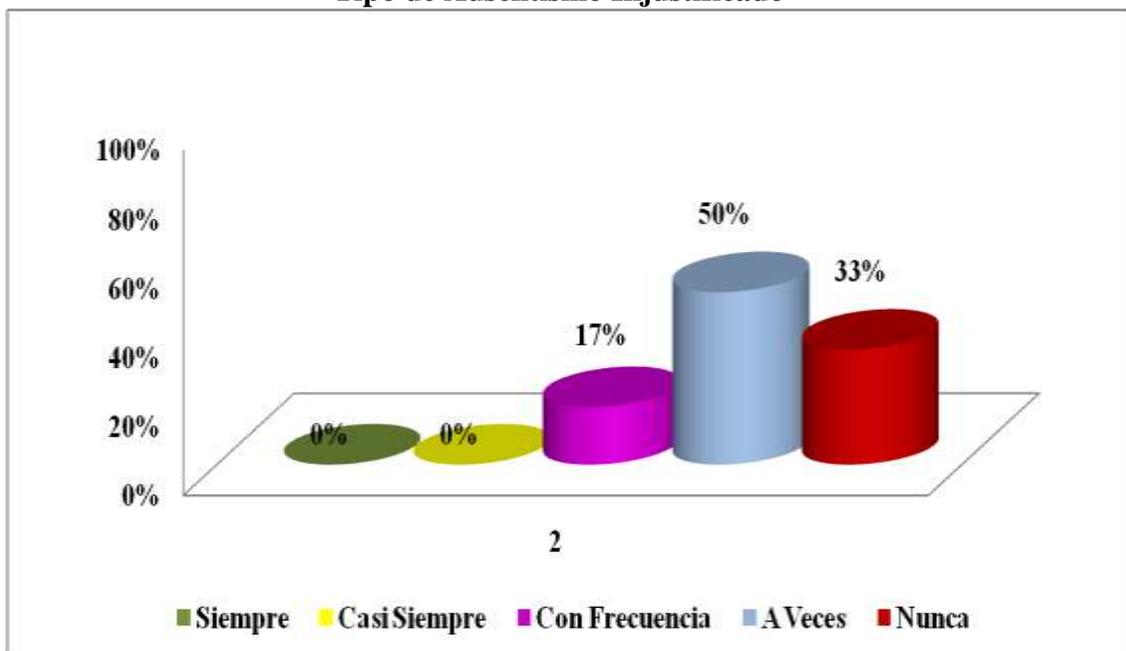
El 83% de los encuestados manifestaron, de con frecuencia a casi siempre cumplen con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar sus faltas al trabajo, sin embargo el 17% señaló que a veces lo hace. Esto indica que la mayoría de los trabajadores cumplen con lo que con lo establece la ley para justificar el ausentismo laboral, estando sus causas establecidas en el artículo 94, que hace mención no directamente sobre el ausentismo laboral, sino a situaciones que pueden generar ausentismo de acuerdo a una serie de factores que se van a exponer. Por

ejemplo, habrá una ausencia del sitio de trabajo que generara una suspensión de la relación de trabajo cuando ocurra una de las siguientes situaciones: accidente o enfermedad laboral, servicio militar obligatorio, descanso pre – postnatal, un conflicto colectivo declarado de conformidad con esta ley, detección preventiva de la libertad por los organismos policiales y casos fortuitos o de fuerza mayor.

**2. Falto con frecuencia de forma injustificada**

**Gráfico 2.**

**Tipo de Ausentismo Injustificado**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

**Análisis e Interpretación**

El 83% de los trabajadores respondieron de a veces a nunca faltaban de manera injustificada, mientras que el 17% lo hace con frecuencia. Lo que indica que algunos trabajadores faltan a su jornada laboral de forma injustificada y no pueden justificar su ausentismo laboral, así mismo, según Balderas (2007:44), el ausentismo laboral se clasifica de la siguiente manera; Justificado e Injustificado: “Ausentismo justificado:

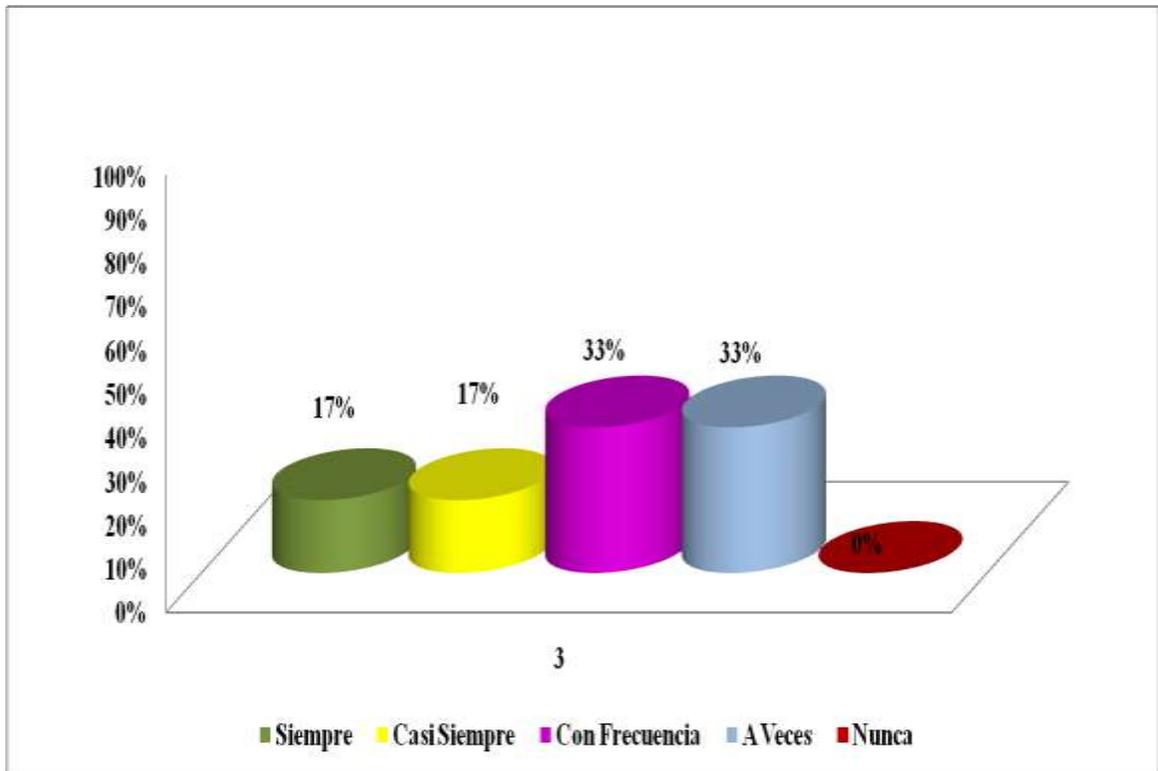
El que se produce con autorización; Ausentismo injustificado: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización”.

**Dimensión:** Causas

3. Siento motivación hacia mis actividades en el puesto de trabajo

**Gráfico 3.**

**Motivación hacia las Actividades**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

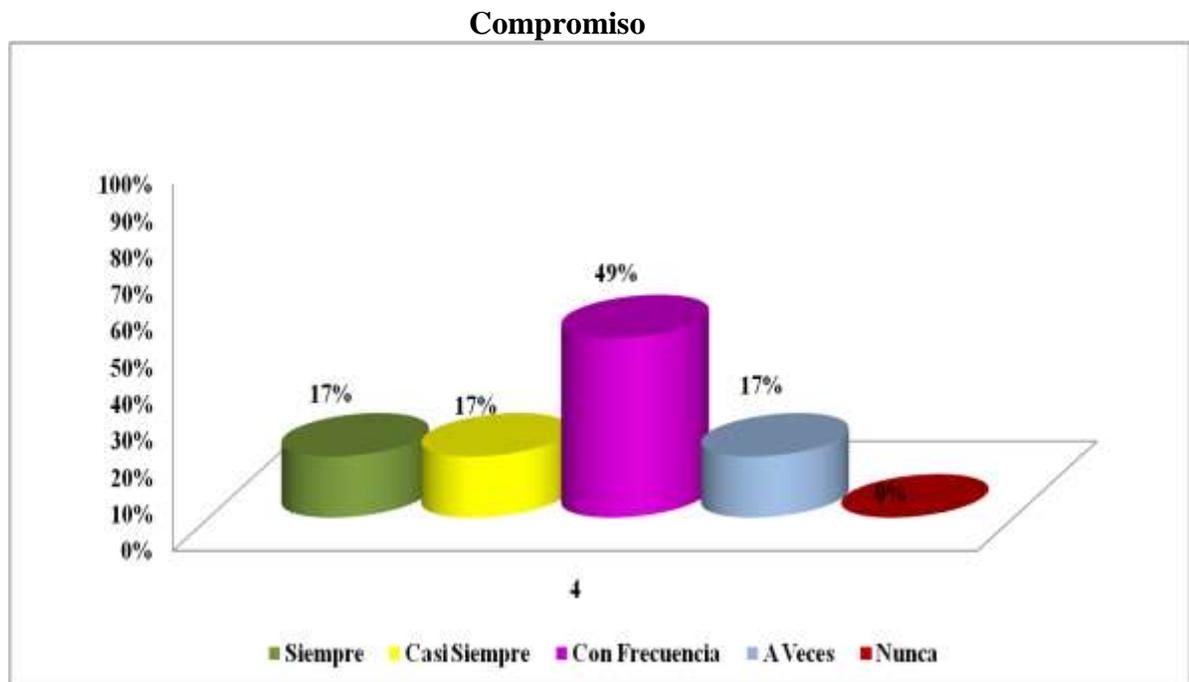
### **Análisis e Interpretación**

El 66% de los trabajadores encuestados respondieron de con frecuencia a veces, mientras que el 34% siempre y casi siempre siente motivación hacia sus actividades en el puesto de trabajo. Según los resultados anteriores, se puede decir que el grado de ausentismo en el trabajo puede servir para indicar la eficiencia de los trabajadores,

cierto índice de ausentismo se debe a causas inevitables, también se observaron factores que influyen en que los empleados asistan o no al trabajo, en cualquier día en particular, las dos causas más inmediatas son la posibilidad de asistir y la motivación para asistir; ya que frecuente y a veces la mayoría siente motivación hacia las actividades en el puesto de trabajo, esto concuerda con lo señalado por Chiavenato (2000) que establece que: “las principales causas de ausentismo son: Enfermedad comprobada, no comprobada, baja motivación para trabajar, entre otros”.

#### 4. Tengo compromiso hacia la organización

**Gráfico 4.**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

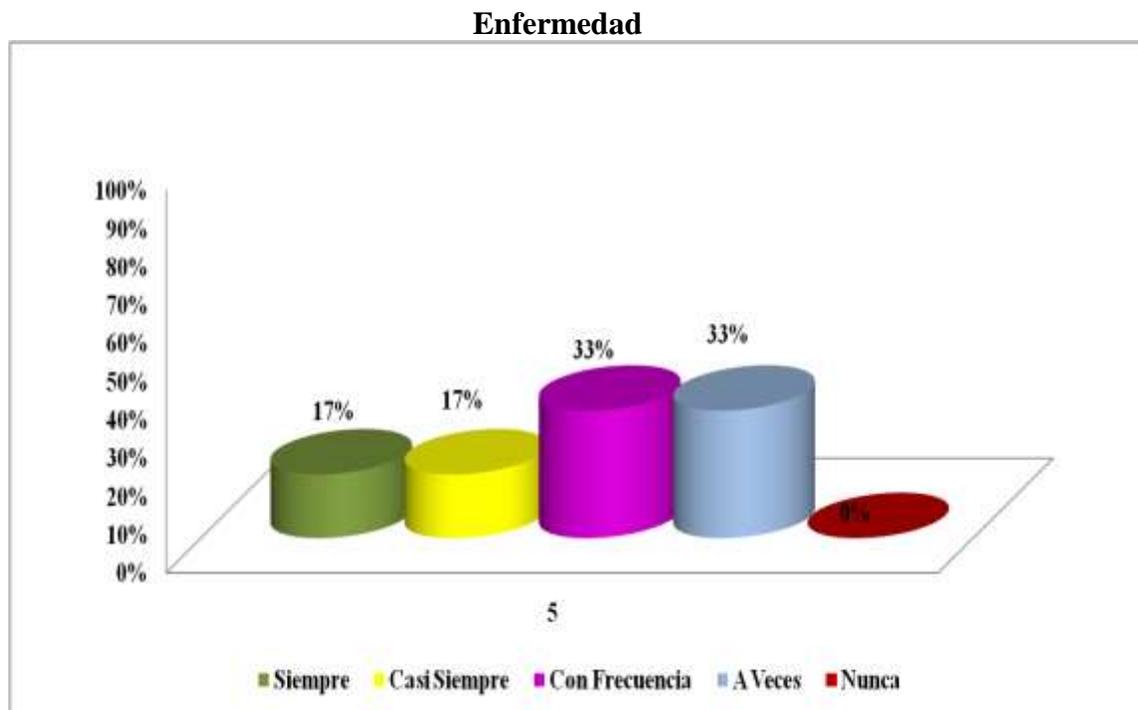
#### **Análisis e Interpretación**

En relación al ítem 4, 83% de los encuestados respondieron entre las opciones siempre, casi siempre y con frecuencia mientras que 17% a veces, tiene compromiso hacia la organización. Estos resultados resaltan que los trabajadores de alguna manera

u otra tienen compromiso con la empresa, esto concuerda por lo señalado por Pérez y Rodríguez (2009), quienes explican la relación entre ausentismo y desempeño laboral como causa y efecto destacando: “Si los trabajadores se sienten realmente identificados con la organización, traerá como consecuencia un mayor compromiso de parte de ellos para con la empresa, lo que puede influir notablemente en la actitud hacia el trabajo y desempeño del mismo”(p.3)

5. Me ausento de mi trabajo por enfermedad

Gráfico 5.



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

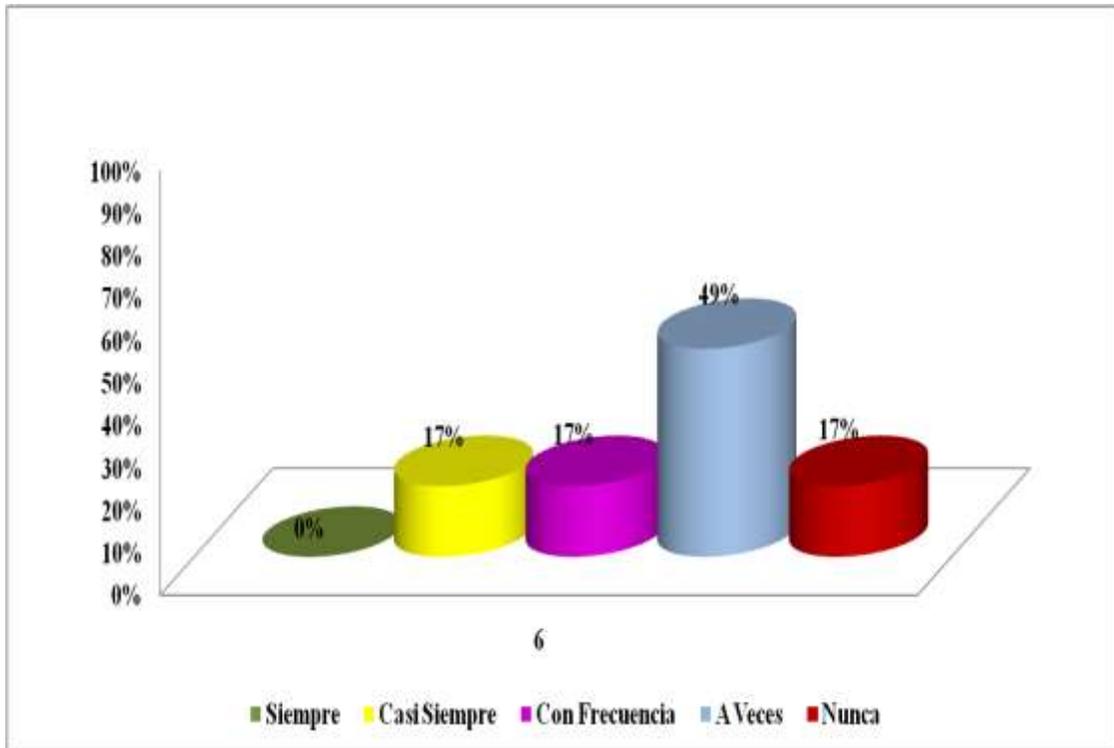
**Análisis e Interpretación**

De los encuestados el 66% respondió entre las opciones con frecuencia y a veces, se ausenta del trabajo por enfermedad, mientras el 34% lo hace siempre y casi siempre. Esto quiere decir que la mayoría se ha ausentado de sus trabajo por

enfermedades, esto con acuerdo por lo planteado por a continuación se presentan los tipos de ausentismo que se pueden presentar según Chiavenato (2000): “Ausentismo parcial: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con, faltas injustificadas por certificados médicos, Faltas por motivos médicos no justificados y Retardos por motivos justificados o no justificados.

**6.** Cuando he necesitado ausentarme la empresa me ha otorgado el permiso  
**Gráfico 6.**

**Permisos**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

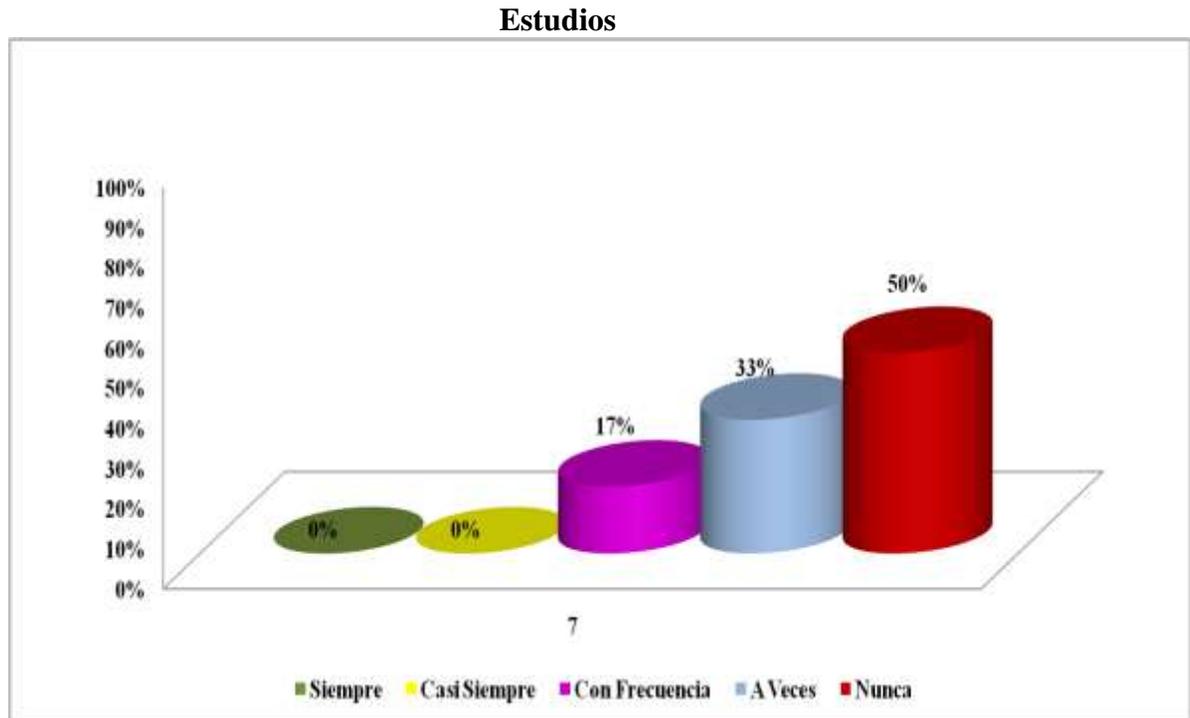
### **Análisis e Interpretación**

En relación al ítem 6, 49% de los encuestados respondieron de a veces, a la

afirmación “Cuando he necesitado ausentarme la empresa me ha otorgado el permiso”, mientras que 34% de casi siempre a con frecuencia que sí le dan permiso y un 17% nunca se le otorgan, Según los resultados anteriores, se puede decir que el grado de ausentismo en el trabajo puede servir para indicar la eficiencia de los trabajadores, cierto índice de ausentismo se debe a causas inevitables. Se pudo observar, que existen trabajadores que han tenido que ausentarse de su trabajo por enfermedad, además, se observaron otros factores influyen en que los empleados asistan o no al trabajo, como pueden ser los permisos que otorga la empresa, al respecto Nieto y Pérez (2009), se puede apreciar claramente que se generaliza el ausentismo de manera programada y no programada, en donde la programada, es el tipo de ausentismo planeado con anticipación de tal manera que no se vea afectada la jornada laboral, y el ausentismo no programado es aquel que no ha sido planeado con anticipación; aquel en el que el trabajador surge de manera imprevista, como por ejemplo pases de salida, pases de entrada, incapacidades, accidentes de trabajo, maternidad.

7. Me ausento con frecuencia de mi trabajo debido a que curso estudios

Gráfico 7.



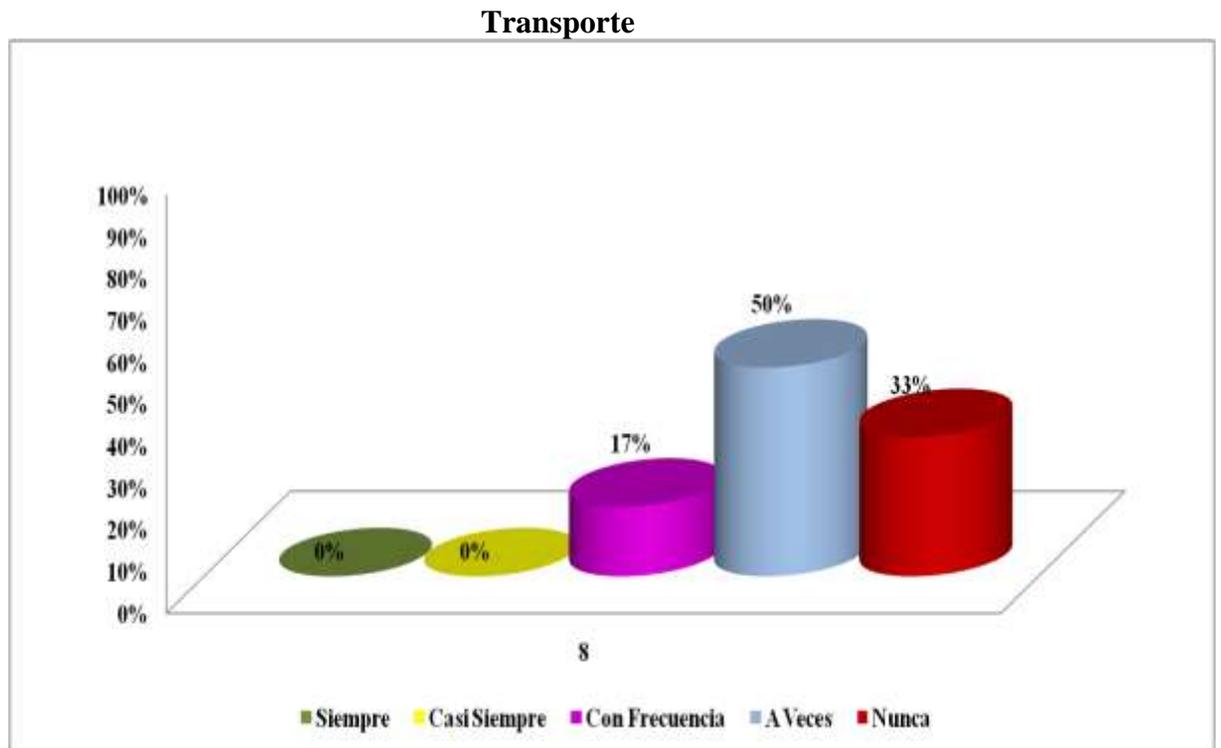
Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

Se observó que los trabajadores encuestados respondieron en el ítem 7, el 50% nunca se ausenta de su trabajo debido a que cursa estudios, mientras que el 50% restante señala que con frecuencia y a veces sí lo hace. De lo anterior se infiere que igual porcentaje con frecuencia o a veces no asisten a su trabajo para cubrir esa necesidad personal y profesional como lo es estudiar, en este orden de ideas, Maya (2010:73) plantea que la persona “es un ser de necesidades múltiples e interdependientes, que conforman un sistema que se interrelaciona e interactúa, complementándose y compensándose simultáneamente para lograr dinamismo en el proceso de satisfacción”.

## 8. Por falta de transporte no he asistido a mi trabajo

Gráfico 8.



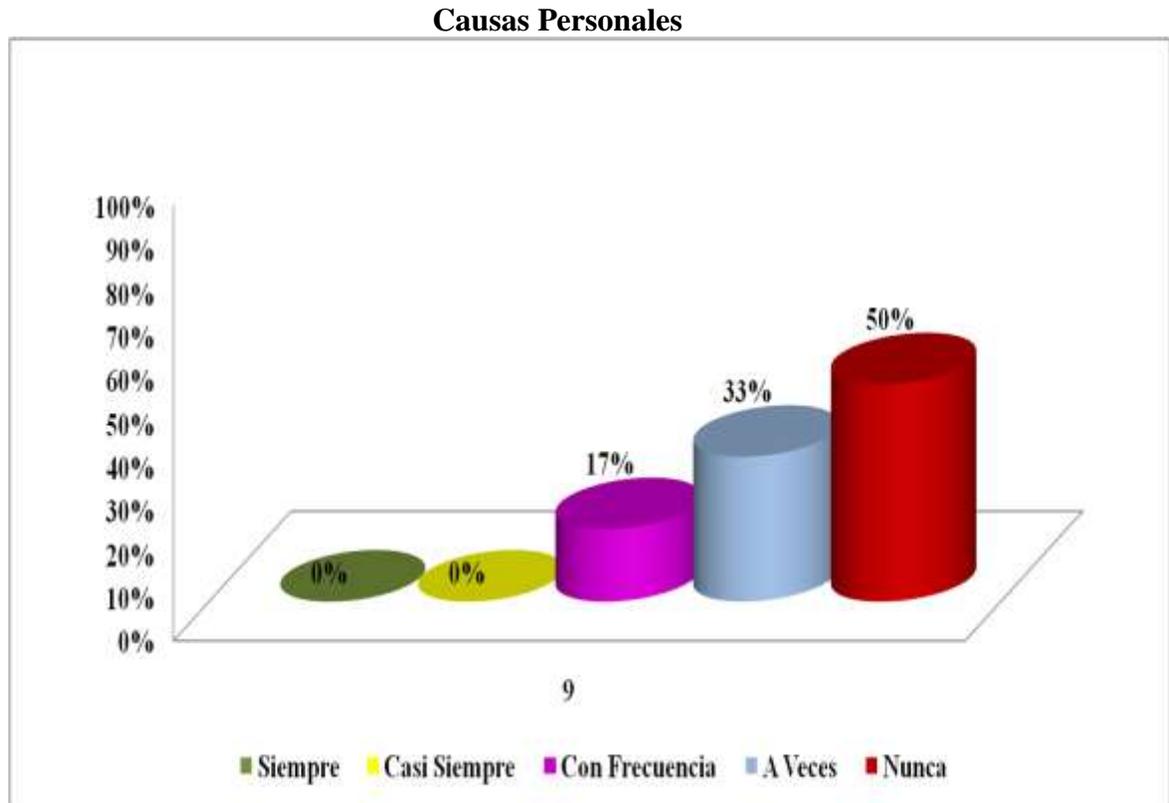
**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

El 50% de las personas encuestadas indicaron que a veces que por falta de transporte no han asistido al trabajo, un 33% manifestó que nunca han faltado y un 17% que con frecuencia le ha ocurrido. Estos resultados evidencian que la mitad de la población se ha visto afectada por el transporte para llegar a su sitio de trabajo. Esto concuerda con lo planteado por Chiavenato (2000), que señala las principales causas de ausentismo son, tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros y problemas de transporte, entre otros.

9. Cuando faltó mayormente es por causas personales

Gráfico 9.



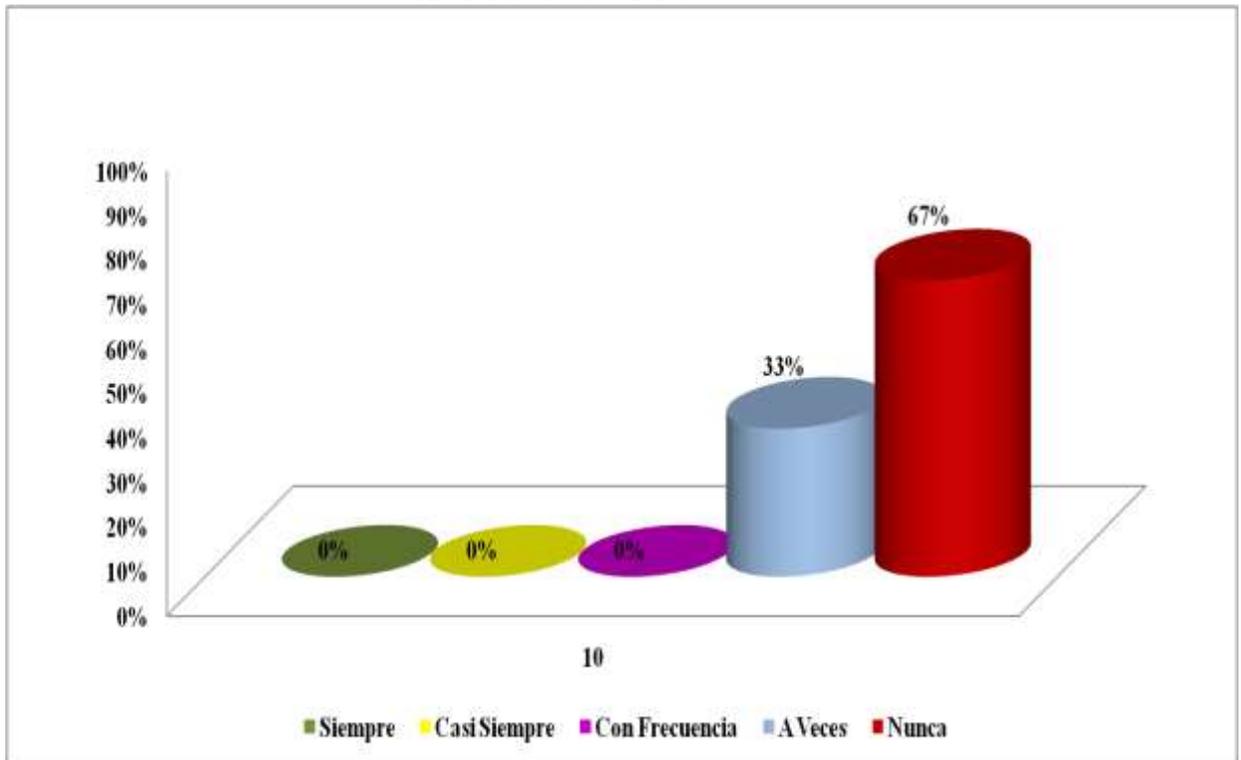
Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

**Análisis e Interpretación**

En cuanto, al ítem 9, el 50% respondió con frecuencia y a veces y el otro 50% nunca faltado mayormente por causas personales, se observó que faltan por causas personales, esto concuerda con lo planteado por Chiavenato (2000:209), que cita otras causas, a saber: “fallecimiento del empleado, jubilación, desvinculación de la empresa, licencias por diversos motivos y abandono voluntario del empleado”. Como se puede apreciar, las causas del ausentismo son varias, y tal como se dijo anteriormente, el ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado.

**10. Participo en actividades sociales que me exigen faltar al trabajo**  
**Gráfico 10.**

**Actividades Sociales**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

**Análisis e Interpretación**

El 67% de los encuestados respondió que nunca y 33% a veces, participa en actividades sociales que le exigen faltar al trabajo, en relación a los resultados anteriores se puede decir, con frecuencia y a veces por problemas personales por causas sociales. Estos resultados concuerdan con lo señalado por Chiavenato (2000) que “el fenómeno de la inasistencia laboral o ausentismo por cualquiera que sea su causa ha sido catalogado como el incumplimiento por ausencia física o mental de las labores contractuales pactadas”. Las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, especialización de las tareas, la falta de motivación y

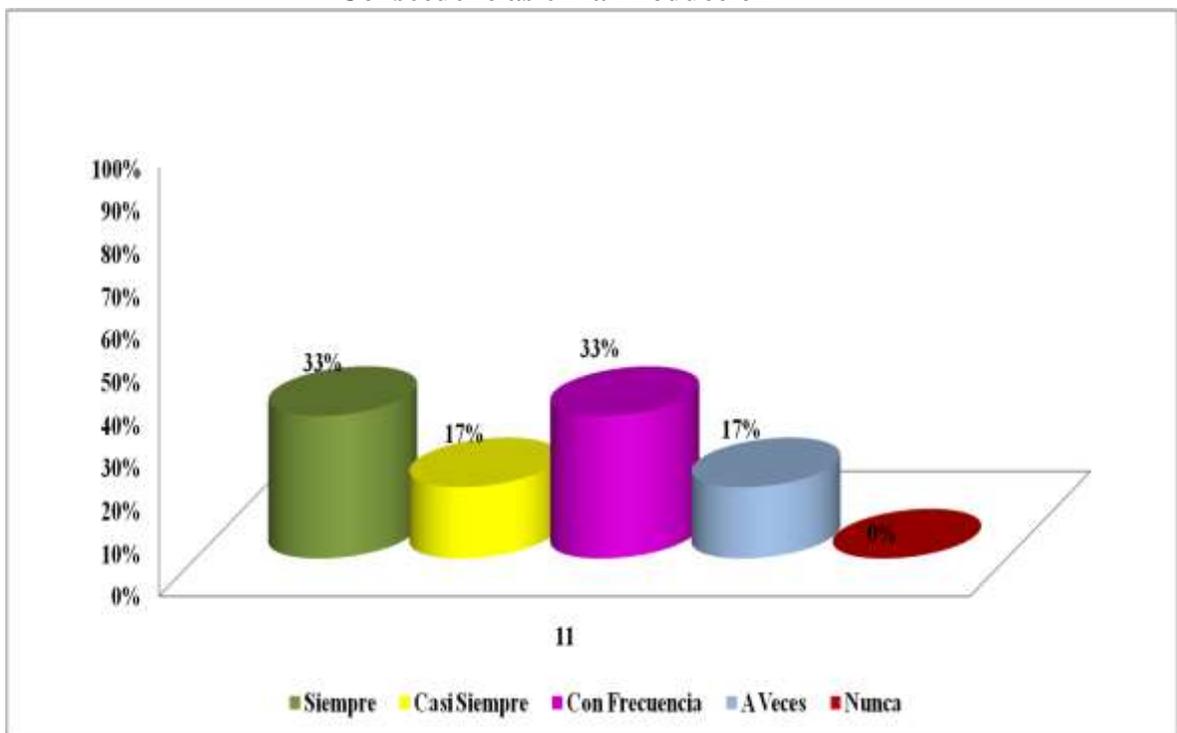
estimulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

**Dimensión:** Consecuencias

**11.** Afecta mi ausencia la producción de la empresa

**Gráfico 11.**

**Consecuencias en la Producción**



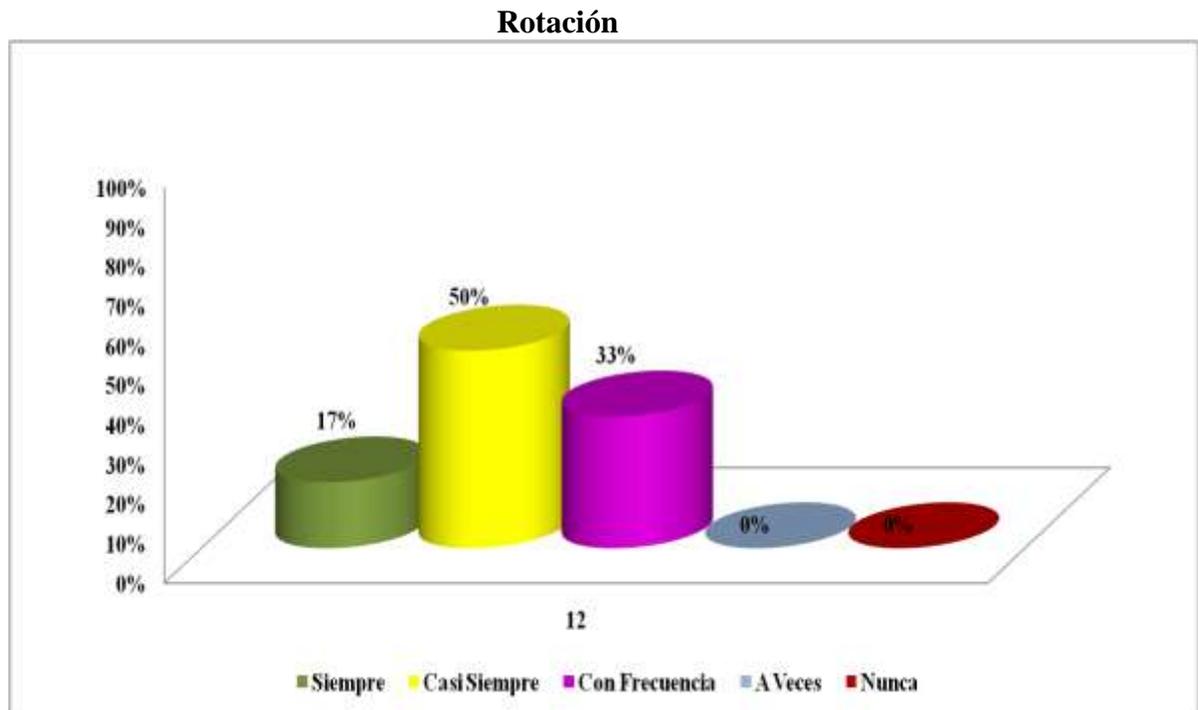
**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto a la dimensión de las Consecuencias, se observó que los trabajadores encuestados respondieron en el ítem 11, el 83% siempre, casi siempre y con frecuencia y 17% a veces afecta la ausencia del trabajador la producción de la empresa. Por los resultados anteriores, se puede decir que el ausentismo tiene sus consecuencias, ya que éste conduce inevitablemente a problemas organizativos, ya

que las sustituciones de trabajadores requieren adiestrar a otro en las actividades del cargo.

**12. Observo rotación de personal para cubrir vacantes**  
**Gráfico 12.**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

**Análisis e Interpretación**

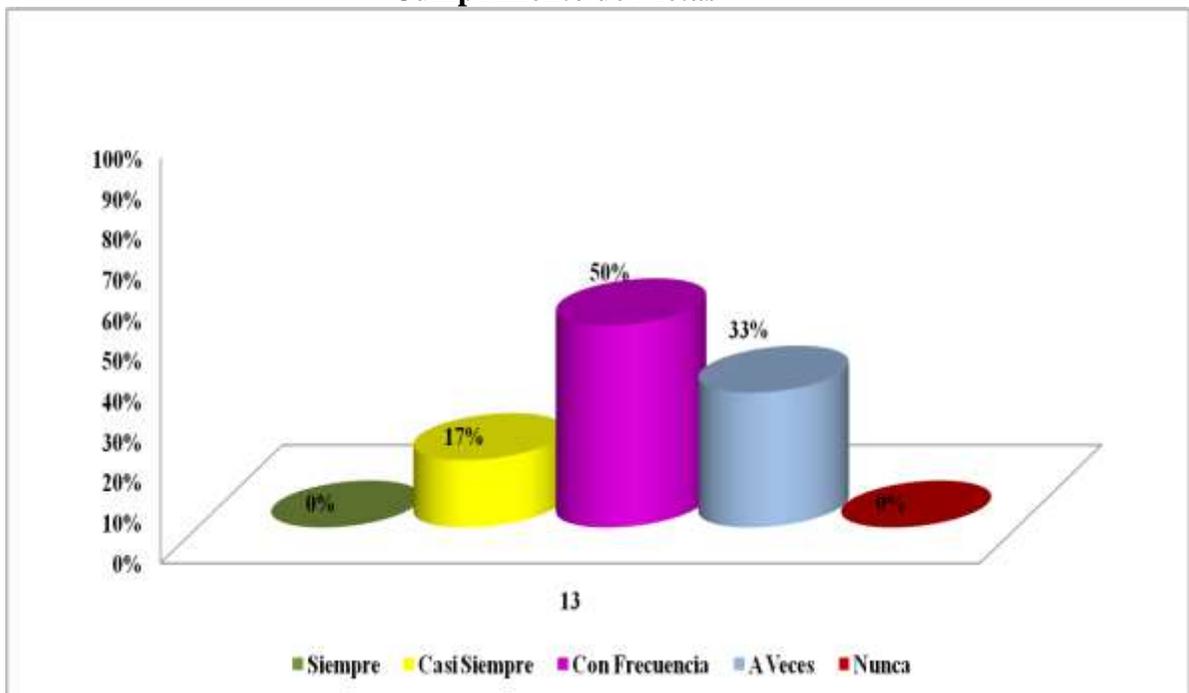
En relación al ítem 12, el 67% de los encuestados respondieron siempre y casi siempre, por otro lado 33% con frecuencia, los trabajadores observan rotación de personal para cubrir vacantes, sí observa rotación de personal para cubrir vacantes, esto con el fin de compensar la ausencia del absentista. En tal sentido, los efectos que el ausentismo produce en los propios sujetos ausentes, en sus compañeros de trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización. El ausentismo laboral, más aún cuando se presenta en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, puede traer muchas consecuencias, una de

ellas se refiere a la rotación de personal para cubrir vacantes, al respecto, Madero (2010:36), 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”.

**13.** Se cumplen las metas a pesar del ausentismo laboral

**Gráfico 13.**

### Cumplimiento de Metas



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

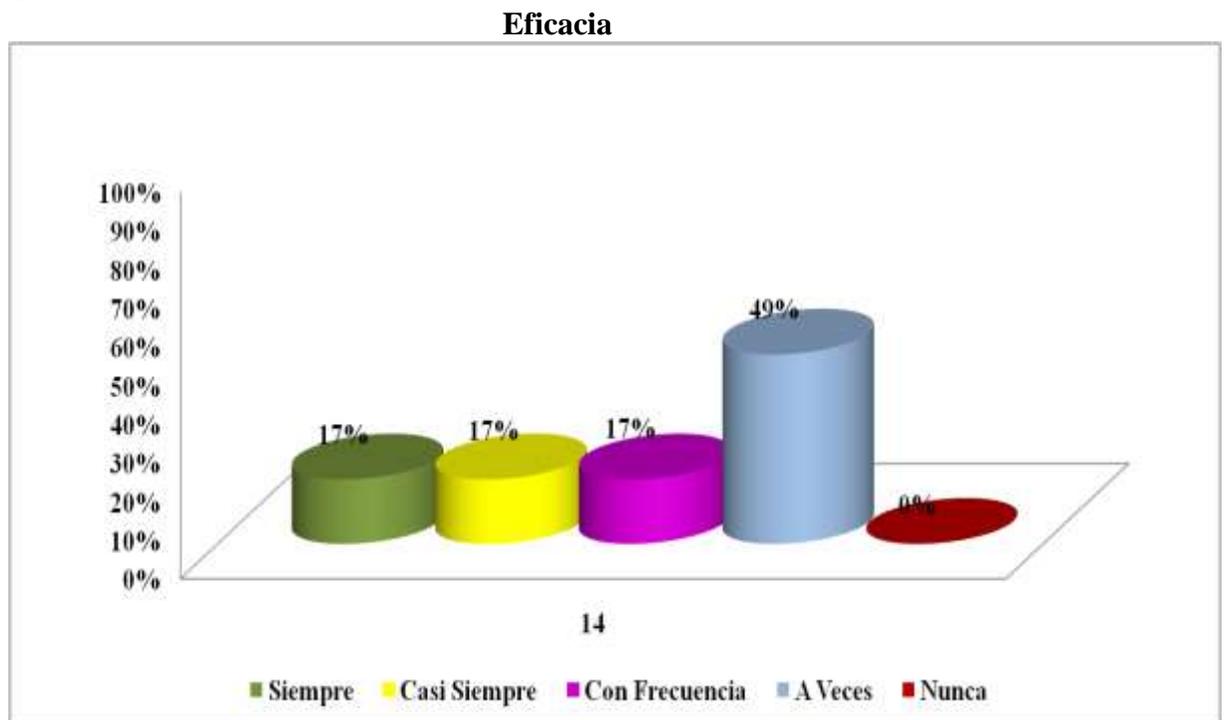
### Análisis e Interpretación

En respuesta al ítem 13, el 83% respondió con frecuencia y a veces, mientras el 17% casi siempre, se cumplen las metas a pesar del ausentismo laboral. Villasante (1998) estudio estas repercusiones y dice: “Las repercusiones económicas del absentismo, obvio es decirlo, son gigantescas, tanto desde el punto de vista empresarial como macrosocial; pero no sólo en estos niveles el absentismo tiene

repercusiones, 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.

#### 14. Se cumplen las actividades con eficacia

**Gráfico 14.**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

#### **Análisis e Interpretación**

En relación al ítem 14, el 49% respondió a veces, mientras que 51% siempre, casi siempre y con frecuencia, señala que se cumplen las actividades con eficacia. Por los resultados anteriores, se puede decir sólo medianamente se cumplen las actividades con eficacia, la productividad también sufrirá disminuciones a causa del

absentismo, tal como se planteó en los resultados del ítem 13 y 14, en este aspecto, Villasante (1998) estudio estas repercusiones y dice: “Las repercusiones económicas del absentismo, obvio es decirlo, son gigantescas, tanto desde el punto de vista empresarial como macrosocial; pero no sólo en estos niveles el absentismo tiene repercusiones.

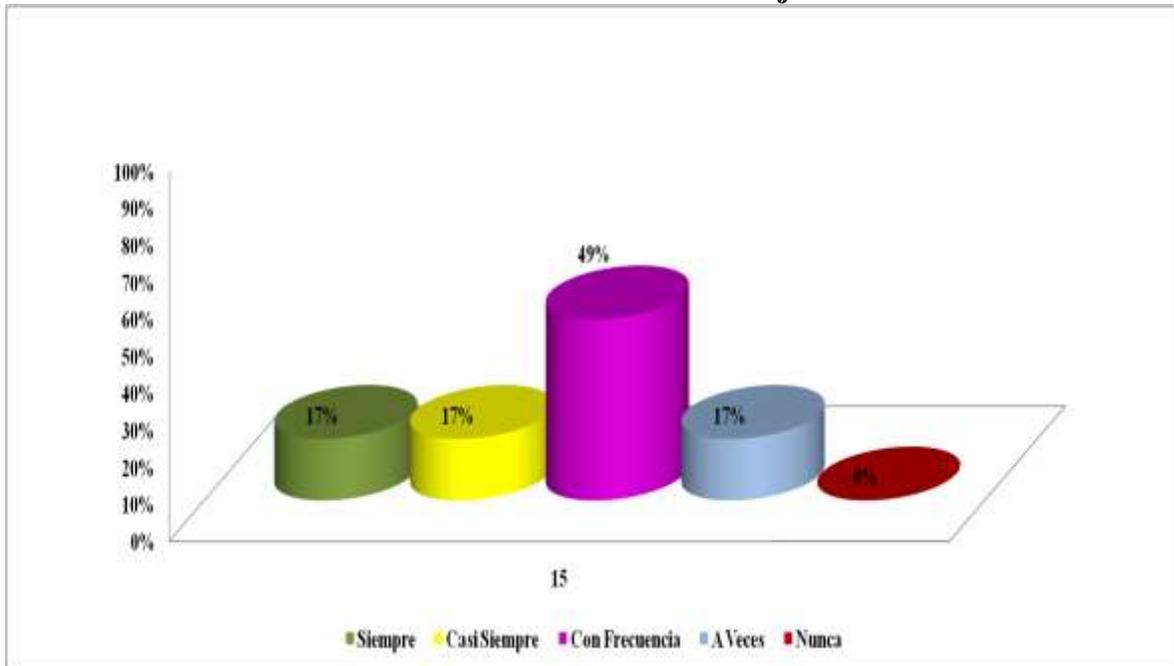
**Parte II: Variable:** Factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores

**Dimensión: Condiciones Ambientales de Trabajo**

**15.** Las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo desagradable.

**Gráfico 15.**

**Condiciones Ambientales de Trabajo**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### **Análisis e Interpretación**

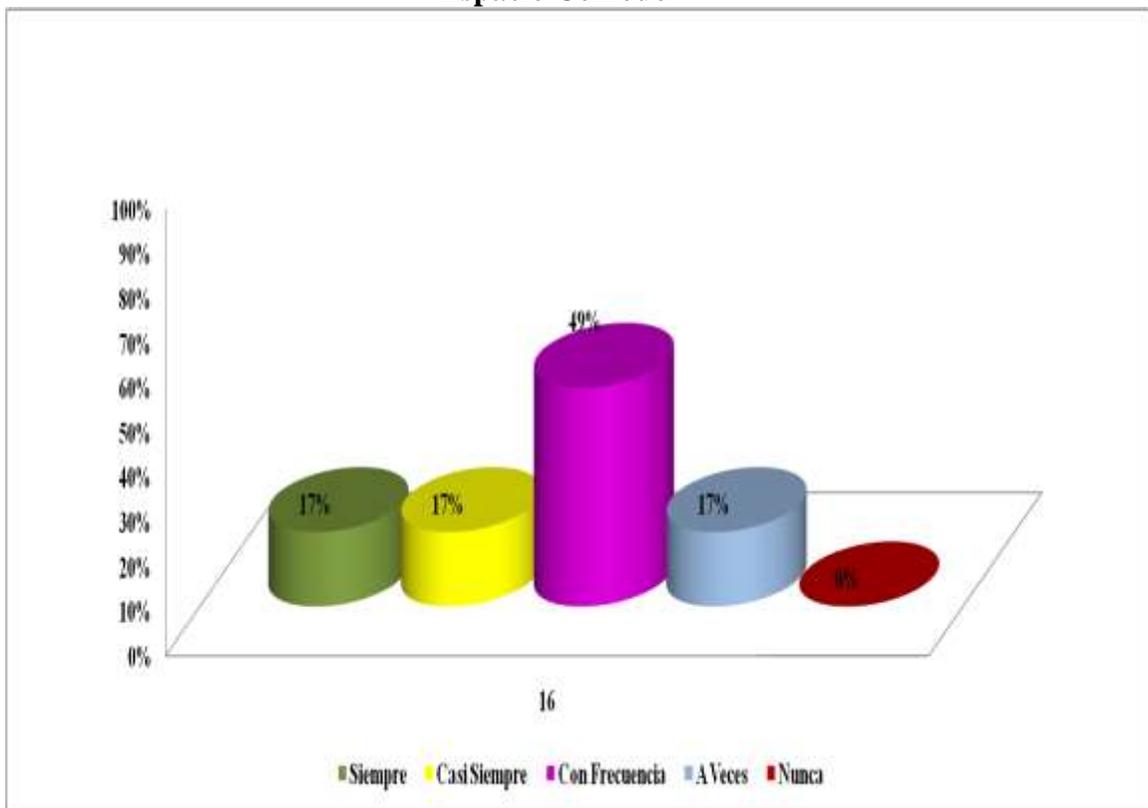
En cuanto a las condiciones ambientales, en el ítem 15, el 49% respondió que con frecuencia, mientras 34% siempre y casi siempre, el 17% nunca que las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo desagradable, mientras

que 17% a veces. En respuesta a la dimensión condiciones ambientales de trabajo, en este sentido se observó según las repuesta de los encuestados, que en cuanto el ambiente de trabajo se presenta con condiciones que tienden a la comodidad y por ende es agradable, además cumplen con medidas de higiene y seguridad industrial.

**16.** Mi espacio de trabajo es cómodo.

**Gráfico 16.**

### Espacio Cómodo



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

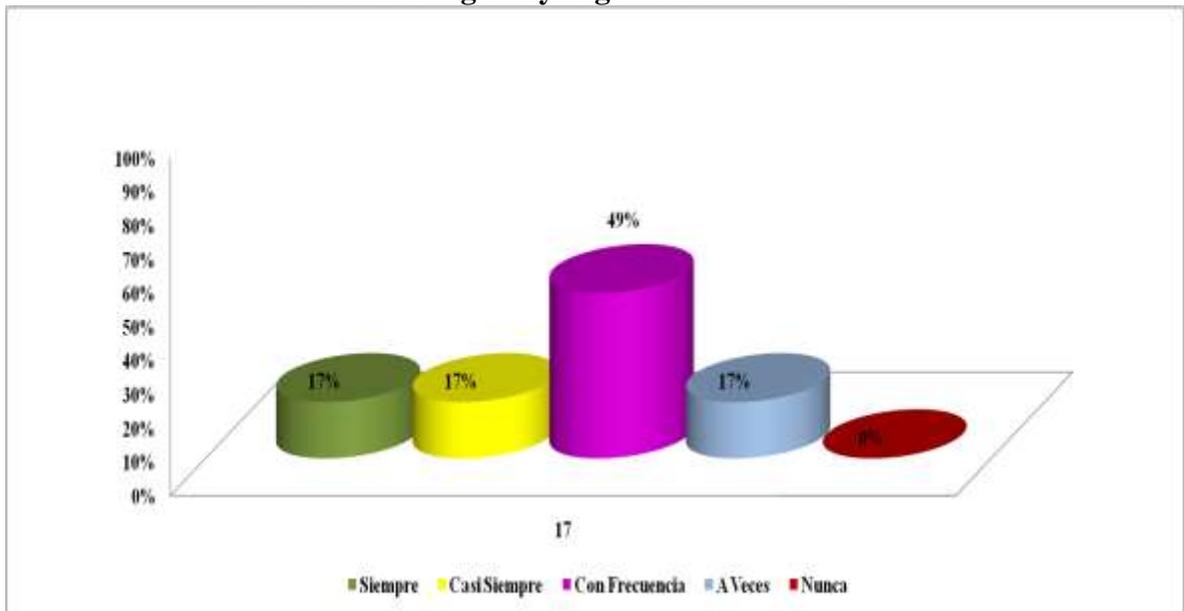
El 49% de los trabajadores encuestados respondieron con frecuencia, referido a sí su espacio de trabajo es cómodo, el 34% respondió que siempre y casi siempre, mientras que 17% a veces. Lo que se puede inferir según los resultados, que los

trabajadores tienen un espacio de trabajo cómodo, esto influye positivamente en el desempeño laboral ya que un buen ambiente de trabajo aumenta significativamente la productividad. Según Munch (2005:122), señala que la “seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer al personal sobre la implantación de medidas preventivas”, por lo tanto las condiciones ambientales de trabajo, son las circunstancias físicas en que los empleados se encuentran cuando ocupa un cargo en la organización.

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

**Gráfico 17.**

**Medidas de Higiene y Seguridad Industrial**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

**Análisis e Interpretación**

El 49% de los encuestados respondieron con frecuencia, el 34% de siempre a casi siempre, dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad

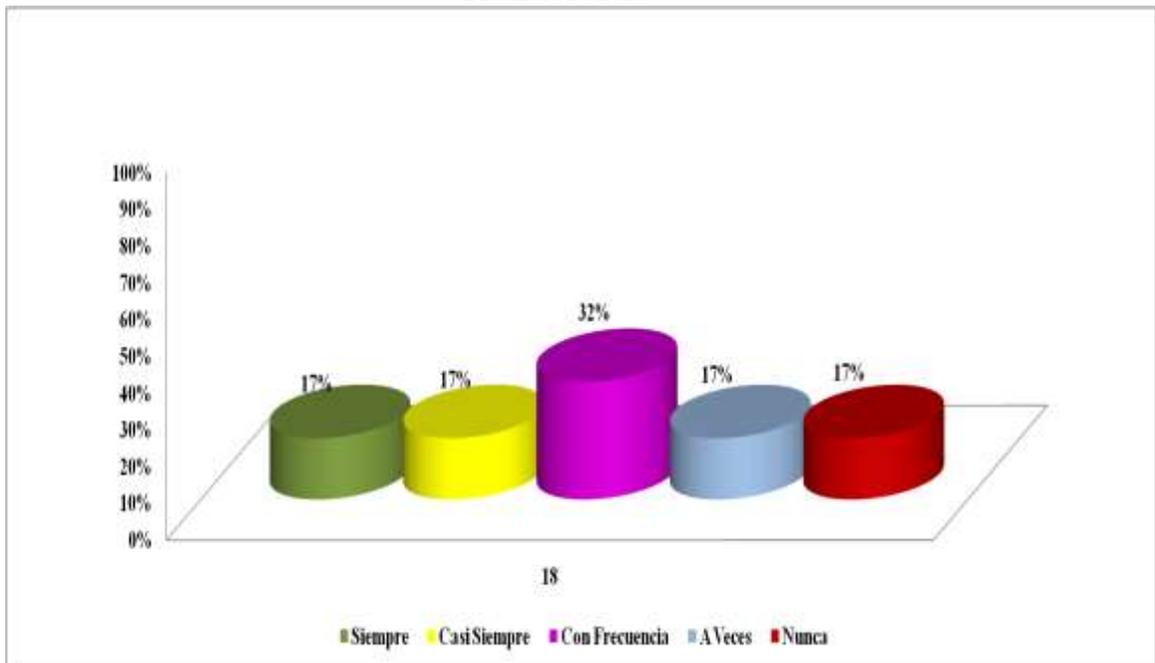
industrial, mientras que 17% respondieron a veces. En relación a los hallazgos se puede inferir que en este aspecto la empresa contribuye al aporte de condiciones de trabajo favorables que coadyuvan al logro de un buen desempeño y disminuyendo un poco el ausentismo laboral.

**Dimensión: Capacitación y Desarrollo**

**18.** Transfiero las cosas aprendidas a mi equipo de trabajo.

**Gráfico 18.**

**Transferencia**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

**Análisis e Interpretación**

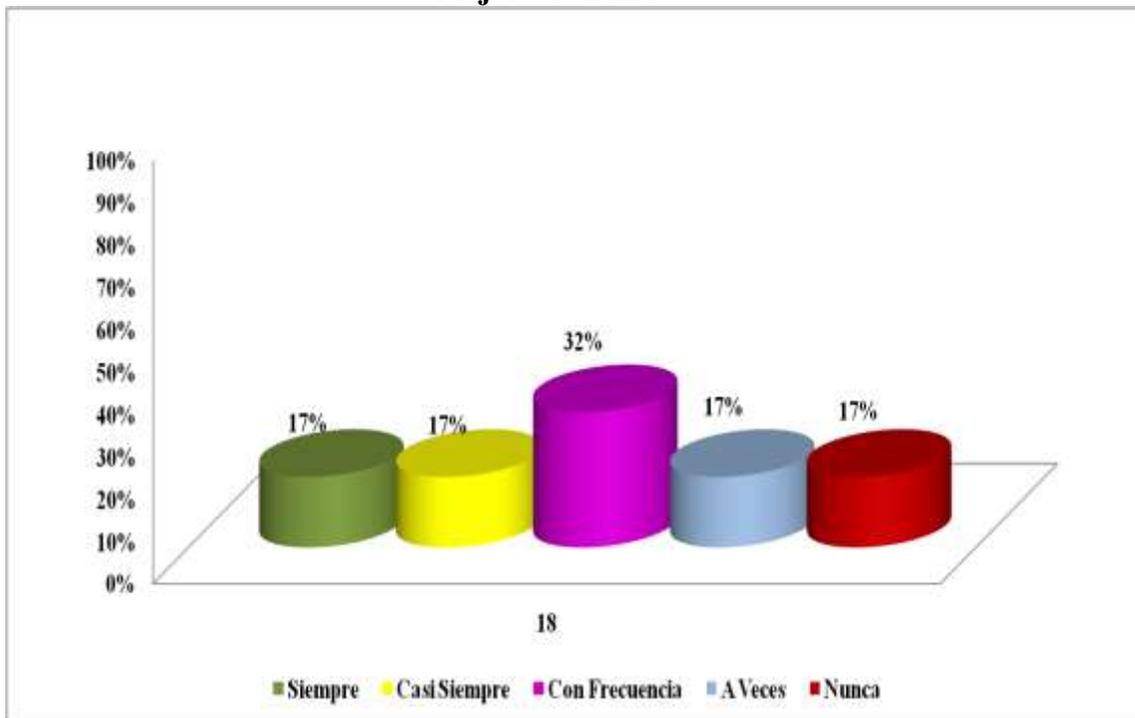
El 32% de los encuestados respondieron con frecuencia, el 34% siempre y casi siempre, mientras que el otro 34% a veces y nunca transfieren las cosas aprendidas a su equipo de trabajo, en este sentido, se observó que la mayoría sí transfiere lo que aprenden al resto del equipo laboral, al respecto señala Morín (1999:48), cuando afirma que la capacitación o adiestramiento “constituyen una herramienta para lograr que el personal adquiera los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y

desarrollar las aptitudes para realizar el trabajo en forma eficiente”.

19. Tengo un sentimiento de mejora continua para mi desempeño personal.

Gráfico 19.

### Mejora Continúa



Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

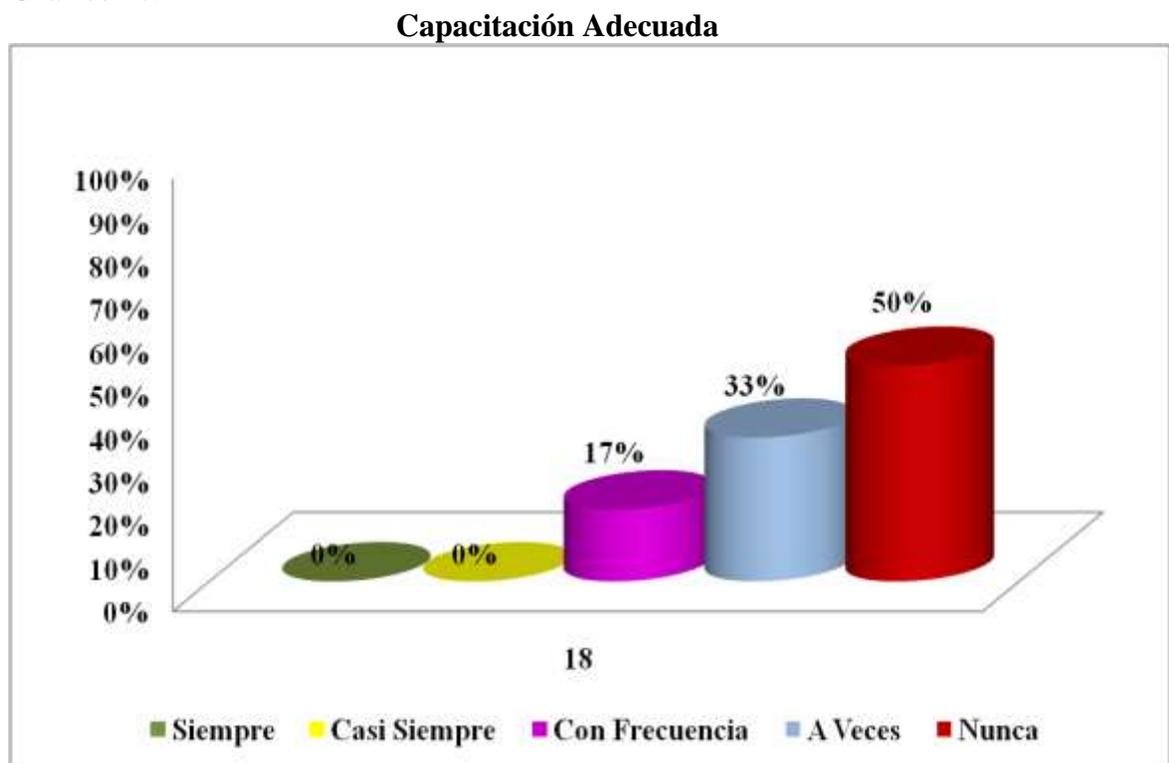
### Análisis e Interpretación

En relación al ítem n° 19, que enunció “tengo un sentimiento de mejora continua para mi desempeño personal, los trabajadores respondieron 66% siempre, casi siempre y con frecuencia, por otro lado 34% a veces y nunca. En respuesta a la dimensión, de acuerdo a los resultados encontrados reciben adiestramiento y capacitación adecuada para las actividades que desempeñan, solo un número reducido reciben este beneficio. Por lo tanto, los resultados obtenidos no se corresponden con lo que señala García (2006:96), que indica que 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”. Para lograr un alto desempeño en las funciones es necesaria la capacitación acorde a las necesidades que el trabajador pueda tener en el puesto de trabajo.

20. No recibo capacitación adecuada para realizar mi trabajo

Gráfico 20.



Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

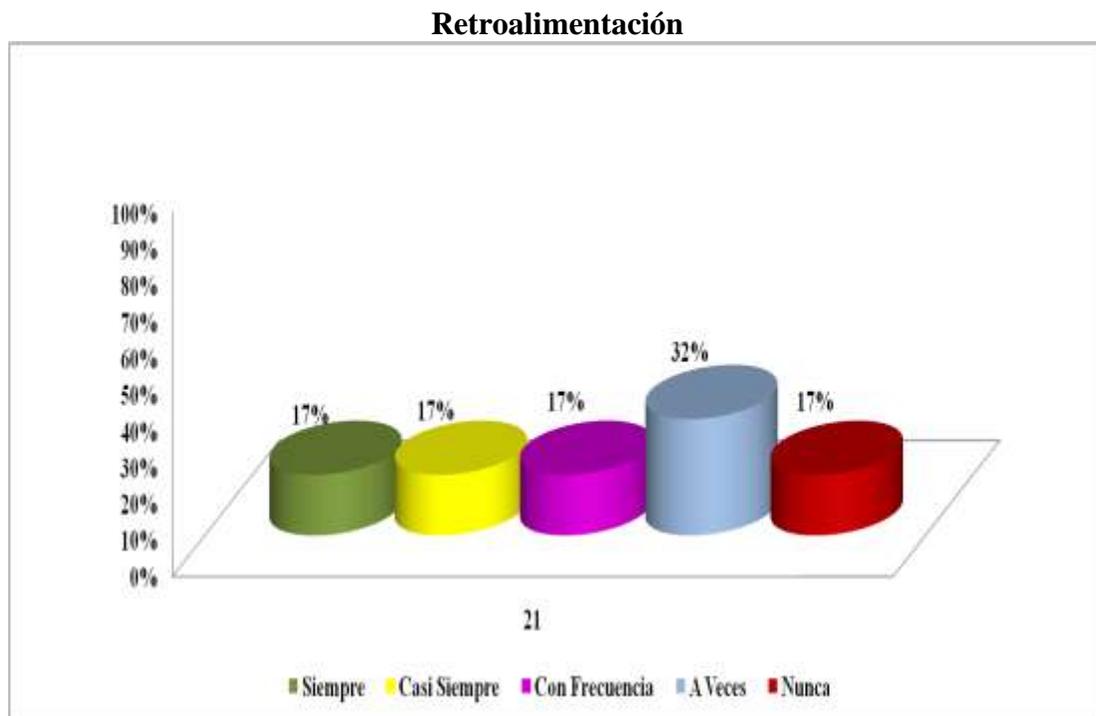
Por otro lado, en el ítem nº 20, los trabajadores encuestados respondieron 50% con frecuencia y a veces, mientras que el otro 50% nunca han recibido capacitación

adecuada para realizar mi trabajo, esto quiere decir, que en cuanto a la formación por parte de la empresa, no fomenta la formación como medio para formar y consolidar los conocimientos de los trabajadores, en tal sentido, la mayoría de los trabajadores no participan en las actividades de capacitación, debido a que no se fomenta la misma. Estos resultados difieren de señalado en cuanto a la capacitación: al respecto señala Morín (1999:48), cuando afirma que la capacitación o adiestramiento “constituyen una herramienta para lograr que el personal adquiriera los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y desarrollar las aptitudes para realizar el trabajo en forma eficiente”. En el caso de la empresa estudiada, se observa una clara debilidad en esta dimensión, por tanto, ello puede incidir desfavorablemente en el desempeño de los trabajadores y causar ausentismo laboral.

### **Dimensión: Comunicación**

**21.** Recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño

**Gráfico 21.**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

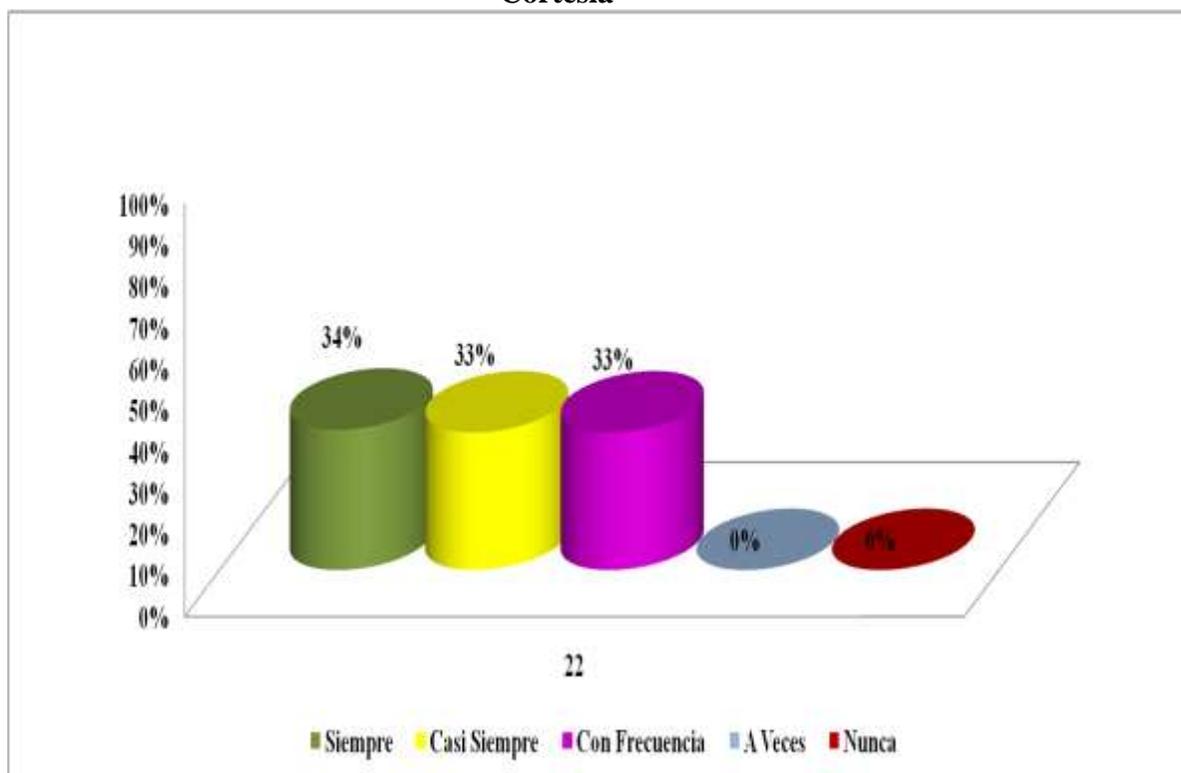
## Análisis e Interpretación

El 32% de los encuestados respondieron a veces, el resto de los trabajadores respondieron entre las opciones siempre, casi siempre y con frecuencia, mientras que el otro 17% respondió que nunca. En base a las respuestas anteriores, en la dimensión comunicación, que es la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos, en tal sentido, se observa que hay algo comunicación y generalmente reciben a veces retroalimentación del jefe sobre su desempeño, es decir que para que exista la comunicación debe estar comprendido el mensaje y además debe existir una retroalimentación, de lo contrario no puede ser considerado comunicación.

**22.** Prevalece la cortesía en mi departamento

**Gráfico 22.**

### Cortesía



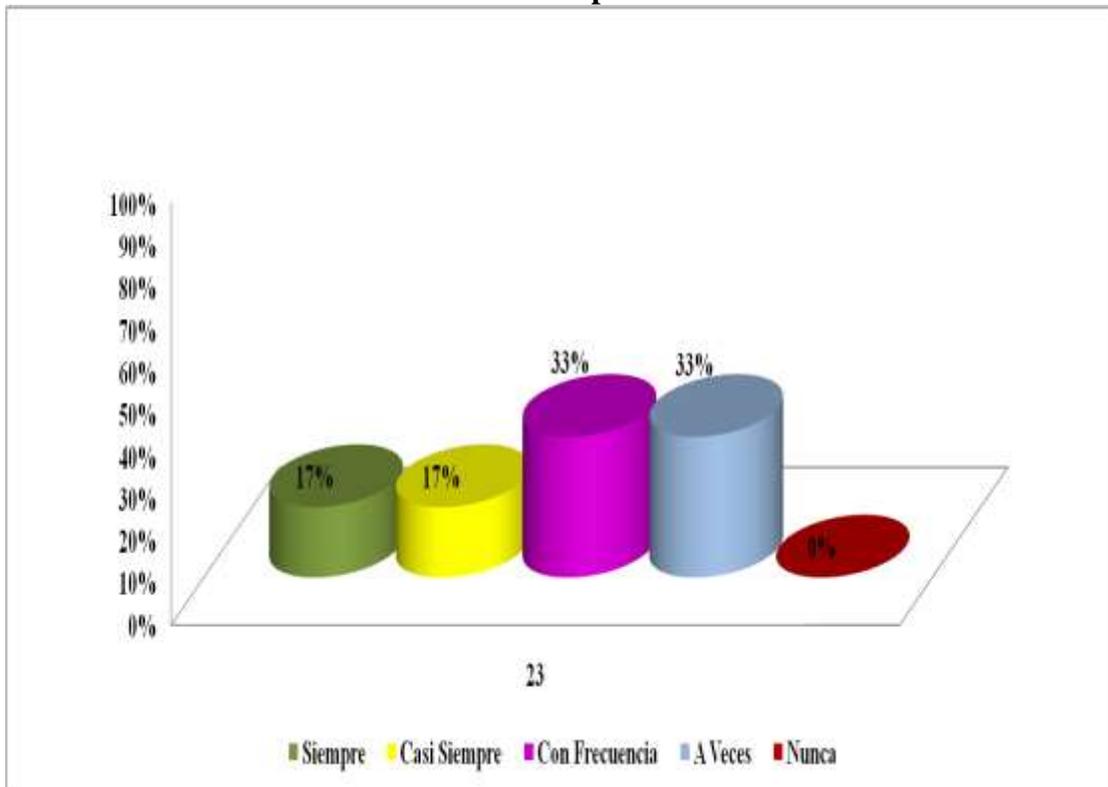
**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

En relación al ítem n° 22, Prevalece la cortesía en mi departamento, el 100% respondió siempre, casi siempre y con frecuencia. Por lo tanto se observó que sí existe la cortesía entre los trabajadores de cada departamento, al respecto, señala Chiavenato (2008:87) cuando indica la comunicación: “es un proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”.

**23.** La comunicación en mi departamento es la adecuada  
**Gráfico 23.**

**Comunicación Departamental**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

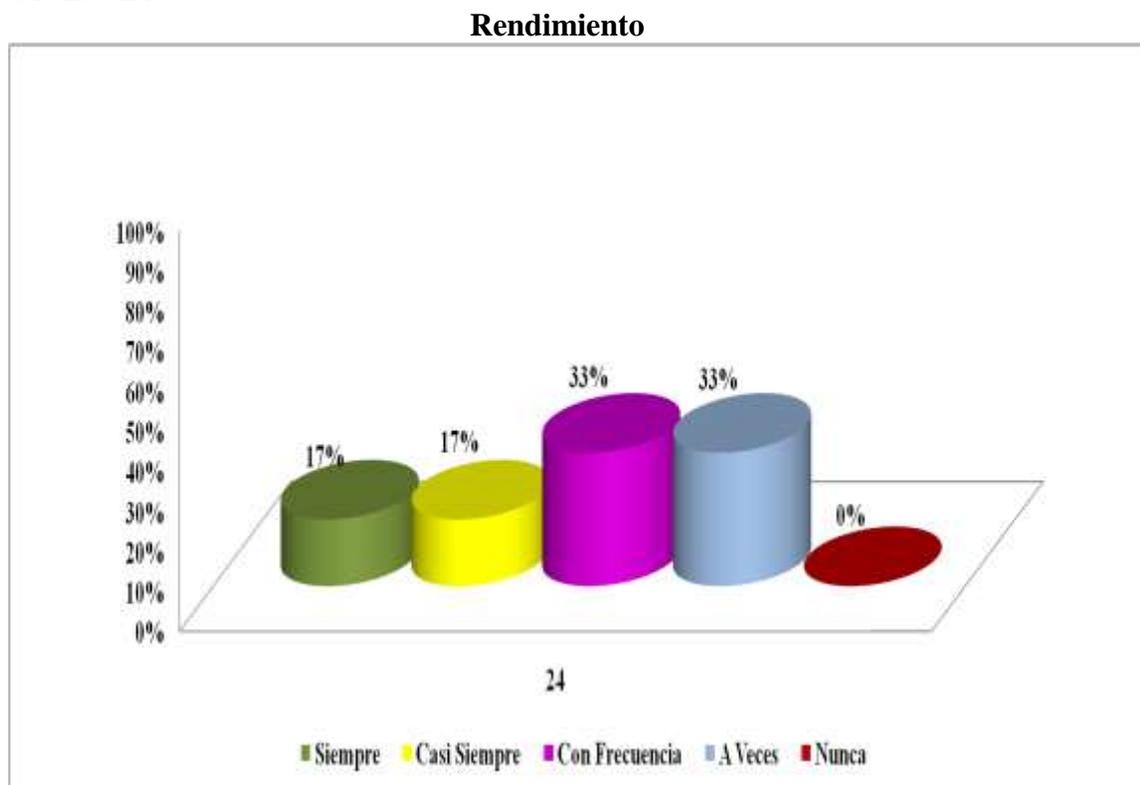
## Análisis e Interpretación

El 66% de los trabajadores encuestados respondieron con frecuencia y a veces, mientras que el 34% siempre y casi siempre, considera que la comunicación en su departamento es la adecuada, en relación a la comunicación, señala Chiavenato (2008:87) que “es un proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”. En consecuencia, la falla en el proceso de comunicación atenta de manera directa en el desempeño de los trabajadores, debido a que la información no fluye, generando consecuencias negativas en relación al logro de los objetivos, causando ausentismo laboral.

### Dimensión: Desempeño

24. Impacta en el rendimiento de la empresa mi desempeño actual

Gráfico 24.

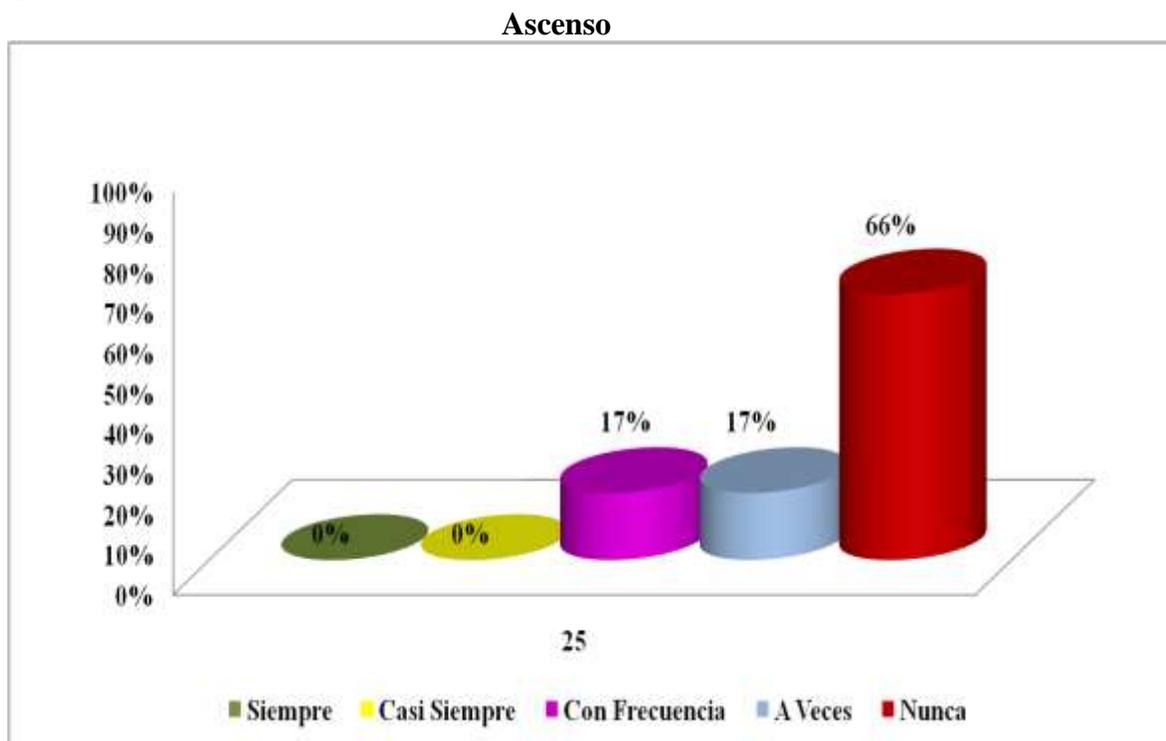


Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

En relación, al ítem 24, que el 66% respondió con frecuencia, mientras que 34% siempre y casi siempre, señalan que impacta en el rendimiento de la empresa mi desempeño actual. Según las estrategias motivacionales a las que hace referencia Sumanth (1996) de las teorías, el reconocimiento forma parte de las acciones puestas en práctica, para crear ambientes y situaciones agradables para los empleados, impactando positivamente en su rendimiento laboral.

25. Tengo oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral  
Gráfico 25.



Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

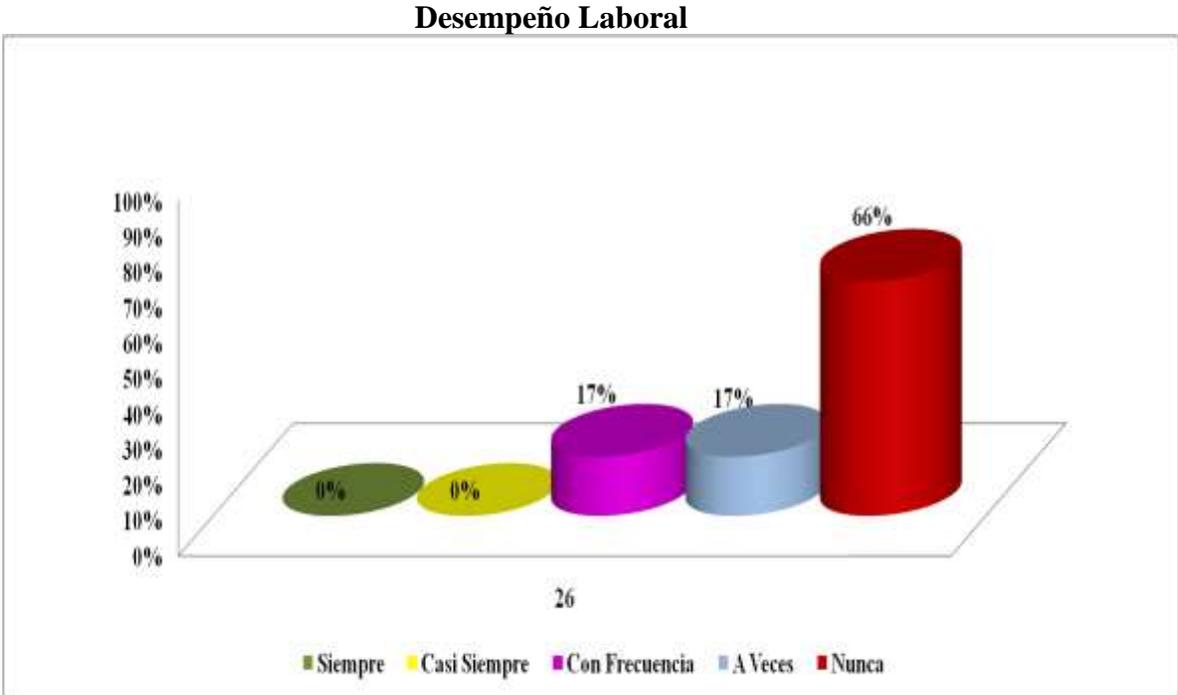
### Análisis e Interpretación

El 66% de los encuestados respondieron nunca, en relación a la afirmación a sí

tengo oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral, mientras que el 34% de los trabajadores encuestados respondió con frecuencia y a veces. Dichas oportunidades pueden asociarse con las necesidades que siente el individuo por alcanzar sus metas, en tal sentido, los teóricos Locke y Latham (2002), expresaron que estas son las que una persona trata de lograr por medio de sus esfuerzos y comportamiento; también se debe retar las competencias del empleado, dar participación a los individuos lo cual dará aceptación por tanto un mejor desempeño, la mayoría refleja su desacuerdo en que existan oportunidades de ascenso en el puesto de trabajo.

**26.** Me premian por mi desempeño laboral

**Gráfico 26.**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

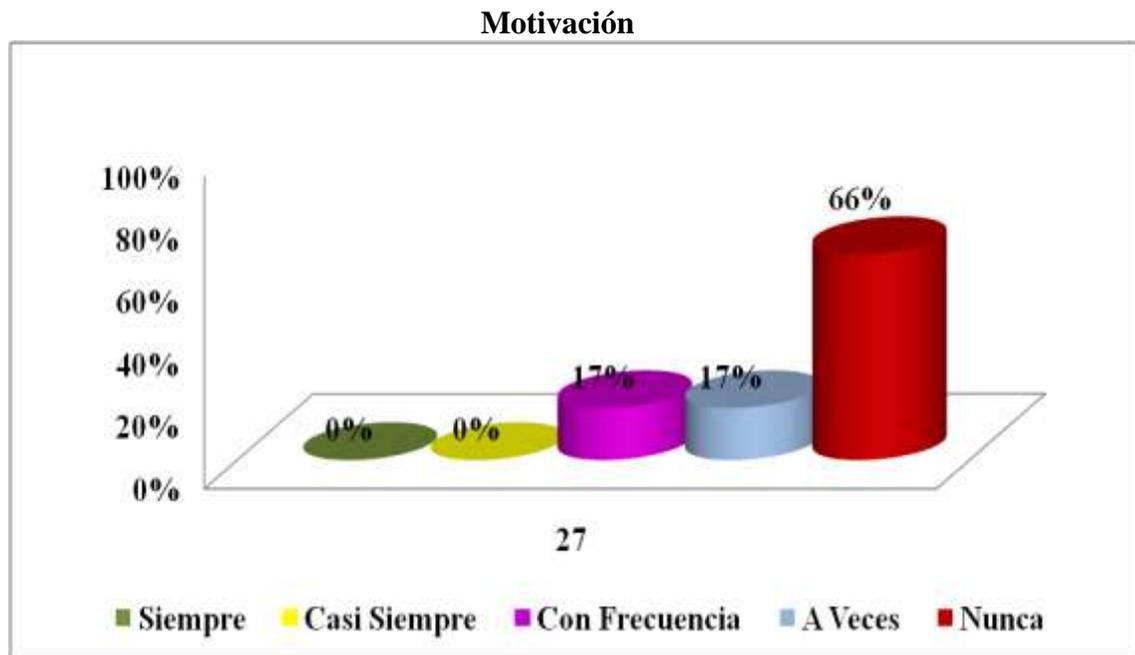
### Análisis e Interpretación

En el ítem 26, 66% de los encuestados señalan que nunca lo premian por su desempeño, el 34% con frecuencia y a veces, lo cual expresa que no han recibido beneficios no salariales por parte de la empresa. Al respecto Locke y Latham (2002), en la Teoría de Fijación de Metas, destaca que reconocer el desempeño de los trabajadores, sirve de empuje, promueve la participación, el buen desempeño y compromiso laboral entre las partes.

#### Dimensión: Motivación

27. Las actividades que realizo en mi puesto de trabajo son motivadoras.

Gráfico 27.



Fuente: Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### Análisis e Interpretación

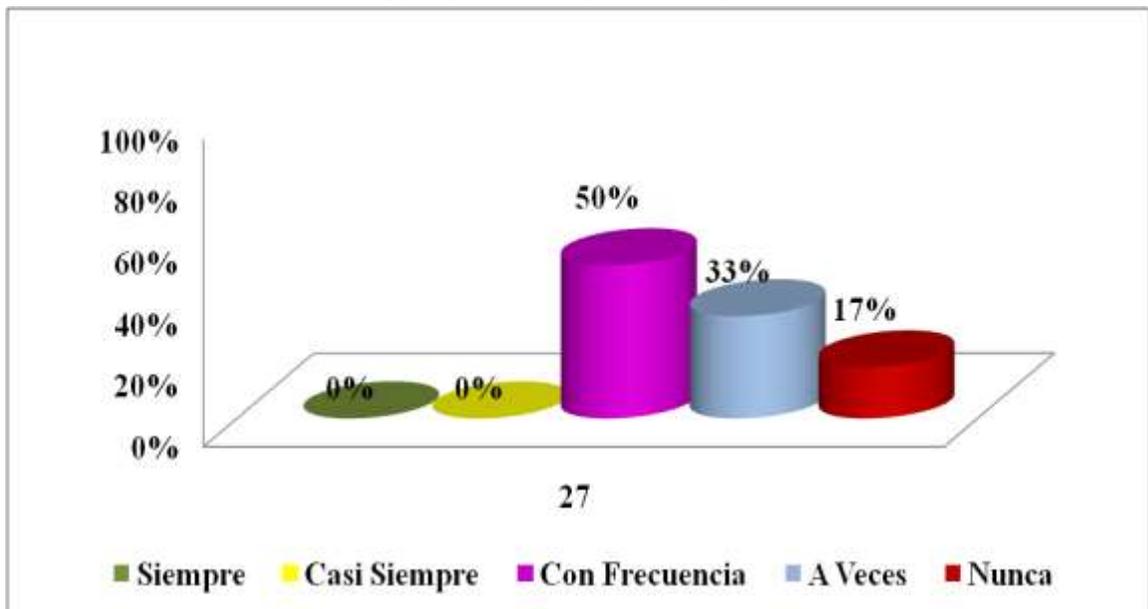
El 66% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca, en respuesta a la dimensión motivación, de sí las actividades que realiza en su puesto de trabajo son

motivadoras, el otro 34% respondió con frecuencia y a veces. En esta dimensión, se observó que las actividades que realizan los trabajadores en su puesto de trabajo no son motivadoras, esto no concuerda con señalado por Herzberg (1959), citado por Robbins (2007), que propone, “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”, se puede decir la motivación, es un proceso elemental que debe ser tomado en cuenta por las empresas de hoy en día para llevar a cabo el logro de sus objetivos.

**28.** Estoy inconforme con el trato que me dan mis jefes

**Gráfico 28.**

**Conformidad con el Trato**



**Fuente:** Trabajadores de la Empresa objeto de estudio (2015)

### **Análisis e Interpretación**

El 83% de los encuestados respondieron que con frecuencia y a veces están inconformes con el trato que le dan sus jefes, mientras que sólo un 17% señalan que

nunca, observando sólo este porcentaje está conforme con el trato que le dan sus jefes. En cuanto a si está conforme con el trato que le dan, la mayoría de los trabajadores no están satisfechos con el trato que le da sus jefes. Esto difiere con lo señalado por Robbins (2007:314) el liderazgo “es la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere autoridad formalmente asignada, las que los ocupan asumen el liderazgo”. Esto es una debilidad en cuanto a la motivación, ya que un buen líder tiene como política el buen trato a hacia sus subalternos, por lo contrario su trato puede causar desmotivación en los trabajadores, en donde aparece la apatía y la fuerza motivacional se deteriora progresivamente, causando ausentismo laboral e influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores la empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Por los resultados obtenidos, a lo largo del desarrollo de esta investigación, en donde su objetivo general fue Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa. Se hizo una revisión teórica de lo que implica la ausencia laboral y su influencia en el desempeño laboral, en tal sentido, se concluye en base a las respuestas y análisis que surgieron de la aplicación del instrumento y con la finalidad de darle respuesta a los objetivos específicos, surgen las siguientes conclusiones:

En relación al objetivo n° 1, ***“Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo”***, se diagnóstico que las fuentes o causas que intervienen en el ausentismo laboral, en los trabajadores de la empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, son: un poco por la responsabilidades familiares; algunos señalan que es por salud, falta de motivación, otros que veces por problemas con el transporte, siendo estos los principales motivos por los cuales existe ausentismo laboral en la empresa objeto de estudio.

Por otro lado, la mayoría de los trabajadores nunca, se ausentan con frecuencia de su trabajo debido a que cursa estudios, el 83% de los encuestados manifestaron, de con frecuencia a casi siempre cumplen con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar sus faltas al trabajo, sin embargo el 17% señaló que a veces lo hace. De igual manera, existe una mayoría que faltan por causas del transporte, con frecuencia por problemas personales y a veces por causas sociales.

En relación, a sus consecuencias estas conducen inevitablemente a problemas organizativos, ya que las sustituciones de trabajadores requieren adiestrar a otro en las actividades del cargo, se observó rotación de personal para cubrir vacantes, esto con el fin de compensar la ausencia del absentista. En tal sentido, los efectos que el ausentismo produce en los propios sujetos ausentes, en sus compañeros de trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización puede traer repercusiones económicas tanto para la empresa como para el individuo, bajando su productividad y eficacia.

En respuesta al objetivo n° 2, ***“Identificar los Factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores”***, se hace un listado de los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores:

Se puede decir que uno de ellos son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, relaciones con el jefe y compañeros de trabajo, participación en la toma de decisiones, previa evaluación de sugerencias realizadas por los trabajadores, trabajo en equipo, capacitación y desarrollo, ser tomados en cuenta, el tener una comunicación fluida, un liderazgo flexible, en donde los empleados se sientan cómodo, entre otros; están dirigidos a los factores de higiene o extrínsecos que planteó Herzberg, los cuales forman parte de los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante.

En este mismo orden de ideas, hay que mencionar los factores que inciden en el ausentismo laboral e influyen en el desempeño laboral, tales como: Comunicación, condiciones ambientales de trabajo, la motivación: motivos, necesidades, esfuerzo y refuerzo, capacitación, entre otros. De la misma forma los efectos del rendimiento, la productividad o la satisfacción vienen a apoyar, muy frecuentemente, la naturaleza misma del clima y se suman, en consecuencia, a las causas.

El 66% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca, en respuesta a

la dimensión motivación, de sí las actividades que realiza en su puesto de trabajo son motivadoras, el otro 34% respondió con frecuencia y a veces. En esta dimensión, se observó que las actividades que realizan los trabajadores en su puesto de trabajo no son motivadoras. En conclusión, la motivación actúa sobre el comportamiento de los miembros de una organización puesto que se encuentra en la base misma de la definición que estos últimos hacen de su ambiente y de su trabajo, causando de esta forma el ausentismo laboral y como consecuencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa. Por las conclusiones anteriores y para darle respuesta al objetivo nº3 *“Señalar recomendaciones para la prevención del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo para el mejoramiento de la eficacia organizativa”*, surgen las siguientes recomendaciones:

### **Recomendaciones**

- Mejorar el ambiente laboral, para que todos los trabajadores se sientan cómodos en sus puestos de trabajo.
- Reconocer el esfuerzo de los trabajadores para que se sientan motivados a realizar su trabajo, a través de incentivos no lucrativos.
- Dar a conocer a todo el personal las normas, políticas misión y visión, para que se sientan identificados con la misma.

- Dar oportunidad a todos los empleados para ascender y ser promovidos, a través de su esfuerzo y que cumplan con el perfil del cargo.
- Fomentar la capacitación de los trabajadores y el personal directivo de la institución, a través de talleres, cursos, seminarios, charlas, que se encuentren orientadas a las actividades que realizan.
- Promover el trabajo en equipo de los trabajadores.
- Determinar los elementos personales que inciden en la motivación de cada trabajador.
- Igualmente es necesario puntualizar en estrategias para reforzar la motivación de los trabajadores y evitar el ausentismo laboral y mejorar su influencia en el desempeño laboral de los mismos, tales como: reconocimientos, premios, incentivos salariales, actividades de recreación y esparcimiento, palabras de felicitaciones al momento de cumplir eficazmente con sus funciones.

## ESTRATEGIAS



**Mantener la cohesión grupal ya que sirve como estrategia para promover y afianzar el sentido de pertenencia dentro de la empresa.**



**Siempre involucrar e identificar a los trabajadores con la empresa a través del trabajo en equipo y la participación activa de estos, orientado hacia la consecución de objetivos comunes.**



**Incluir incentivos para los trabajadores, tales como reconocimientos por su labor realizada y por el buen cumplimiento de las normas establecidas, además de bonificaciones y premios**

# ESTRATEGIAS



Los cuales pueden activar la motivación y el deseo por mantenerse trabajando dentro de la empresa y así realizar un mayor esfuerzo por brindar un mejor desempeño a la empresa.



Diseñar vías de contacto con el trabajador, tales como buzones de sugerencias, quejas y reclamos, carteleros informativos.



Ofrecer capacitación continua en relación a cada área, pero de igual manera buscar el mejoramiento continuo del empleado.



Seguir creando un entorno agradable para proporcionar felicidad en el trabajo ya que es un elemento clave para ofrecer un servicio de máxima calidad.

## LISTA DE REFERENCIAS

Aguilar, Carlos (2011). **Rol Supervisorio como Herramienta para Mejorar el Desempeño Laboral de la Empresa Envases Internacional, S.A.** Presentado ante la Universidad de Carabobo. Disponible en: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/60002D20.pdf>. (Consulta: 2015, Enero 11).

Alles, Martha (2004). **Desempeño por Competencias.** Evaluaciones de 360°. Granica, Argentina.

Arias, Fidias (2012). **El proyecto de Investigación.** Editorial Episteme. Venezuela.  
Arteaga, Oscar (2012). **Ausentismo Laboral en el Personal Docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.** Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo. Disponible en: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/600033FB.pdf>. (Consulta: 2015, Enero 10).

Balderas, Manuel (2007). **Administración de los servicios de enfermería;** Editorial Interamericana, cuarta edición. México.

Blanchard Ken, Randolph Alan y Grazier Meter. (2009). **Trabajo en equipo Go Team.** 1ra, edición, Ediciones Deusto. Barcelona. España

Bonesus, María (2010). **Factores asociados al ausentismo laboral en trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional. Lecherías, estado Anzoátegui, 2010.** Trabajo de posgrado presentado ante la Universidad Nacional Experimental de Guayana Especialización, Mención Medicina del Trabajo. Disponible en: [http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS\\_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGEB55M372012BonesusMaria.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGEB55M372012BonesusMaria.pdf)[Consulta: 2015, Abril 06]

Brunet, Luc (2006). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones.** Editorial Trillas, México.

Camacho, Zoila y Duran, Yenny (2011). **Relaciones Laborales Conceptos Generales y Tipología Internacional.** Disponible en:

[http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.com/2011/10/relaciones-laborales-conceptos\\_30.html](http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.com/2011/10/relaciones-laborales-conceptos_30.html) [Consulta: 2014, Noviembre 06]

Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos*, Editorial McGraw- Hill. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto (2004). **Administración de Recursos Humanos**. 3ª Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México

Chiavenato, Idalberto (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 7ma Edición, Editorial McGraw-Hill. Bogotá.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada **en Gaceta Oficial del jueves 30 de Diciembre de 1999, Nro. 36.860**

De Cenzo, David (2001). **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Limusa Wiley.

Delgado de Smith, Yamile (2008). *La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas*. Valencia, Venezuela.

Dessler, Gary (2001). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México Prentice Hall. Mexico.

Ducci, María Angélica (2007). **El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional, OIT**. Documento en línea. Disponible en: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia\\_a/pdfAmont/cs-arratia\\_a.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf) [Consulta: 2013, Mayo 21]

Erazo, Tomás (2011). **La Motivación como Factor Clave en el Desempeño Laboral del Personal Docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela**. Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo. Disponible en: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/6000345E.pdf>. (Consulta: 2015, Enero 10).

Flores, Miguel, y Rodríguez, Ángel (2007). **El mercado de los Recursos Humanos como un Aspecto Social.** Disponible: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/mdorhasoc.htm>. [Consulta: 2014, Diciembre 01].

García, Fernando (2006). **El Clima en las Organizaciones.** México. Editorial Panapo.

Goncalves, Alexis (2006). Fundamentos del Clima Organizacional, Sociedad Latinoamericana para la Sociedad (SLC).

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Koontz, Harold y Welhrich, Heintz. (2004). **Elementos de Administración.** Enfoque Internacional. Sexta Edición. México, Mc Graw-Hill

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) publicada en **Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.**

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012) **Gaceta Oficial No. 6.076. Extraordinario de fecha 07 de Mayo de 2012. Caracas.**

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://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/63002DA8.pdf>. (Consulta: 2015, Abril 20).

Mantilla, Saúl (2004). Estructura Conceptual Integrada. Ediciones Ecor. Colombia

Maya, Luz (2010). Los Estilos de Vida Saludables: Componente de la Calidad de

Vida. Artículo en línea disponible:  
<http://www.funlibre.org/documentos/lemaya1.htm>.

Milkovich, George y Boudrem, Jhon (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Morín, Edgar (1999). La Cabeza Bien Puesta. Repensar la reforma. Reformar el Pensamiento. Ediciones Nueva Visión. Buenos Aires

Munch, Lourdes (2005) Administración de Capital Humano. Editorial Trillas. México.

Nieto, Dayana y Pérez, Daniel (2009). **Estudio Diagnostico Sobre El Ausentismo Laboral del Personal Nómina Diaria de la Empresa Domínguez & Cía. S.A. Hojalata – Planta Valencia.** Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo. Disponible en: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/630027C0.pdf>. [Consulta: 2014, Diciembre 01].

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998). Documento en línea: <http://www.ilo.org/global/topics/lang--en/index.htm>. [Consulta: 2014, Diciembre 01].

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2007). **Formación basada en competencia laboral.** Situación actual y perspectivas.

Pérez, Ana (2012). **Teoría de las relaciones humanas.** Disponible: <http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-de-las-relaciones-humanas.html> [Consulta: 2014, Diciembre 01].

Petri, Hebert y Govern Hich (2006). **Motivación. Teoría, investigación y aplicaciones.** 5ta edición, Thomson. México

Robbins, Stephen (2007). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. Hispanoamericana. Editorial Prentice Hall. México. Shimon L. Santiago, José; Tornay, Fred; Gómez, Elena (2001). **Procesos psicológicos básicos.** Cap.11: “emoción”. Edit. McGraw-Hill.

Stanton, Will; Etzel, Michel y Walter, Bruce (2007). **Fundamentos de Marketing**. Décima cuarta edición. México: Mc Graw Hill.

Stoner, James, Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (2006). Administración. 5ta Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Tamayo y Tamayo Mario (2009). El **proceso de la investigación científica**. Quinta edición. Editorial Limusa. México.

Villegas, José (1988). Administración de Personal. Ediciones Vega S.R.L. Caracas.

Werther William y Davis Keith. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. McGRAW-HILL. México.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y**  
**RELACIONES LABORALES**



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE INFORMACIÓN**

Estimado trabajador (a) a continuación se le presenta un cuestionario que tiene por finalidad Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa, mediante las cuales se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre es de carácter confidencial, teniendo una orientación exclusivamente académica para la elaboración del Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciada en relaciones Industriales. Se le agradece la máxima colaboración y sinceridad al responder.

**INSTRUCCIONES**

- Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación.
- Responda de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una equis (x) en la casilla correspondiente, de acuerdo a sus apreciaciones la respuesta que considere correcta.
- Marque una opción por cada aspecto.

**Escala del cuestionario:** Siempre (5); Casi Siempre (4); Con Frecuencia (3); A Veces (2) y Nunca (1)

## CUESTIONARIO

| <b>Parte I:</b> Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo |   |         |              |                |         |       |
|--|---|---------|--------------|----------------|---------|-------|
| N°   | ESCALA DE PONDERACIÓN   | Siempre | Casi Siempre | Con Frecuencia | A Veces | Nunca |
|  | Dimensión: Ausentismo   | 5       | 4            | 3              | 2       | 1     |
| <b>Indicador: Tipo</b>   |   |         |              |                |         |       |
| 1.   | Cumplo con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar mi falta al trabajo |         |              |                |         |       |
| 2.   | Falto con frecuencia de forma injustificada   |         |              |                |         |       |
| <b>Indicador: Causa</b>  |   |         |              |                |         |       |
| 3.   | Siento motivación hacia mis actividades en el puesto de trabajo                               |         |              |                |         |       |
| 4.   | Tengo compromiso hacia la organización  |         |              |                |         |       |
| 5.   | Me ausento de mi trabajo por enfermedad   |         |              |                |         |       |
| 6.   | Cuando he necesitado ausentarme la empresa me ha otorgado el permiso                          |         |              |                |         |       |
| 7.   | Me ausento con frecuencia de mi trabajo debido a que curso estudios                           |         |              |                |         |       |
| 8.   | Por falta de transporte no he asistido a mi trabajo   |         |              |                |         |       |
| 9.   | Cuando falto mayormente es por causas personales  |         |              |                |         |       |
| 10.  | Participo en actividades sociales que me exigen faltar al trabajo                             |         |              |                |         |       |
| <b>Indicador: Consecuencias</b>  |   |         |              |                |         |       |
| 11.  | Afecta mi ausencia la producción de la empresa  |         |              |                |         |       |
| 12.  | Observo rotación de personal para cubrir vacantes   |         |              |                |         |       |
| 13.  | Se cumplen las metas a pesar del ausentismo laboral   |         |              |                |         |       |
| 14.  | Se cumplen las actividades con eficacia   |         |              |                |         |       |

| <b>Parte II: Factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores</b> |   |         |              |                |         |       |
|--|---|---------|--------------|----------------|---------|-------|
| Nº   | ESCALA DE PONDERACIÓN   | Siempre | Casi Siempre | Con Frecuencia | A Veces | Nunca |
| Dimensión: Factores que causan el ausentismo y su influencia en el desempeño laboral                           |   | 5       | 4            | 3              | 2       | 1     |
| <b>Dimensión: Condiciones Ambientales De Trabajo</b>   |   |         |              |                |         |       |
| 15.  | Las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo desagradable. |         |              |                |         |       |
| 16.  | Mi espacio de trabajo es cómodo.  |         |              |                |         |       |
| 17.  | Dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial  |         |              |                |         |       |
| <b>Dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>  |   |         |              |                |         |       |
| 18.  | Transfiero las cosas aprendidas a mi equipo de trabajo.                         |         |              |                |         |       |
| 19.  | Tengo un sentimiento de mejora continua para mi desempeño personal.             |         |              |                |         |       |
| 20.  | Recibo capacitación adecuada para realizar mi trabajo.                          |         |              |                |         |       |
| <b>Dimensión: Comunicación</b>   |   |         |              |                |         |       |
| 21.  | Recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño                          |         |              |                |         |       |
| 22.  | Prevalece la cortesía en mi departamento  |         |              |                |         |       |
| 23.  | La comunicación en mi departamento es la adecuada                               |         |              |                |         |       |
| <b>Dimensión: Desempeño</b>  |   |         |              |                |         |       |
| 24.  | Impacta en el rendimiento de la empresa mi desempeño actual                     |         |              |                |         |       |
| 25.  | Me premian por mi desempeño laboral   |         |              |                |         |       |
| 26.  | Tengo oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral         |         |              |                |         |       |
| <b>Dimensión: Motivación</b>   |   |         |              |                |         |       |
| 27.  | Las actividades que realizo en mi puesto de trabajo son motivadoras.            |         |              |                |         |       |
| 28.  | Estoy inconforme con el trato que me dan mis jefes                              |         |              |                |         |       |

**ANEXO B**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



CONSTANCIA

Yo, Anab C. Marreo S., venezolano(a), titular de la C.I. N°: 7131766, de profesión Lic. RR. II; por medio de la presente constancia, doy como valido el instrumento presentado para mi revisión por el Bachiller: **Carmen Bordones, C.I. No 4857781**, el cual cumple con los requisitos de pertinencia, construcción, congruencia y objetivos exigidos para la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS" UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Por lo tanto, puede ser aplicado para la recogida de datos.

En Naguanagua, a los 27 días del mes de Mayo del año 2015

  
\_\_\_\_\_  
Profesor:  
C.I. 7131766



CONSTANCIA

Yo, Servio Ferrer, venezolano(a), titular de la C.I. N°: 4460371 de profesión lic. Rel. Ind.; por medio de la presente constancia, doy como valido el instrumento presentado para mi revisión por el Bachiller: **Carmen Bordones, C.I. No 4857781**, el cual cumple con los requisitos de pertinencia, construcción, congruencia y objetivos exigidos para la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS" UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Por lo tanto, puede ser aplicado para la recogida de datos.

En Naguanagua, a los 27 días del mes de mayo del año 2015

Profesor:

C.I. 4460371



CONSTANCIA

Yo, MARIA FRANCIA AQUINO FIONES, venezolano(a), titular de la C.I. N°: 12931314, de profesión Exp. de Gerencia P.H.H.; por medio de la presente constancia, doy como valido el instrumento presentado para mi revisión por el Bachiller: **Carmen Bordonas, C.I. No 4857781**, el cual cumple con los requisitos de pertinencia, construcción, congruencia y objetivos exigidos para la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS" UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Por lo tanto, puede ser aplicado para la recogida de datos.

En Naguanagua, a los 27 días del mes de Mayo del año 2015

  
Profesor:

C.I. 12931314

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD**



**CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH AUSENTISMO LABORAL Y SU  
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

| <b>ITEMS</b> | <b>S1</b> | <b>S2</b> | <b>S3</b> | <b>S4</b> | <b>S5</b> | <b>S6</b> | <b>TOTAL</b> |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 1            | 4         | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | <b>19</b>    |
| 2            | 3         | 2         | 2         | 2         | 1         | 1         | <b>11</b>    |
| 3            | 5         | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | <b>19</b>    |
| 4            | 5         | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | <b>20</b>    |
| 5            | 5         | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | <b>19</b>    |
| 6            | 4         | 3         | 2         | 2         | 2         | 1         | <b>14</b>    |
| 7            | 3         | 2         | 2         | 1         | 1         | 1         | <b>10</b>    |
| 8            | 3         | 2         | 2         | 2         | 1         | 1         | <b>11</b>    |
| 9            | 3         | 2         | 2         | 1         | 1         | 1         | <b>10</b>    |
| 10           | 2         | 2         | 1         | 1         | 1         | 1         | <b>8</b>     |
| 11           | 5         | 5         | 4         | 3         | 3         | 2         | <b>22</b>    |
| 12           | 5         | 4         | 4         | 4         | 3         | 3         | <b>23</b>    |
| 13           | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | 2         | <b>17</b>    |
| 14           | 5         | 4         | 3         | 2         | 2         | 2         | <b>18</b>    |
| 15           | 5         | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | <b>20</b>    |
| 16           | 5         | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | <b>20</b>    |
| 17           | 5         | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | <b>20</b>    |
| 18           | 5         | 4         | 3         | 3         | 2         | 1         | <b>18</b>    |
| 19           | 5         | 4         | 3         | 3         | 2         | 1         | <b>18</b>    |
| 20           | 3         | 2         | 1         | 2         | 1         | 1         | <b>10</b>    |
| 21           | 5         | 4         | 3         | 2         | 2         | 1         | <b>17</b>    |
| 22           | 5         | 4         | 3         | 5         | 4         | 3         | <b>24</b>    |
| 23           | 5         | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | <b>19</b>    |

|                 |            |           |           |           |           |           |                  |
|-----------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| 24              | 5          | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | 19               |
| 25              | 3          | 2         | 1         | 1         | 1         | 1         | 9                |
| 26              | 3          | 2         | 1         | 1         | 1         | 1         | 9                |
| 27              | 3          | 2         | 1         | 1         | 1         | 1         | 9                |
| 28              | 3          | 3         | 3         | 2         | 2         | 1         | 14               |
| <b>TOTAL</b>    | <b>116</b> | <b>92</b> | <b>71</b> | <b>68</b> | <b>56</b> | <b>44</b> | <b>447</b>       |
| <b>MEDIA</b>    | 4,14285714 | 3,285714  | 2,5357143 | 2,4285714 | 2         | 1,5714286 | <b>15,964286</b> |
| <b>D. EST.</b>  | 1,00790526 | 0,9759    | 0,8811669 | 0,997351  | 0,860663  | 0,6341265 | <b>5,2072824</b> |
| <b>VARIANZA</b> | 1,01587302 | 0,952381  | 0,776455  | 0,994709  | 0,7407407 | 0,4021164 | <b>27,115789</b> |
|                 |            |           |           |           |           |           | <b>4,8822751</b> |

**ALPHA = 0,8570 85,70%**

N = 28                      Número de Ítems  
                                     Número de Ítems -1 grado de  
 N -1 = 27                    libertad  
 St = 4,88227513            Sumatoria de varianzas (Ítems)  
 S = 27,1157895            Varianza

**Se mide de ( 0 a 1 ): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad**  
**0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y**  
**0,625 - 1 Alta Confiabilidad**

**Formula:**

$$\text{ALPHA} = N/N-1 * 1-St/S$$