



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



**AUSENTISMO LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS  
UNIVERSIDADES PÚBLICAS NACIONALES**

Autora:  
Lcda. Ana Alvarado

La Morita, Febrero de 2024.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
SECCIÓN DE GRADO



ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO DE GRADO - MAESTRÍA

En atención a lo dispuesto en el Artículo 140 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 136 del citado Reglamento, para evaluar el Trabajo de Grado titulado:

“Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional de las Universidades Públicas Nacionales”

Presentada para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES, por el (la) aspirante: **Ana Alvarado**, titular de la C.I. No.: **13.105.366**, realizado bajo la tutoría del (de la) Prof. Geraldine Escalona titular de la C.I. N.º.14.627.083, habiendo examinado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO**.

En Morita, a los 09 días del mes de marzo de 2024.

Jurado evaluador:

Prof. Geraldine Escalona C.I.: 14.627.083

Prof. Ahyzkel Gavidia C.I.: 10.543.133

Prof. Franklin González C.I.: 11.504.452



Edif. Uno. P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.  
Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita – Edo. Aragua, Telf. 0243 – 2710606  
[www.faces.uc.edu.ve](http://www.faces.uc.edu.ve)

#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad



FACES UC



FACESUCI



FACESUCI



FACES UC

## **DEDICATORIA**

*A mis tres princesas, Diana, Oriana y Georgeana, ustedes son mi mayor logro y mi vida entera es para ustedes tres, las amo.*

*A mis padres Héctor y Adela, a ustedes les debo todo lo que soy, esta meta es suya, los amo.*

*A mi esposo Georges, mi apoyo incondicional, el que me dice “si puedes”, te amo.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis primos Carlos y Rosana, por acompañarme en este proceso y no dejarme sola, siempre los tres juntos avanzamos y ayudamos al otro hasta llegar al final.*

*A mi Tutora Geraldine Escalona por motivarme a estudiar y ser esa voz sabia en los momentos de incertidumbre.*

*A mi amada UPEL por brindarme tantas oportunidades de crecimiento personal y profesional.*

# **AUSENTISMO LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS NACIONALES**

**Autora:** Ana Alvarado  
**Tutora:** Geraldine Escalona  
**Fecha:** Febrero, 2024

## **RESUMEN**

La no presencia deliberada, programada o accidental del trabajador se considera ausentismo, provoca distorsiones en el rendimiento y productividad, por ello la presente investigación encontró su motivante en las consecuencias que éste ocasiona en las organizaciones. El objetivo general fue evaluar el ausentismo laboral en el Clima Organizacional de la UPEL Maracay, debiendo diagnosticar el clima organizacional, identificar los factores del clima que influyen en el ausentismo laboral y comprender como el ausentismo laboral puede afectar su estructura organizativa. La metodología de la investigación fue paradigma positivista de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental tipo de campo, apoyado en una revisión documental, nivel descriptivo y evaluativo, complementado con metodología cualitativa. La población se conformó de los trabajadores en condición de activos de la UPEL Maracay siendo setecientos trece (713). La muestra representó un 35% de la población seleccionando doscientos cincuenta (250) trabajadores. Se aplicó la observación directa a través de una guía de observación para acceder a los registros de asistencia del personal, permisos y reposos, se utilizó la encuesta a través de un cuestionario de treinta (30) preguntas aplicado a la muestra seleccionada presentando los resultados en tablas de distribución de frecuencias y gráficos, el instrumento obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,799, y la entrevista a través de una guía de preguntas aplicada al Director del instituto a fin de obtener de quien conoce a profundidad de primera mano la situación, información valiosa para establecer un panorama más cercano a lo observado y recabado con los otros instrumentos. Se concluye que el ausentismo impacta de forma negativa el rendimiento general de la institución, afecta el servicio estudiantil, la estructura técnica de la universidad y el mantenimiento de las instalaciones. Se recomienda hacer seguimiento y control al ausentismo, capacitar a los jefes para gestionar óptimamente equipos de trabajo.

**Palabras Clave:** Ausentismo laboral, Clima Organizacional, Universidades Públicas

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>Contenido</b>	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO I.....	19
EL PROBLEMA .....	19
Planteamiento del Problema.....	19
Objetivos de la Investigación .....	24
Objetivo General .....	24
Objetivos Específicos.....	25
Justificación .....	25
CAPÍTULO II .....	28
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	28
Antecedentes de la Institución .....	28
Misión .....	30
Visión .....	30
Símbolos Institucionales .....	31
Estructura Organizacional.....	32
Antecedentes de la Investigación .....	40
A Nivel Internacional.....	40
A Nivel Nacional .....	42
A Nivel Regional .....	44
Bases Teóricas.....	46
Ausentismo Laboral .....	46
Clima Organizacional .....	52

Universidades Públicas Nacionales.....	56
Trabajadores Universitarios .....	56
CAPÍTULO III.....	58
MARCO METODOLÓGICO.....	58
Paradigma de la Investigación .....	58
Enfoque de la Investigación .....	59
Diseño y Tipo de Investigación .....	61
Población y Muestra.....	64
Población.....	64
Muestra.....	65
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	68
Observación Directa.....	69
Encuesta .....	70
Entrevista .....	71
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Información.....	72
Validez .....	72
Confiabilidad.....	73
Técnicas de Análisis de Datos e Información.....	75
Fases del Proceso de Investigación.....	75
Operacionalización de Variables y Matriz de Categorías.....	76
CAPÍTULO IV.....	81
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	81
Análisis e interpretación de los resultados .....	81
CAPÍTULO V .....	125
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	125
Conclusiones .....	125
Recomendaciones.....	130
LISTA DE REFERENCIAS .....	132
ANEXOS .....	135
Anexo A. Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario.....	136

Anexo B. Instrumento de Recolección de Datos: Guía de Observación.....	142
Anexo C. Instrumento de Recolección de Datos: Entrevista .....	146
Anexo D. Carta de Validación de Instrumentos.....	148
Anexo E. Cálculo de la Confiabilidad .....	152

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Emblema de la UPEL. ....	31
Figura 2. Bandera de la UPEL. ....	32
Figura 3. Organigrama de la UPEL.....	38
Figura 4. Organigrama de la UPEL Maracay.....	39

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Población.....	65
Cuadro 2. Muestra proporcional .....	68
Cuadro 3. Criterios para la Confiabilidad de un Instrumento .....	74
Cuadro 4. Operacionalización de Variables.....	78
Cuadro 5. Matriz de Categorías .....	80
Cuadro 6. Guía de Observación .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Instalaciones físicas.....	87
Tabla 2. Recursos para hacer el trabajo .....	88
Tabla 3. Iluminación, limpieza, salubridad, temperatura, ruido .....	89
Tabla 4. Dotación .....	90
Tabla 5. Organigrama de la Institución.....	91
Tabla 6. Políticas, manuales, descripción de cargos, funciones.....	92
Tabla 7. Comunicación efectiva.....	93
Tabla 8. Ambiente de trabajo .....	94
Tabla 9. Actividades.....	95
Tabla 10. Reconocimiento Jefe Inmediato.....	96
Tabla 11. Formaciones y capacitaciones.....	97
Tabla 12. Metas Plan Operativo Anual .....	98
Tabla 13. Rotación de funciones .....	99
Tabla 14. Ausencias por enfermedades laborales .....	101
Tabla 15. Ausencias por problemas familiares .....	102
Tabla 16. Relación con los jefes .....	103
Tabla 17. Cooperación, coordinación entre miembros del equipo.....	104
Tabla 18. Normas de la Institución .....	105
Tabla 19. Mejoras a los procesos .....	106
Tabla 20. Supervisor justo?.....	107
Tabla 21. Retribución justa .....	108
Tabla 22. Acoso laboral .....	109
Tabla 23. Orgullo pertenecer a la Institución.....	110
Tabla 24. Distribución de la carga .....	111
Tabla 25. Está a gusto con su trabajo? .....	112
Tabla 26. Gastos traslado al lugar de trabajo .....	113

Tabla 27. Cercanía con el lugar de trabajo.....	114
Tabla 28. Apoyo acciones sindicales .....	116
Tabla 29. Huelgas .....	117
Tabla 30. Jubilación .....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Instalaciones físicas .....	87
Gráfico 2. Recursos para hacer el trabajo .....	88
Gráfico 3. Iluminación, limpieza, salubridad, temperatura, ruido .....	89
Gráfico 4. Dotación.....	90
Gráfico 5. Organigrama de la Institución.....	91
Gráfico 6. Políticas, manuales, descripción de cargos, funciones .....	92
Gráfico 7. Comunicación efectiva.....	94
Gráfico 8. Ambiente de trabajo.....	95
Gráfico 9. Actividades .....	96
Gráfico 10. Reconocimiento Jefe Inmediato.....	97
Gráfico 11. Formaciones y capacitaciones.....	98
Gráfico 12. Metas Plan Operativo Anual.....	99
Gráfico 13. Rotación de funciones.....	100
Gráfico 14. Ausencias por enfermedades laborales .....	101
Gráfico 15. Ausencias por problemas familiares .....	102
Gráfico 16. Relación con los jefes .....	103
Gráfico 17. Cooperación, coordinación entre miembros del equipo .....	104
Gráfico 18. Normas de la Institución .....	105
Gráfico 19. Mejoras a los procesos.....	106
Gráfico 20. Supervisor justo?.....	107
Gráfico 21. Retribución justa .....	108
Gráfico 22. Acoso laboral .....	109
Gráfico 23. Orgullo pertenecer a la Institución.....	110
Gráfico 24. Distribución de la carga .....	111
Gráfico 25. Está a gusto con su trabajo?.....	112
Gráfico 26. Gastos traslado al lugar de trabajo.....	114

Gráfico 27. Cercanía con el lugar de trabajo.....	115
Gráfico 28. Apoyo acciones sindicales .....	116
Gráfico 29. Huelgas .....	117
Gráfico 30. Jubilación.....	118

## INTRODUCCIÓN

El ausentismo se manifiesta con la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo exponiendo su actitud negativa o inquietud en contra de la empresa, siendo que estas ausencias pueden tener origen en la falta de motivación, condiciones de trabajo adversas, falta de integración en la organización o bien una gerencia deficiente, contrario a lo que la organización por principio atribuye el ausentismo al propio trabajador.

De manera que esta situación genera alteraciones en el clima organizacional de las instituciones, tema al que hay que prestar la debida atención ya que se hace necesario entender que existen factores que afectan el rendimiento del personal y que se debe mantener y o buscar el mantenimiento de un excelente ambiente de trabajo lo cual redundará en el logro de los objetivos organizacionales.

Por esta razón la presente investigación pretende evaluar el impacto que el ausentismo laboral tiene sobre el clima organizacional en el sector educativo, específicamente en la educación universitaria, (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay), describiendo las características de la dinámica institucional que permitan diagnosticar aquellos elementos que actualmente perturban de forma negativa las relaciones laborales de los trabajadores, generando indicadores susceptibles de estudio para establecer estrategias de intervención que mejoren la dinámica laboral de la institución a fin de fomentar un clima organizacional óptimo donde los diversos actores del ámbito educativo como son estudiantes, docentes, personal administrativo y personal de servicio coexistan en un ambiente de investigación, estudio, metas instituciones y rendimiento.

Luego de lo anteriormente expuesto, se presenta el Capítulo I El Problema, donde se realiza el planteamiento del problema, el enunciado del objetivo general y específicos, así como su justificación.

Seguidamente en el Capítulo II Marco Teórico Referencial, se procede a presentar estudios relacionados con temas que tratan tópicos similares al que se evalúa en la investigación de la autora, además de presentar las bases teóricas que permiten hacer una aproximación para enmarcar la situación planteada creando una idea general de lo que se desea determinar, incluyendo una reseña del Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

En el Capítulo III Marco Metodológico, se establece el paradigma de la investigación, luego el enfoque y se procede a explicar el diseño de la investigación y tipo, adicionalmente se establece la población y muestra y las técnicas para obtener los datos que serán procesados. Seguido se establece el mecanismo de validez y confiabilidad, las técnicas para el análisis de los datos, las fases del proceso de la investigación y finalmente se plantea la operacionalización de las variables para determinar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos necesarios en el presente estudio.

Dando continuidad en el Capítulo IV Análisis de los Resultados, se exponen los resultados obtenidos luego de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, siendo seleccionados la observación directa para captar de forma vivencial hechos que están palpables en el Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara, Maracay a través de una guía de observación permitiendo presentar breves descripciones del entorno actual, encuestas al personal del instituto luego de establecer una muestra representativa de la población aplicando un cuestionario para luego a través de tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares analizar las respuestas obtenidas y finalmente una entrevista a la autoridad del instituto a

través de una guía de preguntas, a fin de obtener un punto de vista de quien conoce la realidad del instituto.

Finalmente se presenta en el Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, las conclusiones que derivan del análisis de los objetivos planteados al inicio de la investigación y se pretende aportar información que permita dar luces ante la situación actual a través de modestas recomendaciones de la autora para tratar de minimizar el impacto del ausentismo en el Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara, Maracay.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

El ausentismo laboral es un fenómeno de difícil comprensión, debido a que el término en sí puede significar aspectos diferentes para quien lo analice en la situación desde la cual se enfoque, esto supone las variables sociales y psicológicas relacionadas con su medida ya que para la gerencia media supone un problema atribuible a la conducta del trabajador en cuanto a la violación de las normas de la organización y se resuelve en muchos casos sustituyendo la falta y asegurando el cumplimiento de las actividades sin profundizar en la causa que originó el comportamiento absentista en el trabajador.

Sin embargo, el trabajador no siempre es el responsable del ausentismo, sino que influyen algunos aspectos que dependen de la organización, tales como, funciones que no conllevan al desarrollo profesional, la falta de motivación y estímulo hacia el trabajador, supervisión deficiente, condiciones de trabajo adversas y aparentes situaciones hostiles que denotan falta de equidad que originan sentimientos de insatisfacción laboral. Rodríguez, Samaniego y Ortiz (1995) citando a los autores Steers y Rhodes (1990), plantean sobre el ausentismo:

El ausentismo laboral en el mundo del trabajo es uno de los problemas más difíciles de abordar por su complejidad. Es un fenómeno endémico; es decir, se da tanto en las empresas privadas como en las públicas; existe en las grandes y en las pequeñas ciudades, al igual que en el mundo rural. No respeta las barreras del sexo, raza, religión ni nacionalidad. Es costoso, tanto para la organización como para el individuo, está influenciado por diferentes factores interrelacionados entre sí, y asociado a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas. (p.14)

En este sentido, resulta difícil detectar los síntomas del ausentismo basados en la estructura de una organización, de igual forma puede presentarse en ciudades modernas sobrepobladas como en poblaciones menos complejas, es un fenómeno que se manifiesta como consecuencia de situaciones subjetivas, así como bajo la aparente objetividad de ciertos procesos estandarizados.

En Venezuela, el ausentismo laboral se manifiesta amparado por los decretos de inamovilidad laboral y la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), que limitan los despidos justificados contra los trabajadores que presentan retardos continuos o faltan a sus obligaciones laborales diarias, afianzando una conducta distorsionada en el trabajador quien se siente ampliamente protegido dentro de la organización.

Sin embargo este fenómeno presenta una variante económica, política y social, asociada a la crisis que se viene experimentando en el territorio nacional desde hace algunos años, generando un incremento de forma acelerada de ausentismo ya que la baja productividad y el tema inflacionario, han obligado al trabajador en muchas ocasiones a decidir entre cumplir con su jornada laboral o sortear diversas acciones que le permitan enfrentar la situación general que abarca los sectores de alimentación, transporte y servicios.

Es una realidad que las organizaciones públicas y privadas venezolanas de distintos sectores se han visto afectadas por ausentismo laboral, inclusive se observan situaciones similares casi en su totalidad en el patrón que desarrolla el fenómeno del ausentismo en las instituciones universitarias públicas del país, actualmente en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, organismo público dedicado a prestar un servicio educativo y social a jóvenes, adultos y a la comunidad específicamente en el área de docencia, se está presentando un fenómeno de ausentismo laboral, que se manifiesta a través de la

solicitud inicial de reposos médicos y/o permisos remunerados de diversa índole que se renuevan de acuerdo a los Reglamentos y Manuales de la Institución para finalmente presentar renunciaciones o llegado el caso iniciar un proceso de investigación administrativa del trabajador.

Adicionalmente a esta manifestación, se encuentra un grupo cada vez mayor de personal solicitando la evaluación de su tiempo de servicio en la institución, donde se observa al trabajador recopilando los lapsos de suplencias, contratos y tiempo trabajado en otros organismos públicos para completar los años requeridos que le permitan solicitar el beneficio de jubilación a fin de seguir percibiendo su salario sin sortear las dificultades propias de la vida laboral aun cuando su edad y capacidades laborales le permitan permanecer en la Institución por más tiempo.

Sin lugar a dudas la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, presenta una deficiencia evidente en su infraestructura física y a nivel de talento humano, lo cual ha comenzado a mermar en el propósito primordial de la misma que consiste en educar, esto se debe a las ausencias del personal académico, así mismo los procesos administrativos se ven afectados y han comenzado a presentar retardos por la ausencia del personal a cargo, de igual manera las áreas dependientes del personal de servicio presentan un deterioro progresivo por la falta de mantenimiento.

En efecto existe una desmotivación general por parte de los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay para desempeñar sus funciones, comunicación deficiente en las líneas de mando originarias, incertidumbre en cuanto a la rotación de puestos de trabajo que puede llegar a ser inexistente en muchos casos, falta de incentivos económicos debido a los bajos salarios que se convierten en insuficientes, condiciones de trabajo deficientes que se reflejan en instalaciones en mal estado sin

posibilidades de remodelación o reconstrucción de las áreas de trabajo, ausencia de materiales e implementos de trabajo y equipos con mal funcionamiento o totalmente descompuestos que se van dejando acumulados sin la posibilidad de ser reparados o sustituidos, entre otros.

Adicional a estas situaciones de orden laboral se encuentran con obstáculos de diversa índole inherentes a la situación social y política que en los últimos años ha atravesado el país tales como: fallas en el transporte público, cortes de energía eléctrica, falta de agua y gas; y otros apenas superados como lo fue la escasez de efectivo y que la compra de determinados alimentos estuviera condicionada según la terminación de los números de cedula, todos estos elementos que escapan del control del trabajador.

Como resultado de todas estas situaciones el trabajador optó por emigrar del país o tomar empleos adicionales al de la institución, sin tomar una decisión definitiva en cuanto al cargo que abandonaba indirectamente a través de la práctica de los permisos y reposos continuos, lo cual origina un clima emocional adverso en el trabajador que permanece en su puesto de trabajo y si a esto adicionamos la dificultad de captar personal capacitado realmente interesado en ocupar los cargos vacantes luego de conocer las condiciones de trabajo de la Institución, se va recargando de tareas a aquellos trabajadores que deciden continuar pese a la situación existente, forzándolo a expresar emociones sin restricciones ni filtros además de presentar baja satisfacción laboral, bajo rendimiento en sus funciones, desánimo y ansiedad.

De lo anteriormente expuesto se puede inferir que la situación antes descrita perjudica el correcto funcionamiento de la institución por los problemas organizacionales que ocasiona, convirtiéndose entonces el control del ausentismo laboral para minimizar el impacto que ocasiona en el clima organizacional en una de

las tareas de mayor interés para el departamento de Recursos Humanos. Empleando las palabras de Chiavenato (2011), quien sostiene que el Clima Organizacional:

Se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 86)

Debido a que está demostrado que el clima organizacional es muy importante en las organizaciones debido a que coacciona al mejoramiento de la efectividad, rendimiento y productividad del talento humano de la empresa, ya que incide en el comportamiento de los empleados, su identidad organizacional, el compromiso con las normas y reglamentos de la institución y el cumplimiento de los objetivos de la misma, surge entonces la necesidad de fomentar en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, un clima organizacional armónico pese a la situación que actualmente presenta, identificando el impacto que el ausentismo está generando en dicho clima que permita llevar a cabo su propósito de formar académicos de calidad a través de los procesos de enseñanza, generando interacciones positivas entre sus miembros lo cual generará cambios dentro de la institución.

Por lo antes expuesto dentro del marco existente, surge la inquietud de plantearse realizar un estudio centrado en evaluar la satisfacción en el clima organizacional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, cuestionándose los siguientes aspectos:

¿Cómo es el actual clima organizacional en los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay?

¿Cuáles son los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay?

¿Cuáles han sido las repercusiones del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay?

¿Qué consecuencias ha traído el ausentismo laboral para el rendimiento institucional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay?

Para responder a estas interrogantes, se han propuesto los siguientes objetivos:

### **Objetivos de la Investigación**

Con la finalidad de responder la interrogante antes formulada, se plantean los siguientes objetivos:

#### **Objetivo General**

Evaluar el Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.
2. Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.
3. Comprender las repercusiones del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.
4. Analizar las consecuencias que trae el ausentismo laboral para el rendimiento institucional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

### **Justificación**

La investigación persigue recabar información sobre los aspectos laborales, profesionales y personales que conllevan al trabajador a incurrir en ausentismo laboral dentro de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, que permita establecer un panorama clarificador del Clima Organizacional que se vive dentro de la Institución.

Con la obtención de esta información se busca obtener aquellos aspectos susceptibles de mejoras una vez focalizadas las áreas y procesos de mayor conflicto que permitan concluir en recomendaciones para mejorar aquellos procesos o áreas más afectados dentro de la Institución a fin de soportar y/o mejorar la situación

valorada, evaluando aquellas actitudes negativas susceptibles a fin de fortalecer la calidad del servicio que presta la UPEL.

La investigación se llevó a cabo en todos los departamentos de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, con la intención de que la misma pudiera explorar aquellos indicadores negativos en el Departamento de Recursos Humanos de la institución, con la finalidad de recomendar estrategias que mejoren el desempeño laboral al ser capaz el personal de identificar situaciones que afecten el clima organizacional, lo cual pretende ser un aporte de la autora como base para investigaciones futuras, ya que la información que se generará realmente tendrá un uso.

Se pretende generar beneficios en lo social, al proveer a la institución del conocimiento de las repercusiones que genera el ausentismo en el clima organizacional, creando un ambiente preventivo ante dicho fenómeno, así como proponerse su debido control, dando paso a nuevas opciones para mejorar o mantener el clima organizacional.

Siguiendo en la intención de aportar, desde el punto de vista metodológico la presente investigación pretende inspirar a futuros trabajos en nuevas formas de experimentar con una o más variables a través de lo novedoso de aplicar un enfoque mixto.

De acuerdo a todo lo anteriormente expuesto se desprende la motivación de incursionar en la línea de investigación: Conducta y su implicación en el trabajo de FACES UC LA MORITA en la que se encuentra adscrito este estudio ya que el ausentismo como fenómeno subjetivo tanto desde su expresión individual al momento de ser manifestado por un trabajador como también la valoración y tratamiento del supervisor que lo detecta y enfrenta requiere una profunda valoración

a fin de generar nuevas posturas y opiniones que puedan tener puntos de coincidencia con metodologías y procedimientos para su detección, prevención y/o resolución del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Desde la revisión de trabajos llevados a cabo por otros investigadores con anterioridad al presente estudio, se describen como antecedentes aquellos que la autora consideró guardan relación y contribuyeron a sustentar de forma significativa los objetivos de la investigación, enfocándose específicamente en aquellos efectuados dentro de Instituciones de educación universitaria, esto con la finalidad de obtener un escenario afín a los tópicos planteados, así como en las similitudes a nivel de estructura laboral. En este sentido Arias (2016:106) se expresa de los antecedentes de la investigación como sigue: “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”:

Conforme a lo expresado por Arias, la autora efectuó una selección de estudios que aportaron información valiosa para la presente investigación, afianzando la manera de abordar los diferentes aspectos conceptuales y metodológicos requeridos para tal fin.

#### **Antecedentes de la Institución**

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) fue creada por Decreto No.2176 de fecha 28 de julio de 1983 del Ejecutivo Nacional como un homenaje a la memoria del Libertador Simón Bolívar en el Bicentenario de su nacimiento, es la principal Institución Pública de cobertura Nacional, dedicada a la formación de docentes en Venezuela, siendo catalogados como “La Universidad de los Maestros”. La incorporación de los Institutos Oficiales de Formación Docente a la Universidad se estableció mediante Resolución No. 22 de fecha 28 de enero de 1988 y se hizo efectiva el 27 de junio del mismo año con la firma del Acta de Consolidación, en un hecho histórico y solemne realizado en la Iglesia San Francisco, de la Ciudad de Caracas.

Este proceso de integración unió a todos los Institutos Oficiales de Formación Docente que para ese momento eran conocidos como los Institutos Pedagógicos de: Instituto Pedagógico de Caracas (IPC), creado en 1936, Instituto Pedagógico de Barquisimeto Luis Beltrán Prieto Figueroa (IPB), 1959, Instituto Pedagógico de Maturín (IPM), creado en 1971 con extensión en San Antonio, Instituto Pedagógico de Maracay Rafael Alberto Escobar Lara (IPMAR) en 1971 y el Instituto Pedagógico de José Manuel Siso Martínez (IPMJMSM), en 1976 con extensiones en Nueva Cúa y Río Chico.

Igualmente se incorporó a la Universidad el Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (IMPM), creado en 1950, con sus respectivos Núcleos Académicos, Instituto Pedagógico Rural El Mácaro (IPRM), creado en 1938 con extensiones en Altagracia de Orituco, San Juan de los Morros y Valle de la Pascua, y el Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio (IPRGR), creado en 1952, como el Centro Interamericano de Educación Rural (CIER) con extensión en Sabana de Mendoza. En 1990 éstos últimos pasaron a formar parte de la Universidad como Institutos Pedagógicos independientes. En 1992, igualmente, se incorpora el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco” en calidad de Instituto asociado a la Universidad.

Desde su creación en 1983, la UPEL comenzó el proceso para la consecución de una estructura inicial que, en noviembre de ese mismo año, se constituyó como Sede Rectoral con el nombramiento del Rector, del Vicerrector de Docencia y del Vicerrector de Investigación y Posgrado. Posteriormente, en 1984, se designó al Vicerrector de Extensión y al Secretario. A partir del momento cuando son nombradas las autoridades mencionadas, se incorporó un grupo interdisciplinario de profesionales quienes iniciaron el proceso para reglamentar el funcionamiento de la Universidad y se encargaron de encontrar vías que permitieron lograr la integración de los Institutos Pedagógicos como un todo coherente e interrelacionado.

Desde su creación la Universidad Pedagógica Experimental Libertador ha sido una de las instituciones de educación superior que más actividad de extensión ha tenido. Concebida como la formación complementaria a la que el estudiante universitario tiene acceso fuera de su carrera a través de una oferta de cursos y talleres, la extensión universitaria constituye una actividad que la UPEL ejecuta ofreciendo diplomados, cursos largos y demás formativas extracurriculares. La institución hace esto en la inmensa mayoría de los núcleos y extensiones que administra y dispone de alianzas con fundaciones, empresas y demás organizaciones que la apoyan en estas actividades tal y como el caso del Centro de Educación Continua Internacional o Mediática (fundación).

### **Misión**

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador es una universidad pública de alcance nacional e internacional, líder en la formación, capacitación, perfeccionamiento y actualización de docentes de elevada calidad personal y profesional, y en la producción y difusión de conocimientos socialmente válidos, que desarrolla procesos educativos con un personal competente, participativo y comprometido con los valores que promueve la Universidad.

### **Visión**

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador será una universidad de excelencia, comprometida con el país para elevar el nivel de la educación, mediante la formación de docentes competentes; capaz de generar conocimientos útiles para implementar procesos pedagógicos innovadores e impulsar la transformación de la realidad social, y así contribuir al logro de una sociedad más próspera, equitativa y solidaria.

## **Símbolos Institucionales**

Con la finalidad de resaltar el espíritu que guía a la Misión y Visión, se utilizan los símbolos institucionales que representan e identifican a los integrantes de la UPEL como partícipes de sus retos. Los símbolos institucionales de la UPEL están conformados por:

El Título de Libertador honra y distingue a la Universidad y es el símbolo principal que enaltece a la institución por ser el más excepcional galardón otorgado por Venezuela a su héroe máximo.

El emblema es original del artista Álvaro Sotillo y es una representación abstracta de nueve libros, de los cuales ocho simbolizan a cada Instituto que conforma a la UPEL y el noveno a la Sede Rectoral. Inicialmente se utilizaba en color gris y desde 1989 en color azul añil.



**Figura 1. Emblema de la UPEL.**

**Fuente: Unidad de Planificación y Desarrollo UPEL 2021.**

La bandera, es de fondo blanco, con el emblema en el extremo superior cercano a la asta y el nombre de la universidad a su derecha. Hacia abajo tiene ocho líneas horizontales verdes que representan a los ocho Institutos de Formación Docente adscritos a la Universidad. En la UPEL la tradición ha sido utilizar el color verde para identificar la carrera docente.



**Figura 2. Bandera de la UPEL.**

**Fuente: Unidad de Planificación y Desarrollo UPEL 2021.**

Como himno, la UPEL adopta en 1989, el himno utilizado por el Instituto Pedagógico de Caracas, el cual para ese momento ya tenía 33 años de vida (15-8-1956) expresando un homenaje estimulante a los docentes en el cumplimiento de su elevada misión educadora. Los autores de la letra son los maestros Ramón González y Daniel Acosta Sánchez y los arreglos corales son de Ernesto Ortiz Sepúlveda y Almicar Rivas Dugarte. Dicho himno fue seleccionado con el voto unánime de un jurado integrado por los maestros Moisés Moleiro, José Antonio Calcaño y Antonio Estévez.

### **Estructura Organizacional**

La estructura de la UPEL está representada a través de un organigrama que representa un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de la organización, desempeña un papel informativo, mostrando todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

Está comprendida por una organización Vertical que inicia en la sede Rectoral (Figura 3), con el Consejo Superior, seguida del Consejo Universitario, el Rectorado

y las direcciones generales, las cuales aprueban y coordinan las actividades administrativas de cada unidad en los diferentes Institutos, a fin de presentar ante la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) trabajos y productos administrativos que garanticen la operatividad institucional.

En la UPEL Maracay el Instituto posee un Director-decano que actúa como enlace entre el Instituto y la Sede Rectoral, apoyado en diez unidades administrativas técnicas que constituyen la base gerencial de los Institutos (Figura 4), a continuación, se mencionan:

**Consejo Directivo:** Nivel Ejecutivo o Toma de Decisiones. Es la máxima autoridad del Instituto.

**Consejo Disciplinario:** Nivel Ejecutivo o Toma de Decisiones. Organismo encargado de sustanciar los expedientes de los docentes que hayan incurrido en las faltas contempladas en dicho Reglamento.

**Consejo Académico:** Nivel de Asesoría a Nivel Académico. Es un organismo consultivo y de asesoría del Instituto, eminentemente técnico-académico.

**Dirección:** Nivel Ejecutivo Administrativo. Es el órgano central del Instituto, que trabaja conjuntamente con los(as) Subdirectores(as), Secretario(a), departamentos, y las dependencias de apoyo. Realiza los enlaces con las diferentes autoridades y organismos nacionales e internacionales. Coordinar y supervisar las actividades del Instituto, en atención a las directrices del Consejo Directivo y a las recomendaciones del Consejo académico.

**Subdirección de Docencia:** Nivel Ejecutivo Administrativo. Encargada de coordinar, supervisar y evaluar las labores de docencia de Pregrado del Instituto.

Subdirección de Investigación y Postgrado: Nivel Ejecutivo Administrativo. Encargada de articular, planificar, supervisar, promover, difundir y evaluar las actividades inherentes al desarrollo de los Programas de Investigación e Innovación y de docencia de Postgrado en el Instituto, mantiene relaciones de coordinación con el Vicerrectorado.

Subdirección de Extensión: Nivel Ejecutivo Administrativo. Encargada de coordinar, supervisar y evaluar las labores de extensión del Instituto y de las Unidades Apoyo respectivas, mantiene relaciones de coordinación con el Vicerrectorado. Encargada de lograr la interacción creadora y crítica de la Institución con la comunidad nacional e internacional para promover y fomentar el conocimiento, el desarrollo cultural e histórico; orientar la transformación de la sociedad y mejorar continuamente la calidad de vida de sus integrantes.

Unidad de Secretaría y Registro: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Coordina todos aquellos aspectos que guían y derivan en la prosecución académica del estudiante.

Unidad de Currículo: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Encargada de la coordinación, planeamiento, ejecución, supervisión y evaluación del currículo del Instituto y del asesoramiento en el diseño y evaluación de materiales educativos.

Oficina Auxiliar del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Encargada de disponer y supervisar los servicios en materia de seguridad y salud laboral para proteger los derechos a la vida, la salud e integridad de los (las) trabajadores (as). Así como, implementar los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica de Accidentes de Trabajo, Enfermedades Ocupacionales y Utilización del Tiempo

Libre, proponer los correctivos, que permitan optimizar las condiciones y medio ambiente de trabajo de los (las) trabajadores (as) en el Instituto.

Unidad de Asesoría Jurídica: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Órgano asesor en asuntos legales. Aconsejar oportunamente a las Autoridades con respecto a las consideraciones legales que pudieran afectar el funcionamiento de la Institución y garantizar su proyección legal.

Unidad de Planificación y Desarrollo: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Realiza proyecciones y controles presupuestarios y vela por la elaboración seguimiento y evaluación de los planes del instituto. Encargada de planificar, supervisar y evaluar las actividades concernientes a la planificación y desarrollo dentro del Instituto.

Unidad de Personal: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Planifica, organiza y administra todos los procesos concernientes al recurso humano del Instituto, así como velar porque se desarrollen las estrategias y acciones correspondientes a las políticas de personal y se cumplan las disposiciones legales que rigen la materia.

Unidad de Administración y Finanzas: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Es garante de la administración eficiente de los recursos materiales y financieros, le corresponderá cumplir y ejecutar los lineamientos generales en materia administrativa y llevar los registros de las operaciones contables, financieras y presupuestarias, así como de las adquisiciones y suministros de los bienes y servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de la Institución.

Unidad de Comunicación y Relaciones Corporativas: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Coordina las actividades intra o extra institucionales, encargada de planificar, dirigir, coordinar y evaluar las acciones orientadas a proyectar la imagen de la Universidad, a través de la ejecución de las políticas que formule la Institución en la materia y de las actividades de Comunicación e Información y Relaciones Públicas y Protocolo.

Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Brinda asesoramiento, asistencia psicológica, socio-económica y médica al estudiante, encargada de planificar, supervisar y evaluar las actividades concernientes a los servicios estudiantiles tanto individuales como colectivas, a objeto de procurar el bienestar de los estudiantes, promoviendo el desarrollo integral de su personalidad y el mayor aprovechamiento de las oportunidades educativas.

Unidad de Informática: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Coordina, desarrolla y mantiene los sistemas de información institucionales, encargada de planificar, dirigir, coordinar y supervisar procesos técnicos orientados al procesamiento de información y sistemas de comunicación, a nivel de hardware y software, proporcionando herramientas informáticas y de tecnología de punta, así como desarrollo de sistemas que faciliten la ejecución de las tareas y el proceso de comunicación.

Unidad de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas. Es responsable de planificar, dirigir y supervisar las actividades relativas a la proyección de la planta física y del mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las instalaciones, así como la custodia, conservación y acondicionamiento de las edificaciones y bienes que constituyen el patrimonio del Instituto Pedagógico. Además, le corresponde lo

relativo a la prestación del servicio de reproducción, transporte, vigilancia y el adecuado funcionamiento de los servicios básicos.

Unidad de Publicaciones: Nivel de Asesoría y Apoyo al Instituto en las actividades académico-administrativas, le corresponde planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de composición, edición, promoción, distribución y venta de las publicaciones, así como las de imprenta y reproducción.

Departamentos /Programas: Nivel operativo. Es en este nivel donde se ejecutan los programas de Docencia, de Investigación y Postgrado y de Extensión. Son las unidades académico-administrativas de la Universidad, dependen de la Dirección del Instituto; agrupan materias afines a un área del conocimiento, se conforman de acuerdo con las características y necesidades propias de cada Instituto y están al servicio de los programas de docencia, de investigación y de extensión.



# SEDE RECTORADO

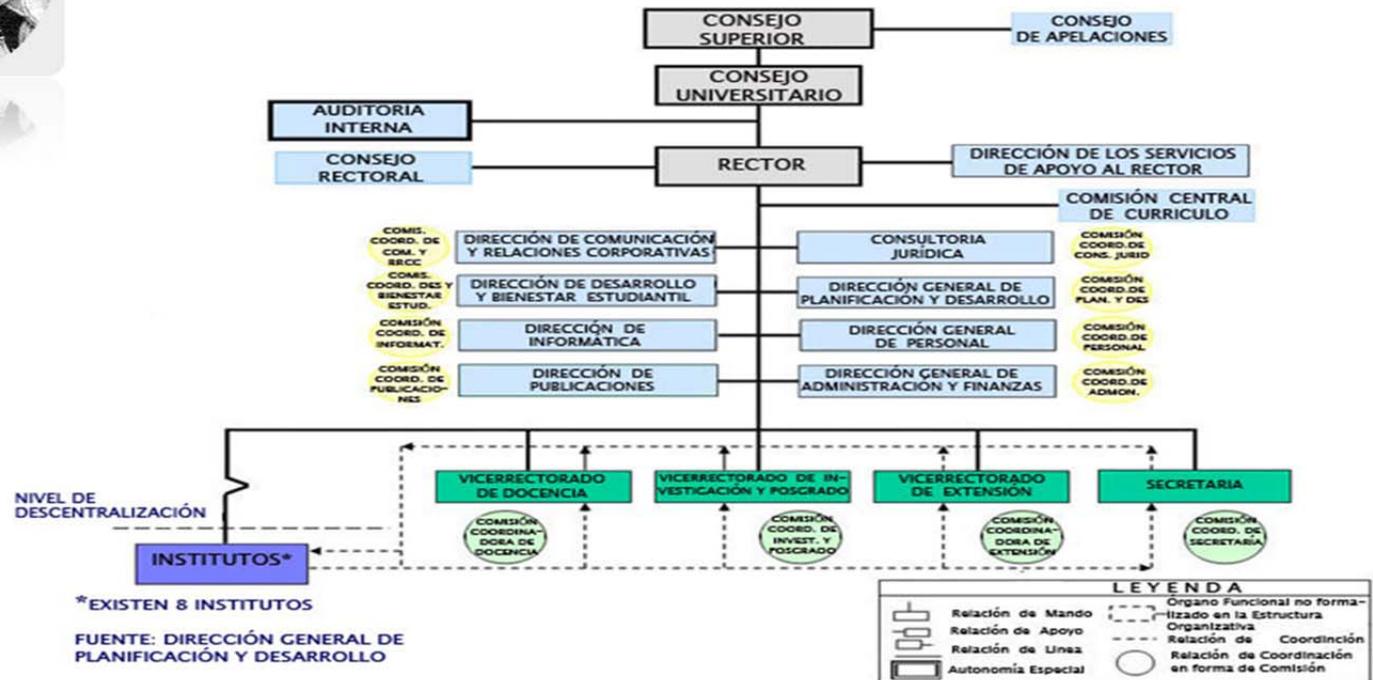
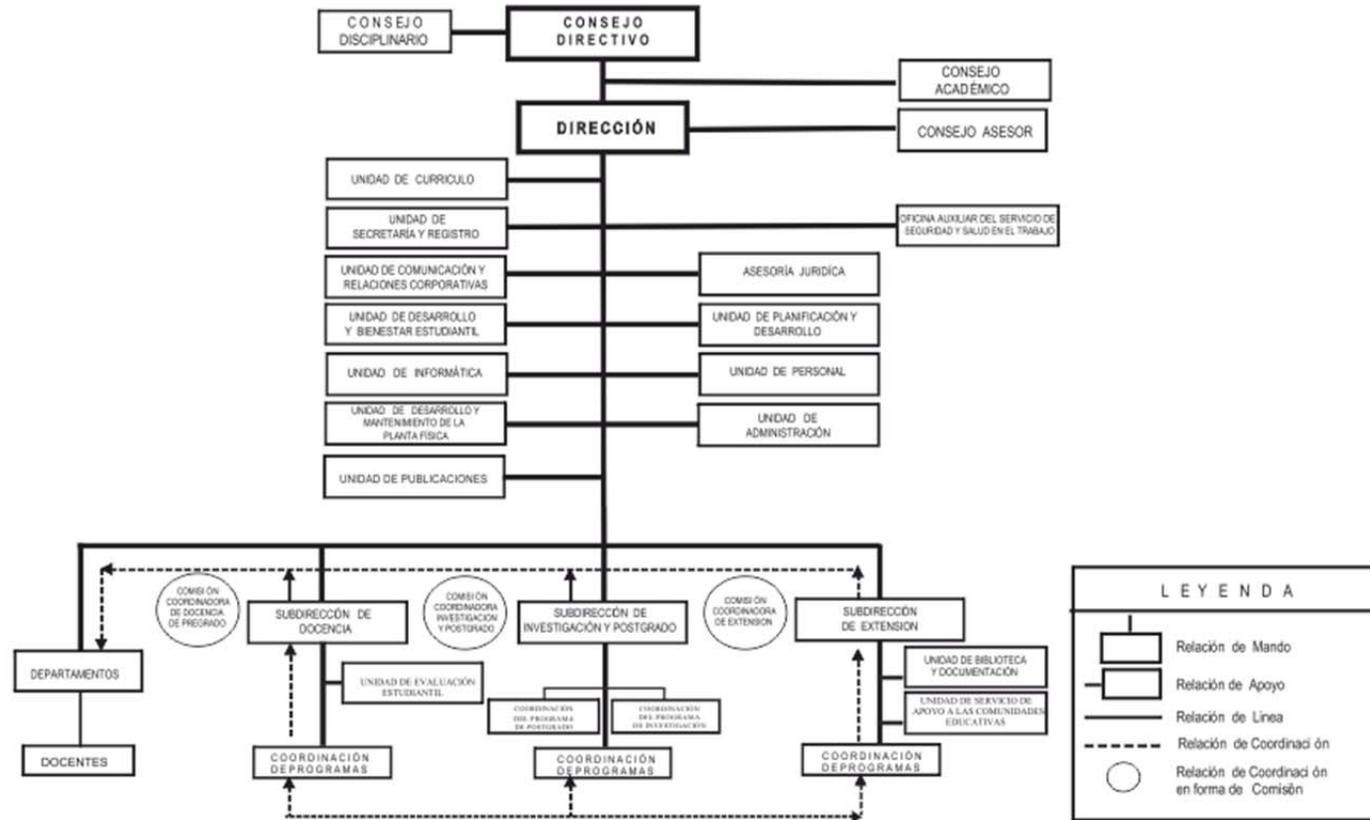


Figura 3. Organigrama de la UPEL.  
Fuente: Unidad de Planificación y Desarrollo UPEL 2021.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MARACAY  
DICIEMBRE, 2019**



**Figura 4. Organigrama de la UPEL Maracay.  
Fuente: Unidad de Planificación y Desarrollo UPEL 2021.**

## **Antecedentes de la Investigación**

A continuación, se presentan los antecedentes más significativos seleccionados por la autora, de nivel internacional, nacional y regional que guardan directa relación con el tema en estudio y a través de los cuales se pudo tomar decisiones inherentes a la metodología y diseño de la investigación a ser implementada, así como el abordaje de la recolección de información, puesto que al ser afines a la investigación desarrollada sirvieron como punto de partida para la misma.

### **A Nivel Internacional**

Para Ferraro (2016), en su trabajo titulado: Incidencia de Ausentismo Laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del personal zonal especializado en Oncología Luciano Fortabat de Olavarría, elaborada en la Universidad Nacional de Rosario, Argentina, para optar al título de Magíster en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud. El estudio se enmarco como una metodología fue de tipo descriptiva cuantitativa de tipo transversal con la finalidad de definir el ausentismo laboral, sus principales factores o causas, sus efectos en las organizaciones por el inadecuado manejo y control del mismo.

El propósito de la investigación fue poner de manifiesto una problemática que afecta a todas las organizaciones de capital público y privado, como es el tema del ausentismo laboral, el cual genera pérdidas no solo por costos adicionales, además afecta el ambiente laboral, deteriorando las relaciones interpersonales y generando un impacto nocivo en la productividad.

Este trabajo fue seleccionado como antecedente para la presente investigación ya que guarda total relación en el aspecto del planteamiento objeto de estudio, en este sentido el trabajo hace una evaluación del ausentismo laboral y el impacto que este ocasiona en el clima organizacional, presenta un estudio cuantitativo que proporciona

estadísticos a evaluar, establece conclusiones sobre la base de publicaciones de dos entes de prestigio en el país que permite establecer conclusiones y recomendaciones las cuales pueden servir de base para el diseño de los instrumentos de recolección de datos del presente estudio.

García y Segura (2014), en su trabajo de investigación titulado: **El Clima Organizacional y su relación con el desempeño Docente en las Instituciones del Distrito Cajay- 2013**, elaborada en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en Huari – Perú, para optar al título de Magíster en Educación con mención en Gestión e Innovación Educativa. Investigación no experimental, transversal, correlacional, de carácter descriptivo e inferencial, utilizando como técnicas de recolección de datos la encuesta, el fichaje y el análisis estadístico apoyado en el cuestionario utilizando una escala de Likert.

Se trabajó con una población y muestra de 65 docentes de las instituciones educativas del distrito Cajay. Esta investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño docente, debido a la preocupación de encontrar un clima organizacional favorable para la convivencia armoniosa entre directivos, docentes y administrativos, dado el deficiente clima organizacional y bajo desempeño docente existente. Se concluye que existe una relación moderada y muy significativa entre el clima organizacional y el desempeño docente.

Esta investigación guarda relación con la planteada por la autora en la inquietud de la gerencia de recursos humanos en su línea de acción de mantener los niveles adecuados dentro de los ambientes laborales que permitan el logro de los objetivos y metas de las instituciones educativas a fin de estar en la capacidad para detectar y establecer estrategias que resulten en la eficiencia de los servicios educativos así

como controlar aquellos factores que pudieran influir de forma negativa en el clima organizacional.

Velásquez (2019), en su trabajo titulado: Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima, elaborada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con mención en Gestión en Enfermería. El estudio se enmarco como una metodología fue de tipo descriptiva, retrospectiva, transversal, correlacional con la finalidad de para determinar la magnitud, frecuencia y tipo de ausentismo se revisaron los registros de ausencias de enfermeros.

El propósito de la investigación fue exponer las características y factores del ausentismo laboral en los enfermeros de una institución pública y entender si ellos reconocen el ausentismo como una problemática que deberá abordarse para no poner en riesgo la calidad del cuidado que requieren los pacientes y para la cual juegan un rol muy importante los enfermeros, siendo la importancia de la investigación que mediante la prueba de sus hipótesis niega o afirma información propia lo que permitirá comparaciones y evaluaciones del estado real del problema tanto en su magnitud como en su génesis.

Este trabajo fue seleccionado como antecedente para la presente investigación ya que sus reflexiones y resultados aportan información para valorar la construcción de condiciones o mantenimiento de entornos laborables.

### **A Nivel Nacional**

Teniendo en cuenta a Blanco (2016), efectuó su investigación bajo el título: Estudio del Absentismo Laboral en la Eficiencia de Operaciones del Departamento de Mantenimiento de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de

Carabobo, elaborada en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Derecho del Trabajo. El estudio se enmarcó como proyecto factible apoyado en una investigación de campo documental de tipo descriptivo. Debido a lo específico del estudio se tomó como población directa la totalidad del Departamento en estudio integrado por 20 trabajadores. Las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la observación participante y la entrevista. Se aplicó una hoja de registro además del cuestionario como instrumentos.

El propósito del estudio fue reconocer el grado de responsabilidad que poseen todos los trabajadores del departamento citado, a fin de motivar a los trabajadores a través de soluciones concertadas a minimizar el impacto que el ausentismo ocasiona. Se concluyó que el ausentismo afecta el buen desenvolvimiento del departamento y desequilibra la armonía en el ambiente de trabajo, pues quienes cumplen con sus actividades se desmotivan al observar la falta de medidas sancionatorias, generando deficiencia, pérdidas y bajo rendimiento.

El estudio seleccionado como antecedente para la presente investigación, aun cuando plantea la influencia que el ausentismo tiene sobre la eficiencia de operaciones enfocado en un departamento específico de una casa de estudios, tiene estrecha relación con esta investigación debido a que se trata de trabajadores pertenecientes a la cultura universitaria lo cual brinda a la investigadora similitudes en cuanto a los factores a evaluar que abarcan al clima organizacional a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleada por el autor del estudio citado, se proporciona a la presente investigación un ambiente y unas condiciones a ser evaluadas muy similares aunque con variantes en el enfoque a implementar con respecto a las que actualmente viven los trabajadores de la Maracay.

## **A Nivel Regional**

De acuerdo con Antúnez (2015), a través de la investigación titulada: El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua, elaborada en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. En el ámbito metodológico, se utilizó una investigación de campo, de tipo descriptivo, con base documental. La población fue de tipo censal, con 30 participantes. La técnica de recolección de datos fue encuesta y el instrumento el cuestionario compuesto por preguntas cerradas con una escala de Likert, el cual fue sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach con un valor de 0,88.

Se aplicaron técnicas de análisis de datos fueron de tipo cuantitativo y cualitativo. La investigación surgió por la existencia de debilidades en el clima organizacional que afectan el rendimiento laboral, donde fue necesario diagnosticar los factores que determinan el clima organizacional para evaluar el nivel de rendimiento de los empleados, llegando a la conclusión que los empleados están parcialmente motivados debido a que aun cuando cuentan con tecnología, organización y equipos adecuados de trabajo, la remuneración que perciben no cumple con sus expectativas, lo cual establece como recomendación aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

Este estudio aporta a la presente investigación la identificación de los factores del clima organizacional que permitirán medir la influencia de los mismos en el ambiente de trabajo al momento de ejecutar las labores diarias, brindando posibles campos de acción para la toma de decisiones en cuanto a cómo enfrentar aquellos que influyen de forma negativa al trabajador. El instrumento de recolección de datos

guarda relación con el segundo objetivo de la presente investigación por lo que puede servir como base para el diseño del instrumento a implementar, siendo este el cuestionario.

Desde la posición de Landaeta (2017), a través de su trabajo de grado titulado: Clima Organizacional y el Rendimiento del Personal que labora en el área de producción de la empresa Envases Aragua Mav, C.C.S. ubicada en Maracay – estado Aragua, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. La investigación fue de campo con diseño no experimental. La población utilizada se considera de tipo censal, siendo la muestra la totalidad de la población, compuesta por 43 personas. Como técnicas e instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta apoyada en un cuestionario bajo la escala de Likert compuesto por veintiséis preguntas cerradas y la guía de entrevista.

Como conclusión primordial se estableció que existe un alto grado de malestar por parte de los trabajadores de los trabajadores con respecto a remuneraciones de carácter salarial, recomendándose efectuar modificaciones en la convención colectiva administrada por el sindicato a los fines de establecer uniformidad en los salarios. La investigación presentada aporta una base conceptual que se relaciona directamente con el clima organizacional, estableciendo las variables más resaltantes que pueden derivar de situaciones experimentadas en un determinado contexto dentro de una organización.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas le brindan un sustento a la investigación desde el punto de vista conceptual, siendo importante priorizar aquellos tópicos orientados a la obtención del logro de los objetivos planteados. Para Arias (2016:107) las bases teóricas “Implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

Para establecer un marco conceptual que enmarque las repercusiones que el ausentismo ya detectado ha ocasionado en el clima organizacional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, las bases teóricas a desarrollar en el presente capítulo están enfocadas en:

### **Ausentismo Laboral**

El ausentismo laboral es un tema amplio de suma complejidad que por su naturaleza requiere cada vez más y con mayor esfuerzo dedicación para conocer y manejar su fenómeno dentro del mundo del trabajo, debido a los factores que en el influyen y las derivaciones que esto acarrea en las organizaciones. Cuando el trabajador incurre en la no asistencia a su lugar de trabajo puede decirse que existe ausentismo, estas inasistencias puede deberse a múltiples factores, entre los que puede mencionarse, los personales, familiares o de salud.

Gonzales, (2011:15), define el ausentismo como “Toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo”. De acuerdo al autor citado el ausentismo podría ser detectado de acuerdo a un patrón de conducta con respecto al cumplimiento de las obligaciones labores. Así mismo Chiavenato, (2007:144) establece que “es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por

falta, retardo o algún otro motivo”. Otra definición general a la que se le atribuye una conducta constante, la ausencia siendo las razones una consecuencia colateral de la razón ausentista.

Molinera, (2006:14), plantea “ausencia o no presencia del trabajador en su puesto dentro del total de horas de trabajo pactadas por convenio colectivo o a nivel de empresas”. La citada Molinera explica que el ausentismo genera conflictos psicosociales deteriorando las relaciones laborales, ya que los trabajadores se manejan primordialmente en tres estructuras ante el fenómeno del ausentismo.

**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.

Todos estos aspectos que afectan al trabajador confluyen generando el escenario propicio para el incumplimiento de los fines organizacionales, aumento de la inseguridad, insatisfacción del colectivo y por supuesto debilitamiento de la organización. Cuando el ausentismo se hace presente, las actividades de los trabajadores se ven afectadas ya que los niveles de productividad disminuyen.

Las leyes en la mayoría de los países protegen a los trabajadores en el caso que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, por lo que las regulaciones requieren actualizarse dado el alcance y consecuencia que el ausentismo provoca, en Venezuela la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en su artículo 79, incorpora el ausentismo laboral aun cuando no lo menciona explícitamente, pero sí en la naturaleza y en la actitud que puede generar la conducta del trabajador indicado los causales de despido justificado, indicando aquellos que constituyen algunos de las acciones propias del ausentismo.

La investigadora tomó el ausentismo laboral como objeto de estudio, por la inquietud que este fenómeno inevitable en cualquier organismo público o privado ocasiona, ya que debe ser expuesto y llevado a la mesa de negociación para que de forma conjunta se tome en cuenta las opiniones del gobierno, representantes sindicales, patronos y trabajadores, analizando las causas que generan el ausentismo y que producto de su estudio se tomen acciones que permitan presentar soluciones que lo regulen de manera equilibrada en las organizaciones.

### ***Modelos de ausentismo laboral***

El ausentismo, aunque puede estar justificado por razones médicas, no escapa de factores negativos internos o externos que afecten directamente la conducta del trabajador, para establecer estos factores como referencial para la presente investigación, Mesa y Kaempffer (2004) describen cuatro modelos de ausentismo con diferentes enfoques:

*Modelo económico de ausentismo laboral:* Este modelo sostiene que el comportamiento ausentista se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice. Los trabajadores tienen preferencias

individuales de ausencia y como ellos son los actores de la oferta en el mercado de trabajo, eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades mediante el cálculo de los beneficios y costos marginales de las oportunidades que enfrentan. Los empleadores pueden tolerar un cierto nivel de ausencia de los trabajadores, ya que al igual que ellos, efectúan el cálculo de los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben, determinando la magnitud de ausencia que minimizan los costos de la empresa, y en consecuencia maximizando las utilidades. (p. 1).

En el modelo se observa que existe un nivel de tolerancia compartido ya que tanto el empleado como el empleador evalúan los niveles de costo-beneficio tanto personal como para la organización, ambos determinan hasta qué punto el ausentismo no afecte su economía, observando una inusual dinámica entre estas dos fuerzas.

*Modelo psicosocial del ausentismo laboral:* Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. El total del tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausencia se toma en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia. (p. 1)

La decisión de faltar al trabajo viene dada por una cultura de ausencia propia de cada organización, entonces el ausentismo en sí estará directamente relacionado a la generación de parámetros, normas o pensamientos que la ocurrencia misma del fenómeno determine en dicha organización.

*Modelo médico de ausentismo laboral:* Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de

remuneración, sentido de realización), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (nivel de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo. (p. 1)

La razón médica no es exclusiva de este modelo, pero el factor bio-psico-social del individuo, donde el ausentismo puede originarse por enfermedad, pero puede ser el resultado de la influencia de las otras variables.

*Ausentismo laboral y retiro organizacional.:* Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones, tienen una mayor tasa de ausentismo que aquellos que permanecen. Existiría una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional. Los trabajadores que abandonan la organización, tienden a ser los más jóvenes y de menor posición que los que permanecen en ella. Estos jóvenes de menor nivel, perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Los trabajadores de mayor edad y mejor posición tienen mucho más que arriesgar en términos de beneficios sociales y enfrentan menos oportunidades fuera de la organización. (p. 1)

El ausentismo desde este punto de vista se ve reflejado en la labor aparentemente cumplida donde el trabajador asume que no tiene deuda laboral con la organización por su inminente retiro.

### ***Tipos de ausentismo laboral***

Ferraro (2016) citando la OIT (1991) plantea sobre los tipos de ausentismo lo siguiente:

La no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, el embarazo normal y la prisión. En esta definición quedan claramente diferenciados dos tipos de

ausentismo; el llamado ausentismo voluntario que ocurre cuando el empleado toma la decisión de no ir a trabajar y el llamado ausentismo involuntario que ocurre por razones que escapan al control de los empleados (el ausentismo laboral de causa médica). (p. 9)

En el ausentismo voluntario el trabajador está en la capacidad de planificar sus actividades por lo que no se afecta la jornada de trabajo, ocurre que el empleado y el empleador acuerdan que el empleado no va a venir a trabajar. En contraposición el ausentismo involuntario, se produce cuando un empleado no va a trabajar y no ha notificado al empleador por lo que éste presume la asistencia al trabajo. La presente investigación pretende a través de esta tipificación identificar el ausentismo presente en el Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

### *Causas del ausentismo laboral*

En las organizaciones el ausentismo muchas veces se intenta controlar a través de los mandos medios, quienes por razones de practicidad suelen resolver en apariencia la ausencia sustituyendo al trabajador con la actitud absentista o redistribuyendo las tareas en otros responsables, sin profundizar en las verdaderas causas de dicha situación. La lectura hacia el ausentismo se reduce a que el trabajador no asiste a su trabajo, sin embargo, son numerosas las causas a tomar en cuenta, ya que el ausentismo puede alertarnos sobre las disfunciones estructurales dentro de una organización. Chiavenato (2007), sobre las causas del ausentismo plantea:

El absentismo se refiere a la falta de presencia de los empleados en momentos en los que normalmente deberían estar trabajando. No siempre las causas del absentismo se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria integración del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. (p. 145)

Chiavenato (2007), considerando como principales causas del ausentismo:

- 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 jefatura
- Políticas inadecuadas de la organización
- Accidentes de trabajo
- Fallecimiento del empleado
- Jubilación
- Desvinculación de la empresa
- Licencias por diversos motivos
- Abandono voluntario del empleado. (p. 145)

### **Clima Organizacional**

En toda organización el clima es determinante, ya que si hay una atmosfera laboral favorable se verá reflejada en el en el logro de los objetivos, la misión y la visión de la empresa. De las cualidades o propiedades del ambiente general depende la percepción de los miembros de la organización, la cual puede ser de orden interno o externo e influye en el comportamiento de los empleados. El clima entonces influye en el sentido de pertenencia, la calidad de los servicios, así como en la efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

### ***Definición de Clima Organizacional***

Robbins (2009:2) define el clima organizacional “como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño”. Según Eslava (2014):

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. (p. 1)

Los componentes que afectan el clima organizacional según Robbins (2009), son:

Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.  
Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección.  
Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.  
Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas y el comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, entre otros.  
(p. 2)

### ***Factores del Clima Organizacional***

Jiménez (2011). Citando la teoría de los profesores Litwin y Stinger (1978), quienes fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual, establecen nueve factores que repercuten en la generación del Clima Organizacional:

**1. Estructura:** Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional.

Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional, será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor.

El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral. La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera.

**2. Responsabilidad:** Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

**3. Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado.

**4. Desafío:** En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

**5. Relaciones:** Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.

**6. Cooperación:** Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.

**7. Estándares:** En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

**8. Conflicto:** El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

**9. Identidad:** Hoy día la conocemos como sentido de pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la Moral Laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el Clima Organizacional.

### **Universidades Públicas Nacionales**

Son centros importantes de investigación, cuyo presupuesto ordinario es otorgado a través del Gobierno Nacional o regional, en el caso Venezolano las Universidades dependen del Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología. Se ofrece un servicio gratuito a la población estudiantil como un derecho consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de obtener una carrera sin incurrir en un gasto institucional.

Aun cuando el sistema público fomenta el desarrollo académico y la oportunidad de obtener un título universitario, a través de los esfuerzos individuales sin ser un obstáculo el aspecto netamente económico, la situación actual del país afecta directamente la Educación Universitaria, ya que los conflictos para garantizar los principios de autonomía y co-gobierno han generado fricciones con el Estado, llegando a niveles de estancamiento por la poca o casi nula actualización de los presupuestos anuales, cercando cada vez más el desarrollo normal de las actividades académicas, de investigación y extensión, reduciendo las capacidades de éstos centros de estudios al mero hecho del pago de la nómina, dejando en un estado de indefensión tanto a la población estudiantil como al personal que allí labora.

### **Trabajadores Universitarios**

Según la II Contratación Colectiva Única de Trabajadoras y Trabajadores del Sector Universitario (2015-2016):

Este término se refiere a las trabajadoras y trabajadores Docentes y de Investigación o Profesor Universitario, Administrativos y Obreros en condición de fijos o contratados bajo relación de dependencia, de las instituciones de educación universitaria, incluyendo los Núcleos y Extensiones en los cuales se imparta la educación universitaria. (p. 2)

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

A continuación, se presenta el marco metodológico de la investigación, determinando el enfoque utilizado, el paradigma en el cual se basa la investigadora y el método aplicado para extraer los hechos de mayor relevancia y que guíen el curso de la investigación. Arias (2016:110) define establece sobre el Marco Metodológico “Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

#### **Paradigma de la Investigación**

El paradigma positivista se sustenta en las teorías filosóficas de Augusto Comte, el cual se observa como método y como sistema, Palella y Martin (2012:40) señalan que “percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia”.

Otra afirmación de los autores Palella y Martin (2012:45) citando las teorías de Comte “Positivo es inseparable de relativo, de orgánico, de preciso, de cierto, de real. La filosofía positiva se contenta con las realidades apreciables por el organismo a través de los sentidos”.

Esta investigación se enmarcó en el paradigma positivista. La autora utilizó este paradigma en el desarrollo de la investigación, basada en sus principios y bases teóricas ya que se estuvo apegada a la realidad, lo que se puede demostrar, comprobar, basado en el sentido común de los procesos evaluados, evitando la percepción subjetiva y los juicios de valor manteniendo una postura neutral.

Naupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) hacen referencia al positivismo:

La ciencia no debe especular sino que debe limitarse a observar, medir, describir los objetos, los hechos de la realidad que es infinita y por ello incognoscible y empieza con la aplicación de los métodos modernos de la ciencia, la observación, la medición, la experimentación.(p.78)

El positivismo no acepta el conocimiento apresurado o la intuición de los posibles hechos, por lo que rechaza la construcción del nuevo conocimiento, siendo así la postura de Rojas, (2014:20) sostiene que el positivismo “se niega a admitir otra realidad que no sean los hechos y a estudiar otra cosa que no sean las relaciones entre los hechos”.

### **Enfoque de la Investigación**

La investigación, según Sabino (2000:27), se define como un “esfuerzo que se emprende para resolver un problema”. Para los efectos de la presente investigación, la autora empleó el enfoque mixto, predominantemente cuantitativo complementando técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos motivados en la necesidad de generar información que inspire a futuros estudios desde la necesidad de establecer puntos de vista válidos cuyo valor agregado pueda ser constantemente aplicado y mejorado.

La investigación cuantitativa tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas. Necesita que haya una relación numérica entre las variables del problema de investigación, los datos analizados siempre deben ser cuantificables, es descriptivo, analiza y predice el comportamiento de la población, se centra en una causa y un efecto, o lo que es lo mismo: se basa en la aplicación de un estímulo para obtener una respuesta, se orienta a resultados, y estudia las conductas humanas y los comportamientos de una muestra de la población.

Se utilizaron técnicas tales como la observación con una lista de cotejo, así como la encuesta con la utilización de un cuestionario de alternativas múltiples. Al aplicar el método cuantitativo se recoge, procesa y analiza los datos de las variables que son medibles del estudio. Así mismo para Naupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) definen sobre la investigación cualitativa:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial (p. 140).

En cuanto a la aplicación cualitativa, se utilizó la observación participante lo cual permitió llevar un registro anecdótico para poder describir las rutinas y situaciones problemáticas y su significado en la vida de los participantes, adicionalmente se aplicó una entrevista estructurada para recoger información de primera mano de quien vive y conoce a profundidad la situación real evaluada. Naupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018:141) definen sobre la investigación cualitativa: “En este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse demasiado de su cuantificación; la observación y la descripción de los fenómenos se realizan, pero sin dar mucho énfasis a la medición.”.

Al combinar ambos enfoques, surge la investigación mixta, incluyendo características de cada uno de ellos, permitiendo abordar desde distintos ángulos las diferentes situaciones a ser valoradas de manera que la información obtenida este apegada a la realidad y tenga cualidades que aporten valor a la investigadora. Hernández, Fernandez y Baptista et al (2014:4) señala que los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.

- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

Al emplear el enfoque mixto se recolectaron, analizaron y vincularon datos cuantitativos y cualitativos para responder al problema planteado, la investigadora a través de este enfoque pretendió incursionar en un tipo de investigación que aporte formas y procesos que resulten innovadores al presentar una manera diferente el abordaje de la investigación.

### **Diseño y Tipo de Investigación**

Debido a la necesidad establecer los pasos o estrategias que de manera ordenada y estructurada orienten el curso de la investigación logrando los objetivos propuestos para obtener respuestas a la problemática planteada, la autora estableció dicho proceso a través del diseño de la investigación, al respecto Arias (2016:27), define el diseño de la investigación como “la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”.

Adicionalmente, Hernández, Mendoza (2018:150), establecen que “el diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la

información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema”. Es así como se establecieron las prioridades para realizar un diseño lo más apegado a la realidad que actualmente se vive y que permitió obtener la mayor cantidad de información de provecho para la investigación.

Continuando bajo este contexto, la investigación estuvo bajo un diseño no experimental ya que la situación planteada existe y tiene sustento de verificación in situ por lo que no requiere el manejo de variables inexistentes, como es indicado por Hernández, Mendoza. (2018:175) definen la investigación no experimental como “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Del mismo modo, Palella y Martin (2012), plantean el diseño no experimental de manera que:

Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas. (p.87)

Por consiguiente, la autora observó lo realmente existente en su ambiente natural dejando por fuera la posibilidad de recrear situaciones ficticias que viciarán la información obtenida de los actores involucrados, lo cual le permitió documentar elementos de valor para la obtención de datos verificables y demostrables.

Del mismo modo la investigación de campo permite establecer la dinámica de las variables de primera mano, Palella y Martin (2012:88) establecen sobre la investigación de campo que “Consiste en la recolección de datos directamente de la

realidad sin manipular las variables estudiando los fenómenos en su ambiente natural”. En este sentido el presente estudio a través de la investigación tipo de campo registró notas de aquellos datos útiles que permitieron establecer puntos de interés para los instrumentos de recolección.

A su vez fue necesario para la autora complementar la investigación de tipo de campo con una revisión documental relacionados con formatos propios de la UPEL Maracay con respecto a registros de asistencia, solicitudes de permiso, jubilaciones, reposos y renuncias esto con el propósito de generar información que sustentara la presentación de los resultados. Al respecto Palella y Martin (2012) establecen la investigación documental como:

Un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes, con el objeto de recoger información, organizarla, describirla e interpretarla de acuerdo con ciertos procedimientos que garanticen confiabilidad y objetividad en la presentación de sus resultados, respondiendo a determinadas interrogantes o proporcionando información sobre cualquier hecho de la realidad. (p.100)

El nivel de la investigación se refiere al alcance hasta donde se aborda el tema estudiado, opina Arias (2016:23) que “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” se puede decir que el nivel descriptivo de la investigación estuvo presente ya que persiguió interpretar lo observado, para establecer las características de los hechos evaluándolos de forma independiente. Palella y Martin (2012:92) consideran el nivel descriptivo como: “El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho, incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos”.

Por otra parte, la autora considero necesario apoyar con un nivel evaluativo la investigación para obtener información útil y descriptiva que permitiera comprender las situaciones existentes y así determinar si han logrado los objetivos previstos; al respecto Palella y Martin (2012:103) “el nivel evaluativo pretende estimar o valorar la efectividad de programas, planes o proyectos aplicados anteriormente para resolver una situación determinada”.

En la búsqueda de minimizar la subjetividad por parte de la investigadora se desarrolló un paradigma positivista de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental tipo de campo, apoyado en una revisión documental de nivel descriptivo y evaluativo, complementado con la metodología cualitativa. El Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional en Universidades Públicas, pretendió de una forma estructurada analizar las consecuencias que derivan de un Clima adverso ya existente observando las situaciones en su verdadero contexto, sin pretender manipular las mismas ya que no tiene control sobre ellas.

### **Población y Muestra**

Luego de establecer el diseño y tipo de investigación se hace necesario establecer la población y muestra involucrada en la presente investigación, para ello se determinaron los parámetros adecuados a implementar en el presente estudio lo cual constituyó un paso crucial al momento de determinar las personas adecuadas que permitieron el éxito en cuanto a la calidad de la información que se requería obtener.

#### **Población**

La población se refiere a las unidades sobre las que se desea obtener información para generar resultados. Arias. (2016:81), define la población como “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. De la misma forma Palella y

Martin (2012:105) definen la población como “El conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertenecientes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. El establecimiento de la población estará íntimamente ligado al tema de estudio”

La población utilizada en la presente investigación estuvo compuesta por todos los trabajadores universitarios en condición de activos pertenecientes a los diferentes departamentos que componen la Universidad Pedagógica Experimental Libertador de Maracay, en los cuales se generó la información requerida a saber cómo son los niveles de ausentismo en la Institución, conformando la población como se muestra en el cuadro 1:

**Cuadro 1. Población**

<b>Tipo de Personal</b>	<b>Número de Personas</b>
<b>Docentes Activos</b>	204
<b>Administrativos Activos</b>	339
<b>Obreros Activos</b>	170
<b>Total</b>	<b>713</b>

Fuente: Sección Registro y Control UPEL Maracay (2021).

### **Muestra**

Cuando la población objeto del estudio es muy amplia se requiere tomar una porción más pequeña que sea representativa del total presentando las mismas características la cual se denomina muestra. Para Naupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018:334) la muestra “es una porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, es suficientemente clara para que no haya confusión alguna. Un error que se comete comúnmente es expresar”. En este sentido, la muestra estuvo determinada por la formula presentada por el autor antes

mencionado para las poblaciones finitas haciendo que la manipulación de la misma fuese alcanzable para la lograr los resultados, a continuación, se presenta la expresión matemática de la misma:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

n = muestra

$Z^2$  = nivel de confianza 95%:  $Z = 1,96$ , de acuerdo a la Tabla de áreas bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, su valor correspondiente es 1,96.

p = probabilidad de éxito 50%:  $100 = 0,50$

q = probabilidad de fracaso 50%:  $100 = 0,50$

$E^2$  = nivel de error 5%:  $100 = 0,05$

N = población

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (713)}{(0,05)^2 (713-1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416) * (0,25) * (713)}{(0,0025) (712) + (3,8416) * (0,25)}$$

$$n = \frac{684,77}{(1,78) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{684,77}{2,74}$$

$$n = 250$$

Como resultado la muestra fue de doscientos cincuenta (250) empleados, siendo el 35% del total de la población, ahora bien, con la finalidad de obtener una muestra proporcional, se requería generar un valor por cada tipo de personal, en este sentido Arias (2016:84) define el muestreo estratificado como el resultado de “dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes” se procedió entonces a aplicar la siguiente formula:

Donde: 
$$n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$$

$N_h$  = subpoblación o grupo

$N$  = población total

$n$  = muestra total

$n_h$  = muestra de los grupos

## Cuadro 2. Muestra proporcional

Tipo de Personal	Nh	Nh/N	Nh*n
Docentes Activos	204	0,286	72
Administrativos Activos	339	0,476	119
Obreros Activos	170	0,238	59
<b>Total</b>	<b>713</b>		<b>250</b>

Fuente: Alvarado (2022).

Teniendo la muestra estratificada se aplicó el instrumento para obtener la información requerida de acuerdo a lo planificado en los objetivos específicos de la presente investigación, con la intención de diagnosticar el clima organizacional, así como identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral en la UPEL Maracay.

### Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para obtener la información que permitiera alcanzar los objetivos establecidos en la presente investigación, se utilizaron un conjunto de técnicas e instrumentos de recolección que se adaptasen a la correcta obtención de dicha información, al respecto Naupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018:175) establecen sobre la recolección de la información que: “Es un conjunto de actividades que realiza el investigador para obtener la información necesaria para comprobar las hipótesis. El investigador utiliza procedimientos, técnicas e instrumentos probados, para obtener la información en forma válida y confiable”.

En este sentido las técnicas de recolección de información utilizadas en la investigación fueron: la observación, la encuesta y la entrevista. Arias (2016:67) define las técnicas de investigación como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Luego de aplicar una técnica al obtener la información, esta debe ser almacenada, ordenada, clasificada y/o procesada en un instrumento para

posteriormente analizarla e interpretarla. De igual manera Arias (2016:68) establece que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o en digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Siendo utilizados como instrumentos: Guía de observación, el cuestionario y la guía de entrevista.

A continuación, se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de información utilizada:

### **Observación Directa**

Palella y Martins (2012:116), señalan que “consiste en estar a la expectativa frente al fenómeno, del cual se toma y se registra información para su posterior análisis; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos”. La observación dentro de la presente investigación representó el mayor insumo para la misma ya que las situaciones estaban a plena vista, esta técnica permitió a la investigadora captar situaciones de interés directamente de donde tienen lugar las acciones. Rojas (2014:79) establece que la observación “se entiende como un proceso deliberado, sistemático, dirigido a obtener información en forma directa del contexto donde tienen lugar las acciones”.

Luego de obtener la información se implementó el instrumento guía de observación para procesarlas intelectualmente, con un formato de lista de chequeo donde se definieron situaciones a ser observadas indicando si se cumplían o no, además de dejar registro de ciertas conductas en las distintas dependencias. Palella y Martins (2012:118) definen la observación estructurada como aquella que “se realiza con ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, entre otras”.

## **Encuesta**

El propósito de la encuesta fue obtener insumos que permitieran desarrollar los objetivos “Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores e Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay”. Es así que Palella y Martins (2012) establecen que

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales.(p.123)

A diferencia de la entrevista donde el investigador dialoga e interactúa en mayor grado con el responsable de suministrar la información, la técnica de la encuesta utiliza instrumentos como el cuestionario, los test, pruebas de conocimiento, en el presente estudio se aplicó el instrumento de Cuestionario. Con respecto a este último, Arias (2016:74) se expresa diciendo que “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

Palella y Martins (2012:116), señalan sobre la utilidad de los cuestionarios lo siguiente:

Las preguntas incluidas en los cuestionarios suministran una amplia información alusiva a las opiniones, intenciones, juicios, motivos, hábitos y expectativas de los sujetos. Asimismo, sirven para recoger datos sobre los servicios, fondos o colecciones de que disponen los sujetos en el centro estudiado, sobre el funcionamiento de éste, el estado de las

instalaciones, y demás elementos vinculados al estudio. (p. 132).

En función de lo anteriormente expresado y a fin de lograr una información adecuada, el cuestionario se diseñó con treinta preguntas cerradas con escala de medición Likert. Palella y Martins (2012: 136) se refieren a este tipo de preguntas de la siguiente manera: “las escalas son formas de medidas que se basan en la idea de clasificación, aprovechando a la par las propiedades semánticas de las palabras y las características de los números”. Al utilizar el cuestionario con preguntas cerradas de respuestas múltiples, orientadas a exponer aspectos relevantes apreciados por la población estudiada, se buscó proporcionar a la investigadora evidencia palpable y confiable de las dificultades existentes dentro de los procesos del objeto de estudio.

### **Entrevista**

La entrevista es una técnica que se compone del contacto entre el investigador y las personas seleccionadas para acceder a la información de la situación a evaluar, a través de una conversación que supone el intercambio de opiniones. Palella y Martins (2012:119) definen “La entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un dialogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último”.

En relación a la entrevista, Arias (2016) comenta:

Más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (p. 73)

Mediante la entrevista se buscó obtener información relacionada con actitudes, opiniones, expectativas que solo las personas inmersas en la situación objeto de estudio estuvieran realmente más capacitadas para expresar sus experiencias de primera mano, para la investigación fue importante hacer emerger estas informaciones ya que aun cuando la situación era palpable se requería una exposición explícita que permitiera establecer con claridad lo cotidiano con respecto a lo general.

Para la técnica de la entrevista fue aplicada al Director Decano de la Institución mediante el instrumento guía de entrevista integrada por cinco preguntas abiertas, estructuralmente diseñadas para acceder a diversos tópicos de interés, estuvo conformada por una serie de preguntas con un orden preciso y lógico. En este orden de ideas Palella y Martins (2012:127) establecen que la entrevista “es una forma específica de interacción social. El investigador se sitúa frente al investigado y le formula las preguntas que ha incluido en el guion previamente elaborado”

Al aplicar la guía de entrevista pueden surgir temas de interés, es por ello que para afianzar el conocimiento que se tenía sobre la situación se utilizó este instrumento lo cual contribuyó a comprender las repercusiones del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

## **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Información**

### **Validez**

Como es indicado por Hernández, Mendoza (2018:229) definen la validez de la siguiente forma: “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” Entonces se puede deducir que la validez representa la ausencia de desviaciones, por ende, el instrumento a utilizar

debe cumplir su propósito de obtener la resolución al problema objeto de estudio, es por ello que la validez del mismo es de suma importancia.

De igual manera, Palella y Martins (2012:161) establecen lo siguiente:

En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres expertos en la materia objeto de estudio y en metodología, un ejemplar de los instrumentos con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas.

En este sentido para efectuar la validez fue necesaria la revisión de los instrumentos por el juicio de tres expertos, con especialidad en Administración, Contabilidad y Matemática, valorando los aspectos metodológicos y de contenido, a fin de establecer si cumplen con los aspectos necesarios para obtener los resultados planteados en los objetivos de la presente investigación.

### **Confiabilidad**

Un requisito esencial que debe poseer un instrumento de recolección de datos es la confiabilidad, según Hernández, Mendoza. (2018:229) definen la confiabilidad como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra.”. No todos los instrumentos pueden ser valorados ya que la confiabilidad se calcula a aquellos instrumentos en los que las respuestas pueden variar, de acuerdo al ánimo y disposición de las fuentes de información, por lo tanto, en la presente investigación quedaron excluidos de este criterio la guía de observación y la entrevista.

Para establecer el cálculo de la confiabilidad en el presente estudio, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual parte de la premisa que cuando la investigadora

trate de medir cualidades que no se pueden observar directamente, puede transformar dichas cualidades a variables que si puedan ser observables al medir por ejemplo un conjunto de preguntas aplicadas a un universo específico.

Al respecto Palella y Martins (2012) expresan:

El Cronbach, por su parte, mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El coeficiente Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta). (p. 169)

Los criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento según Palella y Martins:

### Cuadro 3. Criterios para la Confiabilidad de un Instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (2012).

Una vez aplicado el coeficiente de Alfa de Cronbach en el instrumento cuestionario, este arrojó un resultado de 0,799 el cual está ubicado en los criterios para la confiabilidad entre 0,61-0,80 Alta (Cuadro 3), confirmando así la investigadora que el instrumento diseñado tiene la capacidad de recolectar la información deseada apropiadamente cumpliendo con los objetivos planteados en el presente estudio.

## **Técnicas de Análisis de Datos e Información**

Luego de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección, la investigadora enfrentó la necesidad de procesar toda la información cuyo valor estuvo determinado por la capacidad de resolver aquellas interrogantes planteadas al inicio de la investigación, sin embargo, esta información debió ser analizada e interpretada a través de un conjunto de técnicas que permitieron exponer de forma lógica la información requerida para la investigación. Sobre este aspecto Arias (2016), expresa:

Se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: Clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas o estadísticas que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos. (p. 111)

En este sentido una vez obtenido los datos estos fueron resumidos y ordenados para su análisis a fin de que emerjan los aspectos principales de la investigación, se presentó de forma escrita cada aspecto en el instrumento seleccionado aplicando las técnicas de estadística descriptiva.

## **Fases del Proceso de Investigación**

Para llevar a buen término la investigación es importante tener claro desde el inicio qué se pretende lograr, es por ello que los objetivos específicos determinan las fases del proceso de investigación y cada una de ellas debe estar en sintonía con la forma en que serán desarrollados estos objetivos.

En la primera fase se aplicó la técnica de Observación Directa, a fin de diagnosticar e identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental

Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. Para ello se procedió a efectuar registros relevantes sobre solicitudes de permiso, jubilaciones y ausencias.

En la segunda fase se aplicó la técnica del Cuestionario a fin de diagnosticar e identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. Para ello se aplicó una encuesta a la muestra seleccionada que conforman el personal docente, administrativo y obrero ya que en los trabajadores se concentran los procesos que afectan directamente la vida laboral, manejando de primera mano las variables a ser detectadas.

En la tercera fase se aplicó la técnica de la entrevista para determinar las repercusiones del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. La Entrevista se aplicó al Director Decano.

La cuarta fase constituyó el último estadio de la Investigación donde se procedió a analizar las consecuencias que trae el ausentismo laboral para el rendimiento institucional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. En esta etapa la investigadora contrastó los datos obtenidos con los aspectos teóricos y el problema planteado a los fines de establecer conclusiones y recomendaciones que permitan controlar y o minimizar los efectos del ausentismo en la dinámica laboral de la Institución.

### **Operacionalización de Variables y Matriz de Categorías**

Para la investigadora, la recolección y procesamiento de los datos constituyó una etapa importante ya que la correcta obtención y enfoque de los mismos permitió

establecer una estructura clara que hiciera visible el origen y las consecuencias plasmadas en el planteamiento del problema.

En la presente investigación se desarrolló una Operacionalización de Variables que para Naupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018:260) “Es un procedimiento lógico que consiste en transformar las variables teóricas en variables intermedias, luego éstas en variables empíricas o indicadores y finalmente elaborar los reactivos en base a los indicadores obtenidos”.

Así mismo los autores definen la Matriz de Categorías de la siguiente manera “Es una tabla que muestra el proceso de Operacionalización, en columnas, en la que se puede apreciar la transformación de las variables teóricas o constructos, en dimensiones y estas en indicadores e índices”.

Se desarrolló la Operacionalización de variables a fin de establecer la estrategia para obtener la información requerida en el primer y segundo objetivo específico y se elaboró la Matriz de categorías para establecer las estrategias enfocadas en el tercer objetivo específico de la presente investigación. Cabe destacar que ambos instrumentos permitieron a la autora diseñar de una forma ordenada y expedita las preguntas para un mayor aprovechamiento de la información a recolectar, se aprecia el hecho de la planificación por variable, dimensión e indicador a los fines de exponer la información solicitada.

#### Cuadro 4. Operacionalización de Variables

**Objetivo General:** Evaluar el Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional de las Universidades Públicas Nacionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM CUESTIONARIO	ÍTEM GUIA DE OBS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	
1. Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.	Clima Organizacional	Ambiente Físico: Condiciones de Trabajo	Espacio físico (Instalaciones, Mobiliario)	1	1	Observación Directa (Guía de Observación) y Encuesta (Cuestionario)	
			Recursos tecnológicos (Equipos Instalados)	2	2-3		
			Condiciones del espacio	3	4-5-6-7		
			Seguridad física	4	8		
		Características Estructurales	Tamaño de la Organización	5	9		
			Estructura Formal	6	10-11-12		
		Ambiente Social	Comunicación (Respeto interpersonal)	7	13		
			Conflictos (entre personas o departamentos)	8	14		
		Características Personales	Aptitudes- Actitudes	9	15		
			Motivación en la empresa (Reconocimientos)	10	16		
			Motivación en la empresa (Capacitación Profesional)	11	17		
		Comportamiento Organizacional	Productividad	12	18		
			Rotación	13	19		
			Ausentismo		14		20
					15		21

2. Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay	Clima Organizacional	Factores Estructurales: Organigrama	Niveles Jerárquicos (Relaciones entre personal y jefes)	16		Observación Directa (Guía de Observación) y Encuesta (Cuestionario)
			Niveles Jerárquicos (trabajadores mismo nivel)	17	22	
			Normas y Procedimientos	18	23	
		Factores del ambiente Social: Responsabilidad - Cooperación	Autonomía en la ejecución de las actividades	19	24	
			Supervisión a los trabajadores	20		
		Factores Financieros: Recompensa	Salario acorde a la actividad	21	25	
		Factores personales: Relaciones - Conflicto	Respeto interpersonal, buen trato, estrés, acoso laboral	22		
	Factores de Identidad	Sentido de Pertenencia	23	26		
	Ausentismo Laboral	Laborales	Distribución del trabajo	24	27	
			Tareas monótonas, repetitivas	25		
		Económicas: Externos o ambientales	Escasez como monetario	26		
			Distancia del trabajo	27		
		Bio – Psico - Sociales	Conflictos Sindicales	28		
			Paro Laboral	29		
Compromiso con la Institución	30					

**Cuadro 5. Matriz de Categorías**

**Objetivo General:** Evaluar el Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional de las Universidades Públicas Nacionales.

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUB CATEGORÍA</b>	<b>ÍTEM ENTREVISTA</b>	<b>ÍTEM GUIA DE OBSERVACIÓN</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
3. Comprender las repercusiones del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.	Ausentismo Injustificado	Faltas Injustificadas (Récord de Asistencia)	1	1	Observación Directa (Guía de Observación) y Entrevista (Guion de entrevista)
		Retiro Organizacional (Abandono Voluntario-Renuncia)	2	2	
			3		
	Ausentismo Justificado	Permisos (Remunerados/No Remunerados)	4	3	
				4	
		Reposos			
	Ausentismo	Desvinculación (Jubilaciones)	5		
		Conflictos Sindicales	5		
		Paro Laboral		6	
Compromiso con la Institución	7				

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Análisis e interpretación de los resultados**

Luego de aplicar los distintos instrumentos diseñados para recolectar los datos de la presente investigación, con el objeto de Evaluar el Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional de las Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay se procede a presentar los resultados obtenidos que permiten efectuar el análisis de los mismos.

Los instrumentos seleccionados a saber, la guía de observación para registrar eventos relacionados al personal del Instituto, el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada conformada por doscientos cincuenta (250) trabajadores docentes, administrativos y obreros de la Institución de acuerdo a la distribución debidamente presentada en el capítulo III y la guía de entrevista aplicada al Decano de la Institución, todos estos instrumentos con el fin de obtener información sobre el clima organizacional y el ausentismo.

Inicialmente se implementó la observación directa a través de una guía de observación (ver anexo B) con la finalidad de recabar aquellos eventos relacionados con el Personal de la Institución registrando situaciones propias del diario quehacer de la vida Institucional, que pueden incidir en las ausencias a nivel general, adicionalmente se observaron los procesos de control de personal propios de la Sección de Relaciones Laborales de la Institución a fin de establecer un patrón en la dinámica de ausentismo laboral.

A continuación, se presentan los resultados de esta primera técnica seleccionada:

## Cuadro 6. Guía de Observación

### 1. Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
1	Instalaciones con espacio agradable y comodo		X
2	Dispone de herramientas para efectuar su trabajo		X
3	Dispone de recursos tecnológicos		X
4	Cuenta con iluminación adecuada		X
5	Espacio de trabajo con limpieza y salubridad óptima		X
6	Espacio de trabajo con temperatura idónea		X
7	Ruido aceptable en el espacio de trabajo	X	
8	Poseen equipos de proteccion personal		X
9	Existe un Organigrama de la Institución donde se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad	X	
10	Existen politicas escritas en la Institucion	X	
11	Manuales de normas y procedimientos	X	
12	Manuales de descripcion de cargos y funciones	X	
13	Existe una buena comunicación entre compañeros de área de adscripción	X	
14	Los jefes se preocupan por mantener un buen clima en el equipo	X	
15	Se promueve la cooperacion entre compañeros	X	
16	Se observa el personal motivado y respaldado por su equipo		X
17	¿El personal tiene oportunidades para crecer profesionalmente en la Institución?	X	
18	Se completan las metas y objetivos en las areas de trabajo?	X	
19	Constantemente se suplen las faltas de un trabajador con otro fomentando la rotacion del personal?	X	
20	¿El record de asistencias presenta mayormente reposos para justificar el ausentismo?	X	
21	Se tramitan permisos excesivos para cuidados de familiares (o muerte)	X	

**2. Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.**

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
22	El trabajador tiene claro lo que se espera de su trabajo, busca cooperacion	X	
23	Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la Institución	X	
24	Existe la oportunidad de innovar en los puestos de trabajo		X
25	Se percibe que el trabajador esta conforme con la retribución		X
26	Se observa sentido de pertenencia en los trabajadores	X	
27	La carga de trabajo esta equilibrada entre los trabajadores		X

**3. Determinar el impacto del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.**

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
1	Record de Asistencias - Se hace seguimiento a las Faltas Injustificadas en la Seccion de Relaciones Laborales	X	
2	Registros de Renuncias - Son procesadas efectivamete para iniciar nuevos procesos de selección de personal	X	
3	Registros de Permisos por Diligencias personales de tipo legal en la Seccion de Relaciones Laborales	X	
4	Registros de Permisos por estudio en la Seccion de Relaciones Laborales	X	
5	Tramites procesados de Jubilacion en la Seccion de Relaciones Laborales	X	
6	Registros de Asistencia Perfecta en la Seccion de Relaciones Laborales	X	
7	Registro de Asistencia de Personal con cargos de responsabilidad y/o jerarquicos en la Seccion de Relaciones	X	

Fuente: Alvarado (2021). (Anexo B)

A través de la observación directa se pudo constatar que las instalaciones de la Institución se encuentran en franco deterioro, incluso edificios completos sin servicio de agua y electricidad lo cual hace inviable la presencia de personal en los mismos, ya que no se cuenta con las herramientas de trabajo ni los recursos tecnológicos o de equipos, condiciones de higiene y seguridad ni equipos de protección personal para efectuar las tareas; en algunos casos dicho personal ha sido reubicado en áreas con condiciones menos adversas para ejecutar tareas o procesos específicos como por ejemplo: la sección de registro y control habilitó dos días a la semana por un lapso de un mes para recibir al personal jubilado a fin de efectuar la firma de su fe de vida.

Adicionalmente se observó evidencia de organigramas en las diversas oficinas visitadas publicados en las carteleras informativas, así como la existencia de croquis determinando la ubicación de estas oficinas en relación al espacio físico de la Institución, adicionalmente en las carteleras se publican las funciones principales de cada sección o departamento, así como la misión y visión general de la Institución, también se evidencio la existencia de manuales de normas y procedimientos publicados en la página web de la Institución y en algunos casos impresos en los distintos departamentos.

En vista de que la Institución es un organismo público, los procedimientos son establecidos en manuales de los cuales depende la ejecución de los procesos que impiden la fluidez de los mismos, esto, en muchos casos impide la innovación en los puestos de trabajo, donde se debe cumplir con una burocracia y formas que desmotivan al trabajador. Aun cuando las buenas relaciones del personal prevalecen, se observó en primer término la preocupación por parte de los jefes de mantenerse en comunicación con los trabajadores ya que en muchos casos se desvinculan por periodos prolongados debido a que al estar trabajando la mayoría en la modalidad de teletrabajo suelen ocurrir estos vacíos de comunicación, donde el personal esta desmotivado por las situaciones que acompañan la realización de sus tareas.

Es importante destacar que el cumplimiento de las metas es alto, sin embargo, en algunos casos el jefe se encuentra solo o con muy poco personal para el cumplimiento de sus funciones por lo que debe reorganizar las tareas entre el personal disponible e incluso cumplir el mismo con algunas funciones operativas dada la rotación de personal existente, la cual en muchos casos se ve solapada por reposos y permisos justificados.

Esto conlleva a que el clima organizacional se vea afectado ya que es evidente que algunos funcionarios se ven obligados a asumir tareas por la ausencia de sus compañeros de trabajo y aun cuando cada trabajador tiene claras sus funciones en ocasiones debe asumir otras sin recibir incluso el entrenamiento básico para ejecutarlas, ocasionando frustración en muchos de ellos, aunado a una carga adicional de su trabajo regular la remuneración que percibe es deficiente.

En muchos casos el personal atribuye las ausencias debido a que no puede costear el monto del transporte público, muchas veces requiere tomar hasta dos unidades de transporte para trasladarse a la Institución, otra constante son las colas para comprar gasolina por lo que se considera un atenuante presentar un alegato de este origen para justificar las ausencias.

Al revisar los registros de asistencia de la sección de relaciones laborales se evidencia un ausentismo respaldado por constantes permisos justificados en su mayoría para realización de estudios y cuidados de familiares además de las contempladas en la Ley para diligencias de orden legal, así como reposos médicos e incluso un número importante de faltas injustificadas que originan la apertura de investigaciones administrativas por parte de la sección al personal involucrado lo cual en algunos casos deriva en la renuncia del personal. Otra constante son las solicitudes de jubilaciones en cada oportunidad en que se apertura el proceso, denotando la

tendencia a terminar la relación laboral activa mas no el vínculo laboral con la Institución.

Se pudo precisar la rigurosidad con que se efectúa el seguimiento de los reposos, permisos, faltas injustificadas y procesos de jubilación por parte de la sección de relaciones laborales, lo cual da un indicativo que poseen estadísticas suficientes para analizar la situación actual de la Institución. Así mismo verifican el estatus de las renunciaciones para asegurar la reposición del personal en la oportunidad y tiempo requeridos para tratar de evitar acumulación de tareas en el personal, sin embargo, de no producirse las renunciaciones se genera una especie de estancamiento donde es inviable la contratación ya que el recurso está represado en un cargo improductivo.

En ese mismo orden de ideas y con la finalidad de obtener la información de campo se diseñó el cuestionario (ver Anexo A) agrupando los resultados obtenidos en tablas de frecuencia y gráficos circulares a fin de resumir la información obtenida de cada una de las preguntas, en este caso se elaboró un cuestionario conformado por treinta (30) preguntas de orden cerrado con escala de medición Likert, el criterio de Palella y Martins (2012) quienes establecen:

Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio, se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar. Se utiliza la estadística descriptiva cuando se presentan los datos en forma de cuadros y gráficos. (p.174)

A continuación, se presentan las preguntas aplicadas en el cuestionario:

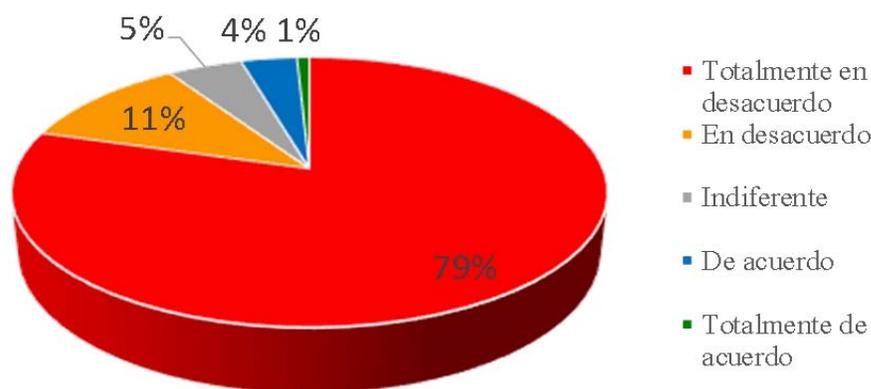
**Pregunta 1.** ¿Las instalaciones físicas de su oficina son agradables y cómodas?

**Tabla 1. Instalaciones físicas**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	199	80%
En desacuerdo	28	11%
Indiferente	12	5%
De acuerdo	9	4%
Totalmente de acuerdo	2	1%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 1. Instalaciones físicas**



Fuente: Tabla 1

El 80% expresó un total desacuerdo ante la pregunta, mientras que un 28% estuvo en desacuerdo, un 12% es indiferente, un 9% está de acuerdo y un 2% totalmente de acuerdo. Las instalaciones están en mal estado y con un deterioro que hace prácticamente inhabitable las mismas, son muy pocas las oficinas que cuentan con servicios como electricidad y agua servida, agua potable, etc; en muchos casos los trabajadores reubicados en espacios distintos a sus oficinas de origen no cuentan

con las condiciones físicas más aceptables para ejecutar sus funciones, lo cual influye directamente en las ausencias del personal.

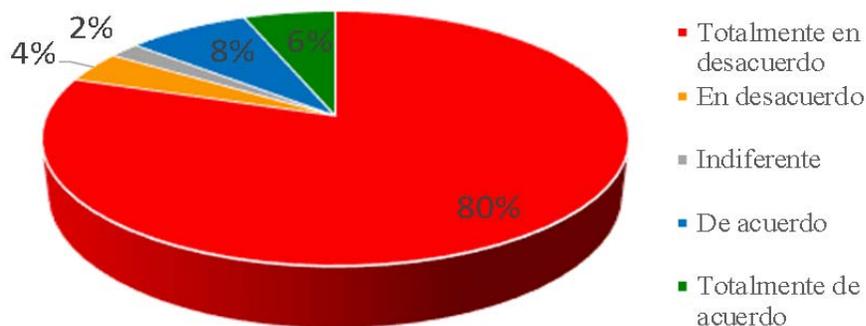
**Pregunta 2.** ¿Cuenta con las herramientas, materiales y recursos tecnológicos necesarios para hacer su trabajo?

**Tabla 2. Recursos para hacer el trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	200	80%
En desacuerdo	10	4%
Indiferente	5	2%
De acuerdo	20	8%
Totalmente de acuerdo	15	6%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 2. Recursos para hacer el trabajo**



Fuente: Tabla 2

El uso de tecnología actualizada es de suma importancia, ya que disminuye los tiempos en las tareas manuales y repetitivas motivando al trabajador. En este caso el 80% manifiesta que no cuenta con lo necesario para hacer su trabajo, esto obedece a la falta de presupuesto en la institución lo que ha ocasionado que los insumos de

oficina sean muy escasos y los equipos tecnológicos se encuentren desactualizados incluso en muchos casos han sido descontinuados de su uso debido al nivel de inoperatividad de los mismos sin posibilidades de ser sustituidos por equipos más nuevos.

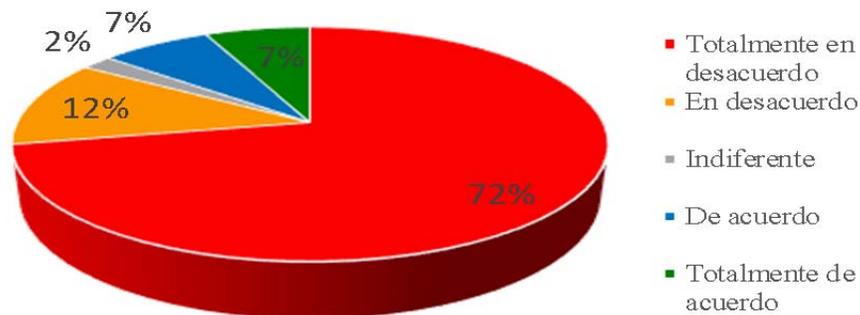
**Pregunta 3.** ¿La iluminación, limpieza, salubridad, temperatura y ruido de su puesto de trabajo son óptimas?

**Tabla 3. Iluminación, limpieza, salubridad, temperatura, ruido**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	180	72%
En desacuerdo	30	12%
Indiferente	5	2%
De acuerdo	18	7%
Totalmente de acuerdo	17	7%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 3. Iluminación, limpieza, salubridad, temperatura, ruido**



Fuente: Tabla 3

El 72% contestó totalmente en desacuerdo aunado a un 12% en desacuerdo, el resto de las opciones 2% indiferente, 7% de acuerdo, 7% totalmente de acuerdo. Son pocas las oficinas las que realmente cuentan con las mínimas condiciones de iluminación, limpieza, salubridad, temperatura, el común es encontrar oficinas sin

ningún tipo de seguridad para el trabajador, ninguna señalización que indique rutas de evacuación, vías de escape, puntos de reunión, etc., por lo que los encuestados manifiestan que no pueden permanecer en las áreas de trabajo sin correr riesgos, incluso de tipo biológico, tal es el caso que en pandemia no se contaba con las mínimas medidas de bioseguridad.

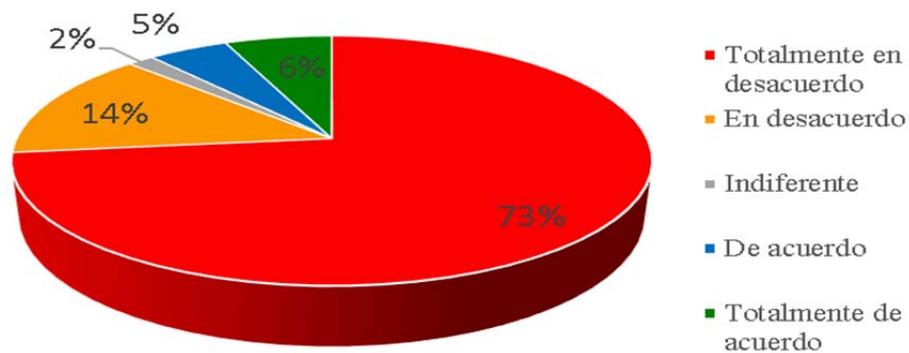
**Pregunta 4.** ¿Recibe usted anualmente dotación de equipos de protección personal, tales como guantes, mascarillas?

**Tabla 4. Dotación**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	183	73%
En desacuerdo	35	14%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	12	5%
Totalmente de acuerdo	16	6%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 4. Dotación**



Fuente: Tabla 4

Ante la pregunta sobre la dotación de equipos de protección personal un 73% y un 14% manifiestan la negativa a esta acción, en tanto que un total de 13% respondió

afirmativamente así: 2% indiferente, 5% de acuerdo y 6% totalmente de acuerdo. Este reducido porcentaje está compuesto por personal de servicio que eventualmente recibe guantes y mascarillas debido a su actividad de limpieza, sin embargo, el resto del personal de planta del instituto no recibe la dotación anual que corresponde según cada cargo, esto ocasiona resistencia en el personal a cumplir sus funciones en áreas no seguras.

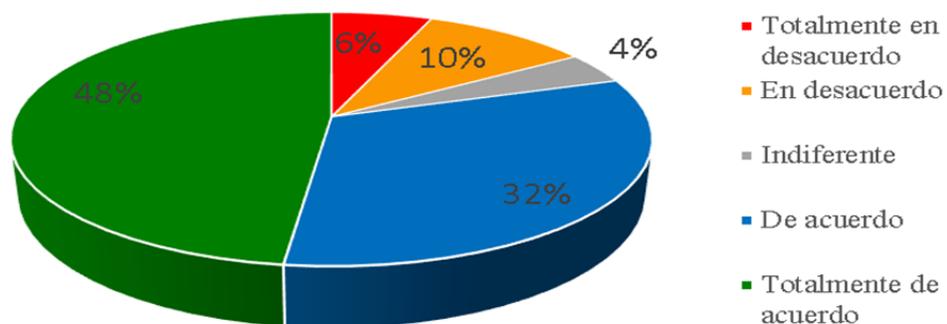
**Pregunta 5.** ¿Conoce usted el Organigrama de la Institución donde se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?

**Tabla 5. Organigrama de la Institución**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	6%
En desacuerdo	25	10%
Indiferente	10	4%
De acuerdo	80	32%
Totalmente de acuerdo	120	48%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 5. Organigrama de la Institución**



Fuente: Tabla 5

En total un 80% de los encuestados, entre 48% totalmente de acuerdo y 32% de acuerdo, conoce el organigrama de la institución, esta tendencia obedece mayormente a que es personal con más años de servicio que están familiarizados con la estructura

del instituto y su funcionamiento; tal aspecto influye en el sentido de pertenencia hacia la Universidad por lo que se cuenta con un grupo de trabajadores que han mantenido los procesos en marcha a pesar de la situación actual. Un 20% entre 4% indiferente, 10% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo desconocen el organigrama de la institución, en mayor medida porque poseen menos años de servicio y porque sus cargos son operativos de nivel de apoyo (personal de servicio y administrativo secretarial) que no manifiestan interés por conocer la estructura organizativa.

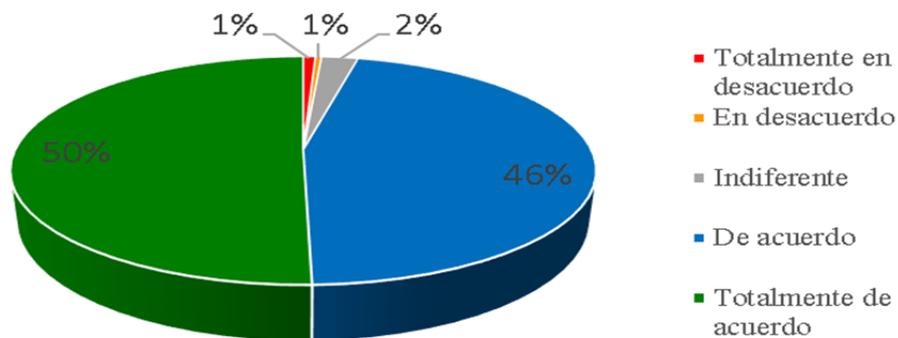
**Pregunta 6.** ¿La Institución posee políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por los empleados?

**Tabla 6. Políticas, manuales, descripción de cargos, funciones**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	1	0%
Indiferente	6	2%
De acuerdo	115	46%
Totalmente de acuerdo	126	50%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 6. Políticas, manuales, descripción de cargos, funciones**



Fuente: Tabla 6

Un 50% manifestó estar totalmente de acuerdo, adicional a un 46% de acuerdo sumando un total un 96% de los encuestados, manifiestan conocer y acatar manuales. Siendo una institución pública los cargos y procesos son estandarizados a través de manuales que definen detalladamente cada función y actividad a ser desarrollada, así mismo existe la sección de procesos técnicos, responsable de la selección, ingreso y desarrollo de carrera del personal por lo que el trabajador pasa por una inducción inicial al ingresar en la institución recibiendo información de su ubicación laboral y funciones, así mismo ésta sección es responsable de asesorar a todas las dependencias en caso de dudas con respecto a determinados procesos administrativos.

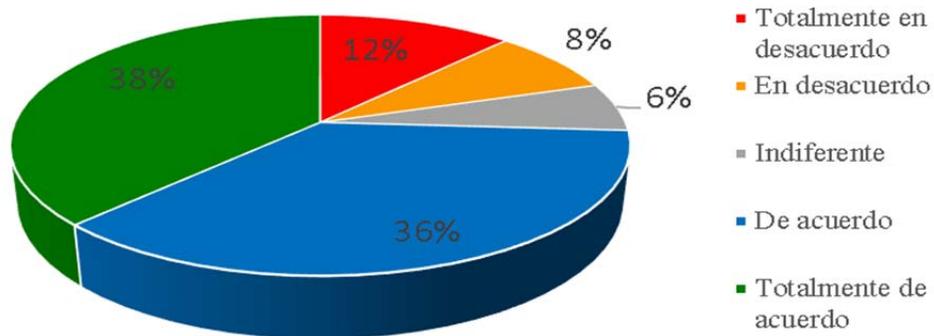
**Pregunta 7.** ¿La comunicación en el equipo de trabajo es altamente efectiva, cordial y respetuosa?

**Tabla 7. Comunicación efectiva**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	12%
En desacuerdo	20	8%
Indiferente	15	6%
De acuerdo	91	36%
Totalmente de acuerdo	94	38%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 7. Comunicación efectiva**



Fuente: Tabla 7

La comunicación se constituye en una constante dentro de la Institución, incluso desde la pandemia por Covid-19 los jefes han tenido la necesidad de mantener contacto frecuente con los colaboradores que forzosamente tuvieron que asumir la modalidad de teletrabajo. Este comportamiento se ve reflejado en los resultados de la encuesta ya que el 38% respondió estar totalmente de acuerdo, un 36% de acuerdo, un 6% indiferente, un 8% en desacuerdo y un 12% totalmente en desacuerdo. La correcta y fluida comunicación mantiene motivado al personal para el desarrollo de sus funciones.

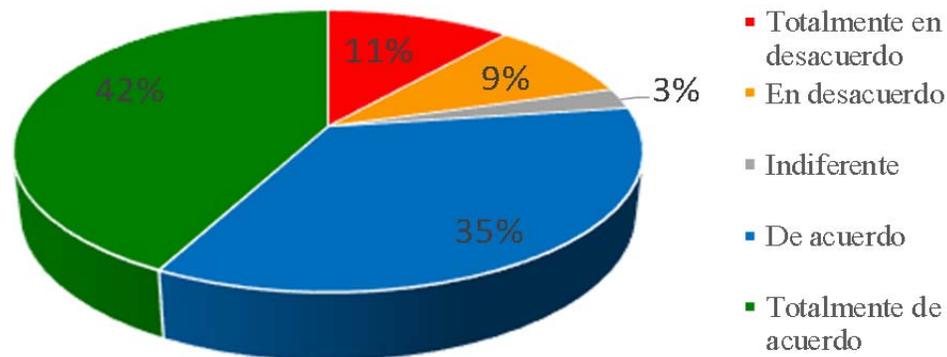
**Pregunta 8.** ¿Siente usted que existe un ambiente de trabajo armónico con baja conflictividad dentro de la oficina?

**Tabla 8. Ambiente de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	11%
En desacuerdo	23	9%
Indiferente	6	2%
De acuerdo	87	35%
Totalmente de acuerdo	106	42%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 8. Ambiente de trabajo**



Fuente: Tabla 8

En concordancia con la pregunta anterior se puede apreciar que el personal considera en su mayoría que el ambiente de trabajo es armónico, con baja conflictividad, esto deriva de la necesidad latente de llevar a cabo los procesos, por lo que los jefes de área han tenido que manejar su liderazgo desde la inteligencia emocional y la negociación, esto se observa en el 42% totalmente de acuerdo y 35% de acuerdo, sin embargo persisten casos donde los conflictos están presentes debido a la poca o nula comunicación ocasionando retardos en el cumplimiento de las metas, entre los encuestados un 2% respondió indiferente, un 9% en desacuerdo y un 11% totalmente en desacuerdo.

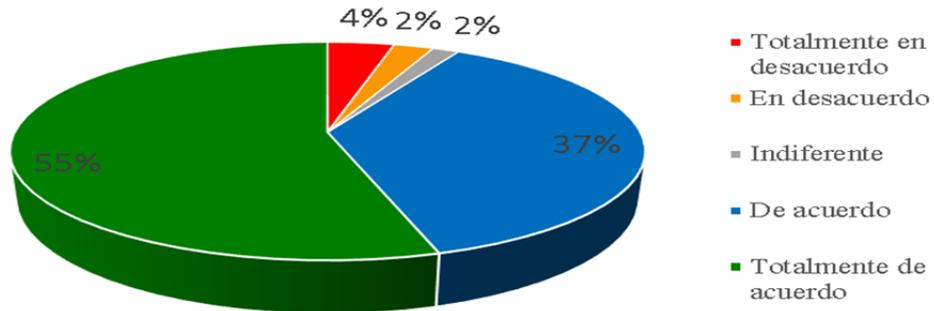
**Pregunta 9.** ¿Se involucra usted de forma altamente efectiva en las actividades programadas en su Departamento?

**Tabla 9. Actividades**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	4%
En desacuerdo	6	2%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	93	37%
Totalmente de acuerdo	137	55%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 9. Actividades**



Fuente: Tabla 9

Aun cuando las actividades del instituto se ven afectadas por la infraestructura, parte del personal paso a cumplir funciones por teletrabajo, esto hace que cada uno sea responsable y administrador de su propio tiempo, en función de las metas a cumplir por cada sección, es por ello que el 55% manifiesta estar totalmente de acuerdo más un 37% de acuerdo, ya que se ven involucrados en la programación y toma de decisiones, adicionalmente hay un 2% indiferente, un 2% en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo, esto puede obedecer a la falta de liderazgo de algunos jefes cuya postura es obligar al trabajador a permanecer en espacio de riesgo para dar una sensación de que la universidad cuenta con el personal en las instalaciones.

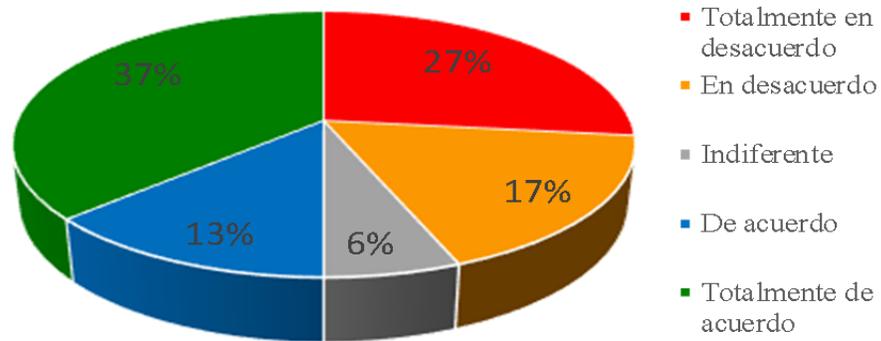
**Pregunta 10.** ¿Se siente reconocido por su jefe inmediato, valorado y tomado en cuenta para actividades importantes?

**Tabla 10. Reconocimiento Jefe Inmediato**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	67	27%
En desacuerdo	43	17%
Indiferente	15	6%
De acuerdo	33	13%
Totalmente de acuerdo	92	37%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 10. Reconocimiento Jefe Inmediato**



Fuente: Tabla 10

Ante esta pregunta se pudo observar que las opiniones están bastante divididas, hay un 37% totalmente de acuerdo, un 13% de acuerdo, un 6% indiferente, un 17% en desacuerdo y un 27% totalmente en desacuerdo. Tal diferencia de criterios viene dada por los diferentes tipos de liderazgo dentro de la institución, ya que como se refleja en las preguntas previas, hay jefes que coordinan de manera consensuada con sus colaboradores de manera tal que el desarrollo de sus actividades sea desde casa fomentando la continuidad de los procesos, sin embargo hay jefes que han obligado a los colaboradores a cumplir de forma presencial lo cual ha originado deserción en buena parte del personal de apoyo y técnico de la institución.

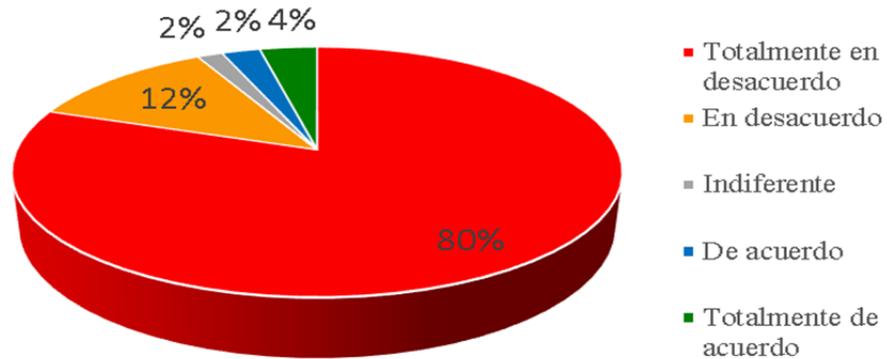
**Pregunta 11.** ¿Ha recibido usted alguna formación o capacitación por parte de la Institución en los últimos 02 años?

**Tabla 11. Formaciones y capacitaciones**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	201	80%
En desacuerdo	30	12%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	6	2%
Totalmente de acuerdo	9	4%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 11. Formaciones y capacitaciones**



Fuente: Tabla 11

Una forma de mantener el personal alineado con los objetivos de la organización es a través de su desarrollo profesional con capacitaciones y formaciones acordes a sus funciones y aun cuando está contemplado en el Plan Operativo del instituto, el presupuesto que se recibe por parte del Estado solo permite cubrir lo referente a salarios y algunas áreas administrativas por lo que las formaciones y capacitaciones son casi inexistentes y se han visto reducidas a formaciones de índole institucional para actualización de procesos, esto se pudo comprobar al obtener entre los encuestados un 80% totalmente en desacuerdo, 12% de acuerdo, 2% indiferente, 2% de acuerdo y 4% totalmente de acuerdo.

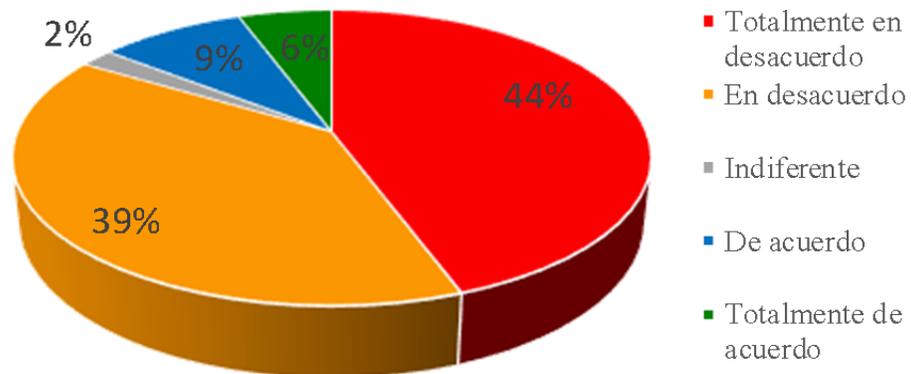
**Pregunta 12.** ¿Generalmente se alcanzan las metas del Plan Operativo con total efectividad?

**Tabla 12. Metas Plan Operativo Anual**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	111	44%
En desacuerdo	98	39%
Indiferente	5	2%
De acuerdo	22	9%
Totalmente de acuerdo	14	6%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 12. Metas Plan Operativo Anual**



Fuente: Tabla 12

El 44% contestó totalmente de acuerdo, 39% en desacuerdo, 2% indiferente, 9% de acuerdo y un 6% totalmente de acuerdo. Siendo un organismo público, la Upel debe establecer un Plan Operativo Anual para determinar las metas a cumplir, sin embargo la falta de recursos económicos y la precaria situación de la infraestructura y transporte hacen casi imposible llevar a cabo toda la planificación, el personal hace esfuerzos para mantener los servicios estudiantiles activos así como los procesos administrativos y de servicio, sin embargo muchas veces las carencias internas ocasiona ausencias y deserción del personal que percibe menos ingresos afectando las metas anuales.

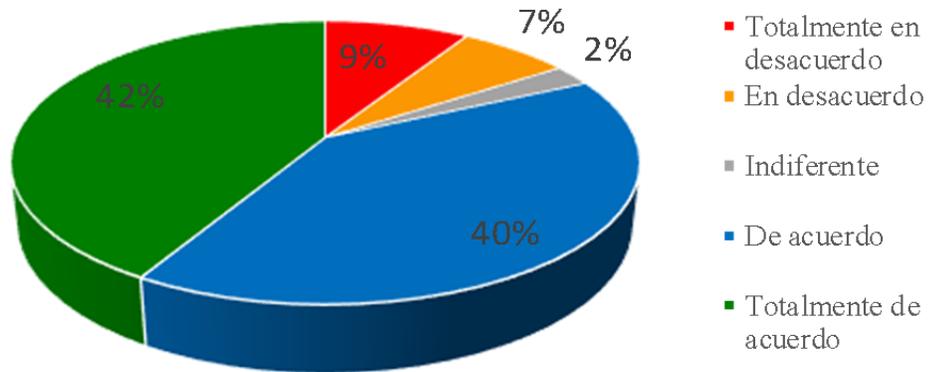
**Pregunta 13.** ¿Existe una continua rotación de sus funciones y/o su puesto de trabajo?

**Tabla 13. Rotación de funciones**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	9%
En desacuerdo	17	7%
Indiferente	6	2%
De acuerdo	101	40%
Totalmente de acuerdo	104	42%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 13. Rotación de funciones**



Fuente: Tabla 13

A raíz de la agudización de la crisis económica la institución fue afectada por la diáspora que emigro del país, esto ocurrió de forma gradual por lo que ante las ausencias los jefes de área debieron asignar más funciones a los trabajadores que permanecían en la universidad, posteriormente en Pandemia por Covi-19 esta situación se agudizo quedando las tareas distribuidas en un número reducido de personal y los propios jefes y en muchos casos, los jefes solos frente a sus departamentos, observándose una alta rotación de tareas y eventualmente de puestos de trabajo. Entre los encuestados se obtuvo que un 42% está totalmente de acuerdo, un 40% de acuerdo, un 2% indiferente, un 7% en desacuerdo y un 9% totalmente en desacuerdo.

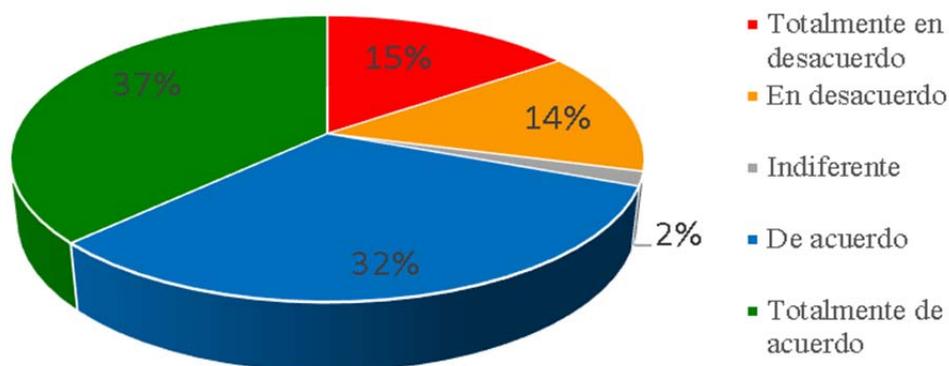
**Pregunta 14.** ¿Su actividad laboral le ha ocasionado alguna enfermedad que lo haya hecho ausentarse de su trabajo?

**Tabla 14. Ausencias por enfermedades laborales**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	15%
En desacuerdo	35	14%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	80	32%
Totalmente de acuerdo	93	37%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 14. Ausencias por enfermedades laborales**



Fuente: Tabla 14

Esta situación comenzó a materializarse a raíz de la crisis institucional y el inicio de la diáspora, los trabajadores que permanecieron en sus puestos de trabajo comenzaron a experimentar estrés y algunas patologías asociadas a enfermedades ocupacionales debido a que las ausencias de sus compañeros derivaron en una mayor carga de trabajo para ellos, teniendo que enfrentar adicionalmente problemas de gasolina y transporte, escasez de alimentos, inexistencia del cono monetario y una incipiente dolarización en las actividades cotidianas. Se obtuvo un 37 % totalmente de acuerdo, 32% de acuerdo, 2% indiferente, 14% en desacuerdo y 15% totalmente en desacuerdo.

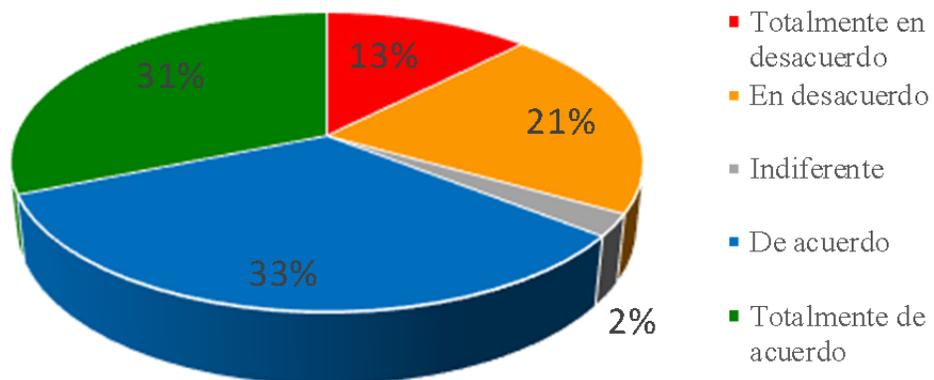
**Pregunta 15.** ¿Se ha ausentado de su trabajo por problemas familiares (enfermedad, muerte de familiares)?

**Tabla 15. Ausencias por problemas familiares**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	12%
En desacuerdo	52	21%
Indiferente	6	2%
De acuerdo	83	33%
Totalmente de acuerdo	78	31%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 15. Ausencias por problemas familiares**



Fuente: Tabla 15

El 31% respondió que está totalmente de acuerdo, el 33% de acuerdo, 2% indiferente, 21% en desacuerdo y un 12% totalmente en desacuerdo. Es un hecho que en la contratación colectiva del instituto contempla la normativa que aplica en caso de reposos por enfermedad, así como permisos para cuidados de familiares, es por ello que ante las situaciones que el personal ha enfrentado opta por utilizar estos reposos y permisos para desconectarse por breves periodos de sus funciones, derivando algunos de ellos en situaciones prolongadas donde al ser presionados por sus jefes toman la decisión de renunciar.

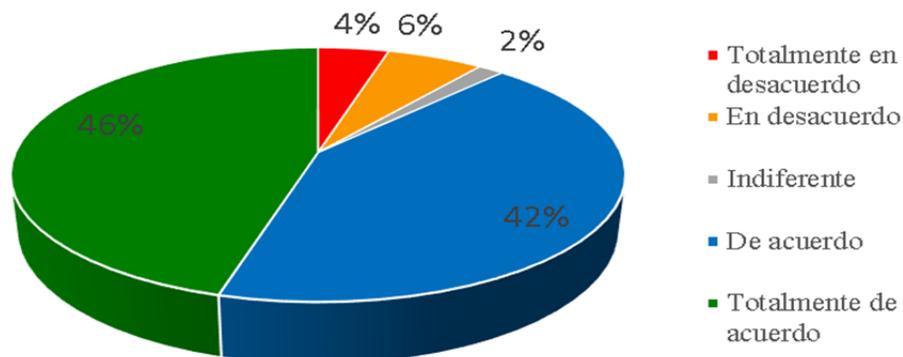
**Pregunta 16.** ¿La relación con su jefe inmediato es totalmente fluida, respetuosa y dinámica?

**Tabla 16. Relación con los jefes**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	4%
En desacuerdo	15	6%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	106	42%
Totalmente de acuerdo	114	46%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 16. Relación con los jefes**



Fuente: Tabla 16

Un total de 88% entre un 46% totalmente de acuerdo y un 42% de acuerdo sostienen una relación fluida, respetuosa y dinámica con su jefe inmediato, contra un 2% indiferente, un 6% en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo. Cabe destacar que la institución históricamente ha mantenido una cultura organizacional positiva caracterizada por tener empleados profesionales, capacitados y con disposición al trabajo y logro de los objetivos, siendo el común que la comunicación y buenas relaciones laborales prevalezcan en todos los ambientes de trabajo. Por supuesto que ocurren situaciones fuera de orden donde ciertos jefes ejercen liderazgos negativos que no fomentan ambientes laborales positivos.

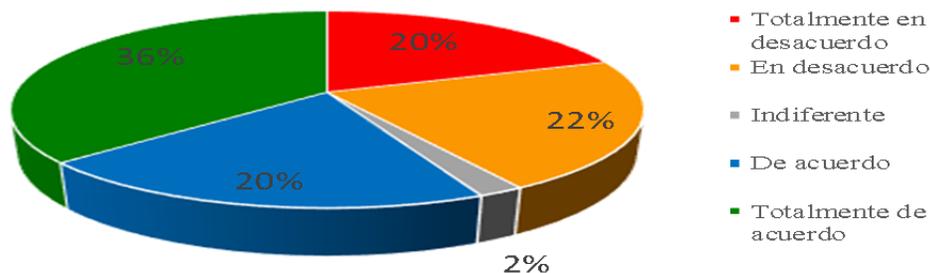
**Pregunta 17.** ¿Existe cooperación y coordinación entre los miembros del equipo de trabajo?

**Tabla 17. Cooperación, coordinación entre miembros del equipo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	20%
En desacuerdo	54	22%
Indiferente	5	2%
De acuerdo	51	20%
Totalmente de acuerdo	91	36%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 17. Cooperación, coordinación entre miembros del equipo**



Fuente: Tabla 17

Las opiniones están algo divididas ante esta pregunta, donde un 36% está totalmente de acuerdo, un 20% de acuerdo, un 2% indiferente, un 22% en desacuerdo y un 20% totalmente en desacuerdo. Ante la modalidad del teletrabajo cada trabajador ha debido enfrentarse a cumplir sus funciones teniendo en muchas ocasiones como único interlocutor a su jefe directo, así mismo las citas presenciales del personal en la áreas de trabajo en ocasiones son por grupos pequeños por lo que el trabajador pudiera percibir que las coordinaciones y cooperaciones son inexistentes, sin embargo, el engranaje de las secciones persiste ya que a través de correo electrónico, mensajes de texto, voz, llamadas se ejecutan contactos para concretar ciertos procesos que pudieran involucrar más de un miembro de los equipos de trabajo.

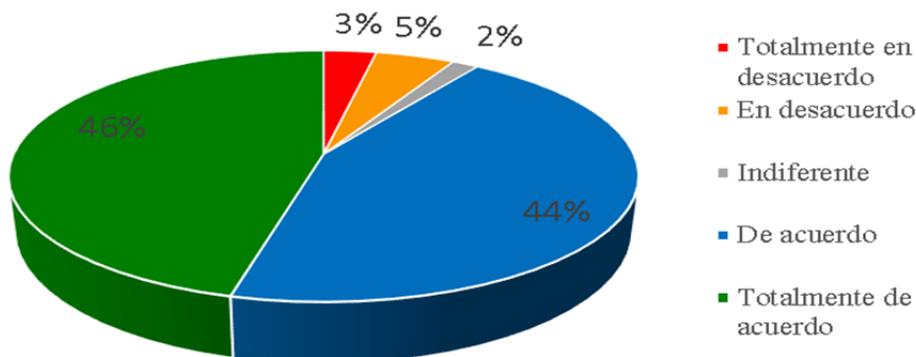
**Pregunta 18.** ¿Conoce usted las normas generales de la Institución, así como las políticas y procedimientos específicos de su área de trabajo?

**Tabla 18. Normas de la Institución**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	3%
En desacuerdo	12	5%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	111	44%
Totalmente de acuerdo	115	46%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 18. Normas de la Institución**



Fuente: Tabla 18

La institución posee una estructura organizativa formal, así como manuales de normas y procedimientos por departamentos, por secciones y áreas bien definidas, adicionalmente al ingresar o ser trasladado a un área de la institución, el trabajador recibe una inducción de sus funciones por parte de su jefe inmediato o por el personal a quien está reemplazando, entre los encuestados un 46% respondió estar totalmente de acuerdo, un 44% de acuerdo, un 2% indiferente, un 5% en desacuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

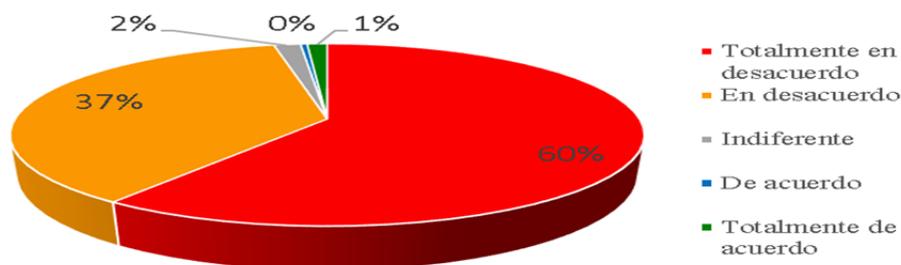
**Pregunta 19.** ¿La Institución le permite hacer mejoras a los procesos y proponer innovaciones que faciliten la optimización de sus funciones?

**Tabla 19. Mejoras a los procesos**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	150	60%
En desacuerdo	92	37%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	1	0%
Totalmente de acuerdo	3	1%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 19. Mejoras a los procesos**



Fuente: Tabla 19

El 60% contestó totalmente en desacuerdo seguido de un 37% en desacuerdo, adicional un 2% indiferente, 0% de acuerdo y 1% totalmente de acuerdo. Es el caso que los procesos y tareas están definidos en los distintos manuales de normas y procedimientos haciendo casi imposible innovar en ellos. El instituto en ocasiones se ve arropado por una burocracia que impide la automatización de procesos no por la falta de equipos tecnológicos o humanos más actualizados, sino por la negativa de implementar innovaciones por la simple existencia de un manual o una norma ya establecida, estas negativas en su mayoría vienen de la alta gerencia que no está conectada con la realidad de algunos procesos.

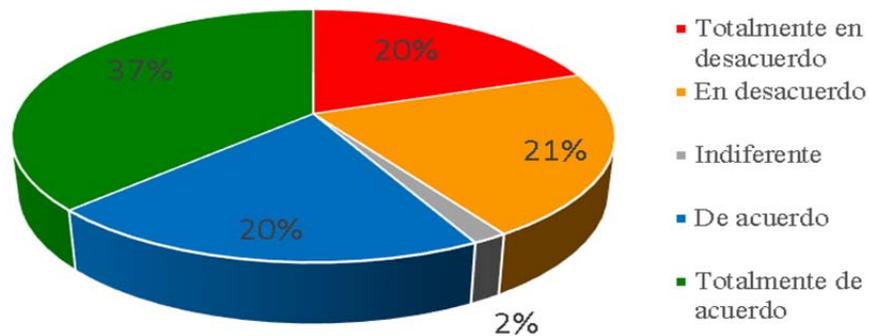
**Pregunta 20.** ¿Su supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

**Tabla 20.** ¿Supervisor justo?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	20%
En desacuerdo	53	21%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	51	20%
Totalmente de acuerdo	93	37%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 20.** ¿Supervisor justo?



Fuente: Tabla 20

Los encuestados manifestaron posiciones encontradas en esta pregunta: 37% totalmente de acuerdo, 20% de acuerdo, 2% indiferente, 21% en desacuerdo y 20% totalmente en desacuerdo. Diversos tipos de liderazgo están presentes en la institución y cada uno ha sorteado de manera más o menos efectiva la crisis actual de la institución, con más o menos inteligencia emocional, empatía, comunicación efectiva, negociación, muy necesarios en estos tiempos donde el trabajador que está

en funciones lo hace más por apego institucional, ya que escasean los incentivos laborales.

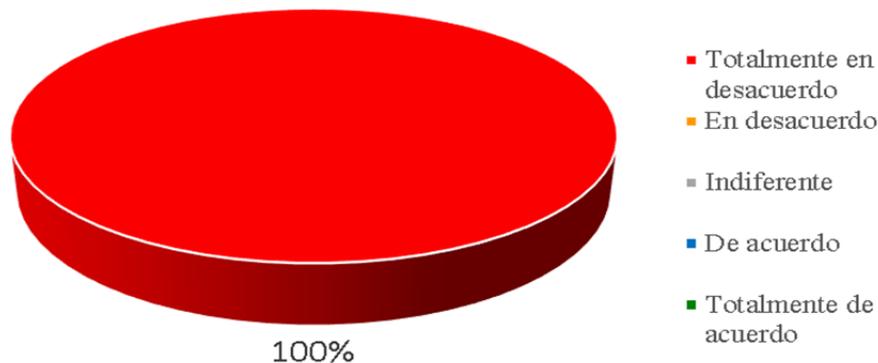
**Pregunta 21.** ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

**Tabla 21. Retribución justa**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	250	100%
En desacuerdo		0%
Indiferente		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 21. Retribución justa**



Fuente: Tabla 21

La respuesta unánime resulta obvia, desde hace algunos años el ingreso del trabajador se ha visto desmejorado llegando a niveles críticos lo cual hace que el trabajador se encuentre en un estado de indefensión económica llevándolo a considerar tomar la decisión de abandonar el trabajo en el cual probablemente ya cuenta con muchos años de servicio y este aspirando a una jubilación, esta situación

puede ocasionar que explore en otras entidades laborales ocasionando permisos que pueden tornarse intermitentes y/o prolongados, generando los primeros síntomas de ausentismo.

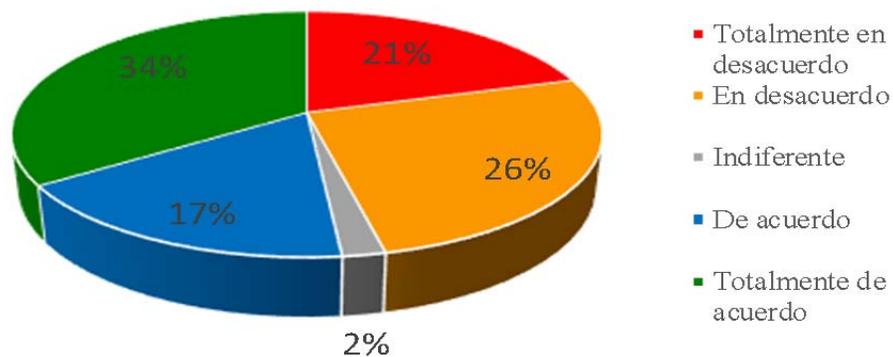
**Pregunta 22.** ¿En caso de ser acosada/o u hostigada/o sexual o laboralmente en su área de trabajo sabe a qué autoridad puede dirigirse para denunciarlo?

**Tabla 22. Acoso laboral**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	20%
En desacuerdo	65	26%
Indiferente	5	2%
De acuerdo	43	17%
Totalmente de acuerdo	86	34%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 22. Acoso laboral**



Fuente: Tabla 22

Un total de 51% compuesto por un 34% más un 17% conoce a quien dirigirse en caso de acoso laboral en contraste con el 49% compuesto por un 2% mas 26% mas 20% que desconoce o no sabe en lo en lo absoluto a quien dirigirse, el instituto carece de información relacionada con este tema ya que se cuenta con instancias de atención primaria para los trabajadores como lo es la Unidad de Talento Humano, sin embargo

el trabajador inicialmente acude al sindicato lo cual en muchas ocasiones entorpece los canales de comunicación generando alargamiento en la resolución de los conflictos e incluso una sensación de injusticia en la resolución de los problemas por parte del instituto.

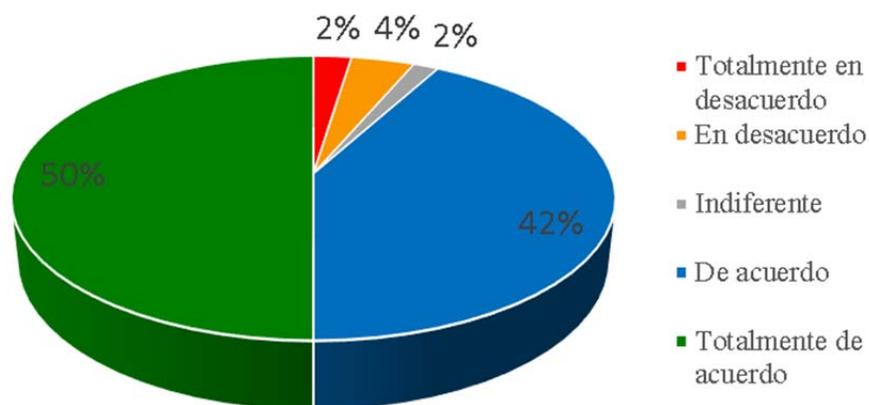
**Pregunta 23.** ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Institución?

**Tabla 23. Orgullo pertenecer a la Institución**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	10	4%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	105	42%
Totalmente de acuerdo	125	50%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 23. Orgullo pertenecer a la Institución**



Fuente: Tabla 23

El sentido de pertenencia del trabajador upelista se pone de manifiesto en esta pregunta ya que un 92% compuesto por el 50% totalmente de acuerdo y el 42% de

acuerdo, se siente orgulloso de pertenecer a la institución, muestra de ello es la resiliencia presente pese a la situación de crisis que vive actualmente la institución y el trabajador se cuestiona en renunciar a ella, buscando alternativas de ingreso adicionales pero sin llegar a tomar una decisión definitiva de retirarse de la institución.

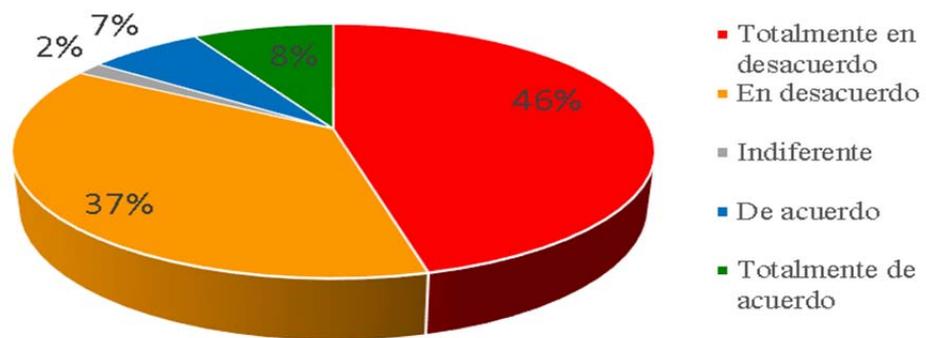
**Pregunta 24.** ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es de acuerdo a la responsabilidad de los cargos?

**Tabla 24. Distribución de la carga**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	115	46%
En desacuerdo	93	37%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	17	7%
Totalmente de acuerdo	21	8%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 24. Distribución de la carga**



Fuente: Tabla 24

El 46% respondió totalmente en desacuerdo, el 37% en desacuerdo, el 2% indiferente, el 7% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo. A medida que se ha presentado el fenómeno del ausentismo en la institución, cargos de responsabilidad, y cargos de jefatura han sido ocupados por personal con poca o nula experiencia para ejercerlos, incluso sin recibir la debida inducción, y a nivel operativo se observa cada vez más trabajadores con un cargo desempeñando funciones correspondientes a dos o tres trabajadores por lo que se encuentran saturados de funciones.

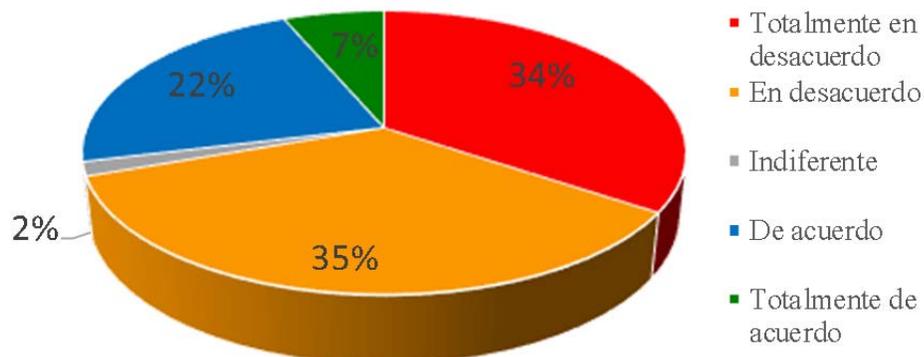
**Pregunta 25.** ¿Está a gusto con el trabajo que hace, es dinámico?

**Tabla 25.** ¿Está a gusto con su trabajo?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	86	34%
En desacuerdo	88	35%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	56	22%
Totalmente de acuerdo	16	6%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 25.** ¿Está a gusto con su trabajo?



Fuente: Tabla 25

En la pregunta en cuestión se observó opiniones divididas en cuanto que un 34% está totalmente en desacuerdo, un 35% en desacuerdo, debido a que al estar definidas las funciones y los procesos de forma rígida el trabajo puede llegar a considerarse repetitivo, mecánico, sin variaciones o aportes por parte del trabajador, sin embargo un 22% contestó de acuerdo más un 6% totalmente de acuerdo, haciendo referencia a que el trabajo desarrollado les permite obtener satisfacciones a nivel personal y laboral por los posibles logros y/o alcances obtenidos en el desarrollo del mismo.

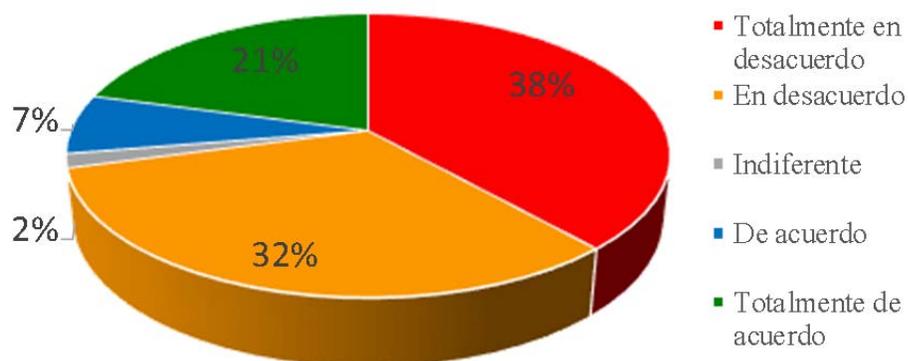
**Pregunta 26.** ¿Puede sufragar el transporte público o surtir el combustible en caso de poseer vehículos para asistir diariamente a la Institución?

**Tabla 26. Gastos traslado al lugar de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	96	38%
En desacuerdo	81	32%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	17	7%
Totalmente de acuerdo	52	21%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 26. Gastos traslado al lugar de trabajo**



Fuente: Tabla 26

La mayoría representada en un 70% de los trabajadores tiene dificultades para surtir sus vehículos de gasolina o sufragar el costo del pasaje del transporte público, debido al poco poder adquisitivo el trabajador debe tomar la decisión de ausentarse físicamente de la institución o cubrir gastos básicos de su hogar.

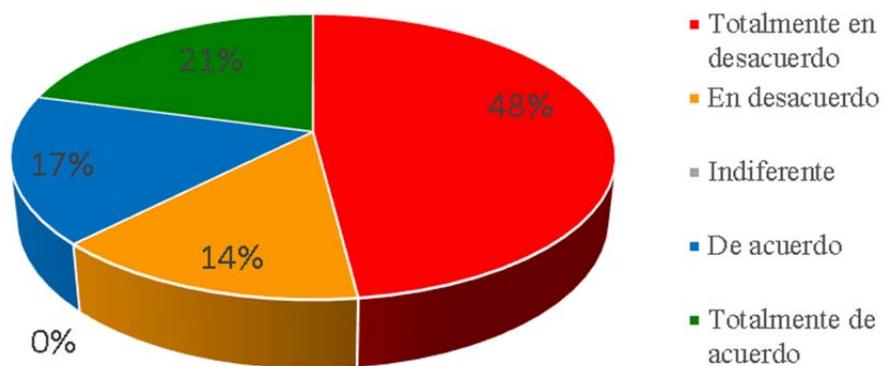
**Pregunta 27.** ¿Vive usted cerca de la Institución?

**Tabla 27. Cercanía con el lugar de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	120	48%
En desacuerdo	36	14%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	42	17%
Totalmente de acuerdo	52	21%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 27. Cercanía con el lugar de trabajo**



Fuente: Tabla 27

Un 48% respondió totalmente en desacuerdo, 14% en desacuerdo, 17% de acuerdo y el 21% totalmente de acuerdo. La barrera geográfica no había representado problema para el trabajador puesto que se contaba con transporte interno de la institución adicional al trabajador que contaba con vehículo propio, sin embargo, al generalizarse el problema de transporte en el estado aunado al problema de combustible y el poco poder adquisitivo del trabajador este factor se convierte en un condicionante de peso que impide la asistencia normal o regular del trabajador a la institución.

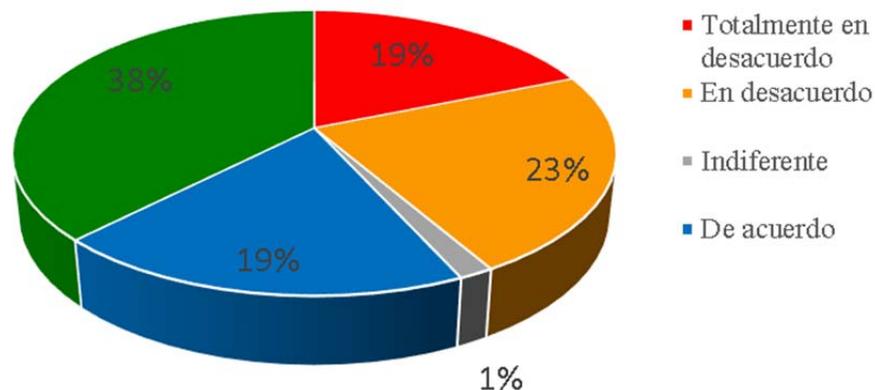
**Pregunta 28.** ¿Apoya usted las acciones Sindicales que involucran llamados a cese de actividades?

**Tabla 28. Apoyo acciones sindicales**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	19%
En desacuerdo	57	23%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	48	19%
Totalmente de acuerdo	94	38%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 28. Apoyo acciones sindicales**



Fuente: Tabla 28

Se observó que un 38% está totalmente de acuerdo, un 19% de acuerdo, un 2% indiferente, un 23% en de acuerdo y 19% totalmente en desacuerdo. Aun cuando el trabajador este comprometido con el cumplimiento de sus funciones, en ocasiones se ve afectado por situaciones donde el estado decide unilateralmente aspectos salariales o de orden general que afectan la dinámica laboral y el sindicato toma acciones de cese de actividades, el trabajador apoya estas acciones aun cuando procura mantener al día sus labores.

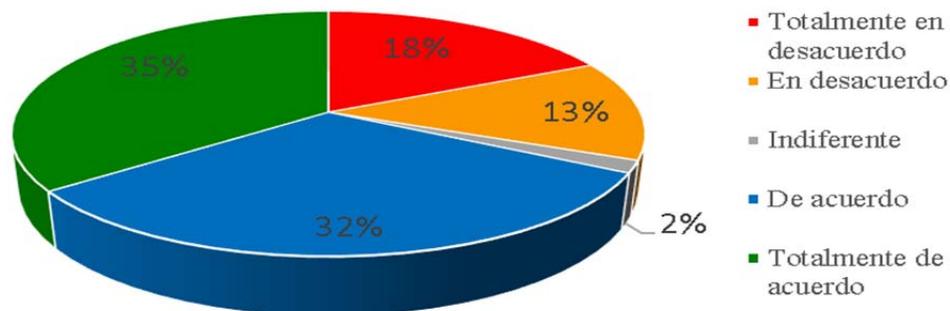
**Pregunta 29.** ¿Considera usted que las huelgas laborales son justificadas actualmente?

**Tabla 29. Huelgas**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	18%
En desacuerdo	33	13%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	80	32%
Totalmente de acuerdo	88	35%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 29. Huelgas**



Fuente: Tabla 29

Un total de 67% compuesto por un 35% totalmente de acuerdo y un 32% de acuerdo apoyan que las huelgas son justificadas con respecto a un 2% indiferente, un 13% en desacuerdo y un 18% totalmente en desacuerdo. El sindicato debe tener una postura de defensa de los derechos y reivindicaciones de los trabajadores, sin embargo, acciones que pudieran interpretarse como apoyo del ausentismo a través de las huelgas puede resultar contraproducente ya que el trabajador erróneamente tiende a sentirse apoyado por parte del ente sindical en cuanto a que cualquier situación desfavorable debe ser resuelta con ausencias.

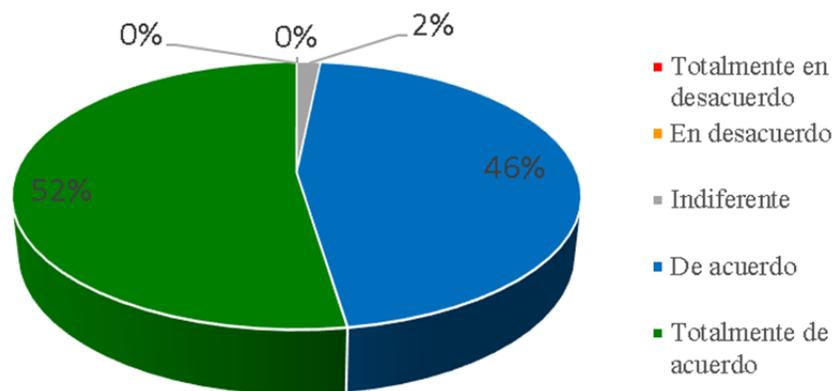
**Pregunta 30.** ¿Aspira usted jubilarse en la Institución?

**Tabla 30. Jubilación**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	2%
De acuerdo	115	46%
Totalmente de acuerdo	131	52%
<b>TOTALES</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 30. Jubilación**



Fuente: Tabla 30

Un total del 98% entre un 52% totalmente de acuerdo y un 46% de acuerdo contra un 2% indiferente, manifestó su deseo de completar su proceso de jubilación en la institución, en gran medida los trabajadores que tienen mayor cantidad de años de servicio poseen un sentido de pertenencia arraigado aunado a un pensamiento institucional, esto se evidencia en la decisión de permanecer en la institución pese a la creciente situación de crisis que mantiene la universidad en los últimos años, sin embargo el trabajador decide permanecer en ella .

En tercer término y en la búsqueda de afianzar la información recabada a través de los instrumentos de observación directa y cuestionario, se aplicó una entrevista al Director Decano del Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara Maracay a través de cinco (5) preguntas (ver Anexo C); a continuación se transcribe el resultado de dicho instrumento.

1. ¿Cuáles considera que son las actuales causas que hacen que un trabajador se ausente de su lugar de trabajo?

“En el contexto de la Universidad como centro de trabajo de la administración pública, pudiéramos tener muchas variables desde el punto de vista bio-psico-social, desde el punto de vista económico, desde el punto de vista de la satisfacción intrínseca del trabajo que devienen de las dos anteriores. Puedo comenzar indicándote que de los causales que ocasionan mayor impacto, la primera variable es de índole económica porque a su vez impacta a las demás, si bien es cierto que hoy día se habla de que existe el salario emocional, ese salario que podemos brindar los líderes y los jefes inmediatos, creando condiciones más agradables de trabajo y algunas flexibilidades que permitan que una persona no se ausente o no renuncie a los centros de trabajo, como es el fenómeno que hemos venido afrontando en los últimos cinco, seis años con una diáspora importante dentro del Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara Maracay, donde la gente se ha ido del país producto de una crisis económica para el que todo esto es una cadena de impacto, me refiero a la variable más importante es la económica porque el sistema de salarios de los trabajadores Universitarios está absolutamente depreciado y no permite a ningún trabajador con el cargo que tenga desde la máxima autoridad sufragar a mi entender ni un 5% de la canasta básica alimentaria que tiene que cubrir, son salarios que si los llevamos a compararlos con la tasa inflacionaria y hacemos una conversión con la tasa cambiaria del Banco Central de Venezuela, difícilmente un trabajador empleado a nivel secretarial administrativo alcance los cuarenta a cincuenta dólares incluyendo el bono

de alimentación llamado cesta ticket, tenemos personal obrero que definitivamente está por debajo de los diez dólares mensuales en su asignación, esto trae consigo que el trabajador por supuesto tenga que emigrar a otras actividades laborales paralelas para poder subsistir abandonando totalmente los centros de trabajo, más en nuestro caso que tras la pandemia también se sufrió un deterioro importante de la infraestructura de las instalaciones de la Universidad y entonces ya no hay ningún tipo de atractivo dentro de ella, no hay oficinas confortables, no hay equipos, no hay insumos, no hay salario, hay deterioro absoluto de todos los beneficios socioeconómicos, no hay una póliza de HCM, absolutamente nada que pueda atraer a la persona, entonces los pocos y escasos trabajadores que sobreviven actualmente en las instituciones públicas y voy a hablar de la nuestra de la UPEL, que siguen asistiendo de manera remota, cumpliendo con algunas actividades, que se presentan una vez a la semana, lo hacen única y exclusivamente por un sentido de pertenencia especialísimo que lo mantiene unido a la posibilidad y a la esperanza de que la situación en la universidad en algún momento mejore, salarialmente, económicamente, psicológicamente, entre otras cosas y que retorne aquello que una vez fue, que era una Institución que brindaba oportunidades de crecimiento, desarrollo personal, profesional, económico donde la gente podía adquirir bienes donde podía desarrollarse y además de todo eso ser feliz, entonces cuando un trabajador ya deja de ser feliz dentro del entorno para el cual presta servicios comienzan a generarse fenómenos como el ausentismo, y además de eso los retardos, y la falta de compromiso que cuando son mínimamente presionados por sus superiores para responder prefieren presentar su renuncia y definitivamente abandonar la universidad.

## 2. ¿Qué efectos cree usted que ocasiona el ausentismo en la Institución?

Definitivamente impacta de forma negativa el rendimiento general de la institución a nivel administrativo a nivel de su rendición de productos de cuenta

porque pese a que es una institución pública y las universidades son autónomas, tienen que rendir ante órganos superiores llámese Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), la Oficina Nacional de Presupuesto (ONAPRE), y toda una serie de instituciones cada una de las actividades de las metas de los productos a los cuales se ha llamado a cumplir, entendiendo también que esto impacta el servicio estudiantil: si no tenemos docentes que asistan a la institución por lo que comentaba en la respuesta anterior totalmente desmotivados, desvinculados, sin compromiso, porque hay varias variables que afectan y no tenemos personal administrativo que sostenga la estructura técnica de la universidad y tampoco tenemos la presencia del personal de servicio que haga mantenimiento, que no tienen ni siquiera los recursos con que hacerla todo esto va a conllevar a que decaiga de manera substancial la atención estudiantil tanto académica como administrativa y de servicios, en tanto esto es una bola de nieve que hace que haya mucha deserción estudiantil y que la matrícula de la institución también se vea sumamente afectada ; debo resaltar que aun hoy por hoy existe una muy escasa tasa de trabajadores docentes, administrativos y de servicio que con ese sentido de pertenencia especialísimo el cual yo te comentaba han logrado mantener a distancia de manera remota y en ocasiones muy puntuales algunos espacios de la institución para que haya sobrevivido y se mantenga en pie hasta los momentos.

3. Cuándo el equipo de trabajo se encuentra incompleto, ¿cómo se resuelve la situación?

Allí entra en juego la habilidad que tiene el líder de área, el jefe inmediato y su capacidad de poder distribuir, asignar, convocar y convencer a los pocos y escasos trabajadores con los que cuenta para sumarse a sostener una situación, a cumplir con alguna actividad o a resolver la atención estudiantil; mi manera de resolverlo siento yo es, a través del dialogo, de la conversación, de la conciliación, de la negociación, porque en estos escenarios la imposición o el uso de la autoridad es completamente

negativo porque no tienes como negociar con el trabajador, si tú al trabajador le dices, – “mira, si no entregas el producto, si no te presentas la semana que viene, si no vienes dentro de quince días, si no vienes tres días a la semana, te suspendo y te mando a abrir un expediente administrativo”..., el trabajador lo que va a decir es – “ok, hazlo, porque prefiero que hagas eso y perder el cupo de la esperanza, que definitivamente dejar caer en estadios de miseria de insatisfacción, incluso de deterioro de la salud física por la falta de una alimentación adecuada”... entonces en estos momentos los lideres están llamados a manejar la negociación de una manera asertiva y estratégica para poder establecer acuerdos que permitan que esa persona que aún se mantiene anclada como yo he venido diciendo en las respuestas anteriores, tal vez por un sentido de pertenencia especial, porque mantiene la esperanza de volver a retornar a lo que una vez fue, esa persona pueda desde sus espacios cumplir con ciertas actividades y sostener el cumplimiento de la universidad, pero la clave es la negociación dentro de los equipos de trabajo.

4. ¿La ausencia del puesto de trabajo se ve solapada por permisos legales otorgados por la Institución?

Es una pregunta bastante compleja y la voy a hablar desde mi punto de vista muy personal, porque pudiera tener una subjetividad dependiendo de los lentes de quien la mire y la observe, siento yo pues que la universidad tiene un marco, tiene sus manuales y tiene todo el marco regulatorio donde permite el otorgamiento de permisos remunerados y no remunerados legales concebidos dentro de nuestra estructura interna, que permiten que docentes, administrativos y obreros en algún momento de su tránsito en la universidad se ausenten por temas académicos, por temas familiares en este tipo de situaciones que también afectan el rendimiento administrativo, pero en anteriores épocas como había asignación presupuestaria y la universidad se podía sostener, se recurría a la contratación de personal externo o suplente que pudiera cubrir esta necesidad, lo cual no ocurre en este momento. Si se

solapa o no ya es un tema interno de la institución, si, es evidente que han ocurrido situaciones en las que hay trabajadores que definitivamente se ausentan o que se han ausentado en los últimos tres o cuatro años porque se han ido a otros países bien sea con el tema de cuidar un familiar por situación económica o por temas académicos o se utilizan esos argumentos para poder justificar ese ausentismo, entonces de alguna u otra manera ha habido toda una especie de salida que ha utilizado las autoridades para solapar hasta cierto punto ese ausentismo en ciertas y determinadas personas y todo esto va deteriorando digamos ese clima organizacional que hay porque muchos trabajadores que no recurren a estos permisos observan que son mecanismos que son otorgados de manera muy particular a determinados trabajadores para poder justificar y con otros trabajadores la situación no se repite, pero esto es un fenómeno que es muy común en las instituciones públicas y que definitivamente hay que trabajar para que se termine de desmontar.

5. ¿Cree que el ausentismo genera consecuencias? ¿En su opinión a quiénes afecta?

Definitivamente el ausentismo laboral es un cáncer dentro de las organizaciones que tiene una raíz, un origen, como todo cáncer si hacemos esta analogía con enfermedad en el cuerpo humano, va deteriorando, consumiendo el cuerpo y si no se aplican tratamientos adecuados en el momento oportuno definitivamente termina aniquilando la existencia de esa institución o de esa empresa, nosotros afrontamos como instituciones universitarias y en este caso la universidad pedagógica una situación grave con respecto al ausentismo laboral porque se ha desarticulado, el ausentismo desarticula, aniquila y acaba con una organización, porque si la empresa, la institución simplemente desde el punto de vista físico son instalaciones pero quienes las hacen posible es la gente y cuando tenemos un alto índice de ausentismo de personas que no se reportan, no se presentan, que se han divorciado de la universidad y que tampoco existen mecanismos para tratar de volverlos a traer a casa

y que los pocos mecanismos que se utilizan son desde el punto de vista coercitivo lo cual genera un efecto adverso, la gente en vez de regresar termina renunciando o simplemente no renuncia, se van y no existe ni la voluntad ni el mecanismo y es un efecto retrogrado lo que se genera para poder cerrar esos ciclos, aquí se genera una disminución generalizada no solo de la motivación sino de la cohesión de los equipos de trabajo que hay allí dentro, porque cada quien cumple desde lo que sus principios y valores morales personales le dictan y lo hacen desde como lo puede hacer desde su escasa voluntad o fuerza que tiene ante un deterioro de todo el sistema, deterioro salarial, deterioro motivacional, deterioro físico, psicológico, porque todo este tipo de situaciones van impactando en lo que es la satisfacción del trabajador y termina pues dejando de querer estar allí, en este caso, como te decía, el ausentismo laboral es totalmente nocivo, afecta la productividad, es una cadena, termina desmoralizando al trabajador que nota que está absolutamente solo, que dentro de sus oficinas donde antes habían quince diez personas de repente hay dos o tres nada más que asisten de manera remota o que reportan de manera virtual, que no hay ningún tipo de sanciones reales o que no hay ningún tipo de correctivo para los que no asisten, entonces yo termino pensando que bueno, - “yo soy la única persona que está sosteniendo esto, encima no percibo ningún salario, yo también voy a tomar la misma acción”, entonces es un fenómeno, si es un cáncer que si no se ataca a tiempo termina haciendo metástasis en toda la génesis de esa institución y la va a terminar acabando, seguirá sosteniéndose por la voluntad de un reducido sector que tiene como yo te he venido diciendo un sentido de pertenencia especialísimo, tal vez porque se sostiene un hilo de esperanza porque tal vez tienen una antigüedad considerable y eso les hacía entender que habían otras formas y aguardan a que eso regrese, de lo contrario el ausentismo es totalmente negativo, afecta el clima, el rendimiento, la salud emocional, deteriora la cohesión de los equipos de trabajo y se rompe la confianza en la institución; a quienes afecta principalmente? al cliente final de esta institución que son los estudiantes , la razón de ser de la universidad, a ellos es a los que afecta de manera profunda el ausentismo laboral porque son los que reciben el servicio.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Luego de internalizar la existencia de una situación que resulta negativa como lo es el ausentismo laboral y entendiendo que este fenómeno ha generado consecuencias para el normal y buen desenvolvimiento de los procesos propios de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara, Maracay, a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados para recabar la información necesaria y entender a profundidad el fenómeno experimentado en los últimos años, se presentan las siguientes conclusiones disgregadas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación:

Para el objetivo específico número 1. Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. A través de la observación directa y el cuestionario emergen situaciones que aun cuando puedan pasar en ocasiones por rutinarias afectan el clima organizacional desmotivando al trabajador y generando ausencias que si no se controlan pueden llegar a convertirse en situaciones crónicas sin aparente solución.

En cuanto al ambiente físico se pudo determinar un deterioro de la infraestructura, ausencia de servicios básicos, se cuenta con poco o ningún insumo de oficina y herramientas, recursos tecnológicos o equipos desactualizados, deficientes condiciones de higiene y seguridad, inexistencia de equipos de protección personal, no hay condiciones óptimas de iluminación, temperatura, no hay seguridad para el trabajador. Esto influye directamente en las ausencias de los trabajadores al sentirse desmotivados por trabajar en condiciones tan poco favorables, ya que no se cuenta con las medidas mínimas de bioseguridad.

Se comprobó la existencia de ser una organización formal de jerarquía vertical con una estructura definida en un organigrama estructural y sus consecuentes anexos por sede, por departamentos y dependencias, debidamente públicos, difundidos y conocidos por el personal, complementados por la existencia de manuales de normas y procedimientos publicados en la página web de la Institución, así como la misión y visión general del Instituto, lo cual establece una ruta a seguir para las actividades diarias manteniendo al personal informado y coordinado en cuando a los procesos de la organización, dicha fortaleza ha contribuido al gran sentido de pertenecía observado en el personal de la Institución, situación que sirve de atenuante ante las ausencias ya que existe este tipo de personal apegado a cumplir sus funciones asegurando la continuidad de los procesos.

Se pudo constatar que existe en general un buen nivel de comunicación entre el personal donde los jefes han tenido que mantener un estándar de liderazgo para garantizar una comunicación fluida con los trabajadores que se han mantenido en contacto y ejerciendo sus funciones por teletrabajo, siendo responsables directos y administradores de su propio tiempo por lo que se involucran en la toma de decisiones, demostrando lo fundamental en la negociación y una comunicación constante con el trabajador para mantenerlo motivado a cumplir sus funciones.

Sin embargo, a raíz de la pandemia por COVID-19 un número de trabajadores se ha desvinculado de sus funciones debido a que algunos jefes manejan niveles de intolerancia muy marcados pretendiendo obligar al trabajador a cumplir de forma presencial, sus labores, lo cual ha ocasionado ausentismo en áreas claves de la institución. Otra deficiencia detectada ha sido que las formaciones y capacitaciones de personal son casi inexistentes, por lo que el personal no percibe que tiene posibilidades de crecimiento profesional.

Aun cuando el cumplimiento de metas es altamente efectivo, el ausentismo observado refleja áreas donde el jefe no cuenta con suficiente personal por lo que asume funciones o distribuye las mismas entre el personal que permanece en la institución, afectando los servicios estudiantiles e internos, tal acumulación y rotación de funciones en pocos funcionarios ocasiona malestar en los equipos de trabajo ya que se ven obligados a recibir cargas adicionales a sus funciones originales, sin que ello signifique mayor remuneración

Con respecto al objetivo número 2. Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay, se observó que la cultura organizacional de instituto se mantiene positiva, donde la comunicación se cumple en la mayoría de los ambientes de trabajo con disposición al trabajo y al cumplimiento de las metas, sin embargo mantener equipos completos coordinados ha sido imposible ya que se ha hecho más común la comunicación del trabajador únicamente con su jefe y no con sus compañeros de oficina.

Adicionalmente se determinó que la innovación en los procesos es difícil de introducir debido a la rigidez de la estructura organizativa, lo cual impide el dinamismo y automatización de los mismos, desmotivando al trabajador al no poder aportar soluciones ante situaciones históricamente burocráticas, aunado a jefes que manejan de distinta manera la crisis con menos empatía o flexibilidad.

Otro aspecto que ha contribuido al ausentismo ha sido el bajo ingreso del trabajador que se hace insuficiente, por lo que no le es posible costear el monto del transporte público entre otras necesidades más apremiantes de orden personal, sin embargo, el trabajador mantiene un sentido de pertenencia con la institución que lo

lleva a cuestionar una posible renuncia y antes de llegar a dicha decisión busca alternativas de ingreso paliativas a su situación personal.

Se detectó que el creciente ausentismo ha ocasionado que cargos de responsabilidad y de jefatura son ocupados por personal con poca o nula experiencia para ejercerlos, afectando el nivel de calidad en el cumplimiento de los procesos, adicionalmente trabajadores totalmente saturados de funciones afectando el rendimiento y cumplimiento de las metas.

Continuando con el objetivo 3. Comprender las repercusiones del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. A través de los registros de asistencia, se pudo constatar un ausentismo continuado, el cual esta mayormente respaldado por permisos justificados para realización de estudios y cuidados de familiares, así como permisos de Ley y reposos médicos, también se evidencian faltas injustificadas. Estos registros son llevados con rigurosidad por lo que esta sección maneja información que puede ser punto de partida para la correcta toma de decisiones.

Al aplicar la entrevista al Decano este refiere que algunas de las causas del ausentismo en la institución son los bajos salarios, el deterioro de la infraestructura donde no hay oficinas confortables, no hay equipos, no hay insumos, la reducción de todos los beneficios socioeconómicos, hacen que el trabajador se vea forzado a buscar otros ingresos abandonando su puesto de trabajo. Esto repercute de forma negativa en el rendimiento general de la institución, afectando el servicio estudiantil, debilitando la estructura técnica de la universidad y deteriorando el mantenimiento de las instalaciones.

Finalmente, ante el objetivo número 4. Analizar las consecuencias que trae el ausentismo laboral para el rendimiento institucional de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. A través de la observación de los registros llevados en la sección de relaciones laborales del instituto se pudo constatar un alto nivel de ausentismo reflejado en permisos justificados, reposos y faltas injustificadas.

Sin embargo hay un comportamiento que poco a poco va tomando fuerza y son los procesos de jubilación y / o incapacidad, esta nueva tendencia se pone de manifiesto en el sentido de la necesidad absentista sin la consecuencia represiva, que se traduce en un grupo de trabajadores con años de servicios en su haber que anteriormente disfrutaban manteniendo su estatus de activos, entregando sus conocimientos y experiencia a las nuevas generaciones y ante la crisis actual prefiere transformar su condición a jubilado para seguir percibiendo un salario aunque deteriorado, pero salvando el hecho de tener que sortear las actuales situaciones adversas presentes en el diario existir de la institución, esto reduce las posibilidades de mentoría en los procesos clave de la institución.

Adicionalmente en la entrevista con el Director Decano, su opinión sobre las consecuencias que trae el ausentismo, éste manifiesta que desarticula, es totalmente nocivo, afecta la productividad y termina desmoralizando al trabajador, afecta el clima, el rendimiento, la salud emocional, deteriora la cohesión de los equipos de trabajo y se rompe la confianza en la institución; afecta principalmente al cliente final de esta institución que son los estudiantes.

## **Recomendaciones**

Llevar un registro de las ausencias clasificándolas de acuerdo a su naturaleza y hacerles seguimiento es fundamental, gestionar las ausencias registrándolas permitirá obtener datos y por ende hacer mediciones que indiquen el comportamiento de las mismas, esto hará posible anticiparse en la toma de decisiones ante situaciones similares.

Fomentar ambientes de trabajo saludables a través de la capacitación del personal supervisor desde los mandos medios hasta la alta gerencia, creando conciencia que el liderazgo debe ofrecer apoyo a sus colaboradores tomando en cuenta las necesidades individuales, a través de una comunicación franca, objetiva y honesta que permita generar confianza y autonomía en los equipos de trabajo, entendiendo y aceptando la transformación digital y la gestión de equipos remotos, creando un mayor sentido de pertenencia, compromiso y valores organizacionales de la institución.

Desde la sección técnica de la institución iniciar una política de gestión de recursos haciendo seguimiento de los equipos de trabajo y la carga laboral de los mismos, gestionando la falta de personal y evaluando la reubicación de personal capacitado en áreas clave de la institución permitirá asegurar su capacidad productiva

Identificar a través del servicio de salud y seguridad para los trabajadores, todos aquellos riesgos ocupacionales presentes actualmente en cada una de las unidades y departamentos, que permitan hacer visible la situación actual de la infraestructura, para tomar acciones preventivas y/o paliativas de ser el caso.

Entendiendo que el Instituto Rafael Alberto Escobar Lara, Maracay es un organismo público y que las condiciones salariales vienen dadas por los lineamientos

del Estado, resulta inviable ofrecer posturas con respecto al tema salarial, sin embargo es posible gestionar beneficios que eleven la motivación del trabajador, una de ellas es la implementación de políticas de flexibilización de horarios acordes a la situación particular de cada unidad o departamento, permitiendo al trabajador tomar la iniciativa de asistir de forma presencial programada fomentando un sentido de compromiso y cumplimiento del deber para con la institución.

Sin menoscabo de la autonomía universitaria, es imperativo evaluar el estado actual de la infraestructura de la institución a través de la Unidad de Mantenimiento y Planta Física así como las condiciones laborales particulares de cada departamento a través del Servicio de Salud y Seguridad de los Trabajadores que permita elaborar un informe conjunto con capacidad jurídica para ser presentado ante organismos gubernamentales con capacidad municipal o estatal a fin de solicitar apoyo institucional que permita mejorar las condiciones físicas de la universidad para llegar a un punto de operatividad que haga factible la reactivación de edificios, oficinas, aulas de clase y otros espacios internos, que posibiliten la vida universitaria cotidiana.

## LISTA DE REFERENCIAS

- II Contratación Colectiva Única de Trabajadoras y Trabajadores del Sector Universitario. (2015-2016)
- ANTUNEZ YOCASTA (2015) **El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua.** Tesis para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo,
- ARIAS, FIDIAS (2016). El proyecto de la Investigación. Introducción a la metodología científica. Séptima edición. Editorial Episteme. Caracas.
- BLANCO PEDRO (2016) **Estudio del Absentismo Laboral en la Eficiencia de Operaciones del Departamento de Mantenimiento de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo,** Tesis para optar al título de Magíster en Derecho del Trabajo. Universidad de Carabobo.
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2011). **Administración de recursos humanos.** Quinta edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Colombia.
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2007). **Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones.** Octava Edición. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mexico
- ESLAVA, EDGAR (2014). **Management y Gerencia.** Consultado 20 de Marzo de 2020. Disponible: [http://www.degerencia.com/tema/clima\\_organizacional](http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional)
- FERRARO CARLOS (2016), **Incidencia de Ausentismo Laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del personal zonal especializado en Oncología Luciano Fortabat de Olavarria.** Tesis para optar al título de Magíster en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud. Elaborada en la Universidad Nacional de Rosario, Argentina,
- GARCIA GREGORIO y SEGURA LUIS (2014), en su trabajo de investigación titulado: **El Clima Organizacional y su relación con el desempeño Docente en las Instituciones del Distrito Cajay- 2013,** Tesis para optar al título de Magíster en Educación con mención en Gestión e Innovación Educativa. Universidad Católica Sedes Sapientiae, en Huari – Perú,

- GONZALES, FLORENCIO (2011). **Ausentismo laboral**. México Editorial Panapo.
- HERNÁNDEZ, ROBERTO, FERNÁNDEZ, CARLOS Y BAPTISTA, MARIA. (2014) **Metodología de la Investigación**. Sexta edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mexico.
- HERNÁNDEZ, ROBERTO, MENDOZA CHRISTIAN. (2018) **Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**. Primera edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mexico.
- JIMÉNEZ, LEMUS (2011). **9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales**. Consultado 18 de Marzo 2020. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>
- Landaeta (2017) **Clima Organizacional y el Rendimiento del Personal que labora en el área de producción de la empresa Envases Aragua Mav, C.C.S. ubicada en Maracay – estado Aragua**. Tesis para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.
- LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS (LOTTT)**. (2012) Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario de fecha 07 de mayo de 2012. Caracas.
- MESA, FRANCISCO, KAEMPPFER, ANA. (2004). **30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipo de empresa**. Revista. Médica de Chile; 132: 1100-1108 Consultado 18 de marzo 2020 Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872004000900012](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012)
- MOLINERA, C. (2006). **Evolución histórica del ausentismo laboral**. Ediciones Ecor Colombia.
- NAUPAS, HUMBERTO, VALDIVIA MARCELINO, PALACIOS JESUS y ROMERO HUGO (2018). **Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis**. Quinta Edición. Bogotá. Ediciones de la U.
- PALELLA, SANTA Y MARTINS, FELIBERTO (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Tercera Edición. Editorial FEDUPEL. Caracas.
- ROBBINS, STEPHEN (2009). **Comportamiento Organizacional**. Décimo tercera Edición. Hispanoamericana. Editorial Prentice Hall. México. Shimon L

- RODRÍGUEZ, ANDRÉS, SAMANIEGO, CARLOS Y ORTIZ YOLANDA. (1995) **Causas y efectos del absentismo laboral**. Auditoria Pública: revista de los Órganos Autónomos de Control Externo, ISSN 1136-517X, N. 7, 1996. Consultado 15 de marzo2020. Disponible en: [https://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/199610\\_07\\_14.pdf](https://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/199610_07_14.pdf)
- ROJAS, BELKIS (2014). **Investigación Cualitativa fundamentos y praxis**. Tercera Edición. FEDEUPEL. Caracas.
- SABINO, CARLOS (2000). **El proceso de la Investigación**. Caracas. Editorial Panapo
- STEERS, RICHARD, RHODES, SUSAN. (1990). **Managing Employee Absenteeism**. USA. Ediciones Addison- Wesley, Reading, Mass.
- Universidad de Carabobo. (1998). Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y tesis Doctorales**. Quinta edición. Editorial FEDEUPEL. Caracas.
- VELASQUEZ ROSA (2019), **Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima**. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con mención en Gestión en Enfermería Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú

## **ANEXOS**

**Anexo A. Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO

A continuación, se presenta ante usted estimado trabajador(a), el siguiente cuestionario con la finalidad de Evaluar el Ausentismo Laboral en el Clima Organizacional de las Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay. Es a través de su apreciación sincera que se pretende obtener información valiosa que será únicamente utilizada para efectos académicos a fin de elaborar el Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, por lo que se agradece su completa sinceridad al contestar.

### INSTRUCCIONES

- Marque con una equis (X) de acuerdo a su opinión en la casilla correspondiente la respuesta que considere correcta.
- Marque una sola opción de respuesta por cada pregunta.

**Escala del cuestionario:** Totalmente en Desacuerdo; En Desacuerdo; Indiferente; De Acuerdo; Totalmente de Acuerdo.

## CUESTIONARIO

1. Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	PREGUNTA	TD	D	I	A	TA	TOTAL
1	¿Las instalaciones físicas de su oficina son agradables y cómodas?						
2	¿Cuenta con las herramientas, materiales y recursos tecnológicos necesarios para hacer su trabajo?						
3	¿La iluminación, limpieza, salubridad, temperatura y ruido de su puesto de trabajo son óptimas?						
4	¿Recibe usted anualmente dotación de equipos de protección personal, tales como guantes, mascarillas?						
5	¿Conoce usted el Organigrama de la Institución donde se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?						
6	¿La Institución posee políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por los empleados?						
7	¿La comunicación en el equipo de trabajo es altamente efectiva, cordial y respetuosa?						
8	¿Siente usted que existe un ambiente de trabajo armónico con baja conflictividad dentro de la oficina?						

9	¿Se involucra usted de forma altamente efectiva en las actividades programadas en su Departamento?						
10	¿Se siente reconocido por su jefe inmediato, valorado y tomado en cuenta para actividades importantes?						
11	¿Ha recibido usted alguna formación o capacitación por parte de la Institución en los últimos 02 años?						
12	¿Generalmente se alcanzan las metas del Plan Operativo con total efectividad?						
13	¿Existe una continua rotación de sus funciones y/o su puesto de trabajo?						
14	¿Su actividad laboral le ha ocasionado alguna enfermedad que lo haya hecho ausentarse de su trabajo?						
15	¿Se ha ausentado de su trabajo por problemas familiares (enfermedad, muerte de familiares)?						

2. Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	PREGUNTA	TD	D	I	A	TA	TOTAL
16	¿La relación con su jefe inmediato es totalmente fluida, respetuosa y dinámica?						
17	¿Existe cooperación y coordinación entre los miembros del equipo de trabajo?						

18	¿Conoce usted las normas generales de la Institución, así como las políticas y procedimientos específicos de su área de trabajo?						
19	¿La Institución le permite hacer mejoras a los procesos y proponer innovaciones que faciliten la optimización de sus funciones?						
20	¿Su supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?						
21	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?						
22	¿En caso de ser acosada/o u hostigada/o sexual o laboralmente en su área de trabajo sabe a qué autoridad puede dirigirse para denunciarlo?						
23	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Institución?						
24	¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es de acuerdo a la responsabilidad de los cargos?						
25	¿Está a gusto con el trabajo que hace, es dinámico?						
26	¿Puede sufragar el transporte público o surtir el combustible en caso de poseer vehículos para asistir diariamente a la Institución?						
27	¿Vive usted cerca de la Institución?						
28	¿Apoya usted las acciones Sindicales que involucran llamados a cese de actividades?						

29	¿Considera usted que las huelgas laborales son justificadas actualmente?						
30	¿Aspira usted jubilarse en la Institución?						

**Anexo B. Instrumento de Recolección de Datos: Guía de Observación**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: GUÍA DE OBSERVACIÓN

1. Diagnosticar el clima organizacional en los trabajadores la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
1	Instalaciones con espacio agradable y cómodo		
2	Dispone de herramientas para efectuar su trabajo		
3	Dispone de recursos tecnológicos		
4	Cuenta con iluminación adecuada		
5	Espacio de trabajo con limpieza y salubridad óptima		
6	Espacio de trabajo con temperatura idónea		
7	Ruido aceptable en el espacio de trabajo		
8	Poseen equipos de protección personal		
9	Existe un Organigrama de la Institución donde se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad		
10	Existen políticas escritas en la Institución		
11	Manuales de normas y procedimientos		
12	Manuales de descripción de cargos y funciones		
13	Existe una buena comunicación entre compañeros de área de adscripción		
14	Los jefes se preocupan por mantener un buen clima en el equipo		
15	Se promueve la cooperación entre compañeros		
16	Se observa el personal motivado y respaldado por su equipo		

17	¿El personal tiene oportunidades para crecer profesionalmente en la Institución?		
18	¿Se completan las metas y objetivos en las áreas de trabajo?		
19	¿Constantemente se suplen las faltas de un trabajador con otro fomentando la rotación del personal?		
20	¿El récord de asistencias presenta mayormente reposos para justificar el ausentismo?		
21	Se tramitan permisos excesivos para cuidados de familiares (o muerte)		

2. Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo laboral que presenta la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
22	El trabajador tiene claro lo que se espera de su trabajo, busca cooperación		
23	Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la Institución		
24	Existe la oportunidad de innovar en los puestos de trabajo		
25	Se percibe que el trabajador está conforme con la retribución económica por las labores desempeñadas		
26	Se observa sentido de pertenencia en los trabajadores		
27	La carga de trabajo esta equilibrada entre los trabajadores		

3. Determinar el impacto del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
1	Récord de Asistencias - Se hace seguimiento a las Faltas Injustificadas en la Sección de Relaciones Laborales		
2	Registros de Renuncias - Son procesadas efectivamente para iniciar nuevos procesos de selección de personal		

3	Registros de Permisos por Diligencias personales de tipo legal en la Sección de Relaciones Laborales		
4	Registros de Permisos por estudio en la Sección de Relaciones Laborales		
5	Tramites procesados de Jubilación en la Sección de Relaciones Laborales		
6	Registros de Asistencia Perfecta en la Sección de Relaciones Laborales		
7	Registro de Asistencia de Personal con cargos de responsabilidad y/o jerárquicos en la Sección de Relaciones Laborales		

**Anexo C. Instrumento de Recolección de Datos: Entrevista**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ENTREVISTA

3. Determinar el impacto del ausentismo laboral en la estructura organizativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.

No.	Pregunta
1	¿Cuáles considera que son las actuales causas que hacen que un trabajador se ausente de su lugar de trabajo?
2	¿Qué efectos cree usted que ocasiona el ausentismo en la Institución?
3	Cuándo el equipo de trabajo se encuentra incompleto, ¿cómo se resuelve la situación?
4	¿La ausencia del puesto de trabajo se ve solapada por permisos legales otorgados por la Institución?
5	¿Cree que el ausentismo genera consecuencias? ¿En su opinión a quiénes afecta?

**Anexo D. Carta de Validación de Instrumentos**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe ciudadano Dr. Franklin D. González Ch. portador de la C.I. Nro. V- 11.504.452 de Profesión Licenciado en Administración hago constar que he revisado y aprobado el instrumento diseñado por la Licenciada Ana Alvarado, portador de la C.I. Nro. V-13.105.366, en el aspecto de Contenido para recabar información de la Investigación titulada: AUSENTISMO LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS NACIONALES, el cual forma parte de su trabajo de investigación para optar al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales que otorga la Universidad de Carabobo.

En la ciudad de Maracay a los 15 días del mes de Octubre de 2023.

Observaciones:

---

---

---

---

---

Julian Z  
Firma de Validador

C.I.N. 11.504.452



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe ciudadano Jesús Adolfo Zabala Yarez portador de la C.I. Nro. V- 16101810 de Profesión Licenciado en Contaduría Pública hago constar que he revisado y aprobado el instrumento diseñado por la Licenciada Ana Alvarado, portador de la C.I. Nro. V-13.105.366, en el aspecto Metodológico para recabar información de la Investigación titulada: AUSENTISMO LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS NACIONALES, el cual forma parte de su trabajo de investigación para optar al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales que otorga la Universidad de Carabobo.

En la ciudad de Maracay a los 9 días del mes de Octubre de 2023.

Observaciones:

---

---

---

---

---

Firma de Validador

C.I. 16101810



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe ciudadano Cristobal Reyes portador  
de la C.I. Nro. V- 9.351.524 de Profesión Profesor  
en Matemática. hago constar que he revisado y aprobado  
el instrumento diseñado por la Licenciada Ana Alvarado, portador de la C.I. Nro. V-  
13.105.366, en el aspecto Metodología para recabar información de la  
Investigación titulada: AUSENTISMO LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL  
DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS NACIONALES, el cual forma parte de su trabajo  
de investigación para optar al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones  
Laborales que otorga la Universidad de Carabobo.

En la ciudad de Maracay a los \_\_\_\_\_ días del mes de Octubre de 2023.

Observaciones:

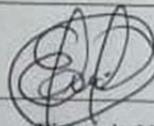
---

---

---

---

---

  $\lim_{x \rightarrow c} f(x) = L$

Firma de Validador

C.I.

## **Anexo E. Cálculo de la Confiabilidad**

CALCULO COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH AUSENTISMO LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS NACIONALES

ENCUESTADOS	ITEM																														SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	4	5	5	5	81	
2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	4	1	1	1	5	4	2	2	2	1	1	1	4	74
3	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	5	1	1	4	4	2	4	2	5	4	4	4	106	
4	4	1	1	4	5	5	3	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	112	
5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	2	4	1	2	1	1	1	5	2	2	2	2	1	1	1	4	68
6	1	5	2	1	2	4	2	5	5	5	5	1	2	5	5	2	5	4	2	1	1	1	5	5	2	1	4	5	2	4	94	
7	2	1	1	2	5	4	5	5	5	1	1	1	5	2	5	4	5	4	2	5	1	1	4	1	1	1	2	5	2	4	87	
8	1	1	4	1	2	5	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	5	5	2	1	1	2	4	1	1	4	1	2	5	5	74	
9	1	1	1	2	5	4	5	2	5	1	1	2	4	2	1	4	1	4	1	1	1	5	4	2	1	2	2	1	1	4	71	
10	1	1	2	1	4	4	1	1	5	4	2	2	1	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	1	4	2	4	4	4	4	78	
11	1	1	1	1	5	5	5	4	5	2	1	2	4	4	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	5	78	
12	1	4	1	1	4	4	1	1	5	2	1	4	1	1	2	4	2	2	1	5	1	2	4	4	1	1	4	2	4	5	75	
13	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	3	1	2	5	1	3	1	2	2	1	5	5	5	5	83	
14	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	2	4	1	1	5	2	4	1	2	1	2	5	2	2	2	1	2	4	4	74	
15	1	1	1	1	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	91	
16	1	1	1	1	2	4	2	5	5	5	1	2	2	5	5	2	5	4	2	2	1	2	5	5	2	1	4	5	5	5	92	
17	2	2	1	1	1	5	3	1	5	1	2	2	1	1	2	1	2	5	1	1	1	2	5	2	2	2	1	2	2	5	64	
18	1	1	5	5	4	4	2	5	5	4	1	2	5	4	4	4	4	4	2	2	1	2	4	2	4	2	5	4	4	4	100	
19	5	1	1	1	4	4	2	5	5	1	1	2	2	4	4	2	1	4	1	2	1	4	5	2	2	1	1	1	1	4	75	
20	1	4	2	1	5	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4	5	1	4	5	5	5	123	
21	1	1	1	1	2	4	3	3	3	1	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	76	
22	3	3	1	3	3	4	3	4	5	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	2	4	2	1	5	4	4	93	
23	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	89	
24	1	1	1	2	4	4	4	2	4	2	1	2	4	2	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	72	
25	3	1	1	1	3	5	3	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	2	1	4	5	5	5	106	
26	1	1	4	1	5	4	4	4	4	5	1	2	5	5	5	4	2	4	2	2	1	2	4	5	2	4	4	2	2	4	95	
27	1	1	1	1	4	4	5	5	4	1	2	5	4	2	4	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	80	
28	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	87	
29	2	4	2	1	5	2	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	1	4	5	5	5	121	
30	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	87	
31	1	1	1	2	4	4	1	1	5	2	1	2	1	2	2	4	2	4	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	65	
32	4	1	1	4	2	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	4	5	5	117	
33	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	81	
34	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	84	
35	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	69	
36	1	1	5	5	4	4	5	5	5	2	1	2	5	4	2	4	2	4	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	87	
37	1	5	1	1	4	4	1	1	5	2	1	4	1	1	2	4	2	2	2	1	1	2	4	5	1	1	4	2	4	5	74	
38	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	2	5	2	5	1	2	1	2	5	2	2	2	5	2	5	5	92	
39	1	1	1	1	5	4	4	4	4	2	1	2	4	4	2	4	2	4	1	2	1	2	4	1	2	1	1	2	4	4	75	
40	1	1	1	4	1	5	5	1	4	1	4	1	2	5	1	5	1	2	1	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	68	
41	1	4	2	1	2	4	3	5	5	3	2	4	5	5	5	4	5	4	2	5	1	5	4	4	2	1	4	5	5	5	107	
42	1	1	4	1	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	4	2	2	1	5	4	5	1	4	4	5	5	5	110	
43	2	2	1	1	5	5	2	4	2	1	1	2	2	5	2	2	1	2	1	4	1	5	2	2	2	2	1	1	2	4	69	
44	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	96	
45	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4	1	1	4	75	
46	4	1	1	4	2	5	2	5	5	1	4	1	2	5	5	5	5	4	2	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	103	
47	1	1	2	1	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	4	2	2	1	2	4	2	2	5	5	2	5	5	103	
48	1	1	1	1	5	4	1	1	5	5	1	1	1	1	1	4	5	4	1	5	1	5	4	1	1	1	1	5	5	5	78	
49	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	4	1	5	1	1	4	1	1	5	5	5	5	5	102	
50	1	4	2	1	1	5	5	5	4	2	2	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	4	83	
51	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	110	
52	1	1	1	1	4	4	5	5	5	2	1	2	5	4	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	4	4	79	
53	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	85	
54	1	1	1	1	2	5	2	5	5	5	1	1	2	1	5	2	5	5	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	90	

55	1	1	1	1	2	4	5	5	5	1	1	5	5	1	1	4	1	4	1	1	1	4	4	2	1	2	1	1	1	4	71	
56	2	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	2	1	5	5	1	1	5	96		
57	1	1	1	2	4	4	1	2	5	1	1	1	4	4	2	1	4	4	4	2	5	1	4	4	1	4	1	2	4	2	4	77
58	2	1	1	1	5	4	4	4	4	5	1	1	4	4	5	4	5	4	1	4	1	1	4	1	1	5	5	5	4	4	95	
59	1	1	4	1	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	2	5	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	5	85	
60	2	5	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	5	4	1	4	4	4	4	106	
61	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	2	2	5	5	5	5	5	109	
62	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	2	5	2	5	2	1	1	2	4	1	2	1	5	2	5	5	89	
63	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	1	2	5	1	1	5	2	4	2	1	1	2	5	2	1	2	1	2	5	5	84	
64	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	1	2	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	83	
65	5	1	1	1	4	4	4	4	4	2	1	2	4	1	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	72
66	1	1	1	1	2	5	1	1	5	5	1	2	1	1	1	5	5	5	1	4	1	5	5	2	2	2	1	5	5	5	82	
67	1	1	1	4	1	4	4	4	4	1	4	1	2	4	4	4	4	4	1	1	2	1	4	1	2	4	2	1	4	4	4	79
68	1	4	1	1	5	5	5	5	5	2	1	4	5	1	2	5	2	5	1	5	1	2	5	4	1	1	4	2	5	5	95	
69	1	1	1	1	5	4	4	4	4	5	1	2	4	1	4	4	5	4	1	2	1	5	4	2	2	2	1	5	4	4	88	
70	1	1	1	1	5	5	5	4	5	1	1	2	4	4	4	5	1	5	1	2	1	5	5	2	1	2	1	1	1	5	82	
71	4	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	2	5	1	5	2	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	5	91	
72	1	1	4	2	2	4	4	2	4	5	1	2	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	4	2	4	2	4	91	
73	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	2	5	2	5	1	2	5	1	5	5	5	2	5	5	103	
74	1	1	1	1	5	4	1	1	5	5	1	2	1	1	1	4	2	4	1	5	1	2	4	1	2	1	1	2	5	5	71	
75	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	1	2	5	4	4	4	4	4	1	5	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	96	
76	1	1	2	1	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	5	2	5	1	2	5	2	5	5	2	5	2	5	109	
77	1	4	2	1	5	5	1	1	5	4	2	4	1	1	5	5	5	4	5	1	4	5	4	2	1	4	5	5	5	98		
78	1	1	1	2	5	4	5	5	4	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	75	
79	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	1	2	1	5	5	2	2	5	5	5	5	5	109	
80	3	1	4	1	4	4	3	5	5	3	1	2	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	2	4	4	1	5	4	4	98	
81	1	5	1	2	1	5	5	2	1	2	5	1	5	2	2	1	2	1	1	1	1	1	5	2	2	4	2	5	5	74		
82	1	1	1	1	2	5	1	1	5	1	1	2	4	1	1	5	1	5	1	2	1	5	5	2	2	2	2	1	1	5	68	
83	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	2	4	2	4	2	4	1	2	4	2	2	2	5	2	5	5	102	
84	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	1	5	1	2	1	5	5	2	1	5	5	1	1	5	93	
85	1	1	1	1	5	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	5	4	1	2	1	4	4	1	2	1	1	5	4	4	84		
86	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	2	5	1	2	1	2	1	5	2	2	2	2	1	1	1	5	78	
87	1	1	2	1	4	4	5	5	5	5	2	2	5	4	4	4	2	4	2	5	1	2	4	2	1	2	1	2	4	4	90	
88	1	1	2	4	4	4	1	1	5	4	2	2	1	1	4	2	4	2	5	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	74	
89	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	114	
90	1	1	1	2	5	5	5	2	5	1	1	5	5	2	5	5	1	5	2	1	1	5	5	2	1	5	5	5	5	5	99	
91	2	2	1	1	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	118	
92	2	1	1	1	2	4	2	5	5	2	1	2	2	5	2	2	2	4	1	5	1	2	4	2	2	2	1	2	5	5	77	
93	2	4	1	1	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	4	1	5	1	5	4	4	1	5	4	5	5	5	114	
94	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	2	5	2	5	2	1	1	2	5	2	2	2	5	2	5	5	100	
95	1	1	1	1	4	4	1	1	5	5	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	71	
96	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	4	72	
97	4	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	5	1	1	1	4	5	1	1	1	1	5	4	4	81		
98	1	1	4	1	5	5	1	1	5	2	1	2	1	1	2	5	2	4	2	1	1	2	5	2	2	4	1	2	5	5	76	
99	1	5	1	2	4	4	4	2	4	2	1	1	4	2	2	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	5	1	1	4	1	4	76
100	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	88	
101	1	1	2	1	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	75	
102	1	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	99	
103	1	1	1	1	5	4	1	1	5	2	1	2	5	1	2	4	2	4	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	70
104	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	5	98	
105	1	1	1	2	2	4	2	2	5	2	1	2	4	2	2	4	1	4	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	4	67
106	2	1	4	1	5	5	5	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	5	2	5	1	5	5	1	1	4	1	5	4	4	103	
107	1	1	1	1	5	5	1	1	5	2	1	2	1	1	2	5	2	5	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	5	5	71	
108	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	1	5	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	90	
109	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	110	
110	2	4	1	1	5	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	5	4	1	4	1	5	4	4	1	1	4	5	4	4	92	
111	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	1	5	2	5	1	5	4	1	1	1	1	1	1	5	78	
112	1	5	1	2	5	5	5	2	5	1	5	5	2	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	2	5	4	1	1	5	5	105	
113	4	1	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	4	2	1	1	5	4	1	1	1	5	5	1	1	1	2	5	2	4	67	



173	1	1	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	103		
174	2	2	1	1	5	5	4	4	2	5	1	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	1	5	1	1	1	1	5	4	5	90	
175	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	5	5	1	1	1	1	5	4	5	94	
176	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	95		
177	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	5	2	5	5	5	2	5	1	5	5	1	2	5	5	5	5	5	112		
178	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	110		
179	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	102		
180	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	4	2	4	1	5	4	1	4	1	1	1	1	4	74	
181	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	5	5	5	2	5	1	1	5	1	2	4	1	5	5	5	104		
182	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	102		
183	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	4	4	4	81	
184	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	102		
185	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	2	1	2	1	5	5	5	117		
186	1	5	1	2	4	4	4	2	4	2	1	1	4	2	2	4	2	4	2	4	1	1	4	5	1	1	4	2	4	4	82	
187	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	102		
188	1	4	1	1	2	5	2	5	5	4	1	4	2	5	5	2	5	5	1	5	1	2	5	4	1	1	4	5	5	5	98	
189	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	106		
190	1	1	2	2	4	4	4	2	4	5	2	1	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	1	4	1	4	1	2	5	2	4	88
191	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	62	
192	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	107		
193	2	2	4	1	4	4	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	2	5	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	99		
194	1	1	1	1	5	5	4	4	4	1	1	5	5	1	5	1	5	1	4	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	78		
195	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	1	1	4	4	5	5	5	1	4	1	5	5	1	1	1	1	5	4	5	94		
196	1	1	1	2	4	4	5	2	5	2	1	2	4	2	2	4	2	4	1	5	1	2	4	2	2	2	2	2	4	77		
197	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	119		
198	1	1	2	1	2	5	2	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	1	2	5	5	5	5	5	108		
199	2	1	1	1	4	4	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	1	5	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	91		
200	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	106		
201	1	1	1	1	2	5	2	5	5	5	1	1	2	5	5	2	5	2	2	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	84		
202	1	1	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	103		
203	1	4	1	1	4	4	1	1	5	4	1	4	1	1	1	4	4	1	5	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	86		
204	3	1	3	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	84		
205	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	98		
206	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	102		
207	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	87		
208	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	5	4	4	2	4	1	1	5	1	4	1	1	4	4	89		
209	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	5	4	1	4	4	4	4	99		
210	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	102		
211	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	1	1	4	1	5	5	5	109		
212	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	5	5	1	1	1	5	5	5	79		
213	1	1	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	2	5	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	107		
214	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	85		
215	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	82		
216	1	4	1	1	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	1	4	1	5	4	4	1	1	4	5	4	101		
217	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	99		
218	1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	4	2	4	4	1	4	1	4	1	5	4	1	1	1	2	1	1	4	73	
219	2	2	1	1	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	97		
220	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	91		
221	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	72	
222	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	1	5	1	4	1	2	1	5	5	2	4	2	1	1	1	4	76	
223	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	4	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	89	
224	1	1	2	1	5	5	4	4	4	5	2	1	4	4	4	5	5	2	5	1	1	5	1	4	1	1	5	4	5	97		
225	4	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	100	
226	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	55		
227	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	2	5	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	95		
228	1	5	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	5	1	1	4	5	4	1	4	4	4	4	93		
229	1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	4	2	4	4	4	1	2	1	1	4	1	4	1	2	4	2	4	77		
230	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	94	
231	2	5	1	1	2	5	2	5	5	1	5	1	2	5	5	2	1	5	1	5	1	5	5	5	2	5	4	1	1	5	95	

232	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	2	1	5	5	5	93	
233	1	1	2	1	5	5	4	4	4	5	2	1	4	5	4	5	5	5	2	5	1	5	5	1	2	1	1	5	4	4	99
234	1	1	1	1	5	5	4	4	4	1	1	1	4	5	4	5	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	76
235	1	1	1	1	5	5	4	4	4	1	1	1	4	5	4	5	1	5	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	74
236	3	1	3	1	3	4	4	4	4	5	1	1	4	5	4	4	5	4	2	5	1	1	4	1	1	1	1	5	4	4	90
237	3	1	1	2	3	3	3	2	5	1	1	1	4	2	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	2	1	1	5	73
238	1	1	1	2	1	5	4	2	1	1	1	1	4	2	4	1	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	2	1	1	4	62
239	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	5	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	91
240	2	4	1	1	4	4	5	5	5	1	1	4	5	4	4	4	4	4	1	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	102
241	1	1	5	5	1	5	4	4	1	5	1	5	4	5	4	5	5	5	2	2	1	5	5	2	1	2	1	5	4	4	100
242	1	1	4	1	5	5	4	4	4	5	1	1	4	5	4	5	5	5	2	5	1	1	5	1	1	4	1	5	5	5	100
243	2	1	1	1	5	4	4	4	4	1	1	1	4	5	4	4	1	4	1	5	1	5	4	1	1	1	1	1	1	4	77
244	1	1	2	1	2	5	2	5	5	5	2	1	2	5	1	2	5	5	2	5	1	5	5	1	2	1	1	5	5	5	90
245	4	5	5	4	1	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	2	1	1	1	5	5	2	1	4	5	4	4	104
246	1	1	4	1	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	2	5	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	96
247	1	1	1	1	5	5	4	4	4	1	1	1	4	5	4	5	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	73
248	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	2	1	4	2	4	4	4	4	2	5	1	4	4	1	4	1	2	4	2	4	92
249	2	2	1	1	4	4	5	5	2	5	1	1	5	4	4	4	4	4	1	5	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	92
250	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	100
VARIANZA	0,635	1,486	1,516	1,333	1,456	0,415	1,794	1,810	0,888	2,822	0,841	1,314	1,504	2,172	2,034	1,073	2,555	0,892	0,448	2,570	0,000	2,587	0,782	1,501	1,735	2,390	2,794	2,560	2,297	0,282	
SUMATORIA DE VARIANZAS VARIANZAS DE LA SUMA DE ITEMS	46,485																														

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

$$\alpha = 0,799$$

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Confiabilidad (Dimensión)	Rango
Muy Alta	0,81 – 1
Alta	0,61 – 0,80
Media	0,41 – 0,60
Baja	0,21 – 0,40
Muy Baja	0,00 – 0,20

