



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Mención: Finanzas

**AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA GERENCIA DE
PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS EN LA EMPRESA CVG
BAUXILUM PUERTO ORDAZ ESTADO BOLÍVAR.**

Presentado por:
Navarro Glenda Niurlet

Para optar al título de Especialista en Administración de Empresas
Mención Finanzas

Asesor
Rodríguez Angelina

Puerto Ordaz, Enero de 2012.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	p.p
INDICE DE CONTENIDO	ii
INDICE DE TABLAS	iii
INDICE DE GRAFICOS	v
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación del Estudio	9
Alcances y Limitaciones	10
II MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes de la Investigación	11
Bases Teóricas	14
Definición de Términos	40
III MARCO METODOLOGICO	42
Tipo de Investigación	42
Nivel de la Investigación	43
Diseño de la Investigación	43
Sistema de Variables	44
Población y Muestra	47
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	49
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	50
Procedimiento	52
Técnica de Recolección de Datos	53
IV ANALISIS DE RESULTADOS	54
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXO	87

INDICE DE TABLAS

TABLAS	P.p.	
I	Distribución mensual de ausencias por horas de empleados Gerencia de Personal de la CVG Bauxilum para los años 2009 y 2010	7
II	Diferencia entre Costo y Gasto	34
III	Definición Conceptual de las Variables	45
IV	Operacionalización de las Variables	46
V	Distribución de la población de empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum año 2010	47
VI	Distribución porcentual de la muestra con relación a la población de empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum año 2010	49
VII	Distribución del número de horas de ausencia por mes y la causa reportada de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010	55
VIII	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de la edad de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum	57
IX	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa del sexo de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum	58
X	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de ha tenido problemas de transporte para asistir al trabajo	59
XI	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo	60
XII	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de cargo que desempeña en la Gerencia de Personal CVG Bauxilum	61
XII	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa del tiempo trabajando en la empresa CVG Bauxilum	63
XIII	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de la principal función que cumple en el cargo que desempeña en la Gerencia de Personal en CVG Bauxilum	64
XIV	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de la identificación con los objetivos y metas de la empresa CVG	66
XV	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de las relaciones interpersonales en la Gerencia de Personal de CVG Bauxilum	67
XVI	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de fomento del trabajo en equipo	68
XVII	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de existe reconocimiento del trabajo que realiza actualmente	69
XVIII	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de posee seguridad en el puesto de trabajo	70

XIX	Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de motivación del entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente	71
XX	Distribución del número de horas de trabajo por empleado y por población total de trabajadores de la Gerencia de Personal CVG	72
XXI	Distribución del número de horas de trabajo por empleado y por población de trabajadores de la Gerencia de Personal CVG	73
XXII	Distribución del número de horas perdidas y Tasa Global (TG) de Ausentismo por mes de la población de empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010.	74

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	P.p.
1 Distribución de la edad empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum	58
2 Distribución del sexo de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum	59
3 Distribución de ha tenido problemas de transporte para asistir al trabajo	60
4 Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo	61
5 Cargo que desempeña	62
6 Distribución del tiempo trabajando en la empresa	63
7 Distribución de la función que cumple en el cargo	65
8 Distribución de la identificación con objetivos y metas de la empresa	66
9 Distribución de las relaciones interpersonales	67
10 Distribución de fomento del trabajo en equipo	68
11 Distribución de existe reconocimiento del trabajo que realiza actualmente	69
12 Distribución de posee seguridad en el puesto de trabajo	70
13 Distribución de el entorno laboral motiva para mejorar personal y profesionalmente	71

INDICE DE FIGURAS

FIGURAS	P.p.
1 Clasificación del Ausentismo Mental y Físico	28



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION SUPERIOR
 UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
 CAMPUS GUAYANA

**AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA GERENCIA DE
 PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS EN LA EMPRESA CVG
 BAUXILUM PUERTO ORDAZ ESTADO BOLÍVAR.**

Trabajo Especial de Grado

Autor: Navarro Glenda Niurlet
 Tutor: MSc Angelina Rodríguez
 Fecha: Julio 2011

RESUMEN

Esta investigación se ubica en la línea de Administración de Empresas, con el propósito de estudiar el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz, Estado Bolívar. Para ello, se asumió que el ausentismo es la ausencia del empleado a su puesto de trabajo, por motivos justificados o no. Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo con un diseño no experimental de tipo transversal mediante un cuestionario a una muestra de cincuenta y cinco (55) empleados de la Gerencia de Personal de la empresa para determinar los factores que generan el ausentismo a partir de las variables personales: edad, sexo, transporte, salud; profesionales: cargo, antigüedad, funciones y organizacionales: objetivos, clima, motivación. Se encontró que poseen una edad por encima de los 36 años, prevalencia del género femenino, algunos tienen problemas de transporte para asistir al trabajo y la mayoría problemas de salud. Se identifican con los objetivos de la empresa. Mostraron inconformidad con el reconocimiento y la motivación en el entorno laboral. Se registró para el año 2010 una diferencia significativa entre el número de días perdidos o de ausencia y los previstos como laborables. La causa más resaltante del ausentismo fue por enfermedad, considerada justificada. La mayor Tasa Global de Ausentismo se ubicó en un 22,87% y la menor en 7,09%. Se concluye que independiente de la causa que originó el ausentismo sea amparada por la LOT y la Convención Colectiva, esto genera un costo al tener que redistribuir el trabajo, utilizar más recursos y dejar de cumplir con las actividades. Se recomienda aplicar programas de prevención de enfermedades, evaluar el enriquecimiento del trabajo, rediseño de puestos, estudios de clima e implementar estrategias basadas en modelar conductas sociales, tomando como modelos a los empleados que asisten al trabajo.

Descriptor: Ausentismo Laboral, Costos.

INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral no es algo nuevo. Ya en 1977, Dubois (citado por Alamán, 2001) se dio cuenta del tiempo de trabajo perdido, estudiando exhaustivamente los costos y perjuicios que ocasiona a las empresas, pero en los últimos años, el fenómeno está en aumento. Según refieren algunos estudios, entre ellos el de Mata y Acuña (2005) y el realizado por Hamouini y Sirit (2007), quienes reportan que el ausentismo representó en 2005 entre un 1,5% y un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) en la Unión Europea, por lo que expertos en el tema se centraron en cómo gestionarlo y en qué hacer para prevenirlo, en el marco de un mercado cada vez más competitivo.

Por ello, en la actualidad, el ausentismo es un importante problema que se incrementa día con día y que sufren muchas empresas, instituciones públicas o privadas, con o sin fines de lucro, ya sean de servicios o de producción, que indudablemente influye negativamente para el cumplimiento de los objetivos y misión de las mismas.

El origen del ausentismo, coincide con la existencia de una etiología multifactorial, en donde interactúan factores individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como unidad básica de la empresa u organización de trabajo, con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades y conocimientos; otro factor que interviene, son los aspectos laborales que se relacionan con las condiciones y medio ambiente en el trabajo, y por último los factores ambientales o extra laborales determinados por el medio social en el que operan dichas empresas u organizaciones..

En este sentido, el ausentismo laboral se constituye en una problemática que debe conocerse y tratar de reducirse al mínimo, ya que en elevados índices puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad, reflejándose en el incremento de los costos para la empresa.

El presente trabajo se orientó a realizar un estudio sobre el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum ubicada en la ciudad de Puerto Ordaz en el Estado Bolívar, considerando que es una problemática que se ha incrementado en los últimos dos años en la empresa, sustentada en los registros por ausencias que reporta la Gerencia de Personal.

Para la realización de la investigación se partió de supuestos teóricos sobre ausentismo laboral y costos económicos, abordando los

antecedentes, conceptualizaciones y enfoques de los principales autores consultados, lo cual conforma el marco teórico del estudio. Así mismo, se obtuvo información en forma directa de los empleados inmersos en la problemática, a través de la aplicación de un cuestionario autoadministrado y de los registros sobre el número de horas de ausencia mensualizado y la causa de la mismas, procesados por la empresa CVG Bauxilum para el año 2010.

La estructura del trabajo se presenta conformada por Capítulos. En el Capítulo I, se plantea el problema, las interrogantes y objetivos que orientaron el estudio, la justificación de la investigación, así como los alcances y limitaciones del mismo.

En el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas y la Definición de Términos.

Posteriormente, en el Capítulo III se muestra el Marco Metodológico que dirigió el desarrollo del estudio, el tipo y nivel de la investigación, el sistema de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos, procedimiento a seguir para recopilar la información y la técnica de análisis de resultados.

El Capítulo IV, contiene la presentación y análisis de los resultados obtenidos de la investigación y en Capítulo V, se establecen las principales conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente, se presenta la lista de las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas, es un concepto tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (citado por Reyes, 2004). En esta definición se visualizan dos tipos de ausentismo: el llamado ausentismo voluntario o no justificado, entendiéndose como la inasistencia al trabajo del empleado que debía asistir y el ausentismo involuntario o justificado, como por ejemplo el causado por enfermedad.

Es de destacar que, según la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se excluyen como ausentismo los períodos vacacionales, las huelgas, el embarazo y la prisión. Sin embargo, para algunos autores como Gil (2006) y Davis (2007), con los que coincide la autora de esta investigación, consideran que estas cuatro situaciones deberían incluirse en la medición del ausentismo, tomando en cuenta que a pesar de que es un derecho reconocido de los trabajadores en la legislación del país, implica ausencia laboral de trabajadores que deberían asistir, lo cual incide a nivel económico en cualquier empresa.

Pero, independientemente de la causa que genere el ausentismo, este fenómeno se ha convertido en un problema particularmente grave, ya que es una de las situaciones que con más intensidad altera la relación laboral, debido a la alta frecuencia con que se presenta.

Esta afirmación es corroborada por varios autores, entre ellos Robbins (2005) quien señala que el ausentismo es “un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que hay que desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo...” (p. 123).

La magnitud de la problemática del ausentismo en el trabajo, en países industrializados se visualiza en los datos aportados por una publicación en la Revista Médica del IMSS (2005) donde se señala que:

La mayor parte de la población del mundo (58%) pasa una tercera parte de su vida adulta en el trabajo, la población trabajadora

comprende al 69-70% de los hombres adultos y de 30 a 60% de las mujeres adultas. En Estados Unidos el índice de ausentismo anual en las empresas era de 5.1. En Europa oriental se han encontrado índices de ausentismo doblemente más altos que los encontrados en Estados Unidos y Japón (p. 45).

Así mismo, diversos estudios, entre ellos los realizados por Borquez (2001), Danatro (2002) y Samaniego (2004) han concluido que las principales causas del ausentismo laboral son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación. Danatro (ob.cit.) señala que “En Japón, se ha encontrado, al igual que en Alemania, una correlación de gran interés entre la presencia de enfermedades con el consecuente ausentismo y los aspectos o factores demográficos de gran importancia, tales como la edad y el sexo” (p. 65).

Por otra parte, además de los factores directamente relacionados con el empleado, Balderas (2005) destaca que el ausentismo laboral es “Un síntoma que revela no sólo problemas del empleado sino también de la organización, es un factor imposible de prever, ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de mano de obra” (p. 110). Según este autor, el ausentismo puede estar asociado a las características organizacionales en empresas grandes, así como de otras correlaciones con alto desarrollo del trabajo lo que incide en la productividad de la empresa.

Lo anterior es corroborado por Gil (2006) quien opina que.

En el origen del ausentismo interactúan variados factores, entre los que se cuentan, los individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como unidad básica de la empresa u organización de trabajo con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades y conocimientos. Otro factor que interviene, son los aspectos laborales que se relacionan con las condiciones y medio ambiente en el trabajo, y por último, los factores ambientales o extra laborales determinados por el medio social en que operan dichas empresas u organizaciones (p. 105).

De allí que la problemática del ausentismo, indudablemente produce distintos efectos en la organización empresarial, ya sea para el responsable operativo que tiene que cubrir el puesto que queda vacante o distribuir el trabajo entre el resto del equipo como para la Unidad de Recursos Humanos porque representa un reto continuo y en función de sus causas implica la posibilidad de que existan problemas de salud, de seguridad laboral, de desmotivación o de empleados incumplidos de las tareas; mientras que para los integrantes del equipo la ausencia de alguno de los compañeros representa un aumento de la carga de trabajo sin que ello conlleve a una gratificación extra.

Pero, además de los efectos del ausentismo mencionados, sin orden de importancia en el párrafo precedente, mención aparte se destaca el efecto que para la gerencia de las empresas ocasiona este problema como una variable que incide en los costos finales, considerando que para la medición del mismo no hay un acuerdo unánime sobre los índices universales a utilizar, empleándose actualmente las magnitudes de frecuencia y duración. Según lo refiere Chruden (2000) “las medidas de magnitud miden el tiempo en horas o días perdidos por el empleado y las de ocurrencia o frecuencia indican el número de episodios de ausencia en un periodo particular de tiempo” (p. 132).

La relación ausentismo con costos, se visualiza en el planteamiento de Stoner (2001), cuando señala que “Se sabe que toda empresa u organización debe mantener bajo el ausentismo, porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podría lograr sus metas si los empleados no van a laborar” (p. 87).

Del planteamiento anterior se desprende que el ausentismo representa un costo para la empresa, en el hecho de que el trabajo asignado a un cargo dado no lo está realizando la persona a quien se le paga por ello cuando está ausente. Se puede decir que otra persona hace el trabajo cuando al empleado que le corresponde está ausente o que no se cumple con el trabajo previsto, lo que igualmente implica un costo.

Sustentando lo expuesto, se refiere lo reportado por la Revista Médica IMSS (2005), la que señala que:

En México, durante el año 2006, las empresas del país se vieron afectadas por un incremento en sus costos, derivado de una alza en la inactividad compensada, es decir por aquellos días que se pagan y no se trabajan, así por un incremento en la rotación por renuncia, y sobre todo por un mayor ausentismo injustificado de empleados (p. 43).

En el mismo orden de ideas, Chruden (2000) expone que el ausentismo es “particularmente importante desde el punto de vista de sus costos extremos y la dificultad que como problema representa para las empresas” (p. 145).

De forma más significativa, Alamán (2001) se refirió a los costos directos e indirectos que pagan las empresas ante el ausentismo de sus trabajadores. Como costos directos, enumeró el del complemento salarial, el del empleado sustituto, el de la seguridad social y el que implica los accidentes de trabajo. Como costos indirectos, el autor citó el tiempo que implica el buscar a la persona adecuada para sustituir al empleado, la formación que hay que darle a esa persona, la adaptación del sustituto al puesto de empleo, la aceptación

del sustituto por parte de sus compañeros y la recarga de tareas que implica para el resto de los empleados, entre otras cosas.

Esta autora, recomienda lo que puede hacer la empresa para no perder competitividad por el índice de ausentismo, como crear una cultura organizacional, motivar al personal, encontrar mecanismos para que el empleado se reintegre al trabajo sin inconvenientes e involucrar a los supervisores en este proceso.

En este sentido, se entiende que cuando los trabajadores se ausentan, el impacto financiero que sufre la empresa no se deriva únicamente de las tareas específicas que deja de desempeñar ese trabajador, sino que a menudo el impacto se nota en el resto de la empresa, en especial si el trabajador forma parte de un equipo cuyas tareas deben lograrse en un plazo determinado.

En esta situación específica se enmarca el ausentismo de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum, ubicada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar, quienes desempeñan funciones dirigidas a garantizar la disponibilidad del recurso humano requerido acorde con las estrategias de captación, desarrollo y permanencia del personal de la Empresa, así como asegurar las condiciones básicas para que la actividad laboral se desarrolle dentro de los parámetros de eficiencia y productividad.

Básicamente, las funciones de la Gerencia de Personal en la empresa objeto de estudio, se enfocan a la formulación de políticas y mecanismos en materia de personal, asegurar la captación y disponibilidad del recurso humano requerido por la Empresa, propiciar e impulsar el desarrollo del personal en la organización, garantizar la instrumentación de mecanismos y la administración de los pagos y beneficios legales y contractuales, establecidos en los convenios colectivos e individuales de la empresa. Como se puede observar estas funciones conllevan al logro de los objetivos de la organización y cumplimiento de la estrategia empresarial.

En este contexto, la empresa CVG Bauxilum está confrontando una situación problemática, como es el ausentismo laboral, evidenciada a través de los registros de asistencia de los empleados que lleva la Gerencia de Personal y observaciones informales recabadas por la autora de esta investigación, quien forma parte del equipo que se desempeña en esta Gerencia, la cual se ve reflejada por un incremento en el porcentaje de ausencia de los empleados, independientemente del cargo que ocupan, casos que se han observado con mayor acentuación en los últimos dos años, como se comprueba al comparar los registros de la empresa para el año 2009 con los tabulados hasta el mes de diciembre de 2010, como se visualiza en la siguiente Tabla elaborada por la autora con los datos aportados por la empresa.

TABLA I

Distribución mensual de ausencias por horas de empleados Gerencia de Personal de la CVG Bauxilum para los años 2009 y 2010

Meses	Años	
	2009	2010
Enero	753	4.228
Febrero	1.426	1.460
Marzo	905	2.657
Abril	927	1.962
Mayo	1.838	2.121
Junio	630	2.138
Julio	1.323	2.572
Agosto	379	2.791
Septiembre	1.123	2.712
Octubre	1.539	2.475
Noviembre	1.135	2.205
Diciembre	1.686	2.603
Total General	13.664	29.924

Fuente: CVG Bauxilum. Diseño de la Autora

En forma global, los datos registrados en la Tabla anterior, demuestran la magnitud del problema de ausentismo en la Gerencia de Personal, observándose que para el año 2010 en comparación con el año 2009 se observa un incremento significativo en la frecuencia de dieciséis mil doscientas sesenta (16.260) horas de ausencia al trabajo de los empleados de esta Gerencia, sobre la base de dieciocho mil cuatrocientas ochenta horas (18.480) por mes en cada año.

Por consiguiente, en atención a lo anterior, dadas las características propias del trabajo que desempeñan los empleados de la Gerencia de Personal de la CVG Bauxilum, enfocadas al cálculos y pagos de nómina, cumplimiento de los beneficios legales y contractuales, tales como: transporte, comida, juguetes, anticipos de prestaciones, vacaciones, reclasificaciones, entrenamiento y capacitación, entre otras; el estudio del ausentismo en este entorno es altamente relevante, en la medida en que se estima que los efectos ocasionados a la economía de la empresa por esta causa seguramente son altos. Utilizando el término seguramente, por cuanto la empresa registra una data mensual de las ausencias de los empleados adscritos a las diferentes gerencias, pero no operacionalizan mediciones recientes y globales del costo por ausentismo laboral en ningún nivel de los estratos de servicio.

Por lo anteriormente expuesto surge el interés por realizar la presente investigación con el propósito de estudiar el ausentismo laboral de los

empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum ubicada en Puerto Ordaz Estado Bolívar, lo que lleva a plantear las siguientes interrogantes, que serán respondidas con el desarrollo del estudio:

- ¿Cuál fue el número de horas de ausencias por mes y la causa reportada de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum para el año 2010?

- ¿Cuáles son los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz a partir de las variables personales (edad, sexo, transporte, salud), profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y organizacionales (objetivos, clima, motivación)?

- ¿Cuál es la incidencia del ausentismo laboral en la Gerencia de Personal sobre los costos de la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum ubicada en Puerto Ordaz Estado Bolívar.

Objetivos Específicos

- Analizar el número de horas de ausencias por mes y la causa reportada de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum para el año 2010.

- Determinar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz a partir de las variables personales (edad, sexo, transporte, salud), profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y organizacionales (objetivos, clima, motivación).

- Establecer la incidencia del ausentismo laboral en la Gerencia de Personal sobre los costos de la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz.

Justificación

Esta investigación se propone estudiar la problemática relacionada con el ausentismo en el trabajo de los empleados adscritos a la Gerencia de Personal y los costos que esto genera para la empresa CVG Bauxilum, en Puerto Ordaz, Estado Bolívar, por lo que se considera importante que en este estudio se analicen las causas que producen el ausentismo, así como su incidencia en los costos.

Bajo estas premisas, el presente trabajo se justifica debido a que el conocimiento de las determinantes del ausentismo laboral contribuirá a identificar las debilidades y fortalezas de la Gerencia de Personal en la empresa, canalizando este problema a fin de minimizar su incremento con la finalidad de orientar las posibles soluciones

Desde el punto de vista teórico, la investigación representa un aporte ya que es a través de los enfoques dados por las teorías sobre ausentismo laboral, obtenidas de los autores consultados, que se realiza el estudio para presentar conclusiones que permitan aportar recomendaciones que contribuyan a solventar la problemática planteada.

A nivel institucional, se justifica el estudio del ausentismo laboral de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum, en Puerto Ordaz, ya que se desea profundizar en la conducta del individuo ante la organización y a través de esta investigación, presentar sugerencias que puedan ser utilizados para futuros correctivos en beneficio de la organización, tomando en cuenta que la empresa no posee registros actualizados de los costos generados por esta problemática.

Por otra parte, se espera que el presente estudio sirva de antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la problemática planteada y con los tópicos aquí expuestos, y que los aspectos desarrollados sean de utilidad para diagnosticar, establecer y evaluar el ausentismo laboral por causas justificadas o no, como un problema significativo para cualquier empresa.

Así mismo, se espera que los resultados obtenidos en esta investigación no solo satisfagan la demanda de información por parte de la empresa sino también que sirvan para incrementar el interés por abordar el ausentismo por parte de todos los agentes involucrados en su solución.

Alcance y Limitaciones

Alcance

La presente investigación abarcó desde el diagnóstico del ausentismo laboral de la Gerencia de Personal y el análisis de los costos ocasionados para la empresa CVG Bauxilum, en Puerto Ordaz, hasta establecer la incidencia entre ambas variables, lo que se realizó a través del análisis bibliográfico y la aplicación de encuestas a los empleados de la Gerencia de Personal, integrantes de la muestra de estudio.

Limitaciones

En este estudio, y dada la naturaleza del tema investigado, el cual tiene como eje el recurso humano, se presentó el inconveniente de la poca disposición de los empleados para responder ampliamente al instrumento de recolección de datos, argumentando falta de tiempo, lo cual fue solventado por la investigadora, a través del envío por email del instrumento para que fuera llenado con mayor comodidad. La recolección de la información se realizó como estaba prevista, por lo que no se vio afectado el desarrollo de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

En este Capítulo se presentan algunos estudios previos relacionados en forma directa con el tema que se investiga, igualmente se desarrollan los principales enfoques teóricos que sustentan la investigación.

Antecedentes de la Investigación

Dentro de esta temática, se ubicó el estudio realizado por Ortíz (2004) en la Universidad de Granada, España, acerca de los Factores Psicosociales del Absentismo Laboral en la Administración Pública, tomando en cuenta dimensiones demográficas, profesionales, prácticas y cultura organizacional, actitudes, barreras y motivación de asistencia. La definición de absentismo o ausentismo adoptada en este estudio, fue la ausencia del empleado al puesto de trabajo, por motivos voluntarios o involuntarios, a excepción de las ausencias que se corresponden con los días festivos o vacaciones.

Este estudio fue realizado como una investigación de campo de carácter descriptivo aplicando un cuestionario con preguntas cerradas de formato tipo Likert a una muestra de trescientos cuarenta y cuatro (344) sujetos. El análisis de los resultados sobre la relación entre las variables sociodemográficas y profesionales y los indicadores de ausentismo se realizaron a través de tablas de contingencia.

Las conclusiones más significativas del estudio presentado se orientaron a establecer que la motivación de asistencia al trabajo está relacionada fundamentalmente con la ética personal, las expectativas claras de empleo, la centralidad del trabajo, la percepción del mismo, el estilo de dirección, el diseño del trabajo y la promoción profesional.

La investigación anterior se vincula de forma directa con el presente estudio ya que la misma desarrolla conceptos amplios del ausentismo laboral y la incidencia de los factores psicosociales, considerando la cultura organizacional y su repercusión en las conductas de ausencia de los trabajadores. Otro punto importante es que analiza el contexto laboral donde los empleados desarrollan su trabajo, las normas de funcionamiento interno y las costumbres ausentistas de los empleados, aspectos a considerar en la presente investigación.

En la misma línea, Batista y Díaz (2006) presentaron en la Universidad de México, el estudio titulado: Una modelación del Ausentismo Laboral, centrada en la importancia que tiene la salud en los trabajadores para que puedan desempeñarse en el trabajo. En esta investigación, las autoras retoman una de las aportaciones de la psicología laboral, como es el Burnout o el Síndrome de estar quemado por el trabajo, el que representa, en términos de inversión un gran costo para las empresas al igual que a nivel personal puede comprometer la salud del individuo.

En este estudio, se señala que el Síndrome de Burnout es un tema relativamente nuevo, sin embargo no menos importante, ya que es un tema que se centra principalmente en la salud de los trabajadores, que ayuda a explicar fenómenos laborales que pueden perjudicar tanto al sujeto como a la misma empresa, considerando tres indicadores principales, como son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

La investigación fue realizada como un estudio descriptivo, investigando y comparando los registros y reportes mensuales de ausentismo laboral en una empresa de servicio, en los que se asientan las ausencias, tardanzas, permisos, permisos médicos, registros de accidentes de trabajo y licencias médicas así como los reportes de producción y horas extras tanto semanales como mensuales. Una vez analizada la información, las autoras llegaron a la conclusión de que el Burnout es una causa común no siempre explícita, de frecuentes problemas en las empresas que si no es detectado a tiempo puede causar grandes pérdidas tanto de salud en sus trabajadores como económicas para la empresa.

El estudio realizado por Batista y Díaz (2006) constituye un soporte para el presente estudio debido a que se centra en las referencias acerca del ausentismo laboral y el efecto del síndrome de Burnout, desarrollando diversas concepciones teóricas sobre estos aspectos, lo que introduce un nuevo elemento para explicar la problemática del ausentismo, el cual será considerado en el desarrollo del presente estudio; además de relacionar el problema del ausentismo con la economía de la empresa.

Por otra parte, Mata y Acuña (2005) realizaron una investigación sobre Costos de las incapacidades por enfermedad de los empleados costarricenses, en la que relacionaron la incapacidad laboral por enfermedades justificadas y los costos que se generan para un grupo de empresas del sector servicio.

La metodología empleada fue un estudio transversal y cuantitativo, realizado con una muestra de empleados de empresas de servicio de la ciudad de Costa Rica, a quienes les fue aplicado un cuestionario de formato

tipo Likert con alternativas de respuestas. El análisis de los resultados sobre la relación entre la incapacidad laboral por enfermedades justificadas y los costos fue interpretado mediante el cálculo de frecuencia absoluta y relativa.

Las principales conclusiones de esta investigación señalan que los resultados obtenidos se ajustan a establecer el incremento de los costos para las empresas generados por causa justificada por incapacidad determinada por enfermedades de diverso origen, lo que indudablemente incide en la economía de las empresas.

Por las razones anteriores, esta investigación se considera como antecedente del presente estudio por cuanto estudia la relación costos y ausentismo laboral, ofreciendo datos significativos de estas dos variables y destacando los efectos sobre la economía de la empresa.

Una investigación realizada en Venezuela, que se consideró como antecedente relacionado con el estudio que se está realizando, fue la presentada por Hamonui y Sirit (2007) acerca del Ausentismo laboral del personal administrativo de una universidad venezolana, con el propósito de analizar la problemática de la ausencia al trabajo justificadas o no de los empleados de diferentes categorías.

La investigación se enmarcó como un estudio de campo de nivel exploratorio-descriptivo con una muestra de ciento veinte empleados de una institución de Educación Universitaria. La información requerida fue recopilada mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas con alternativas de respuesta. El análisis de los resultados sustentado en las bases teóricas les permitió a las autoras concluir que el ausentismo laboral cada día va incrementándose en las organizaciones, independientemente de su razón social, que las ausencia por enfermedad son más notorias, que existe una baja motivación hacia el cumplimiento de las funciones en el trabajo relacionadas con la ética personal, las expectativas, la centralidad del trabajo, el estatus, el estilo de dirección y la promoción profesional y una insatisfacción con respecto al clima organizacional que incide en esta problemática.

Este estudio se considera significativo para el trabajo que se desarrolla, porque suministró información sobre la magnitud del problema del ausentismo laboral en los empleados administrativos en una organización que proporciona servicio; así mismo aporta un enfoque actualizado de los principales factores que inciden en la ausencia al trabajo, tomando en cuenta las causas personales, profesionales y organizativas de la institución.

Bases Teóricas

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada, se obtuvo información significativa acerca de los enfoques de varios autores sobre el ausentismo laboral y los factores incidentes en esta problemática, el desarrollo de estos aspectos se presenta y analiza a continuación siguiendo el orden de las variables de estudio. Pero en primer término y con la finalidad de ubicar el estudio en el contexto de la fundamentación teórica que la inscribe como línea de investigación dentro del área de la administración, la autora consideró conveniente desarrollar los aspectos principales del Taylorismo y Fordismo como modelos o sistemas que dieron origen a la administración del trabajo; así como el enfoque psicosocial de los recursos humanos, destacando el fundamento humanista del trabajador como persona con necesidades que pudieran vincularse con el ausentismo en el trabajo.

El Taylorismo

La siguiente descripción del modelo denominado Taylorismo por referencia a su autor Frederick Taylor es recopilada de Rodríguez (2003), quien señala que:

En esta escena de grandes crisis, no sólo laborales, sino de tipo social, por un lado aparecen los grupos de personas organizadas en formas de sindicatos y por otro los administradores, que en su esfuerzo por reorganizar el trabajo se enfrentan a grandes tensiones, ya que la dispersión del trabajo y un mínimo de producción debido a la alta de inmigrantes poco especializados en la nueva industria como la era la del metal, provoco la necesidad de capacitar a esa nueva población no especializada, en este vacío de especialización trabajó como administrador una figura importante en la administración del trabajo a la que más tarde le llamaron administración científica (p. 207).

El citado autor continua exponiendo que Taylor jugó un papel importante tanto en la industria como en la administración del trabajo, concretando ideas que se gestaban años atrás, con la planeación del trabajo, buscando disminuir tiempos y aumentar la producción, esto lo logró a base de la división del trabajo en dos grandes grupos, un equipo de planeación y otro de ejecución, el primero debía planear lo que debería hacer el segundo, éste último debía solo ejecutar órdenes y no detenerse a pensar en otra forma aunque a veces resultara más fácil.

De aquí se desprende que la máxima del modelo taylorista era el mayor beneficio tanto para la empresa como para los trabajadores, lo que se tradujo primero en dividir el trabajo entre la planeación y la ejecución y segundo minimizar los tiempos y movimientos de los trabajadores para realizar

determinada operación; así, buscaba acelerar el proceso de producción y hacer más eficiente el trabajo.

Sin embargo, Rodríguez (2003) plantea que como una de las mayores críticas a este modelo, se le atribuyó la disminución de la satisfacción laboral, por un lado, y por otro, la división de la actividad del trabajador entre pensar y ejecutar, pues ahora éste sólo se tenía que encargar de trabajar y no de pensar ya que su trabajo estaba planeado, lo que deja fuera la capacidad de decisión y control por parte del trabajador en su propio empleo y lo que antes era su campo de conocimiento, ya fuera éste de la industria metalúrgica, textil, o cualquier otra en la cual tuviera experiencia. Ello significó un desequilibrio entre los administradores de la empresa y los trabajadores, y no un beneficio mutuo como preveía Taylor.

El Fordismo

Camarero (2001) reseña que para 1896, año considerado como el año del nacimiento de la industria automovilística americana, aparece una figura en el escenario industrial, Henry Ford. Este a pesar de no conocer lo propuesto por Taylor o por lo menos no lo reconocía, aplica parte de su modelo, en cuanto a la especialización del trabajo, a la par de una gran innovación del proceso de producción, lo que se ha llamado "Modelo T" que implicaba la producción en serie o en cadena, la misma buscaba aumentar las ganancias y reducir los costos, no buscaba la sola especialización del proceso sino la mejora de las ganancias para las empresas.

Según refiere Böning (1999) en el Fordismo se configuró una ideología de optimismo sobre lo técnico y lo económico, una ideología difundida por todos los países industrializados; en la que no sólo los directivos sino obreros y sindicatos aceptaron la dureza de este nuevo sistema que implicaba una mayor carga de trabajo y un aumento del salario.

Quizás para los trabajadores actuales la opinión de este modelo sea contraria a los de esa época, considerando que si bien la cantidad de trabajo sigue siendo la misma, la remuneración se ve completamente desequilibrada.

Analizando los alcances de estos sistemas, se puede afirmar que no sólo impactaron en su época, sino que repercute en los actuales sistemas de administración del trabajo en los que pareciera que no buscan el mayor beneficio para ambos actores como se propuso en un principio, sólo se beneficia una de las partes implicadas en las relaciones de trabajo en este caso el patrón y dueño de los medios de producción.

Por estas razones, hay que considerar que la organización o empresa no está separada del trabajador, ya que hay cierta interacción entre ambos y es en ésta que se da una serie de fenómenos que han tratado de estudiar diversos teóricos desde las manifestaciones físicas como a nivel psicológico, que no sólo se ven reflejadas en la producción sino en la calidad de vida del individuo y en sus relaciones interpersonales, lo que tiene incidencia en la asistencia al trabajo, principal objetivo de esta investigación.

Enfoque Psicosocial de RRHH

La Psicología Social está relacionada con el empirismo y el individualismo. Según Lugo (2004) se caracteriza por: (a) Individualismo: el individuo es la unidad de análisis, (b) Autonomía personal: las variables personales son muy importantes y (c) Independencia de los sujetos: el sujeto conocedor y el sujeto conocido son independientes.

En este sentido, la organización laboral como institución social favorece el desarrollo de actividades centrada en la producción y /o el desarrollo profesional, durante un largo periodo de vida de las personas. Por ello, de acuerdo a López (2009) en esta dimensión del ciclo vital del sujeto se cumplirán o frustrarán importantes proyectos de vida y de existencia, así como formulará o reformulará nuevos intereses productivos profesionales con lo que cumplirá importantes metas y aspiraciones personales, propias y exclusivas de esta etapa de la vida.

Aquí se entiende el interés por explicar fenómenos y problemas profesionales de la organización laboral, relacionados con la producción, la adaptación del sujeto al medio, condiciones y situaciones de trabajo entre otros tópicos propios de la Institución laboral, desde la denominada teoría clásica de la administración científica del trabajo, propuesta en el siglo XIX por el Ingeniero Mecánico y Economista Frederick Winslow Taylor, (citado por López (ob.cit.), responsable de introducir el modelo al que se conoce como la técnica de “Racionalización de los tiempos y movimientos”, el cual en esencia promueve en el obrero incrementar su nivel de productividad; modelo científico sustentado en la metáfora hombre-máquina, el cual amalgama el rendimiento del sujeto al ritmo y velocidad de la máquina.

Y posteriormente, en el siglo XX el Psicólogo Hugo Mustenbert (citado por López (ob.cit.) establece un nuevo avance en la agenda del desarrollo organizacional al formular la estrategia de las Psicotecnias objetivas y subjetivas, para mirar las diferentes condiciones objetivas y subjetivas que incidían en el rendimiento laboral. Esto marca el inicio de la Psicología Industrial en el estudio de fenómenos socio psicológicos lo que permitió inferir conclusiones que aterrizaron en el rendimiento subjetivo de los trabajadores, expresados en la satisfacción y la motivación, hallazgos que

concluyeron en la importancia del papel del Recurso Humano donde la política y dirección jugaron papel vital en el fortalecimiento de las relaciones del binomio dirección – empleado, expresadas en el bienestar del trabajador.

En este contexto, las empresas u organizaciones por ser un espacio de interrelaciones y de actitudes humanas centradas en un fin específico, conlleva al cumplimiento de una serie de leyes y reglamentos, que surgen precisamente para normar esas actitudes a fin de controlar la variabilidad de la conducta y evitar un despiste del objetivo principal y único de la organización laboral: la producción.

Esas acciones son conocidas como “pautas” que limitan y conducen los comportamientos esperados que emitan los sujetos en el ambiente laboral. Thelen (2002) propone la existencia de tres tipos de fuerzas capaces de reducir la variabilidad del comportamiento humano en las organizaciones, establecida mediante las pautas y las prescripciones objetivas y subjetivas formuladas con esa finalidad. Los factores de Thelen están circunscritos a las presiones ambientales en la organización, las cuales al surgir de la realidad institucional se vuelven objetivas y empujan por decirlo así al control interno de comportamientos, ajustados a esas exigencias. Un segundo factor está relacionado con los valores y expectativas compartidos en el momento producción, como una actitud necesaria a fin de alcanzar el cumplimiento de un objetivo común y finalmente, la aplicación de reglas cuyo incumplimiento significa de alguna forma un reproche moral o un acto punitivo visto como un castigo o sanción.

Es aquí, sobre estas pautas descritas por Thelen (ob.cit.) donde se inserta el ausentismo como un comportamiento que emiten los sujetos en el ambiente laboral, desde el aspecto psicosocial, que incluye las expectativas, motivación, ambiente social, entre otros.

Sobre este punto, hay que destacar que los sistemas sociales esencialmente se caracterizan por su sistema de roles, normas y valores; atributos adheridos los comportamientos humanos venidos del proceso social, que impone un papel como actor social en el escenario que se desempeñe una persona, al igual que las normas surgidas desde las necesidades de coexistencia entre sujetos. Los papeles describen y regulan de alguna forma las acciones, es lo que se espera de nosotros en el plano del comportamiento, papeles que también se encuentran limitados y condicionados a un sistema de reglas y normativas, construidas y aceptadas por el colectivo, situación de la que no escapa el ambiente laboral.

Por ello, toda empresa u organización exige cumplimiento de una serie de papeles, normas y valores, que surgidas de sus propias condiciones, prescriben a todos sus actores un conjunto de pautas que la vuelven formal a fin de lograr en los trabajadores un comportamiento adecuado en lo social y

productivo. En este sentido, las pautas surgidas en los ambientes laborales prescriben también las conductas de las personas, con cierta tendencia a la despersonalización, que obliga al agrupamiento informal de esas personas como medida de mantener su individualidad.

Por estas razones, bajo este análisis el ausentismo laboral debe también ser analizado desde una visión humanista y psicosocial del trabajador, que implica analizarlo como persona con sus necesidades y expectativas, problemas familiares y sociales, sentimientos, emociones; factores que indudablemente inciden sobre el ausentismo en el trabajo.

Este planteamiento es corroborado por Smitt (2008) quien señala que “En la evolución de la psicología social se da un dinamismo interno, unos cambios que se dan desde dentro. Así se dan cambios en cuanto a una tendencia a lo básico y una tendencia a lo aplicado” (p. 122). Esta autora argumenta que la evolución histórica de la psicología social está ligada a cambios sociales. La historia de la psicología social aplicada no puede entenderse sin la historia de la psicología social y viceversa.

Por ello, en cualquier ámbito laboral la teoría psicosocial de las organizaciones debe aplicarse para predecir y detectar ciertos comportamientos de los trabajadores, entre ellos el ausentismo como factor clave de la productividad en las empresas.

Ausentismo Laboral

Existen diferentes autores que tratan de explicar algunos conceptos que pueden definir de alguna manera el fenómeno del ausentismo, sin embargo no existe una definición clara y precisa en cuanto al término y su significado, se trata de profundizar un poco más sobre cómo se ha estudiado y la aportación de diferentes enfoques para tratar de definirlo.

En este sentido, en primer lugar se extrae la definición de ausentismo que aparece en el Diccionario Larousse (s/f), que define el término como “La falta de presencia o tiempo en que uno está ausente”. Se observa que esta definición no es muy clara, es demasiado general y no aporta mayor información acerca de los elementos que la constituyen.

Por ello, revisando la bibliografía enfocada directamente al ausentismo laboral, se ubicó el concepto dado por Danatro (2002):

Diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realizado. Sin embargo, casi únicamente se acepta como tal, la ausencia al trabajo de una persona durante una jornada laboral completa, que se suponía iba a asistir, independientemente de la causa por la cual se produzca (p. 124).

Este mismo autor, señala que es "Sinónimo de ausencia voluntaria del trabajo, es decir, la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo, dando excusas o pretextos o sin alegar razón alguna" (p. 126).

Mientras que para Chiavenato (2004) el ausentismo se refiere a las "ausencias en momentos en que los empleados deben de estar trabajando normalmente" (p. 131). En sentido más amplio, este autor señala que "es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la empresa" (p. 132).

Conceptualizando el término ausentismo, la Organización Internacional del Trabajo (citado por Balderas, 2005) refiere que es "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas" (p. 234).

Otra definición es la aportada por Robbins (2005), cuando plantea que es "no presentarse a trabajar, aunque el ausentismo nunca podrá ser eliminado por completo, los niveles elevados ejercerán un impacto directo e inmediato en el funcionamiento de la organización" (p. 114).

Por otra parte, Arias Galicia (2006) considera que el ausentismo "está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurre cuando el empleado deberá presentarse a laborar" (p. 76).

Al analizar las anteriores definiciones, la autora de esta investigación coincide con lo expuesto al señalar que el ausentismo laboral o absentismo es la ausencia del empleado en su jornada laboral, por lo que en síntesis, el ausentismo es la suma de los periodos en que los empleados de una organización no están en el trabajo.

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

Algunos estudiosos del tema hacen alusión a que el ausentismo es un grave problema y como tal se ha tratado de dar diferentes opciones para tratar de remediarlo.

La referencia anterior es sustentada por el planteamiento de Reyes (2004), quien señala que el ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad. Según este autor, para disminuirlo "las

empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar” (p. 89).

Así mismo, Davis (2007) expone que el fenómeno del ausentismo representa un problema no solamente para el trabajador sino para la empresa. Primero, se ve afectado en su salario, en la seguridad en el trabajo, en el bajo rendimiento, la calidad de su mano de obra, reincorporación al trabajo, los justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden el buen desarrollo y el logro de objetivos y por otro lado la empresa que sufre de las consecuencias y se ve afectada económicamente, en su presentación de bienes y servicios y en el mercado entre otros.

Según la Organización Internacional del Trabajo (citado por Reyes, 2004), el ausentismo puede ser causa de la culminación de un contrato de trabajo por voluntad del empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la ausencia no sea justificada, la ausencia de los trabajadores en su puesto de trabajo supone un incumplimiento del contrato.

Para Robbins (2005), muchas de las empresas han intentado disminuir el ausentismo de sus trabajadores tratando de satisfacer ciertos tipos de necesidades, que a su propio juicio han considerado como las más satisfactorias, para que el trabajador este contento y en consecuencia pueda ver con agrado el trabajo, tales como incremento en la retribución monetaria u otros beneficios o recompensas no monetarias como reconocimientos, becas y ascensos en cargos de mayor jerarquía.

De estas relaciones se desprende que los recursos humanos no pertenecen a la organización por el hecho de haberlos contratado y pagar su trabajo, los conocimientos, las experiencias, habilidades y capacidad son propiedad de cada individuo y se manifiestan solo a través del comportamiento de cada ser humano; así mismo, dicho comportamiento está determinado por los principales componentes de su ser como son: la edad, su salud, factores sociales, económicos, psicológicos, familiares, el estado civil, etc., que se congregan en la personalidad que va adquiriendo durante el tiempo, la complejidad del ser humano se manifiesta en cualquier lugar donde intente desarrollarse, el ambiente de trabajo no puede ser excepción a esta afirmación, el hombre se manifiesta con sus acciones.

Causas del Ausentismo Laboral

Algunos autores, entre ellos Dessler (2004), consideran que las causas del ausentismo son varias, que no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la super especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las

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

Dentro de las causas principales causas, Davis (2007) señala las siguientes:

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

Por su parte, Reyes Ponce (2003) considera que las causas que están produciendo el ausentismo son:

- La lejanía de la empresa y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o ineficiente.
- Las enfermedades, sobre todo de tipo crónico.
- La responsabilidad de la empresa al tolerar esas faltas de asistencia o puntualidad sin sanción directa o indirecta.
- La actitud de descontento frente a la empresa que se materializa en una especie de protesta en esas inasistencias o retrasos.
- El desacoplamiento de un trabajador en su puesto que le hace dejar de asistir a él con el menor pretexto (p. 89).

Este autor no da una definición, solo hace referencias a posibles causas que están provocando el ausentismo, lo que no significa que sean verdaderamente reales para la incidencia, tampoco toma en consideración otro tipo de causas como: la satisfacción en el trabajo, la rotación de personal, los accidentes de trabajo, etc. que influyen en el comportamiento del individuo.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2004) plantea como principales causas del ausentismo las siguientes:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Razones familiares.

- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.

Por otro lado, según la Revista Médica IMSS (2005), diversos estudios acerca del ausentismo laboral han concluido que las principales causas del ausentismo son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación.

En el mismo orden de ideas, Morgan (2003) cita algunos factores frecuentes en los casos de ausentismo. Para este autor, los principales factores intrínsecos del ausentismo son:

- Nivel de empleo: Cuando el régimen de pleno empleo ocurre una tendencia hacia el aumento del ausentismo, probablemente sea porque los empleados no temen ausentarse en el puesto, ya que no serán despedidos y si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición.

- Salarios: Constituyen un estímulo para obtener un mejor nivel de asistencia. Sin embargo, puede ocurrir lo contrario, o sea una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo, considerando que los trabajadores que tienen un nivel de vida fijo están satisfechos con sus ganancias, por que esas ganancias son suficientes para mantener ese nivel.

- Sexo y situación familiar: Todos los estudios demuestran mayor índice de ausentismo entre las mujeres que entre los hombres. Sin embargo lo que concierne al ausentismo por responsabilidad, el índice mayor pertenece a los hombres.

- Edad: Hay muchas divergencias en cuanto a la influencia de la edad en los índices de ausentismo. Algunos autores notan mayor índice entre los empleados que tienen menos de veinte años de edad.

Igualmente, Robbins (2005), resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta que punto es inevitable, o hasta que punto la organización puede combatirlo eficazmente. Se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos, que mencionan ciertas formas de ausentismo, entre ellas:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los lunes y menor los miércoles y los jueves.
- La tasa de ausentismo crece en los días anteriores y en los días posteriores a los de fiesta
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia al local de trabajo influye muy poco en el ausentismo

- El ausentismo es menor en los días de calor.
- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las pequeñas empresas.
- Las enfermedades respiratorias causan 50% de las ausencias y son responsables por el 30% del tiempo total perdido.
- Los empleados que faltan mucho en el primer año de trabajo generalmente continúan faltando en los años siguientes (p. 83).

En correspondencia con lo anterior, Chruden (2000) cita un estudio efectuado en empresas públicas que revelan una correlación elevada entre los índices de ausentismo y las actitudes de los empleados en relación con la administración. Señala que:

- Falta de libertad para hablar sobre problemas del cargo con el supervisor
- Falta de sentimiento de solidaridad del grupo
- Insatisfacción en cuanto a las oportunidades para la promoción
- Insatisfacción en cuanto al salario
- Falta de reconocimiento por el buen desempeño
- Insatisfacción con la supervisión (p. 65).

Por otra parte, mención aparte dentro de las causales del ausentismo laboral merece el Síndrome del Burnout, fenómeno recientemente estudiado y que se enmarca en el ámbito psicosocial. De acuerdo a Gil (2006) el término Burnout, nació en Estados Unidos descrito originalmente en 1974 por Fredeunberger como: "El concepto quemarse en el trabajo o Burnout se uso inicialmente para describir al ejecutivo estresado y desgastado a causa de empleos demasiados absorbentes" (p. 122).

Para este autor, el ausentismo es una de las formas en que se ve manifestado el síndrome de Burnout, sin embargo no se ha estudiado de manera específica. Por lo que se puede dar cuenta del agotamiento excesivo de los trabajadores, tanto físico por las jornadas de trabajo como psicológico, ya que el trabajo se tiene que hacer sin parar lo que deja de lado las relaciones interpersonales que son necesarias para realizar cualquier trabajo.

Según Gil y Peiró (2007) el Burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suele emplear el sujeto. Concretamente, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante, directa e intensa con otras personas, máxime cuando éstos son los beneficiarios del trabajo (profesores, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, policías), aunque no queda restringido únicamente a los profesionales de los servicios humanos.

Si bien la definición que ofrece Gil (2006) hace referencia a los profesionales de la Salud, plantea también que no está restringido a esta población lo que hace suponer que cualquier persona puede padecer este síndrome.

Sin embargo es Maslach (citado por Balderas, 2005) quien primero empleó públicamente este término para referirse a una situación cada vez más frecuente entre trabajadores de los servicios humanos, que por la naturaleza de su trabajo debían mantener un contacto directo y continuado con la gente, quemándose profesionalmente después de meses o años de dedicación.

El Síndrome de Burnout tiene tres componentes característicos, según señala Gil (2006, p. 78):

- *El cansancio emocional*: se refiere a la pérdida o desgaste de recursos emocionales. Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos.

- *La despersonalización o deshumanización*: consiste en el desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibles hacia receptores como pueden ser pacientes, clientes, compañeros, etc. Se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo.

- *La falta de realización personal o incompetencia personal*: consiste en evaluar el propio trabajo y a uno mismo de forma negativa, que se traduce en una baja productividad, incapacidad para soportar presión y una pobre autoestima (p. 78).

Analizando lo anterior, se observa una división entre ausentismo voluntario e involuntario que esconde una realidad ineludible, consistente en que hay un amplio solapamiento entre uno y otro. Es decir, no todos los enfermos se ausentan al trabajo, ni todos quienes se ausentan por razones distintas a una enfermedad lo hacen en forma cien por ciento voluntaria, sino que responden a factores ajenos a su voluntad que les impulsan a tomar la decisión de faltar.

Sustentando el planteamiento anterior, Samaniego (2004) expresa que hay “dos variables que condicionan la asistencia del empleado: la motivación de asistencia y la capacidad o habilidad de asistencia” (p. 79). Es de la interacción de estas dos variables de donde surge la decisión de concurrir a trabajar o ausentarse.

En el mismo orden de ideas, resulta conveniente para efectos de esta investigación analizar los tres modelos de ausentismo propuestos por Mesa y Kaempffer (citado por Gutiérrez (2005):

·Modelo económico de ausentismo laboral. El eje central de este modelo, estriba en que el comportamiento ausentista se debería a la interacción de dos fuerzas, actuando en forma conjunta: (a) las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y (b) cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice.

Según este modelo, son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencia que maximiza sus utilidades, calculando los beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencia que enfrentan. Los empleadores mientras tanto, también calculan los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben y determinan la magnitud de ausencia que minimiza los costos en la empresa y maximiza las utilidades.

·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. Se propone que hay una “cultura de ausencia” propia de cada industria u ocupación. Esta cultura de ausencia puede ser dependiente, moral, fragmentada o conflictiva y, si bien la ausencia es una conducta individual, se da dentro de un contexto social y bajo la influencia de las normas de ausencia propias de la correspondiente cultura de ausencia.

·Modelo médico del ausentismo laboral. Para comprender este modelo, debemos tener presente la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud, que refiere a que la misma no es sólo la ausencia de enfermedad, sino un estado de completa armonía bio-sico-social. De otra forma el término “médico” podría llevar a entender que este modelo sólo se aplica al ausentismo involuntario, lo cual no es correcto.

Este modelo identifica los factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado: (a) demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), (b) satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización), (c) características organizacionales, (d) contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y (e) distancia al trabajo.

En la presente investigación, se estudian los factores o causas que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz a partir de las variables: (a) personales (edad, sexo, transporte, salud), (b) profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y (c) organizacionales (objetivos, clima, motivación).

Clasificación del Ausentismo Laboral

Dentro de las clases o tipos de ausentismo, se reseña lo citado por Balderas (2005), quien presenta la siguiente clasificación de ausentismo: “(a) Ausentismo justificado: El que se produce con autorización y (b) Ausentismo injustificado: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización” (p. 45).

Con relación a esta clasificación, se cita la opinión de Stoner (2001) cuando señala que el Ausentismo Laboral no justificado es “un fenómeno sociológico directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. Son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve el trabajador una de las causas directas del absentismo laboral” (p. 209).

De allí se entiende que cuando las condiciones de trabajo son satisfactorias disminuye sensiblemente el ausentismo laboral, mientras que ante condiciones de trabajo precarias aumenta sensiblemente. Por lo que todo lo que propicie una actitud adecuada como la integración, satisfacción, motivación y representatividad, redundará en un menor ausentismo y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud como la falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, resultará lo contrario.

Otros tipos o clases de ausentismo que se pueden presentar, según Chiavenato (2004, p. 103), se especifican a continuación:

- *Ausentismo parcial*: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con: (a) Faltas injustificadas por certificados médicos o (b) Faltas por motivos médicos no justificados. Retardos por motivos justificados o no justificados.

- *Ausentismo general (mixto)*: Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por: (a) Vacaciones y (b) Licencias de toda clase.

- *Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo*: Se trata de un ausentismo mixto, pues incluye ausencias amparadas legalmente.

Así mismo, para Davis (2007), el ausentismo puede ser: “(a) programado, (b) no programado por faltas injustificadas, (c) por incapacidad, (d) maternidad, (e) licencias con goce de sueldo y (f) licencias sin goce de sueldo” (p. 55).

En esta clasificación se puede apreciar claramente que generaliza el ausentismo de manera programada y no programada, se entiende por programada, al tipo de ausentismo planeado con anticipación y con un control tal que no se vea afectada la jornada de trabajo en curso, y por

ausentismo no programado se refiere a todo aquel que no ha sido planeado con anticipación; aquel en el que el empleado o trabajador surge de manera imprevista y es de carácter urgente, como por ejemplo pases de salida, pases de entrada, incapacidades, accidentes de trabajo, maternidad.

Con relación a este mismo aspecto, Reyes Ponce (2003) clasifica el ausentismo como ausentismo mental y ausentismo físico, este último se divide en justificado e injustificado y cada uno de ellos en total o en parcial según se prolongue la ausencia a lo largo de toda la jornada o solo parte de lo que dure la misma.

De igual manera, Reyes Ponce (ob.cit., p. 122), define cada tipo de ausentismo de la siguiente manera:

- *Ausentismo mental*: Toda asistencia física del trabajador pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante, por lo cual se presume que su caracterización podría intentarse sobre la base de la fluctuación de los índices de productividad, sin embargo, existe la salvedad de que no toda fluctuación de los índices mencionados podría ser atribuida a este fenómeno.

- *Ausentismo físico*: Toda aquella inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de ausentismo se puede dividir en físico justificado y en físico no justificado.

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

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

Según este autor, el ausentismo físico injustificado es total cuando la ausencia se prolonga a lo largo de toda la jornada como en el caso de las

faltas, las licencias y las incapacidades ficticias. Mientras que el ausentismo físico injustificado es parcial, temporal o incompleto cuando la ausencia no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se he llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular.

En la siguiente Tabla es posible apreciar de una manera mas clara los criterios utilizados para clasificación del ausentismo físico y mental y las modalidades que presenta.

FIGURA I
Clasificación del Ausentismo Mental y Físico



Fuente: Reyes Ponce (2003)

Por otra parte, ahondando más en las causales del ausentismo, Bohlander (2002) considera que:

El origen del ausentismo físico injustificado se ubica en la falta de bienestar que existe en los modernos sistemas de trabajo, al separar demasiado la labor efectuada, de los resultados que a través de ellas se consiguen; porque el trabajo al ser separado de la puerta social que ocupaba, deja de ser parte integrante de la vida de trabajador, perdiendo todo sentido, hasta pasar a convertirse en una cosa tediosa, que tiende a ser evitada siempre que sea posible, no solamente por ser una causa de insatisfacción, sino también por considerarse como una supuesta amenaza contra la salud (p. 101).

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

En opinión de la autora de esta investigación, hay que considerar que existen también motivos de inasistencia cuyo origen se encuentra fuera del ámbito laboral, tales como: carencia de transporte adecuado o alcoholismo, que aunque competen al trabajador, no es producto directo de su medio laboral, pero de una manera u otra pueden incidir a incrementar el ausentismo en la empresa.

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

- La desadaptación del trabajador con su ambiente laboral.
- El impulso de la desadaptación del trabajador con su medio ambiente extra-laboral.

En este sentido, para visualizar este aspecto en la CVG Bauxilum, empresa objeto de estudio, resulta conveniente hacer referencia para destacar lo establecido en la Convención Colectiva de los Trabajadores (2007), vigente actualmente, acerca del otorgamiento de los permisos amparados por este contrato, que se pueden considerar como las ausencias justificadas.

En la vigente Convención Colectiva (Sintrabauxilum 2007-2009), se establece que la empresa concederá permisos remunerados, por: (a) estado de gravidez (1) día al mes para consulta médica y lo establecido para pre y posnatal, (b) matrimonio de siete (7) días continuos, (b) fallecimiento de un familiar hasta por cinco (5) días continuos, (c) gestiones para obtener la Libreta Militar, renovar cédula de identidad, licencia de conducir, certificado médico, pasaporte, Visa, trámites relacionados con documentos para adquisición de vivienda o la compra venta de vehículos, por una (1) sola vez en el período de un (1) año, (d) para intervenir en actividades culturales o competencias deportivas estatales, nacionales o internacionales, no excederá de quince (15) días continuos, (e) realizar estudios, (f) asistir a cursos de entrenamiento o seminarios profesionales, hasta por el lapso de quince (15) días continuos y (g) atender asuntos de índole personal, hasta

siete (7) días de permiso al año, (h) donar sangre, un vez por semestre, (i) para presentar exámenes parciales y finales que curse estudios superiores, (j) Durante los quince (15) días continuos a una detención policial.

Se observa que la concesión de estos permisos estipulados en la Ley Orgánica del Trabajo (2006), están considerados en la Convención Colectiva de los trabajadores de la CVG Bauxilum, por lo que la ausencia por estas causas estarían plenamente justificadas. Sin embargo, esto no descarta el hecho que se genere un costo para la empresa, independientemente de su justificación, el ausentismo ocurre y todo los efectos que ocasionan.

Costo

Antes de desarrollar el aspecto de los costos relacionados con el ausentismo de los trabajadores en una empresa, es conveniente señalar algunas definiciones del término costos dado por los autores consultados.

El término costo ofrece múltiples significados, tan amplia es la gama de conceptos que Ortega (1999) señala que “Hasta la fecha no se conoce una definición que abarque todos sus aspectos. Su categoría económica se encuentra vinculada a la teoría del valor, valor-Costo, y a la teoría de los precios, precio de costo (p. 42).

De acuerdo al citado autor, el término costo tiene las siguientes acepciones básicas: “(a) La suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir una cosa y (b) Lo que es sacrificado o desplazado en el lugar de la cosa elegida” (p. 75).

El primer concepto expresa los factores técnicos de la producción y se le llama costo de inversión y el segundo manifiesta las posibles consecuencias económicas y se le conoce por costo de sustitución.

Otra definición de costo, es la señalada por García (2001) quien expone que: “Es el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar, a cambio de bienes o servicios que se adquieren (p. 45).” Mientras que para Del Rio (2002) el costo “son la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo. (25).

De forma más específica, para Weston (2001) el costo “Es el conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento”. (p. 110).

Analizando las anteriores definiciones, se puede evidenciar que la palabra costo ha sido aplicada a una variedad de circunstancias de los negocios relacionados con diferentes clasificaciones de los costos.

Así mismo, se destaca que la contabilidad de costo, analítica por excelencia, es la que se encarga de estudiar la técnica del cálculo del costo de la unidad producida, tomando como base los elementos de la producción medibles en dinero. La contabilidad de costos consiste en una serie de procedimientos tendientes a determinar el costo de un producto y de las distintas actividades que se requieren para su fabricación y venta, así como para planear y medir la ejecución del trabajo.

Clasificación de Costos

Según Ortega (1999) los costos han sido clasificados en concordancia con: (a) la naturaleza de las operaciones de fabricación, (b) la fecha o método de cálculo, (c) la función del negocio de que se trata, (d) las clases de negocios a que se refieren y (e) los aspectos económicos involucrados.

En este sentido, al igual que con la definición de este término, al revisar la bibliografía sobre este aspecto, se ubicaron varias clasificaciones o tipología acerca de costos, entre ellas la que presenta García (2001, p. 89):

- *Costos por órdenes de fabricación (o por órdenes específicas)*: Se refieren a los materiales, la mano de obra y la carga fabril necesarios para completar una orden o lote específicos de productos terminados. En esta clase de costos se ha de fabricar una cantidad definida en un orden de fabricación específica.

- *Costos por procesos o departamentos*: Son usados por las empresas que elaboran sus productos sobre una base más o menos continua o regular e incluyen la producción de renglones tales como gas, electricidad, productos químicos, productos de petróleo, carbón, minerales, etc.

- *Costos por clases*: En los cuales un número de órdenes puede ser combinado en un solo ciclo de producción, siempre que esas órdenes incluyan cierto número de artículos de tamaños o clases similares.

- *Costos de montaje*: Representan una variante de los costos por órdenes específicas utilizada por las empresas que fabrican o compran piezas terminadas para ser usadas en montar o armar un artículo con destino a la venta. Este tipo de costo requiere mano de obra y carga fabril, primordialmente.

- *Costos históricos*: Pueden ser órdenes de fabricación, por procesos, de montaje o de clases, determinados durante las operaciones de fabricación,

pero que no son accesibles hasta algún tiempo después de completarse las operaciones de fabricación.

- *Costos estimados, estándares o predeterminados*: También pueden referirse a costo por órdenes específicas, de montaje, por procesos o de clases, estimados o determinados antes de comenzar las operaciones de fabricación. Estos ayudan a determinar los precios de venta o para medir la efectividad de los costos históricos.

- *Costos diarios, semanales o mensuales*: Se refieren a trabajos o procesos continuos y que indican solamente el período a que se concretan los resúmenes preparados.

Por otra parte, Del Río (2002) plantea que los costos pueden ser clasificados de acuerdo con la función, o grupo de actividades implicados. Según este autor son: “costos de producción o fabricación, costos de distribución (o de poner los artículos en el mercado), costos generales o costos administrativos y costos financieros” (p. 114). Además, señala que se ubican dentro de la clasificación con el tipo de negocios no dedicados a la fabricación, los siguientes costos:

- *Para bancos*: La cual es posible determinar el costo de operar una cuenta corriente o de cheques, rendir un servicio de custodia de valores o conceder un préstamo.

- *Por municipalidades*: Mediante el cual es posible computar el costo de la vigilancia policíaca, el servicio de protección contra incendios, las escuelas, etc.

- *Para tiendas al detalle o tiendas por departamentos*: Es una forma de forma de análisis del costo de distribución por departamentos.

- *Para grandes organizaciones de servicios*: Consiste en el análisis de los costos de las distintas categorías de trabajo de oficina.

Así mismo, Del Río (ob.cit.) señala que los costos “se clasifican a veces sobre la base de los aspectos económicos implicados al adoptarse las decisiones administrativas, en los cuales se encuentran los costos diferenciales, los costos de oportunidad, los costos hundidos y los costos a desembolsar” (p. 33).

Otra clasificación de Costo, es la presentada por Weston (2001, p. 145), quien señala las siguientes clases:

- *Costos incurrido o de inversión*: Representa los factores técnicos que intervienen en la producción, medibles en dinero. Este costo es el que estudia la Contabilidad de Costos.

- *Costos de desplazamiento o de sustitución*: Este término fue empleado por primera vez en Inglaterra, también se le conoce con el nombre de costo de oportunidad, aplicado por primera vez por David I. Green, popularizado en Estados Unidos por Davenport.

Dentro del mundo de los negocios este costo tiene gran aplicación, pues para tomar determinaciones precisan formular los costos estimados anticipadamente para elegir el camino más económico y conveniente.

- *Costos humanos y costos monetarios*: Los costos monetarios reciben en contabilidad el nombre de costos reales o incurridos. El costo de un satisfactor será igual a la suma de lo gastado para producirlo.

- *Costo Escasez*: El costo es un aspecto de la escasez. Los bienes que tienen mayor costo son los más escasos; los bienes más costosos son los que alcanzan el mayor precio. Para esta noción del costo la única hipótesis esencial es la escasez de los medios de producción.

- *Costo Unitario*: Puede medirse en función de su producción y distribución. Este costo es el que sirve para valuar las existencias que aparecen en el balance general y estado de pérdidas y ganancias en los renglones de los inventarios de producción en proceso y productos terminados. También puede medirse en relación con la posibilidad de aplicar directa o indirectamente a la unidad los gastos incurridos.

- *Costo de distribución*: Comprende los gastos de venta, propaganda, transporte, cobranza, financiación y gastos generales. Tiene la característica de ser una deducción directa de los ingresos que no se acumula en los libros al costo de la unidad producida.

- *Costo directo*: Los que pueden identificarse específicamente en la unidad

- *Costos indirectos*: No puede identificarse en la unidad.

- *Costos fijos, variables y semivariables*: Los Fijos: Se supone permanecen con el mismo importe para la capacidad normal de la fábrica. Los Variables: Cambian más o menos directamente de acuerdo con el cambio en el volumen de producción y los Semivariables: Cambian según las fluctuaciones en el volumen, pero gradualmente y no directamente.

Gasto

Estrechamente ligado al concepto de Costo, se considera el término Gasto, el cual según Cashin (2000) “Comprende todos los costos expirados que pueden deducirse de los ingresos. En un sentido más limitado, la palabra gasto se refiere a gastos de operación, de ventas o administrativos, a intereses y a impuestos” (p. 123).

El referido autor establece las siguientes diferencias entre Costo y Gasto, que se presentan en la siguiente Tabla:

TABLA II
Diferencias entre Costo y Gasto

Costo	Gasto
Costo del producto o costos inventariables	Gastos del periodo o gastos no inventariables
El valor monetario de los recursos inherentes a la función de producción; es decir, materia prima directa, mano de obra directa y los cargos indirectos.	Son los que se identifican con intervalos de tiempo y no con los productos elaborados.
Se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados, y se reflejan dentro del Balance General.	Se relacionan con las funciones de distribución, administración y financiamiento de la empresa.
Se levantan al Estado de Resultados cuando y a medida que los productos elaborados se venden, afectando el renglón de costo de los artículos vendidos.	No se incorporan a los inventarios y se llevan al Estado de Resultados a través del renglón de gastos de ventas, gastos de administración y gastos financieros, en el periodo en el cual se incurren.

Fuente: Cashin (2000). Diseño de la Investigadora.

Así como las anteriores diferencias, Cashin (ob.cit.) presenta una clasificación de costos y gastos de acuerdo a varios parámetros:

Por su función

- Costo de Producción: Son los que se generan en el proceso de transformar las materias primas en productos elaborados: materia prima directa, mano de obra directa y cargos indirectos.

- Gasto de Distribución: Corresponden al área que se encarga de llevar los productos terminados desde la empresa hasta el consumidor: sueldos y prestaciones de los empleados del departamento de ventas, comisiones a vendedores, publicidad.

- Gasto de administración: Se originan en el área administrativa, relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la empresa: sueldos y prestaciones del director general, del personal de tesorería, de contabilidad.

- Gastos Financieros: Se originan por la obtención de recursos monetarios o crediticios ajenos.

Por su identificación

- Costos Directos: Son aquellos que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos o áreas específicas.

-Gastos indirectos: Son costos que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos o áreas específicas.

Por el periodo en que se llevan los resultados

-Costos del Producto o Inventariables: Están relacionados con la función de producción. Se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados y se reflejan como activo dentro del balance general.

Los costos del producto se llevan al estado de resultados, cuando y a medida que los productos elaborados se venden, afectando el renglón de costo de los artículos vendidos.

- Gastos del Periodo o No Inventariables: Se identifican con intervalos de tiempo y no con los de productos elaborados. Se relacionan con la función de operación y se llevan a los resultados en el periodo en el cual se incurren.

Por su grado de variabilidad

- Gastos Fijos: Son los costos que permanecen constantes dentro de un periodo determinado, independientemente de los cambios en el volumen de operaciones realizadas.

- Costos Variables: Aquellos cuya magnitud cambia en razón directa del volumen de las operaciones realizadas.

-Costos Semifijos: Los que tienen elementos tanto fijos como variables.

Por el momento en que se determinan

- Costos Históricos: Se determinan después de la conclusión del periodo de costos.

- Costos Predeterminados: Se determinan con anticipación al periodo en que se generan los costos o durante el transcurso del mismo.

Costo del Ausentismo Laboral

Todas las empresas u organizaciones en la actualidad tienen muy bien trazado su objetivo principal, específicamente incrementar su nivel de rentabilidad enfocando su esfuerzo a las diferentes estrategias que posibiliten lograrlo.

Sin embargo, al estudiar la bibliografía sobre ausentismo laboral se sostiene que, aunque el ausentismo laboral se puede justificar mediante certificados médicos, ello no significa que tales ausencias son exclusivamente por esta causa. En dicha bibliografía coexisten cuatro modelos explicativos con diferentes enfoques: económico, psicosocial, médico y retiro organizacional.

De estos cuatro modelos, se remite el más se ajusta a la presente investigación, como es el Modelo Económico, acerca del cual García (2001) señala que 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. 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. 213)

La descripción de este Modelo sugiere que el costo del ausentismo laboral resulta de los montos totales pagados y del número de días utilizados. Sin embargo, la revisión bibliográfica realizada por la autora de este estudio reflejó que no existen en la actualidad estadísticas representativas del costo por ausentismo laboral en las distintas labores y tipos de industrias que componen la economía en Venezuela. Este trabajo es un esfuerzo en tal sentido, ya que en países más desarrollados existen y se realizan estadísticas sectoriales del ausentismo laboral en forma continua y permanente, relacionada con los costos.

En este contexto, Ayala y Arias (2001) plantean que:

Una de las herramientas administrativas de mayor importancia, fácil de aplicar y que provee de información importante es: El punto de equilibrio. Esta herramienta se emplea en la mayor parte de las empresas y es sumamente útil para cuantificar el volumen mínimo a lograr (ventas y producción), para alcanzar un nivel de rentabilidad (utilidad) deseado (p. 142).

De allí, se entiende que el Punto de equilibrio, es uno de los aspectos que deberá figurar dentro del Plan de una Empresa, ya que permite determinar el volumen de ventas a partir del cual dicha empresa obtendrá beneficios.

Según refiere Cárdenas (2001), el Punto de Equilibrio “es aquel en el que los ingresos son iguales a los costos, esto es, en el que se obtiene un beneficio igual a cero. La empresa no tiene beneficios ni pérdidas (p. 67).

Así mismo, Ayala y Arias (2001) realizan una clasificación del Punto de Equilibrio de la siguiente manera: “(a) Punto de equilibrio económico y (b) Punto de equilibrio productivo. El punto de equilibrio económico y productivo, representan el punto de partida para indicar cuantas unidades deben venderse si una compañía opera sin pérdidas” (p. 92).

En este sentido, una de las mejores directrices de una moderna gerencia en cualquier empresa, es el estar constantemente informada acerca de los métodos de gestión, con el fin de implementar el instrumento más adecuado a las exigencias de la empresa. Pero la elección del método para alcanzar los objetivos trazados debe ser tratado cada vez que sea necesario,

por lo tanto dada las condiciones cambiantes en el contexto empresarial deben ser adoptadas en toda empresa y entre ésta la contabilidad de costos.

Atendiendo a lo anterior, la empresa para incrementar su productividad, puede actuar de dos formas: aumentando los ingresos y la otra reduciendo los costos. El primer camino es difícil de controlar, la reducción de costos es mucho más viable. Para ello, la Contabilidad de Costos es una herramienta que facilita a la gerencia de una organización, la realización de sus actividades básicas como son: la planeación, organización, dirección y control, para lograr una mejor toma de decisiones, así como una organización efectiva del equipo de trabajo.

En el mismo orden de ideas, y ante la poca literatura existente que relacione los costos con el ausentismo laboral, para efectos de la investigación resulta conveniente describir algunos aspectos que en opinión de la autora sugieren cierta conexión.

Considerando la necesidad que tienen las empresas, en la contabilidad de costos, Jacobsen y Ramírez (2004) introducen la estrategia de los costos estándar, los cuales han sido utilizados por muchas empresas en el ámbito global, ya que se considera que el resultado es un trabajo con eficiencia a costo mínimo.

El sistema de costos estándar es fundamentalmente un instrumento de las organizaciones para controlar y reducir los costos en todos los niveles directivos y en las unidades productivas u operativas de la empresa. Este sistema consiste en establecer los costos unitarios y totales de los productos a elaborar, basándose en los métodos más eficientes de elaboración y relacionándolos con el volumen dado de producción. Si cada elemento del costo se controla en forma adecuada, el costo total será equivalente al total de los elementos controlados, los costos reales se comparan con las cifras estándar y se obtienen las diferencias o variaciones que se registran separadamente en la contabilidad, como resultado las diferencias se tipifican para su investigación y análisis por parte de la administración.

Los costos estándar no sólo sirven de referencia, sino también como guía de trabajo. Una de las ventajas es que la gerencia puede usarlos para determinar los métodos de trabajo, medir resultados y fijar responsabilidades. Es decir, que son usados como una herramienta para construir un sistema de presupuestos, son auxiliares para las proyecciones administrativas y suministran un marco de referencia para evaluar el nivel de desempeño.

El párrafo precedente infiere la importancia de determinar y analizar los costos estándar para efectos de productividad a nivel del desempeño de empleados administrativos, que no tienen vinculación directa con la mano de obra en el proceso de generación del producto.

Este planteamiento es corroborado por Cárdenas (2001) quien señala que los costos estándar sirven para:

Medir y vigilar la eficiencia en las operaciones de la empresa, debido a que revela situaciones o funcionamientos anormales, lo que permite fijar responsabilidades. Es útil para la dirección en cuanto a la información, pues favorece la toma de decisiones. Puede ser un instrumento importante para la evaluación de la gestión. Son útiles a la gerencia para el desarrollo de sus planes. Es un instrumento importante para la evaluación de la actuación (p. 98).

Por otra parte, hay que tomar en cuenta que investigar el fenómeno del ausentismo laboral específicamente en su incidencia en los costos económicos para una empresa u organización, particularmente intentando comparar estudios de diferentes orígenes, ofrece la dificultad de que no hay un acuerdo unánime acerca de la forma de calcular los diversos indicadores que miden la magnitud del fenómeno.

Sin embargo, el análisis de la bibliografía consultada permitió a la autora de esta investigación, ubicar ciertos parámetros propuestos por Cárdenas (ob.cit.) que se pueden tomar como tasas recomendadas para medir el ausentismo, entre ellas:

-*Tasa global*: Representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días de trabajo previsto.

-*Índice de gravedad*: Es la relación entre los días laborales perdidos por ausentismo y el número de trabajadores bajo riesgo.

-*Índice de frecuencia*: Es la relación entre el número de episodios de ausentismo y el número de trabajadores bajo riesgo.

-*Índice de duración media de la baja*: Es la relación entre el total de días perdidos y el número de episodios de ausentismo.

Estos parámetros se consideran para el desarrollo del presente estudio, con la finalidad de establecer la incidencia del ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en los costos de la empresa CVG Bauxilum, en Puerto Ordaz, estado Bolívar.

Definición de Términos

- *Ausentismo*: Es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas). Es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado, lo que es igual al tiempo perdido.

- *Ausentismo Laboral*: La ausencia en el trabajo que abarca la enfermedad, los motivos certificados o no y es comprendida como un acto individual de elección entre actividades posibles o como conducta habitual y rutinaria que sigue unas normas para escapar del control o como resistencia individual y grupal hacia el sistema inflexible

- *Calidad de vida laboral*: ventajas o desventajas del ambiente laboral para las personas.

- *Contabilidad de costos*: Es el proceso de medir, analizar, calcular e informar sobre el costo, la rentabilidad y la ejecución de las operaciones.

- *Costo*: Es el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar, a cambio de bienes o servicios que se adquieren. Son la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo. Es el conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento.

- *Costo estándar*: Es la cantidad que debería costar un producto o la operación de un proceso durante cierto período, sobre la base de ciertas condiciones de eficiencia, económicos y de otros factores.

- *Clima Organizacional*: Conjunto de características que determina el ambiente de trabajo percibido por los individuos y se considera un factor fundamental en la influencia de su comportamiento

- *Factores Psicosociales*: Consiste en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades y cultura, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y rendimiento.

- *Gasto*: Comprende todos los costos expirados que pueden deducirse de los ingresos. En un sentido más limitado, la palabra gasto se refiere a gastos de operación, de ventas o administrativos, a intereses y a impuestos.

- *Identificación con la tarea:* permite a los empleados desempeñar las tareas para producir un producto completo o una parte identificable de él.

- *Motivación:* Influencia que se ejerce sobre los individuos para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo.

- *Necesidad:* Estado o condición de un organismo que surge de la falta de cualquiera de las sustancias o elementos necesarios para la supervivencia de la especie.

- *Productividad:* Es el criterio con el cual se mide la eficiencia laboral o incremento de funciones que se realizan en un período determinado de tiempo para la obtención de metas.

- *Tasa global:* Representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días de trabajo previsto.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se definen los métodos, técnicas y procedimientos que orientan el estudio, se presenta el tipo y nivel de investigación empleado, el sistema de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron, así como las técnicas de análisis de resultados.

Tipo de Investigación

El desarrollo del trabajo exigió a la investigadora seleccionar el tipo de investigación y seguir un método que permitiera responder a las preguntas inicialmente formuladas y cumplir con los objetivos previstos. Para ello, se consultaron las características de los diferentes tipos de investigaciones descritas por varios autores, decidiendo que la que más se ajusta a los propósitos del estudio es la Investigación de Campo, la cual es definida por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2008), como aquella que se refiere a:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender la naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos con el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad. (p. 14).

Por su parte, Ramírez (1999) señala que la investigación de campo “es aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p. 76) y sobre la que Bisquerra (2003) agrega que “... los métodos y técnicas a emplear se aplican en forma directa en la realidad mediante el trabajo concreto del investigador...” (p. 87).

Atendiendo a estos criterios, el presente trabajo de investigación está enmarcado dentro del tipo de Investigación de Campo, ya que la información requerida por el estudio del ausentismo laboral fue recabada por la investigadora en forma directa en el entorno del problema; es decir, de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum, ubicada en la ciudad de Puerto en el Estado Bolívar.

Nivel de Investigación

Con relación al nivel de una investigación, Altuve y Rivas (2002) aseguran que "... es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio" (p. 231).

Por estas razones, el trabajo se consideró dentro de un nivel descriptivo. Este enfoque es muy usado para investigar fenómenos sociales, como es el caso del presente estudio que tiene como propósito analizar el ausentismo laboral.

Así mismo, se tomó lo expuesto por Tamayo y Tamayo (1998), quien señala que en las investigaciones descriptivas, "el énfasis se aplica al análisis de los datos con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad que es necesario describir sistemáticamente..." (p. 60). Por lo cual se describe y analiza la información sobre el ausentismo laboral y los costos.

Por ello, la Investigación de Campo se ubica en el nivel descriptivo, ya que se establece el alcance y la profundidad de la misma, en correspondencia con los objetivos específicos formulados en la investigación, según lo señalado por Hurtado (2000) quien plantea que es aquella que "tiene como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular" (p. 223).

Diseño de Investigación

Se empleó un diseño de tipo no experimental, a través de encuestas, tomando en cuenta lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2005) ya que con este diseño "no se pretende poseer el control directo ni manipular deliberadamente las variables, sino observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos" (p. 181).

En relación al tiempo, el estudio no experimental es de tipo transeccional o transversal, porque se recolectarán datos en un solo momento del tiempo. Según Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit.) "su propósito es describir variables, y analizar su incidencia en un momento dado (p. 191).

Sistema de Variables

Las variables constituyen los factores que intervienen en el estudio para señalar los valores específicos que caracterizan las cualidades que describen los elementos teóricos que conforman la investigación.

Acercas de las variables, Aquino (2001), sostiene que “constituyen un elemento básico de las hipótesis, puesto que éstas se construyen sobre la base de relaciones entre los factores referentes a determinadas unidades de observación” (p.101).

Sobre el concepto de variable, Hernández, Fernández y Baptista (2005) señalan que es “una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (p. 75).

Por ello, el sistema representa el conjunto de las variables inmersas en la investigación, las cuales se desglosan en las dimensiones e indicadores que las componen. Según Arias (2001) un sistema de variables es “Un conjunto de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida.” (p. 46).

Por consiguiente, cualquier investigación para ser desarrollada debe cumplir con la operacionalización de las variables, es decir, se deben hacer manejables, posibles de trabajar con los conceptos que intervienen en el problema a investigar. Este proceso comienza con la verificación de las proposiciones del marco teórico, cada variable se descompone en cada uno de los aspectos que encierran, con la finalidad de recolectar la información.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2005) exponen que la operacionalización de las variables “Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.” (p. 101).

En el mismo orden de ideas, la Universidad Santa María (2001) indica que “representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos, se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores y de ser necesario subindicadores” (p. 37).

Con respecto a las dimensiones, señala que “representan el área o las áreas del conocimiento que integran la variable y de la cual se desprenden los indicadores” (p.36), y los indicadores son “los aspectos que se sustraen de la dimensión, los cuales van a ser objeto de análisis en la investigación” (p.37).

Atendiendo a estas definiciones, y según se desprende del objetivo general de la investigación, las variables de este estudio son: (a) Ausentismo laboral y (b) Costos. Estas variables se presentan conceptualizadas o definidas en la Tabla N° III y se operacionalizan, para hacerlas medibles en la Tabla N° IV.

TABLA N° III

Definición Conceptual de las Variables

Variable	Definición Conceptual
Ausentismo Laboral	<p>Ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas.</p> <p>Es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado, lo que es igual al tiempo perdido.</p> <p>Es comprendido como un acto individual entre actividades posibles o como conducta habitual y rutinaria que sigue unas normas para escapar del control o como resistencia individual y grupal hacia un sistema inflexible</p>
Costos	<p>Es el conjunto de pagos, obligaciones, consumos, depreciaciones, y amortizaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento.</p>

Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° IV
Operacionalización de las Variables

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO ITEM
- Analizar el número de horas de ausencias por mes y la causa reportada de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum para el año 2010.	Ausencias laborales	Económica	Horas de ausencia mensual y causa.	Registros y reportes de la empresa
- Determinar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz a partir de las variables personales (edad, sexo, transporte, salud), profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y organizacionales (objetivos, clima, motivación).	Factores del ausentismo laboral	Personales	-Edad -Sexo -Transporte -Salud	1 2 3 4
		Profesionales	-Cargo que desempeña -Antigüedad en el cargo -Funciones	5 6 7
		Organizacionales	-Identificación con objetivos de la empresa -Relaciones interpersonales -Fomento trabajo en equipo -Reconocimiento del trabajo -Seguridad en el trabajo -Motivación	8 9 10 11 12 13
- Establecer la incidencia del ausentismo laboral en la Gerencia de Personal sobre los costos de la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz.	Incidencia del ausentismo laboral	Laboral	Tasa global	Registros de la investigadora

Fuente: Elaboración propia.

Población y Muestra

Población

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2005), la población de estudio en una investigación, "reúne al individuo que pertenecen a una misma clase por poseer características similares" (p. 105). Para Bisquerra (2003) "la población se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos de la investigación" (p. 63).

En este estudio, la población total está conformada por los ciento diez (110) empleados de la Gerencia de Personal de la CVG Bauxilum, ubicada en la ciudad de Puerto Ordaz, datos que se presentan en la Tabla V.

TABLA N° V

Distribución de la población de empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum año 2010

Categoría	Población	Total
Gerente Personal	1	1
Jefe División Administración de Beneficios	1	5
Jefe División Desarrollo de Personal	1	
Jefe División Asuntos Laborales	1	
Jefe División Servicios al Personal	1	
Jefe División Empleo y Compensación	1	
Especialista Asuntos Laborales	3	19
Especialista Bienestar Social	2	
Especialista Nómina	4	
Especialista Planificación Control de Gestión	3	
Especialista Recursos Humanos	4	
Especialista Servicios al Personal	3	
Analista Asuntos Laborales	8	
Analista Nóminas	7	
Analista Recursos Humanos	14	
Analista Registro y Control	6	
Analista Servicios	7	
Asistente Administrativo	6	10
Asistente División de Desarrollo Personal	4	
Coordinador Nóminas	4	4
Auxiliar Apoyo Logístico	7	7
Inspector Servicios	4	4
Abogado	1	1
Secretaria	12	12
Trabajadora Social	2	2
Conductor	3	3
TOTAL		110

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra significa tomar una porción representativa de un colectivo llamado también población o universo, seleccionada con la finalidad de describir a éste con cierto grado de precisión. De acuerdo con Kerlinger (2002) una muestra “es representativa cuando es típico de una población, es decir que ejemplifica, reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población y de su diferente sub- conjuntos relevantes a la investigación en cuestión” (p. 108).

En este sentido, en términos estadísticos, la muestra es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. Se obtiene con la finalidad de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de la población, por lo que hay que garantizar que la muestra sea representativa de la población, que sea lo más precisa.

Atendiendo a lo anterior, en la presente investigación se aplicó un muestreo estratificado, en correspondencia con lo señalado por Kerlinger (ob.cit.) quien menciona que una muestra es estratificada cuando:

Los elementos son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para este tipo de muestreo, se divide a la población en varios grupos o estratos con el fin de dar representatividad a los distintos (p. 121).

La selección la muestra estratificada obedece a las características propias de la población de estudio, a la cual están adscritos los empleados de la Gerencia de Personal de la CVG Bauxilum, que ocupan diferentes cargos que se pueden considerar como las categorías o estratos a las que se refiere Kerlinger (ob.cit.), por ello en el caso de un estrato representado por un número finito de integrantes, como el caso del Gerente de la Unidad de Personal y el Abogado, no se realizó ningún muestreo, por las razones obvias de accesibilidad.

Mientras que de la población de empleados que ocupan los cargos de jefes de división, especialistas, analistas, asistentes, coordinadores, auxiliares, inspectores, secretarías, trabajadores sociales y conductores; por ser un número mayor de integrantes, se seleccionó una muestra al azar simple en un promedio de 43% a 50%, considerando que este porcentaje representa a la población estudiada en atención a lo que señala Arias (2001), “En investigaciones descriptivas se recomienda seleccionar entre 15 y 30% de la población accesible” (p.87). En este caso, se seleccionó un porcentaje mayor que el sugerido por Arias (ob.cit.) a criterio de la investigadora, por la

facilidad de acceso al personal de la Gerencia de Personal de la empresa objeto de estudio.

Por consiguiente, la muestra y el porcentaje que la representa con relación a la población actual en esta investigación quedó conformada como se muestra en la Tabla N° VI.

TABLA N° VI

Distribución porcentual de la muestra con relación a la población de empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum año 2010

Categoría	Población	Muestra	Porcentaje
Gerente Personal	1	1	100%
Jefe de División	5	3	60%
Especialista	19	9	47%
Analista	42	21	50%
Asistente	10	5	50%
Coordinador Nóminas	4	2	50%
Auxiliar	7	3	43%
Inspector Servicios	4	2	50%
Abogado	1	1	100%
Secretaria	12	6	50%
Trabajador Social	2	1	50%
Conductor	3	1	33%
TOTAL	110	55	

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas maneras de obtener la información y permite establecer de una forma más objetiva las situaciones o la realidad de algún problema.

En la presente investigación, se la información se obtuvo a través de dos vías, se aplicó la técnica de la encuesta, definida por Hurtado (2000) como "una técnica para registrar la opinión de los encuestados, en la que los datos se recogen en el mismo lugar donde se encuentra la muestra" (p. 180). Para hacer efectiva la técnica de la encuesta se elaboró un cuestionario,

ya que según Arias (2001) “es un formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener y que se responde por escrito” (p. 78).

Este cuestionario (Ver Anexo A), dirigido a los integrantes de la muestra de estudio con la finalidad de obtener información sobre los factores que inciden en el ausentismo laboral, está conformado por preguntas cerradas con alternativas de respuestas para que el encuestado seleccione la respuesta que más se ajuste a su parecer.

Además, se recopiló información sobre el número de horas de ausencia mensualizado y la causa de la mismas, de la revisión y análisis de los registros y reportes procesados por la empresa CVG Bauxilum para el año 2010.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez

El objetivo de la validez es definir si el instrumento cumple la función para el cual fue diseñado, para este fin, según Hernández, Fernández y Batista (2005), la validez se enfoca en tres grandes grupos:

- Validez de Contenido: Grado en el cual los ítems son una muestra representativa de la variable que se desea medir. Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide. Se utiliza el juicio de expertos.

- Validez de Criterio: Establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento. Entre mas se relacionen los resultados del instrumento de medición con el criterio, la validez del criterio será mayor.

Si el criterio se fija en el presente, se habla de validez concurrente; si el criterio se ubica en el futuro, se habla de validez predictiva; si el criterio se fija en el pasado, equivale a la validez posdictiva.

- Validez de Constructo: Se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (constructos) que están siendo medidos.

Entre mayor evidencia de validez de contenido, criterio y de constructo se tiene un instrumento de medición que se acerca mas a representar la variable o variables que pretende medir.

Con la finalidad de revisar la construcción del instrumentos y aprobar que éstos midan lo que se aspira medir y atendiendo a los criterios mencionados, se realizó un proceso de validez de contenido mediante el Juicio de Expertos que consistió en suministrarle a varios especialistas en las áreas propias de la temática, entre ellos expertos en Administración de Personal y de Empresas y en Metodología de la Investigación, un ejemplar del instrumento para su revisión con la finalidad de que emitiera su juicio u opinión en cuanto a la redacción de los ítems, la correspondencia de los mismos con los objetivos y contenido de la investigación y la calidad técnica que posee el Instrumento.

Las observaciones de los expertos consultados se orientaron a mejorar la redacción de tres (3) ítems del cuestionario y a sugerir incorporar una pregunta relacionada con factores demográficos del ausentismo. Estas recomendaciones fueron incorporadas a la versión definitiva del instrumento aplicado.

Confiabilidad

Un instrumento de medida, se considera fiable si las medidas que se hacen con él carecen de errores y son consistentes. De acuerdo a Ramírez (1999) la fiabilidad se refiere a “la estabilidad de las mediciones cuando no existen razones teóricas ni empíricas para suponer que la variable a medir haya sido modificada, por lo que se asume su estabilidad, mientras no se demuestre lo contrario” (p. 89).

El coeficiente de fiabilidad, es definido por Hernández, Fernández y Batista (2005) como “la correlación entre las puntuaciones obtenidas por los sujetos en dos formas paralelas de un cuestionario. Es un indicador de la estabilidad de las medidas” (p. 328). Según este autor, los procedimientos mas utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son:

- Medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest): Se aplica el mismo instrumento en dos ocasiones diferentes a los mismos sujetos.
- Método de formas alternas o paralelas: Se utilizan dos o más versiones equivalentes al instrumento inicial.
- Método de mitades partidas (split-halves): Se hace una sola aplicación del instrumento dividido en dos y se correlacionan las dos partes.
- Coeficiente alfa de Crombach: Se realiza una sola administración y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Alfa refleja el grado en el

que coinciden los ítems que constituyen el test, es, un indicador de la consistencia interna del test.

- Coeficiente KR-20: Es un caso particular de alfa cuando los ítems son dicótomos, su interpretación es la misma que el coeficiente alfa (p. 329).

En esta investigación, se determinó la confiabilidad del instrumento de recolección de datos a través del procedimiento denominado Medida de estabilidad por test-retest, aplicando el mismo cuestionario en dos oportunidades separadas por un período de una semana a una pequeña muestra extraída de la población objeto de estudio.

Posteriormente se compararon los resultados de ambas aplicaciones, obteniendo los mismos resultados, por lo que se considera que el instrumento presenta alto nivel de confiabilidad.

Procedimiento

Con la finalidad de obtener la información que se necesita para desarrollar la presente investigación y en consideración a las características específicas del estudio, se procederá de acuerdo a los siguientes pasos:

- Se elaboró el instrumento de recolección de datos: Cuestionario.
- Proceso de validez del instrumento mediante el juicio de expertos.
- Reestructuración del instrumento (versión final) basado en los resultados de los procesos de validez y confiabilidad.
- Se comunicó por escrito al Gerente de Personal de la empresa, los fines del estudio, solicitando el permiso correspondiente para la aplicación del instrumento de recolección de datos requerido por la investigación.
- Aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.
- Se tabularon los resultados, registrando los datos en tablas y se elaboraron los gráficos que representa la distribución de la frecuencia.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Se formularon las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación.

Técnicas de Análisis de Datos

Las técnicas que se aplicaron en la presente investigación para el procesamiento de la información, fue el registro, clasificación y tabulación de los datos, a los efectos de obtener de una manera ordenada, objetiva y precisa, la información que interesa para la investigación.

Con relación a esto, Tamayo y Tamayo (1998), expresan lo siguiente:

El procesamiento de datos cualesquiera que sea la técnica empleada para ello, no es otra cosa que el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones. (p. 126).

En correspondencia con lo anterior, Fernández, Hernández y Baptista (2005), plantean que el tipo de análisis o pruebas estadísticas a realizar en una investigación depende del nivel de medición de las variables, las hipótesis y los intereses del investigador.

Según los citados autores uno de las técnicas que se pueden aplicar es la estadística descriptiva para cada variable, calculando la distribución de frecuencia absoluta (número de casos) y las frecuencias relativas (porcentaje), las que pueden representarse gráficamente.

Una vez, tabulados los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento, los mismos fueron registrados en Tablas de frecuencia absoluta y relativa.

Las frecuencias relativas son los porcentajes de casos en cada categoría, los cuales se representaron gráficamente para visualizar la tendencia de las respuestas.

Posteriormente, estos datos fueron analizados cuantitativa y cualitativamente sustentados en las bases teóricas desarrolladas en la investigación, considerando lo expuesto por Aquino (2001) quien señala que el análisis de datos comprende “El proceso de convertir los fenómenos observados en datos científicos, para que a partir de ellos se puedan obtener conclusiones válidas” (p. 220).

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos en la investigación, sobre la base del instrumento aplicado a la muestra de cincuenta y cinco (55) empleados que desempeñan diferentes cargos en la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum, año 2010.

Además, se recopiló información de la revisión de los registros procesados por la empresa CVG Bauxilum, del número de horas de ausencia de los empleados de la Gerencia de Personal para el año 2010, reportados por mes y causa de las mismas

Los resultados numéricos obtenidos se transformaron en datos que representan la frecuencia absoluta y relativa (porcentual) para establecer comparaciones de la tendencia de los datos. Estos resultados se registran en Tablas representadas cada una por su respectivo gráfico, donde se establece la correlación de los datos. La presentación de los resultados sigue el orden de los indicadores de cada variable del estudio.

Posteriormente, se analiza cada gráfico por separado en los que se establece un contraste de los mismos para determinar puntos convergentes y divergentes entre ambos. Luego, se refuerza el análisis con las bases teóricas para dar mayor objetividad a los resultados y permitir así la formulación de conclusiones y recomendaciones como aporte en la solución de la problemática planteada en esta investigación.

El análisis de los resultados se sustentó en las Bases Teóricas que fundamentan la investigación, con la finalidad de determinar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz a partir de las variables personales (edad, sexo), profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y organizacionales (objetivos, clima, motivación) y analizar las causas justificadas y no justificadas de los empleados para establecer la incidencia del ausentismo laboral sobre los costos de la empresa objeto de estudio.

**RESULTADOS AUSENCIAS EMPLEADOS DE LA GERENCIA DE
PERSONAL CVG BAUXILUM**

TABLA VII

Distribución del número de horas de ausencia por mes y la causa reportada de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010

MES	N° DE HORAS DE AUSENCIAS	CAUSAS REPORTADAS
Enero	4.228	Enfermedad, diligencia personal, muerte de familiar, problemas de transporte.
Febrero	1.461	- Enfermedad, licencias legales
Marzo	2.657	- Enfermedad, horas sindicales, accidente laboral.
Abril	1.962	- Enfermedad, problemas de transporte.
Mayo	2.121	- Enfermedad, muerte de familiar, maternidad.
Junio	2.139	- Enfermedad, maternidad,
Julio	2.572	- Maternidad, motivos médicos no justificados, problemas de transporte.
Agosto	2.791	- Retardos involuntarios, licencias sindicales. enfermedad, diligencias legales.
Septiembre	2.712	- Enfermedad, diligencia personal, problemas de transporte.
Octubre	2.475	- Enfermedad, permisos particulares, maternidad.
Noviembre	1.865	-Problemas de salud, licencia sindical.
Diciembre	2.012	Maternidad, motivos personales.
Total	28.995	

Fuente: CVG Bauxilum

El cuadro anterior registra la cantidad total de veintiocho mil novecientas noventa y cinco (28.995) horas de ausencia para el año 2010, siendo los meses de enero (4.228), agosto (2.791) y septiembre (2.712) los registrados

con mayor número de horas no laboradas. Estos datos fueron aportados por la Gerencia de Personal de la empresa con base a la estimación de veintidós días laborados por mes para el citado año.

Se observa que las causas reportadas de forma significativa y que se repiten en los doce meses del año, fueron las de enfermedad no especificada, diligencia personal, muerte de familiar y problemas de transporte.

Partiendo de la premisa de que ausentismo es toda ausencia al puesto de trabajo ya sea justificada o no, las causas del mismo pueden tener un origen involuntario, como el caso de problemas de salud, o voluntarias, por diligencias personales, no contempladas en la convención colectiva de la empresa. Por ello, el análisis de las causas es de una enorme importancia, pues darán lugar a diferentes acciones por parte de la empresa; acciones correctivas y acciones preventivas.

En los datos registrados en la Tabla anterior, se aprecian causas reportadas que se podrían clasificar como justificadas, entre ellas: enfermedad, licencias legales, sindicales y maternidad.

Al respecto, los resultados de este estudio coinciden con las conclusiones del trabajo realizado por Samaniego (2004), quien señala que:

La enfermedad común es uno de los conceptos que integran la incapacidad temporal, y se define como la alteración de la salud del trabajador, cualquiera que sea su causa, siempre que no tenga su origen en el trabajo y que le imposibilita temporalmente para prestar sus servicios” (p. 143).

Así mismo, hay que tomar en cuenta lo que plantea este autor, en cuanto a que una inasistencia al trabajo mediante la simulación de enfermedad no sólo constituiría una falta laboral por la ausencia sino también y esto tiene una mayor trascendencia disciplinaria, un fraude o abuso de la buena fe, ya que existe un engaño para justificar la ausencia.

En cuanto a las licencias legales, el citado autor plantea que a través de la negociación colectiva se han ampliado algunos de estos permisos y licencias, así previo aviso y justificación ante la empresa los trabajadores podrán ausentarse por estos motivos. Igualmente, las licencias sindicales como causa de ausentismo justificado están estipuladas en la Convención Colectiva de Sintrabauxilum (2007-2009), específicamente la Clausula N° 67A conviene en conceder doscientos cincuenta (250) días hábiles al año de permiso con pago, no acumulables para ser distribuidos entre los miembros del Comité Ejecutivo, Delegados y Seccional de Empleados de Sintrabauxilum.

Se observa un número significativo de horas de ausencia al trabajo por concepto de maternidad, causa debidamente justificada, y amparada en el citado convenio colectivo en la Clausula N° 9, donde se establece que la trabajadora en estado de gravidez tendrá derecho a esta licencia durante las ocho (8) semanas anteriores y las doce (12) semanas posteriores al alumbramiento de su hijo, disfrutando de los pagos que hasta ahora ha venido recibiendo.

Igualmente se reportan ausencias no justificadas o voluntarias como: permisos particulares y retrasos, las cuales representan un costo para la empresa, toda vez que las faltas que integran este concepto son susceptibles de ser sancionadas por la Gerencia de la Empresa, pudiendo incluso dar lugar al despido del trabajador, según lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo (Gaceta Oficial N° 38.426, 28 de abril de 2006).

Se entiende que la justificación legal de la enfermedad no es la ausencia del trabajador a su puesto, sino el reporte médico presentado a tiempo. El trabajador tiene la obligación legal de comunicar de inmediato a la empresa su ausencia por cuanto si la falta no es justificada, sería de aplicación el artículo correspondiente establecido en la LOT, que contempla el despido por faltas repetidas e injustificadas de asistencia al trabajo.

Independiente de la causa que origina el ausentismo laboral, éste crea una serie de problemas de todo orden laboral, económico y social que induce a la empresa, a evaluar los factores incidentes para diseñar y establecer medidas preventivas y correctivas.

RESULTADOS CUESTIONARIO

TABLA VIII

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de la edad de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Menos de 25 años	0	0%
De 26 a 30 años	6	11%
De 31 a 35 años	11	20%
De 36 a 40 años	15	27%
Más de 40 años	23	42%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

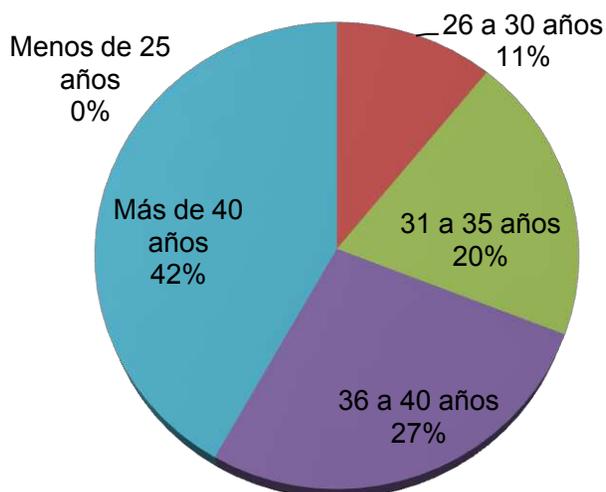


Gráfico 1. Distribución de la edad empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum

Este resultado muestra que el 11% posee una edad entre 26 a 30 años, el 20 % de 31 a 35 años, un 27% entre 36 a 40 años y el restante 42% tiene más de 40 años, mientras que ninguno tiene menos de 25 años.

Se observa que la mayoría de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum, poseen una edad promedio por encima de los 36 años, un rango de edad que presenta mayor número de casos de ausentismo, según el estudio realizado por Danatro (2002), quien reporta que los mayores índices de ausencia se acentúa en los trabajadores mayores de treinta años.

TABLA IX

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa del sexo de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Masculino	21	38%
Femenino	34	62%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

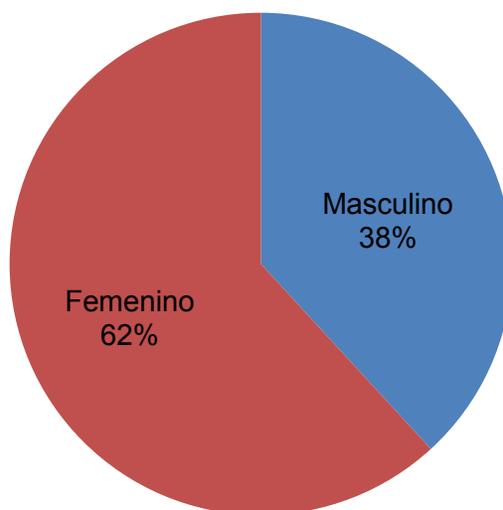


Gráfico 2. Distribución del sexo de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum

Como puede constatarse en el gráfico precedente, la mayoría (62%) de los empleados encuestados pertenecen al género femenino, mientras que el restante 38% es de sexo masculino. Esto coincide también con la investigación de Danatro (2002) en el que destaca el predominio del género femenino en el ausentismo laboral, difiriendo en este aspecto con Sánchez, (1999) quien reporta en su estudio que el mayor proceso de baja laboral fue en hombres, quizás debido al ramo de la empresa metalúrgica donde realizó la investigación, mientras que Danatro (ob.cit.) por el contrario estudió una empresa de servicio, por lo que más de la mitad del personal administrativo pertenece al género femenino.

TABLA X

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de ha tenido problemas de transporte para asistir al trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Absoluta	Relativa
Sí	18	33%
No	37	67%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

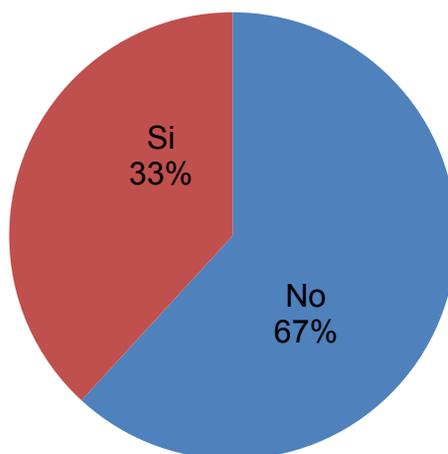


Gráfico 3. Distribución de ha tenido problemas de transporte para asistir al trabajo

Respecto a problemas de transporte para asistir al trabajo, como un factor personal de ausentismo, se obtuvo que 67% de los empleados manifestaron no tener este tipo de problemas, mientras que 33% indicó haber tenido inconvenientes para transportarse hasta la empresa.

Aunque se observa que este indicador no es muy alto, hay que considerarlo basado en lo expuesto por Davis (2007), quien lo señala como una causa de ausentismo y Reyes Ponce (2003) quien plantea que “las causas que están produciendo el ausentismo son: “La lejanía de la empresa y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o ineficiente” (p. 89).

TABLA XI

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Sí	35	64%
No	20	36%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

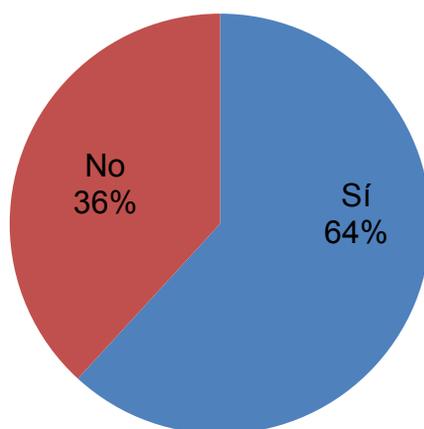


Gráfico 4. Distribución de ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo

Al indagar acerca de los problemas de salud para asistir al trabajo, se obtuvo que el 64% correspondiente a la mayoría de los encuestados, reconocieron haber tenido este tipo de problemas. Se observa que este resultado coincide con lo señalado por Reyes Ponce (2003) quien reseña como causa que produce el ausentismo a las enfermedades y Chiavenato (2004) quien refiere a las enfermedad comprobada y no comprobada como principales causas del ausentismo que aunque competen al trabajador, no es producto directo de su entorno laboral, pero de una manera u otra viene a incrementar el ausentismo en la empresa.

TABLA XII

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de cargo que desempeña en la Gerencia de Personal CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Gerente	1	2 %
Jefe de División	3	5%
Especialista	9	16%
Analista	21	38%
Asistente	5	9%
Coordinador	2	4%
Auxiliar	3	5%
Inspector Servicios	2	4%
Abogado	1	2%
Secretaria	6	11%
Trabajador Social	1	2%
Conductor	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

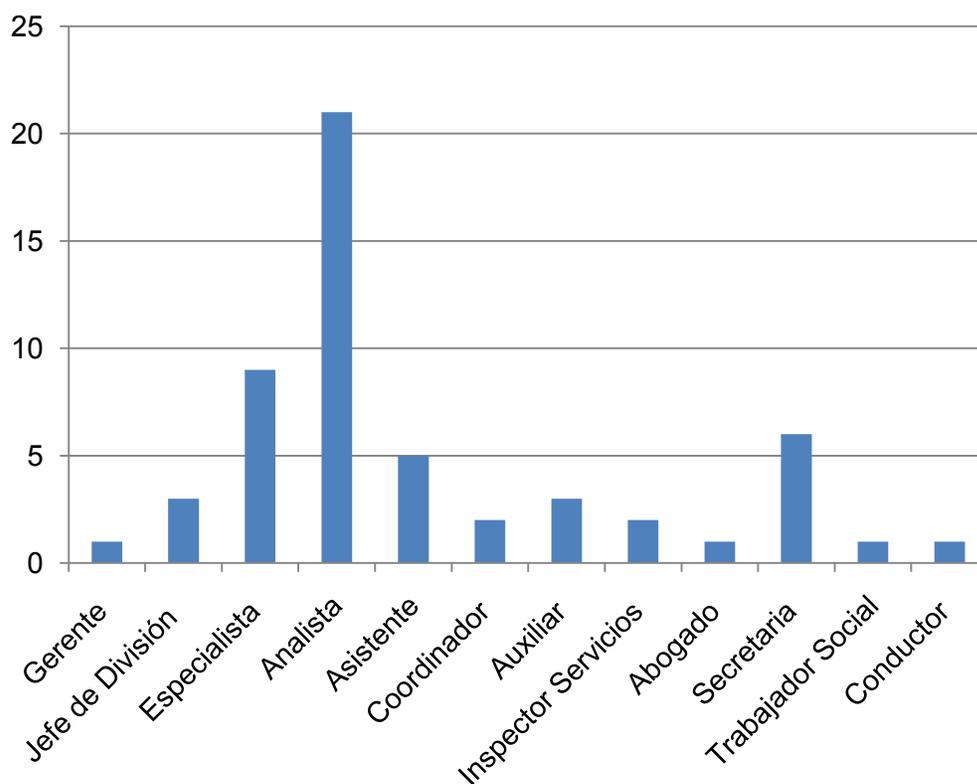


Gráfico 5. Cargo que desempeña

La distribución de las respuestas en este ítem muestra el cargo que desempeñan los empleados de la muestra de estudio en la Gerencia de Personal CVG Bauxilum, el mayor porcentaje (38%) trabajan como Analistas, seguido del 16% que son Especialistas, un 11% ocupan el cargo de Secretarias, el 9% de Asistentes, un 5% se desempeñan como Auxiliares y el mismo porcentaje son Jefes de División, un 4% laboran como Coordinadores o Inspector Servicios. Mientras que igual porcentaje (2%) de los encuestados ocupan los cargos de Gerente, Abogado, Trabajador Social o Conductor, respectivamente.

Se observa la variabilidad en los cargos ocupados en esta Gerencia, relacionados con la administración de recursos humanos y la logística que se requiere. Estos resultados, sobre la distribución del cargo que desempeñan, no indica una relación directa entre el ausentismo y el cargo que ocupa el empleado, por lo que no se puede hacer ninguna confirmación al respecto.

Sin embargo, Bohlander (2002) considera una posible causa del ausentismo cuando correlaciona el cargo con las funciones del mismo, contemplando la variabilidad de las tareas, exigencias en el cumplimiento o estrés, lo que podría favorecer una evasión e incidir en ausentismo.

TABLA XIII

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa del tiempo trabajando en la empresa CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Menos de 1 año	02	4%
De 2 a 6 años	08	14%
De 7 a 11 años	10	18%
De 12 a 16 años	12	22%
De 17 a 21 años	17	31%
Más de 21 años	6	11%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.



Gráfico 6. Distribución del tiempo trabajando en la empresa

Los resultados obtenidos en este ítem muestran que sumando los porcentajes, la mayoría de los encuestados (64%), distribuidos en un 31% que tiene de 17 a 21 años, 22% de 12 a 16 años y el 11% más de 21 años laborando en la empresa; mientras que 18% de 7 a 11 años, el 14% de 2 a 6 años y el 4% tiene menos de un año desempeñándose en la empresa CVG Bauxilum.

Con este resultado se evidencia una amplia experiencia profesional en el cargo que desempeñan los empleados encuestados, lo cual hace inferir la capacitación que deben poseer relacionado con las funciones que cumplen en la Gerencia. Por otra parte el análisis de esta información muestra una alta frecuencia que indica que los encuestados han permanecido durante un tiempo significativo trabajando en la empresa, lo que demuestra su grado de pertenencia y estabilidad en la organización.

Sin embargo, la posible incidencia de la antigüedad del trabajador en la empresa como posible factor generador del ausentismo laboral, es evidenciada en el estudio de Gil (2006) en el que señala que pueden relacionarse debido a un posible “cansancio emocional, que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos” (p. 78).

TABLA XIV

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de la principal función que cumple en el cargo que desempeña en la Gerencia de Personal en CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Formular políticas de estrategia empresarial.	4	6%
Suministrar información de sistemas de personal.	6	11%
Selección e ingreso de personal	8	15%
Elaboración y control del Plan Operativo	6	11%
Análisis de políticas de administración de sueldos	7	13%
Asegurar prestación de servicios de bienestar social.	6	11%
Instrumentar mecanismos para la administración de los pagos y beneficios	10	18%
Planificar y coordinar programas de desarrollo del recurso humano en la organización.	7	13%
Traslado del personal	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

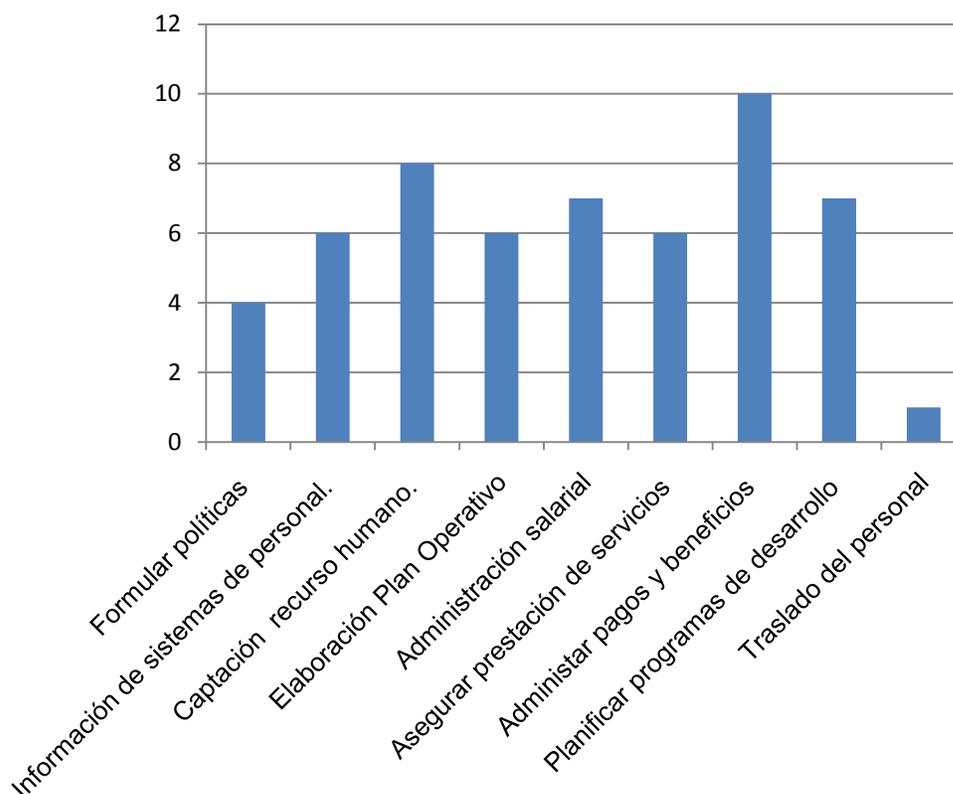


Gráfico 7. Distribución de la función que cumple en el cargo

En esta pregunta, de forma específica se investigó la principal función que cumplen los encuestados en la Gerencia de Personal en CVG Bauxilum, se obtuvieron respuestas directamente relacionadas en el cargo que desempeñan. El 18% se ocupa de instrumentar mecanismos para la administración de los pagos y beneficios, el 15% se dedica a la selección e ingreso de personal, un 13% al análisis de políticas de administración de sueldos y salarios o a planificar y coordinar programas de desarrollo del recurso humano en la organización, respectivamente.

Así mismo, se observa igual porcentaje (11%) de empleados que realizan funciones para suministrar la información de los sistemas de personal, elaborar Plan Operativo o asegurar la prestación de los servicios de bienestar social como alimentación, transporte y pólizas. Mientras que el 6% se dedica a formular políticas en cumplimiento de la estrategia empresarial y el 2% al traslado del personal.

Al igual que en los resultados obtenidos en el indicador del cargo que desempeñan los encuestados (Ver Gráfico 5), en este caso no se visualiza de forma clara la posible incidencia de la función que cumplen y el ausentismo, puesto que el análisis indica una correspondencia directa entre cargo y función.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que Dessler (2004), considera que el ausentismo puede ser causado por la super especialización de las tareas o como refiere Gil (2006) el Síndrome del Burnout, como causal del ausentismo laboral, el cual representa el concepto de quemarse en el trabajo.

Según este autor, se usó inicialmente para describir “al ejecutivo estresado y desgastado a causa de empleos demasiados absorbentes” (p. 122). Por estas razones, existe la posibilidad que esto esté ocurriendo con los empleados de la Gerencia de Personal de CVG Bauxilum, cuando se ausentan al trabajo.

TABLA XV

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de la identificación con los objetivos y metas de la empresa CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Sí	45	82%
No	10	18%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

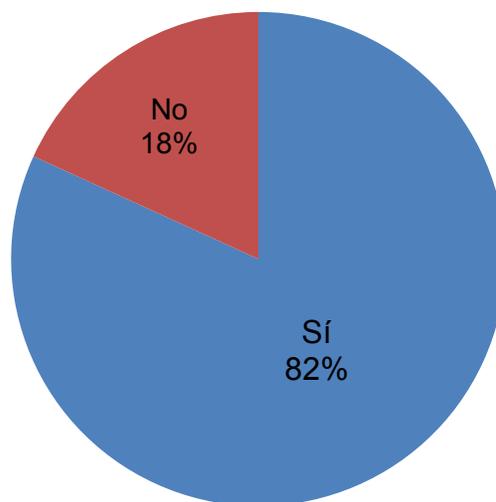


Gráfico 8. Distribución de identificación con objetivos y metas de la empresa

Resultó conveniente en esta investigación indagar acerca de la identificación de los empleados con los objetivos y metas de la empresa, aquí

se obtuvo un alto porcentaje (82%) que manifestaron estar identificados y sólo 18% no lo está. Este resultado es indicativo de un alto nivel de pertenencia y compromiso con la empresa, corroborado por lo que expresa Moreno (2001) citando la teoría de motivación de Maslow, en la que se contempla que “pertenecer a una organización conlleva a la satisfacción de expectativas personales, indica que la autorrealización es el máximo nivel al que la persona puede aspirar en la satisfacción de sus necesidades” (p. 112).

TABLA XVI

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de las relaciones interpersonales en la Gerencia de Personal de CVG Bauxilum

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Excelentes	11	20%
Buenas	30	55%
Regular	9	16%
Deficientes	5	9%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

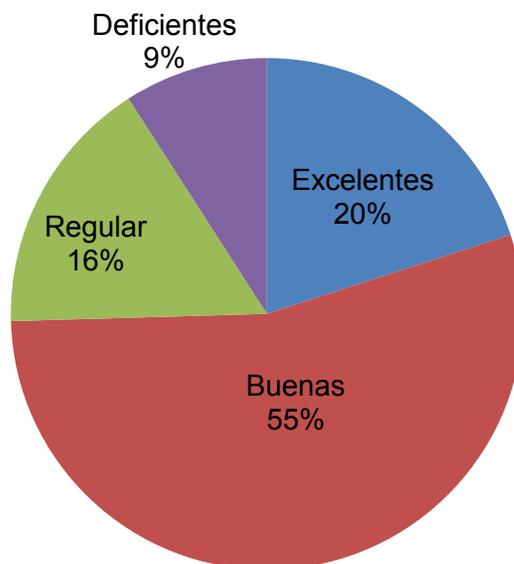


Gráfico 9. Distribución de relaciones interpersonales

Los datos representados en este gráfico, reflejan que las relaciones personales en el trabajo son percibidas entre buenas y excelentes por el 75% de los encuestados y por el 25% entre regular y deficientes.

La discrepancia en estas respuestas, aunque no en un alto porcentaje, se presume se deban a la motivación de los empleados y a la identificación con las metas y el trabajo que realizan, lo que está relacionado con el clima de la organización.

Acercas de las relaciones en el trabajo, Dessler (1994) señala que "la participación de los grupos es la manera de crear espíritu de colaboración que repercute en los logros empresariales y en la satisfacción personal" (p. 195). Por ello, las relaciones interpersonales es el principio donde se soporta el consenso y el trabajo mancomunado y está presente en el proceso gerencial.

TABLA XVII

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de fomento del trabajo en equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Sí	34	62%
No	21	38%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

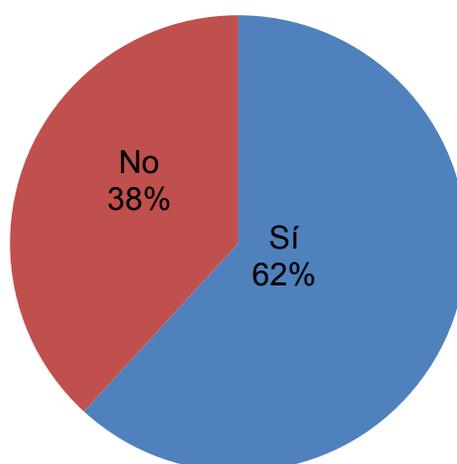


Gráfico 10. Distribución de fomento del trabajo en equipo

Al indagar la opinión de los empleados de la Gerencia de Personal de CVG Bauxilum, con relación al trabajo en equipo, se obtuvo como resultado que el 62% considera que si se fomenta este aspecto en la organización y el restante 38% opinó de forma negativa.

La tendencia de las respuestas que niegan la conformación de equipos de trabajo es significativa, considerando las necesidades en toda empresa en las que la efectividad de los grupos permiten lograr los objetivos comunes, tal como lo señala Koontz (1990) “el trabajo en equipo proyecta la estructura organizacional al favorecer las relaciones entre los gerentes y empleados, ya que se establecen, agrupan y coordinan las actividades de trabajo” (p. 215).

TABLA XVIII

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de existe reconocimiento del trabajo que realiza actualmente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Sí	31	56%
No	24	44%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

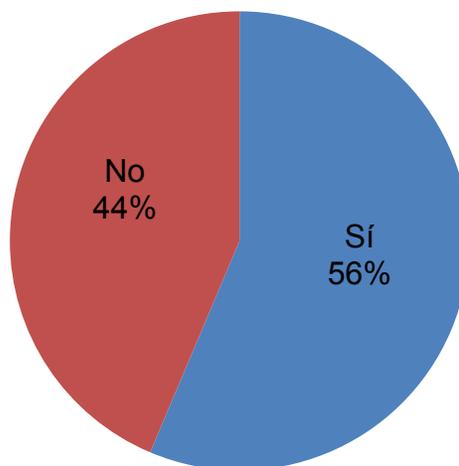


Gráfico 11. Distribución de existe reconocimiento del trabajo que realiza actualmente

Los resultados muestran que el 56% de los encuestados respondieron que la empresa reconoce el trabajo que realizan, mientras que el 44% no lo

considera de esta manera ya que manifestaron no haber recibido reconocimientos ni distinciones por la labor que desempeñan.

Considerando que el reconocimiento a la labor desempeñada es una variable que motiva a lograr mayor eficiencia en el trabajo, lo que incide en la asistencia a la jornada laboral; se observa un porcentaje significativo de empleados que sienten no haber sido reconocido su desempeño, por lo que esto podría considerarse como un factor que esté inmerso en los índices de ausentismo.

Corroborando este análisis, Almudena (2004) considera al reconocimiento por la labor desempeñada como un incentivo moral, que según este autor “favorecen la incorporación del empleado a un sistema motivacional abierto en donde a través de un esfuerzo cooperativo y de participación activa se pueden lograr objetivos propuestos, ya que se presenta como un valor organizacional que adquiere el individuo” (p. 201).

TABLA XIX

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de posee seguridad en el puesto de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Sí	37	67%
No	18	33%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

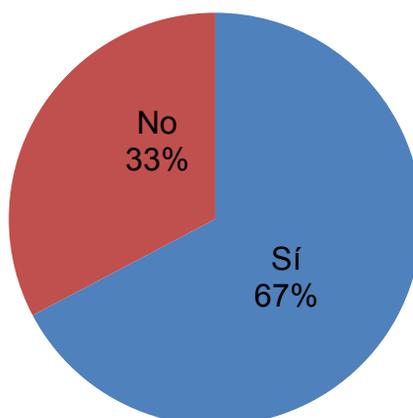


Gráfico 12. Distribución de posee seguridad en el puesto de trabajo

Este indicador tiene un carácter evaluativo de la seguridad en el puesto de trabajo, que tiene que ver con la estabilidad laboral, como presunta causa de ausentismo. Se obtuvieron respuestas divididas en un 67% que respondieron sentirse seguros en el puesto de trabajo y el 33% manifestó que tener esa seguridad.

Los resultados obtenidos hacen presumir que para los empleados sentirse seguros, además de los beneficios o incentivos económicos, consideran que las condiciones de trabajo son significativas para realizar una buena labor, por lo que se presume que cierto nivel de inseguridad laboral podría considerarse como una causa del ausentismo.

TABLA XX

Distribución de la frecuencia absoluta y relativa de motivación del entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
Sí	34	62%
No	21	38%
TOTAL	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

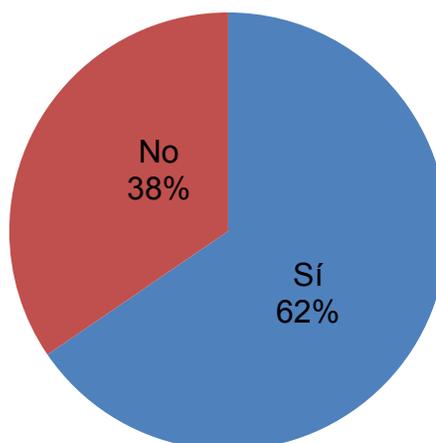


Gráfico 14. Distribución de el entorno laboral motiva para mejorar personal y profesionalmente

En este ítem, muy relacionado con el anterior, se obtuvo un 62% de los empleados de la Gerencia de Personal de CVG Bauxilum respondieron que

el entorno laboral motiva para mejorar personal y profesionalmente y el restante 38% no lo considera así.

Ante este resultado se evidencia la existencia de un entorno laboral que motiva a los trabajadores a capacitarse para mejorar profesionalmente lo que le permitiría tener oportunidades para lograr ascensos en el trabajo. Sin embargo, no hay que desestimar el porcentaje significativo (38%) de empleados desmotivados como causa del ausentismo, considerando lo expuesto por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA, 2001) "la desmotivación incrementa el ausentismo, ocasionado por la falta de motivación en diferentes factores como: coordinación de movimientos internos, entrenamiento, plan de carrera, valoración del trabajo, supervisión, incentivos y comunicación entre otros" (p. 39).

INCIDENCIA DEL AUSENTISMO LABORAL EN LA GERENCIA DE PERSONAL SOBRE LOS COSTOS DE LA EMPRESA CVG BAUXILUM EN PUERTO ORDAZ.

TABLA VIII

Distribución del número de horas de trabajo por empleado y por población total de trabajadores de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum por mes para el año 2010

MESES	DÍAS LABORADOS POR MES	Nº HORAS DE TRABAJO MENSUAL	Nº HORAS DE TRABAJO POR EMPLEADO	Nº HORAS DE TRABAJO POBLACIÓN TOTAL (110) EMPLEADOS
ENERO A DICIEMBRE AÑO 2010	21 días cada mes	8 horas	168	18.480

Fuente: Elaboración propia

Los datos registrados en esta Tabla muestran el número de horas de trabajo por cada empleado y el número de horas de trabajo de la población total en la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010, con base de veintiún días por cada mes.

Los días laborados por cada mes del año de estudio, se extrajeron de los registros de la empresa, excluyendo los de asueto, festivos y efemérides contemplados en los estatutos legales, como día del trabajador, semana santa, carnaval, navidad, año nuevo, firma del acta de independencia, resistencia indígena; entre otros.

El número de horas de trabajo por empleado, es el resultado de la multiplicación del número de días laborados en cada mes (21 días),

considerando que los doce meses tienen el mismo número de días laborables, por la jornada laboral de ocho horas diarias que debe cumplir cada empleado, dando como resultado la suma de ciento sesenta y ocho (168) horas laborables que debe cumplir cualquier trabajador de la empresa.

El número de horas de trabajo por población total de los empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010, se calculó multiplicando el número de horas de labor mensual de cualquier trabajador (168) por la población total conformada por ciento diez (110) empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum, cuya suma representa dieciocho mil cuatrocientos ochenta (18.480) horas de trabajo que debió cumplir la población total adscrita a esta Gerencia en cada mes del año 2010.

TABLA IX

Distribución del número de horas de trabajo por empleado y por población de trabajadores de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010

Nº DE MESES	Nº HORAS DE TRABAJO MENSUAL POR EMPLEADO	Nº HORAS DE TRABAJO AÑO 2010 POR EMPLEADO	Nº HORAS DE TRABAJO MENSUAL POBLACIÓN TOTAL (110)	Nº HORAS DE TRABAJO EN EL AÑO POBLACIÓN TOTAL (110)
12	168	2.016	18.480	221.760

Fuente: Elaboración propia

Los datos registrados en el Tabla anterior muestran la cantidad de ciento sesenta y ocho (168) días de trabajo que debió cumplir mensualmente cada empleado en el año 2010, que multiplicado por los doce meses del año da un total de dos mil dieciséis (2.016) horas de trabajo.

Así mismo, en esta Tabla se representa el número de horas de trabajo mensual de la población total (110) de empleados la Gerencia de Personal CVG Bauxilum, que muestra la cantidad de dieciocho mil cuatrocientos ochenta (18.480), la cual multiplicada por los doce meses del año 2010, asciende a la suma de doscientos veintiún mil setecientos sesenta (221.760) horas de trabajo que se debieron cumplir en esta Gerencia.

La elaboración de esta Tabla se realizó con la finalidad de desglosar el número de horas de trabajo por empleado y por población total en la Gerencia de Personal, datos significativos para determinar la Tasa Global (%) de ausencia que se representa en la siguiente Tabla.

TABLA X

Distribución del número de horas perdidas y Tasa Global (TG) de Ausentismo por mes de la población de empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum para el año 2010.

MES	HORAS LABORALES PREVISTAS POR MES	NÚMERO HORAS PERDIDAS	TASA GLOBAL (TG) %
Enero	18.480 por cada mes	4228	22,87
Febrero		1461	7,09
Marzo		2657	14,37
Abril		1962	10,61
Mayo		2121	11,47
Junio		2139	11,57
Julio		2572	13,91
Agosto		2791	15,10
Septiembre		2712	14,67
Octubre		2475	13,39
Noviembre		1865	10,09
Diciembre		2012	10,88

Fuente: Elaboración propia

En la elaboración de esta Tabla se aplicó el concepto de Tasa Global propuesto por Cárdenas (2001) como parámetro que se puede tomar como tasas recomendadas para medir el ausentismo, esta Tasa representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo de los empleados y los días de trabajo previstos en un tiempo determinado.

Los resultados mostrados en esta Tabla representan el número de horas perdidas o de ausencia de la población (110) de empleados de la Gerencia de Personal CVG Bauxilum por mes para el año 2010, sobre la base de dieciocho mil cuatrocientos ochenta (18.480) horas mensuales laborables (Ver Tabla VIII). Igualmente, se registra el cálculo de la Tasa Global (%) de ausentismo por mes para el año 2010, calculada porcentualmente entre el número de horas perdidas por ausentismo y las horas laborales previstas por mes.

Se observa que el mayor porcentaje de Tasa Global de ausentismo ocurrió en el mes de enero con un 22,87%, seguido de los meses de agosto (15,10%), septiembre (14,67%) y marzo (14,37%). La menor TG se registró en el mes de febrero con el 7,09%.

El cálculo de la Tasa Global de ausentismo se hizo de forma general sin contemplar las causas del mismo, las cuales fueron registradas en la Tabla VII, tal y como se desprende de los datos aportados en el presente estudio, la primera causa de ausentismo laboral en la Gerencia de Personal CVG Bauxilum la constituye la incapacidad temporal por concepto de enfermedad, por encima del resto de supuestos.

Así mismo, se observa que la concesión de estos permisos estipulados en la Ley Orgánica del Trabajo (2006), están considerados en la Convención Colectiva de los trabajadores de la CVG Bauxilum, por lo que la ausencia por estas causas estarían plenamente justificadas.

Sin embargo, esto no descarta el hecho que se genere un costo para la empresa, independientemente de su justificación, el ausentismo ocurre y todo los efectos que ocasionan son inherentes al proceso productivo de la organización, de forma específica en la empresa estudiada centrada en la producción, comercialización y distribución de un producto.

ANALISIS GENERAL

Uno de los aspectos medidos en este estudio fue la edad y el sexo de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz, con el fin de analizar las variables personales como factores del ausentismo, el indicador de un promedio de edad que sobrepasa los treinta y seis (36) años, coincide con lo encontrado en las investigaciones realizadas por Gestal (2004), quien considera que a medida que aumenta la edad del trabajador, se incrementan los índices de frecuencia de inasistencia y la duración de las mismas a la jornada laboral. Por otra parte, el género femenino predomina en los empleados de esta Gerencia, lo que coincide con lo señalado por Morgan (2003) en cuanto al sexo y la incidencia en el ausentismo, "Todos los estudios demuestran mayor índice de ausentismo entre las mujeres que entre los hombres. Sin embargo en lo que concierne al ausentismo por responsabilidad, el índice mayor pertenece a los hombres" (p. 123).

Estos resultados indican que el comportamiento del ausentismo depende de factores personales como la edad y el sexo, hecho que pudiera explicar la elevada frecuencia del mismo en los empleados de la Gerencia de Personal

de CVG Bauxilum. Por ello, estas características sociodemográficas hay que tomarlas en cuenta en este tipo de estudio.

Otro de los factores o causas estudiadas en la dimensión: personal, se relacionan con problemas de transporte y de salud, los resultados mostraron también la posibilidad de motivos de inasistencia cuyo origen se encuentra fuera del ámbito laboral, como la carencia de transporte adecuado y efectivo para llegar con puntualidad a la empresa y causa de salud.

En ambos casos se encontraron resultados afirmativos, pero con mayor índice (64%) en el indicador de enfermedad. Este resultado es similar al obtenido por Miranda y Montero (2005), quienes señalan que “Los diagnósticos más frecuentes y que generan mayor número de días perdidos, son los procesos respiratorios” (p. 65). Además, estos autores consideran que “...durante los últimos años se ha observado un incremento tanto en la duración como en la frecuencia de los trastornos depresivos y de ansiedad, que podrían estar influyendo en el ausentismo” (p. 67).

En la dimensión profesional, se analizaron algunos factores que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz a partir de los indicadores cargo, antigüedad (tiempo trabajando en la empresa) y funciones que desempeñan.

Los empleados ocupan variados cargos dentro del organigrama de la Gerencia de Personal de CVG Bauxilum, con más de doce años y funciones inherentes al cargo que ocupan. Estos factores se pueden considerar como generadores del ausentismo laboral de los empleados por la angustia sumadas a la sobrecarga de trabajo, manejadas incorrectamente; lo cual según Miranda y Montero (ob.cit.) “produce un desequilibrio físico o emocional, que puede hacer aparecer o agravar una dolencia en diferentes áreas corporales; lo que ocasionaría ausentismo por causa médica” (p. 92).

Por lo que se puede evidenciar que el agotamiento excesivo de los trabajadores, tanto físico por las jornadas de trabajo como psicológico, ya que el trabajo se tiene que hacer sin parar, posibilita el incremento del ausentismo. Este análisis, permite introducir nuevamente como causal de ausentismo al Síndrome de Burnout, en correspondencia con el planteamiento de Gil y Peiró (2007), quienes destacan que este síndrome, debe ser entendido como “una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suele emplear el sujeto. Concretamente, hace referencia a un estrés generado en profesionales que mantienen una relación constante e intensa con otras personas” (p. 125).

Por otra parte, el análisis de los factores que generan el ausentismo laboral a partir de la dimensión organizacional, tomando en cuenta como

primer indicador la identificación con los objetivos de la empresa, se determinó que los empleados de este estudio, se sienten identificados con las metas de la empresa, lo que indica que la implicación en el trabajo y el compromiso con la organización son dos dimensiones relevantes que también deben cuidarse de manera especial, favoreciéndolas al máximo para que los empleados puedan realizar sus actividades laborales de forma constructiva.

El otro indicador analizado dentro de la dimensión organizacional, fue el de las relaciones interpersonales, las cuales son vistas por los empleados de la Gerencia de Personal de forma positiva. Esto podría considerarse un aval en contra del ausentismo, ya que cuando las condiciones de trabajo son satisfactorias disminuye sensiblemente el ausentismo laboral, sustentado por Stoner (2001) cuando indica que “Todo lo que propicie una actitud adecuada redundará en un menor ausentismo” (p. 97).

Con respecto, al fomento del trabajo en equipo, reconocimiento del trabajo que realiza, seguridad en el cargo y motivación del entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente, analizados como indicadores del clima organizacional como posibles factores del ausentismo, se obtuvieron resultados en menor índice que podrían indicar una inclinación hacia la inasistencia al trabajo.

La tendencia de las respuestas que niegan la conformación de equipos de trabajo es significativa, considerando las necesidades en toda empresa de producción, en las que la efectividad de los grupos permiten lograr los objetivos comunes, tal como lo señala Samaniego (2004). “el trabajo en equipo proyecta la estructura organizacional al favorecer las relaciones entre los gerentes y empleados, ya que se establecen, agrupan y coordinan las actividades de trabajo” (p. 215). Corroborado por lo planteado por Blanch (2005) al manifestar que “El sentirse parte de un proceso o de un sistema hace que las personas se motiven y su grado de participación crezca” (p. 189). Por estas razones, el análisis de este indicador permite conocer con que personas cuenta la empresa para llevar a cabo la ejecución de las estrategias organizacionales.

Así mismo, la falta de reconocimiento y de la seguridad en el trabajo, surgen como causa del ausentismo en los empleados de esta investigación, considerando lo expuesto por Volpentesta (2002), la existencia de estos factores “...mejora el clima organizacional, reduce la rotación del personal y el ausentismo, aumenta la eficiencia y favorece cambios de actitudes y comportamientos positivos...” (p. 131). Estos indicadores favorecen el incremento del nivel de motivación en los empleados, cuyo resultado evidenció cierto grado de desmotivación de los encuestados con respecto al entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente.

Este análisis, se fundamenta en el modelo de Steers y Rhodes (citados por Davis, 2007), quienes señalan que “Dos variables condicionan la asistencia del empleado: La motivación de asistencia y la capacidad o habilidad de asistencia” (p. 126). En cuanto a la motivación de asistencia, habría que señalar que es influida por la satisfacción en el puesto de trabajo que desempeña el empleado, por la supervisión que recibe de sus superiores, por las relaciones interpersonales que tiene, por el reconocimiento de la labor cumplida y por la seguridad en el cargo.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basado en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la investigación, en este capítulo se destacan las conclusiones más significativas del estudio del ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum ubicada en Puerto Ordaz Estado Bolívar, así mismo se sugieren recomendaciones a la empresa a fin de contribuir a solventar la problemática planteada.

Conclusiones

El análisis bibliográfico que conforma el marco teórico de este estudio, permitió establecer una incidencia directa entre el ausentismo laboral y los costos en cualquier nivel de desempeño y en empresas de distintos sectores del ámbito productivo y de servicio, pero específicamente en aquellas donde la meta es aumentar la productividad y mantener al cliente satisfecho, como es el caso de la CVG BAUXILUM en Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

El ausentismo laboral es un fenómeno de notable incremento en los últimos años, cuyo control y reducción supone un reto para cualquier empresa, por ello los planes empresariales para minimizar e intentar reducir al máximo esta realidad deben ser un esfuerzo conjunto de todos los departamentos de la empresa, así como de la representación sindical, donde la labor del Departamento de Recursos Humanos es sumamente significativa.

Las estrategias eficaces para disminuir el ausentismo laboral en las empresas, se basa en una rigurosa planificación y sistemática potenciación de los recursos humanos disponibles, prestando una especial atención a los programas de selección, socialización, motivación, formación, reasignación continua de personas a puestos de trabajo, y el desarrollo de la participación e implicación auténtica de los empleados en la vida organizativa.

Se determinó con base a los registros de la empresa un total de veintiocho mil novecientos noventa y cinco (28.995) de horas de ausencia o perdidas por los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG

Bauxilum para el año 2010, lo cual se puede considerar como un cifra significativa para ser estudiada y analizada en sus causas y consecuencias.

En este estudio, el ausentismo, dentro de los indicadores de factores personales, se inclina de forma más elevada en los empleados con edad mayor de treinta y seis (36) años, de género femenino; algunos han tenido problemas de transporte para asistir al trabajo pero de forma marcada reportaron haber tenido problemas de salud como causa de la inasistencia. Por ello, se concluye que las características individuales o personales condicionan las conductas de ausentismo, por lo que es necesario tenerlas en cuenta para poder intervenir racionalmente sobre éstas a partir de un conocimiento exacto de las necesidades humanas que se asocian a factores sociodemográficos y a procesos de ciclo vital individual.

En la dimensión de los factores profesionales, como causantes del ausentismo, se identificaron varios cargos dentro de la estructura organizativa de la Gerencia de Personal CVG BAUXILUM en Puerto Ordaz, Estado Bolívar, desempeñados por empleados con más de doce (12) años de labor y funciones específicas inherentes al puesto, como instrumentar mecanismos para la administración de los pagos y beneficios, selección e ingreso de personal, análisis de políticas de administración de sueldos y salarios y asegurar la prestación de los servicios de bienestar social.

Estos indicadores no mostraron marcada tendencia hacia el ausentismo, por lo que se puede concluir que no son los factores que predominaron para su ocurrencia, aunque los resultados analizados de forma comparativa presumen cierto nivel de ausencias relacionadas con la sobrecarga de trabajo y exigencias en el cumplimiento de las tareas con prontitud.

En cuanto a los factores que generan el ausentismo de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz, a partir de la dimensión organizacional, considerando en esta investigación como indicadores a la identificación de los objetivos, clima laboral y motivación, se determinó que los empleados, en un alto porcentaje, se identifican con los objetivos y metas de la empresa, lo que refleja compromiso y pertenencia hacia la organización y mayoritariamente consideran buenas o excelentes las relaciones interpersonales.

Con respecto al fomento del trabajo en equipo, reconocimiento de la labor cumplida y seguridad en el cargo que ocupan los empleados del estudio, se obtuvieron resultados significativos para considerarlos como factores analizados dentro del clima organizacional que generen ausentismo en la empresa. Tomando en cuenta que estos factores están estrechamente vinculados con la motivación, elevan el clima laboral, haciendo crecer la confianza y el entusiasmo en las actividades, lo que induce la satisfacción para asistir al trabajo.

Siendo la enfermedad común la mayor causa reportada por los empleados de la Gerencia de la empresa estudiada, independientemente de que ésta sea justificada, las condiciones de salud de la fuerza laboral tienen un impacto inmediato y directo sobre la economía de la empresa, lo que atañe a los costos que se generan por este concepto. Para la Organización Internacional del Trabajo (1999) las pérdidas económicas totales causadas por enfermedades son cuantiosas y representan una pesada carga para el desarrollo económico. En cualquier empresa.

Los hallazgos de esta investigación apuntan hacia la necesidad de realizar estudios de evaluación de las condiciones de salud de los empleados, del ambiente laboral, estudios ergonómicos de puestos de trabajo, estrés organizacional, tendientes a elaborar estrategias para el mejoramiento de las mismas.

Finalmente, se puede establecer que el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal tiene incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum ubicada en Puerto Ordaz Estado Bolívar, basado en el análisis de la información obtenida que conlleva a concluir que existe un marcado ausentismo reflejado en el número de horas de inasistencia a la jornada laboral por mes y que, básicamente, los factores generadores de esta problemática son los personales y organizacionales, tomando en cuenta que la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado, es igual al tiempo perdido.

Aunque este estudio no se propuso la cuantificación del costo que para CVG Bauxilum representa el ausentismo de los empleados de la Gerencia de Personal, la medición del ausentismo laboral es uno de los grandes retos a los que se enfrentan las empresas, puesto que no hay un acuerdo unánime sobre los índices a utilizar, lo que complica el cálculo del mismo entre distintas organizaciones.

La incidencia del ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en los costos para la empresa CVG Bauxilum, Puerto Ordaz Estado Bolívar, se refleja en el número de horas que dejaron de trabajar los empleados de la Gerencia de Personal, lo que se presume repercutió en el retardo de las funciones que desempeñan y en la efectividad de los resultados de las actividades inherentes a cada puesto lo que generó un costo añadido para la empresa al tener que redistribuir el trabajo con el resto de los empleados, utilizar más recursos y en el peor de los casos, dejar de cumplir con las actividades previstas, por lo que en la oportunidad de ausentismo no se lograron los objetivos empresariales.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Elaborar e implementar programas específicos de prevención de las enfermedades mayormente reportadas para justificar el ausentismo de los empleados de la Gerencia de Personal de la empresa CVG Bauxilum, Puerto Ordaz.

- Realizar un análisis continuo del clima organizacional de la empresa, de forma específica del aspecto motivacional y de satisfacción laboral.

- Evaluar las condiciones laborales relacionadas con enriquecimiento del trabajo, rediseño de puestos, estudios de clima y formación de grupos y equipos operativos.

- Aplicar programas basados en modelar conductas sociales mediante aprendizaje vicario, tomando como modelos a los empleados que más asisten al trabajo regularmente.

- Implementar estrategias para evitar las presiones laborales mediante un cambio en el estilo de vida, promover actividades que le agraden a los trabajadores como: el deporte, el baile, los aeróbicos, la música y el arte; el equilibrio entre las actividades laborales, la familia y el descanso, el personal idóneo en número, conocimiento y experiencia en los servicios, lo que es fundamental para que el empleado se desenvuelva en un ambiente seguro.

- Estimular al empleado por la labor realizada, evitar el recargo de trabajo, distribuir adecuadamente al personal en los puestos, brindarle atención médica oportuna.

- Realizar estudios futuros para determinar la cantidad de empleados necesarios en cada puesto de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alamán, M. (2001). *Ausentismo en el Trabajo*. España: Pirámide.
- Almudena, L. (2004). *Administración de los recursos humanos*. México: Interamericana.
- Altuve, M. y Rivas. A. (2002). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Iberoamericana.
- Aquino, F. (2001). *Procedimientos Metodológicos para la Evaluación y la Investigación*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas.
- Arias, F. (2001). *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme, C.A., 2da. Ed.
- Arias Galicia, F. (2006). *Administración de los recursos humanos: para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Ayala, L. y Arias, R. (2001). *Costo Estándar*. <http://www.monografias.com/>. (Consulta 10 de Agosto 2010).
- Balderas P., M. (2005). *Administración de los servicios de enfermería*. México: Interamericana.
- Batista, L. y Díaz, C. (2006). *Una modelación del Absentismo Laboral*. Tesis de Grado no publicada, Universidad de México.
- Blanch, M. (2005). La Depresión y el Absentismo Laboral. [documento en línea] http://www.chilecapacita.cl/mundo/nivel3b_mundo958.htm. (Consultada el 15-03-2011)
- Bisquerra, J. (2003). *Investigar en Educación*. Madrid: Morata, S. A.
- Bohlander, G. (2002). *Administración de recursos humanos*. México: Thomson.
- Bönig, J. (1999). *El Fordismo* [versión electrónica] <http://academic.uprm.edu/~mvaldes/id29.htm> (Consulta el 28 de Julio 2010).

- Borquez, M. (2001). *Ausentismo Laboral: Análisis de las licencias médicas en una empresa*. Santiago de Chile: Revista Médica N° 9.
- Camarero, G. E. (2001). *Evolución de las formas de producción, apropiación, distribución y acumulación del producto material*. [versión electrónica] <http://elgranerocomun.net/article121.html> (Consulta el 28 de Julio 2010).
- Cárdenas, J. (2001). *Control de Costos*. [versión electrónica] <http://www.monografias.com.trabajos10.shtm>. (Consulta el 10 de Agosto 2010).
- Cashin, G. (2000). *Contabilidad de Costos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chruden, H. (2000). *Administración de Personal*. México: Iberoamericana. CVG. Bauxilum. (2207). Convención Colectiva. Puerto Ordaz.
- Danatro, D. (2002). *Ausentismo laboral de causa medica*. México: Montevideo.
- Davis, K. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Del Río, M. (2002). *Costos Predeterminados de Operación y Producción*. México: ECAFSA.
- Dessler, G. (2004). *Organización y Administración*. México: Pearson.
- Diccionario Larousse. (s/f).
- García, L. (2001). *Contabilidad de Costos*. México: Trillas.
- Gil, M. (2006). *Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)*. México: Interpsiquis.
- Gil, M. y Peiró, C. (2007). *Estrés y Burnout en Profesores*. México: Interpsiquis.
- Gestal (2004). *Riesgos del Trabajo del Personal Sanitario*. España: Madrid. Interamericana Mc Graw-Hill.
- Gutiérrez, M. (2005). *Recursos Humanos: La Motivación y su Influencia en el Ambito Laboral*. México: Trillas.

- Hamouini, J. y Sirit, M. (2007). *Ausentismo Laboral del Personal administrativo de una Universidad Venezolana*. Tesis de Grado no publicada, Universidad Nacional Abierta.
- Hernández S. C., Fernández C., J. y Baptista M. L. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Investigación en Educación*. Caracas: Fundación Sypal. Caracas.
- Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA, 2001)
- Jacobsen, G. y Ramírez, C. (2004). *Contabilidad de Costos: Un enfoque administrativo*. México: Mac Graw-Hill.
- Kerlinger, G. (2002). *Metodología de Investigación*. México: Trillas.
- Koontz, H. (1990). *Administración. Una perspectiva global*. México: Mc. Graw Hill.
- López H., (2009). *Absentismo Laboral. Visión retrospectiva*. México: Revista Salud y trabajo N° 54.
- López H., C. (2009). *La teoría Psicosocial en la Organización: Una visión histórica y contemporánea*. México: Revista Salud y trabajo N° 54.
- Lugo, M. (2004). *Teoría de las organizaciones*. México: Mac Graw-Hill.
- Miranda, R. y Montero, V. (2005). *Factores de ausentismo en el personal de Enfermería del Hospital Dr. Carlos Valverde*. Tesis de grado no publicada, Universidad de Costa Rica, San José.
- Mata, C. y Acuña, L. (2005). *Costos de las Incapacidades por Enfermedad de los empleados Costarricenses*. Tesis de Grado no publicada, Universidad de Costa Rica.
- Moreno, L. (2001). *Ausentismo Laboral*. México: Mac Graw-Hill.
- Morgan, W. (2003). *Administración de Personal*. México: Limusa.
- Ortega, L. (1999). *Contabilidad de Costos*. México: Trillas.
- Ortiz (2004). *Factores Psicosociales del Absentismo Laboral en la Administración Pública*. Tesis de Grado no publicada, Universidad de Granada, España.

- Ramírez, T. (1999). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Revista Medica del IMSS. (2005). México: Autor.
- Reyes, L. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa.
- Reyes Ponce, A. (2003). *Administración de Personal*. México: Limusa.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, G. *Organización científica del Trabajo*. (2003). [versión electrónica] <http://www.webalumnos.eresbier.com/grupo7/Taylorismo.htm> (Consulta 15 septiembre de 2010).
- Samaniego, J. (2004). *Absentismo, Rotación y Productividad*. Madrid, España: Pirámide.
- Sintrabauxilum (2007-2009). *Convención Colectiva*. Puerto Ordaz, Estado Bolívar: Autor
- Smitt, I. (2008). *Psicología del trabajo*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Stoner J., A. (2001). *Administración*. México: Pearson.
- Tamayo y Tamayo, L. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Thelen, J. (2002). *Psicología Social*. México: Pearson.
- Universidad Santa María. (2001). *Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación de los Trabajos Especiales de Grado*. Caracas: Autor.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2008). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Autor.
- Volpentesta, G. (2002). *Clima Organizacional*. México: Interamericana, C.A.
- Westan, F. (2001). *Fundamentos de la Administración*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CAMPUS GUAYANA
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Mención: Finanzas

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente encuesta, en la modalidad de cuestionario, tiene por objetivo obtener la información necesaria para estudiar el Ausentismo Laboral de los empleados de Gerencia de Personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum en Puerto Ordaz Estado Bolívar, con la finalidad de optar al título de Especialista en Administración de Empresas Mención Finanzas

La misma tiene carácter confidencial por lo cual se le pide no la identifique, ya que sólo será empleada con el propósito de recabar información con fines investigativos, por ello se agradece contestar con confianza, sinceridad y seriedad, observando las siguientes instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestarla
- Marque con una equis (x) la respuesta seleccionada.
- No deje ninguna pregunta sin contestar.

Agradezco su colaboración,

Atentamente,

Glenda Navarro
Tesisista

CUESTIONARIO

PARTE I: Dimensión: Personal

1. Edad:

- Menos de 25 años
- De 26 a 30 años
- De 31 a 35 años
- De 36 a 40 años
- Más de 40 años

2. Sexo

- Masculino
- Femenino

3. ¿Tiene problemas de transporte para asistir al trabajo?

- Sí
- No

4. ¿Ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo?

- Sí
- No

PARTE II: Dimensión: Profesional

5. ¿Cargo que desempeña?

- Gerente
- Jefe de División
- Especialista
- Analista
- Asistente
- Coordinador
- Auxiliar
- Inspector de Servicios
- Abogado
- Secretaria
- Trabajado Social
- Conductor

6. Tiempo trabajando en la empresa:

- Menos de 1 año
- De 2 a 6 años
- De 7 a 11 años
- De 12 a 16 años
- De 17 a 21 años
- Más de 21 años

7. Indique la principal función que cumple en el cargo que desempeña.

PARTE III: Dimensión: Organizacional

8. ¿Se identifica con los objetivos y metas de la empresa?

- Si
- No

9. Considera Ud. que su relación interpersonal con los demás empleados es:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

10. ¿Se fomenta el trabajo en equipo?

- Si
- No

11. ¿Su trabajo, en el cargo que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y considerado por su jefe?

- Si
- No

12. ¿Considera que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?

- Si
- No

13. ¿Su entorno laboral le motiva para mejorar personal y profesionalmente?

- Si
- No