



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AUSENTISMO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
CONTRATACIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL GÉNERO  
EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DEL BANCO  
DEL AUSTRO S.A.**

**Tesis de Grado de Magister en Gestión de Talento  
Humano**

**Autora: LIC.GILDA SOFIA VILLALBA BAUTISTA**

**Director: DRA. NORMA PLACENCIA**

**QUITO-MAYO-2015**

## **CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Certifico que la Señora Licenciada en Comunicación Social Gilda Sofía Villalba Bautista, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 1713261236, estudiante de Posgrado de la Universidad Tecnológica Equinoccial, en el programa de maestría en Gestión de Talento Humano, ha concluido bajo mi dirección y tutoría la investigación de sus tesis de post grado titulada “...Ausentismo Laboral y su relación con la Contratación de Personal según el género en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austro S.A., de acuerdo con el plan aprobado y observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas.

---

Dra. Norma Placencia

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Declaro que este trabajo de investigación con tema: “...Ausentismo Laboral y su relación con la Contratación de Personal según el género en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austro S.A., es original, que se han citado las fuentes bibliográficas correspondientes y que se respetaron las disposiciones que protegen los derechos de autor vigentes.

---

Lcda. Gilda Sofía Villalba Bautista

## **AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA**

*A Dios porque sin él nada de esto hubiera sido posible.....*

*A mis padres, Gustavo y Gilda, quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir por mí y por mis hermanos y sin ellos jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora, gracias por todo su amor.*

*A mi hijo Jossué, que se ha convertido en motor y razón de mis días desde que vino al mundo.*

*A mi directora de tesis Dra. Norma Placencia y todos los que han permitido que este trabajo de Post Grado se concrete.*

*Gilda Sofía Villalba Bautista*

## RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente el sistema financiero es un sector dinámico en constante evolución, cuyo éxito primordial es la diferenciación de servicios y productos ofrecidos a sus clientes así como también la atención brindada. Dentro de este sector se encuentra la Institución Financiera Banco del Austro S.A. quien busca ofrecer a sus clientes un servicio de calidad y excelencia. Para cumplir con este objetivo dentro de su Área de Servicio al cliente, la atención a los consumidores es proporcionada totalmente por mujeres, pensando en que la imagen corporativa y el trato amable que pueda proporcionar una colaboradora al cliente puede marcar la diferenciación en el servicio. A pesar de lo mencionado para muchos empresarios el contratar personal femenino, representa aumentar los índices de ausentismo y rotación dentro de la compañía por el rol, efectos y causas propias de su género. Aunque no lo parezca a pesar de los avances tecnológicos y sociales la situación laboral de la mujer no ha cambiado mucho, todavía existen pensamientos que afirman que la mujer no debe trabajar sino dedicarse por completo a las tareas del hogar y el cuidado de la familia. Los resultados obtenidos establecen que no existe un control estadístico de los niveles de ausentismo dentro del área y por ende en la institución, además de evidenciarse un cansancio laboral por el exceso de trabajo, la mala distribución de las actividades, el trato descortés del cliente y las actividades propias del rol femenino. El alto compromiso de la Gerencia en mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, ha permitido que este trabajo de investigación se realice y sirva como primera herramienta de diagnóstico de la situación actual de la institución, que a futuro buscará mecanismos de mejora y prevención.

## **ABSTRACT**

Currently the financial system is a dynamic sector in constant evolution, whose main success is the differentiation of services and products offered to customers as well as the care provided. Within this sector is the Financial Institution Banco del Austro SA who strives to offer its customers a quality service and excellence. To meet this goal within its area of customer service, attention to consumers is provided entirely by women, thinking that corporate image and friendly service that can provide a collaborative customer can make a difference in service. Notwithstanding the above for many employers to hire female staff represents increase rates of absenteeism and turnover within the company for the role, effects and causes their gender. Believe it or not despite the technological and social advances the employment situation of women has not changed much, there are still thoughts that say women should not work but devote himself to housework and family care. The results establish that there is no statistical control of the levels of absenteeism within the area and therefore in the institution, plus a labor fatigue evidenced by overwork, poor distribution of activities, the rudeness of the client and the activities of the female role. The high commitment of the management to improve the quality of life of its workers has allowed this research is done and serve as a first diagnostic tool of the present situation of the institution, which in the future will seek improvement mechanisms and prevention.

## ÍNDICE GENERAL

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN EJECUTIVO .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 SISTEMATIZACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.4.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>5</b>
<b>MARCOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Marco teórico.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 EL ABSENTISMO LABORAL .....	7
2.1.2 EL BURNOUT .....	9
2.1.3 LA DOBLE PRESENCIA .....	13
2.1.4 EL TRABAJO DE LA REPRODUCCIÓN .....	14





4.2.4	Pregunta N° 4. ¿Da prioridad a sus actividades del hogar frente a sus actividades laborales? .....	40
4.2.5	Pregunta N° 5. ¿El cuidado de sus familiares ha impedido su asistencia a trabajar normalmente?.....	41
4.2.6	Pregunta N° 6. ¿Si usted es estudiante sus horarios de estudio afectan su horario laboral? .....	42
4.2.7	Pregunta N° 7. ¿Se siente a gusto antes de asistir a su lugar de trabajo? .....	43
4.2.8	Pregunta N° 8 ¿Se siente motivado al realizar las tareas asignadas? .....	44
4.2.9	Pregunta N° 9 ¿Se siente acosado de alguna manera en su ambiente laboral (Clientes y / o compañeros)? .....	45
4.2.10	Pregunta N° 10 ¿Cuenta con toda la información y herramientas de trabajo para realizar adecuadamente sus actividades?.....	47
4.2.11	Pregunta N° 11.- ¿Su jefe inmediato cambia o altera sus actividades cotidianas? .....	48
4.2.12	Pregunta N° 12 ¿Se siente en ocasiones presionado, acosado o vulnerable ante sus superiores?.....	49
4.2.13	Pregunta N° 13 ¿Su ambiente laboral influye en su estado de ánimo?.....	50
4.2.14	¿Las relaciones entre compañeros son adecuadas? .....	51
4.2.15	Pregunta N°15 ¿Las tareas o actividades que realiza diariamente son cumplidas dentro de su horario de trabajo?.....	52
4.2.16	Pregunta N°16 ¿Se siente a gusto con el cargo que desempeña? .....	54
<b>4.3</b>	<b>RESULTADOS OBTENIDOS TALLER DE FOCO GRUPAL.....</b>	<b>55</b>
4.3.1	Pregunta N° 1 ¿Cuál cree usted es la principal causa del ausentismo dentro del área de Servicio al Cliente?.....	56
4.3.2	Pregunta N° 2 ¿Cree usted que los niveles de ausentismo están relacionados con el rol de la mujer en el hogar? .....	57

4.3.3	Pregunta N° 3 ¿Alguna vez ha faltado a su trabajo por presentar síntomas premenstruales? .....	57
<b>4.4</b>	<b>CONCLUSIONES DEL FOCO GRUPAL.....</b>	<b>58</b>
<b>4.5</b>	<b>ENTREVISTAS .....</b>	<b>59</b>
4.5.1	Pregunta N° 1 ¿A su criterio cuál es la principal causa de Ausentismo Laboral de la mujer en el Área de Servicio al cliente en el Banco del Austro? .....	59
4.5.2	Pregunta N°2 Qué sugiere usted para disminuir los niveles de ausentismo dentro de la institución? .....	60
<b>4.6</b>	<b>COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>60</b>
CAPITULO V .....		66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		66
<b>5.1</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>5.2</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1. Distribución de personal de Servicio al Cliente por Agencias....	33
Tabla N° 3.2. Estado civil funcionarias Área de Servicio al Cliente.....	34
Tabla N° 4.1. Pregunta N° 1.....	37
Tabla N° 4.2 Pregunta N° 2.....	38
Tabla N° 4.3. Pregunta N° 3.....	39
Tabla N° 4.4. Pregunta N° 4.....	40
Tabla N° 4.5. Pregunta N° 5.....	41
Tabla N° 4.6. Pregunta N° 6.....	42
Tabla N° 4.7. Pregunta N° 7.....	43
Tabla N° 4.8. Pregunta N° 8.....	44
Tabla N° 4.9. Pregunta N° 9.....	45
Tabla N° 4.10. Pregunta N° 10.....	47
Tabla N° 4.11. Pregunta N° 11.....	48
Tabla N° 4.12. Pregunta N° 12.....	49
Tabla N° 4.13. Pregunta N° 13.....	50
Tabla N° 4.14. Pregunta N° 14.....	51
Tabla N° 4.15. Pregunta N° 15.....	52
Tabla N° 4.16. Pregunta N° 16.....	54
Tabla N° 4.17. Factores de Ausentismo.....	55
Tabla N° 4.18. Análisis y Discusión de Resultados.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 2.1. Desórdenes en la organización del trabajo .....	9
Gráfico N° 3.1. Sistema de Variables .....	28
Gráfico N° 3.2. Estado Civil Colaboradoras Servicio al Cliente .....	34
Gráfico N° 4.1. Pregunta N° 1 .....	37
Gráfico N° 4.2. Pregunta N° 2 .....	38
Gráfico N° 4.3. Pregunta N° 3 .....	39
Gráfico N° 4.4. Pregunta N° 4 .....	40
Gráfico N° 4.5. Pregunta N° 5 .....	41
Gráfico N° 4.6. Pregunta N° 6 .....	42
Gráfico N° 4.7. Pregunta N° 7 .....	43
Gráfico N° 4.8. Pregunta N° 8 .....	44
Gráfico N° 4.9. Pregunta N°9 .....	46
Gráfico N° 4.10. Pregunta N° 10 .....	47
Gráfico N° 4.11. Pregunta N° 11 .....	48
Gráfico N° 4.12. Pregunta N° 12 .....	49
Gráfico N° 4.13. Pregunta N° 13 .....	50
Gráfico N° 4.14. Pregunta N° 14 .....	51
Gráfico N° 4.15. Pregunta N° 15 .....	53
Gráfico N° 4.16. Pregunta N° 16 .....	54

## INTRODUCCIÓN

La atención al cliente nace como el pilar que sustenta la dinámica de todo negocio, convirtiéndose en un desafío constante para toda institución o empresa que desea seguir creciendo y mantenerse en el mercado.

Dentro de este contexto, accionistas y gerentes buscan contar con el personal idóneo y calificado dentro de sus áreas de servicio al cliente que marquen la diferencia al momento de captar y mantener un usuario o consumidor de sus servicios, pero se enfrentan a un fenómeno real y constante que genera problemas organizativos y altos costos en remplazos y nuevas contrataciones al incrementarse sus niveles de ausentismo dentro de la institución.

Es importante destacar el hecho que las necesidades de las personas como salarios, preferencias laborales, tareas asignadas, realizadas y responsabilidades familiares pueden influir en la continuidad o permanencia de un colaborador en su trabajo y en el desarrollo del mismo.

La integración entre colaboradores, empresa y clientes constituye una dinámica en la que la institución y el empleado logran los objetivos planteados sean estos particulares o institucionales y determinan el buen funcionamiento de cualquier empresa. El principal reto de toda compañía es lograr que sus miembros trabajen en forma cooperativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacción de necesidades.

Actualmente en la mayoría de países del mundo, las mujeres tienen menos posibilidades de formar parte del mercado laboral en relación a los hombres a pesar de los avances sociales y de igualdad de género que se han producido en los últimos años. Sea por el nivel de instrucción, responsabilidades propias de su género o mentalidades machistas o patriarcales todavía en nuestros días se evidencia este hecho.

El presente trabajo de investigación, inicia bajo la premisa de la relación del ausentismo con la contratación por género en el área de Servicio al Cliente del

Banco del Austro S.A. y busca determinar las causas que originan este fenómeno.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

El principal objetivo del Banco del Austro S.A. y de toda entidad bancaria es la captación de ahorro de sus clientes, generación de beneficios y rentabilidad, claves fundamentales para su éxito y presencia en el mercado. Esto no podría llevarse a cabo sin la vinculación de personal calificado y apto para cada puesto de trabajo, lo que genera que en algunas áreas específicas de la institución se contrate solo personal femenino para la atención personalizada a sus clientes.

La posibilidad de acceder a un empleo y sus condiciones de trabajo depende mucho de la percepción de los empresarios y ejecutivos sobre el desempeño laboral de hombres y mujeres y la opinión positiva o negativa de estos en relación a que el desempeño obedece al carácter masculino o femenino socialmente atribuido a cada ocupación o cargo (Todaro, 2001).

Como práctica institucional en el proceso de contratación de personal para ciertas áreas, se selecciona principalmente y en otro caso exclusivamente personal femenino, lo que dificulta en cierta medida el proceso de reclutamiento.

Por otra parte, por situaciones de género, el ausentismo en la actualidad es un factor recurrente, ocasionando problemas de atención y servicio al cliente y reemplazos.

Si bien en los últimos años se ha producido una mayor aceptación a la idea de que las mujeres puedan ingresar al mundo laboral sea porque ellas lo necesitan, porque tienen derecho, por igualdad de género o por su contribución a nuevas capacidades, hay pensamientos más tradicionalistas que formulan que el compromiso de la mujer con su función materna y el rol principal de

única responsable del entorno doméstico interfiere negativamente en su desempeño laboral y aumenta los costos de su contratación (Todaro, 2001).

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad, principalmente en el sector financiero privado, se ha observado claramente un incremento en la contratación de personal de sexo femenino, frente al masculino, esencialmente en las áreas de atención al público y clientes.

Consecuentemente y frente a esta realidad, se ha evidenciado un incremento del ausentismo en el área de Servicio al Cliente, generando un mayor número de procesos de selección relacionados con las posiciones de las áreas mencionadas anteriormente.

## **1.3 SISTEMATIZACIÓN**

- Cuáles son las causas de ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austro S.A.
- Los índices de ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente son iguales en todas las áreas de la institución.
- Cuál es la relación entre la contratación de personal femenino y el ausentismo en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austro.
- Cómo influye la contratación de personal femenino en la atención al cliente y servicios bancarios.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la relación existente entre el ausentismo laboral y la contratación de personal según el género en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austro S.A. del Ecuador.



#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los factores de género que inciden en el índice de ausentismo en el Banco del Austro S.A.
- Definir las causas de ausentismo en el Banco del Austro S.A.
- Analizar la normativa laboral vigente y su incidencia en la contratación inclinada al género.
- Diagnosticar si el hecho de contar con una plantilla femenina influye en el ausentismo y mala atención al cliente.

#### **1.4.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

- Las causas de ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austro S. A. está determinada por la función materna de la mujer y su rol principal como única responsable del entorno doméstico.
- Los índices de ausentismo laboral son iguales en todas las áreas del Banco de Austro S.A. independientemente del predominio de género femenino.
- La relación entre la contratación de personal femenino y el ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente del Banco de Austro S.A. están determinada por causas de enfermedad, estudios, horarios extendidos, carga laboral, mejores propuestas de trabajo.
- El trato amable, cortés y paciente del personal femenino genera mejores niveles de servicio y atención al cliente.

#### **1.4.4 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se inscribe en el contexto inmediato y actual del Banco del Austro S.A., (Regional Quito) y trata de establecer la relación entre la contratación dirigida al género y el ausentismo, con el hecho de que la realidad laboral en el sector financiero, principalmente se esté contratando mujeres (género) para dichas posiciones, y si esto dificulta el proceso de selección y contratación por el perfil solicitado en el reclutamiento por género. Al contrario

de lo que se piensa, esta investigación no es de carácter discriminatorio hacia la mujer, ni un estudio de género, sino busca determinar las causas y efectos de este hecho.

Si bien al tratar el tema se indagará sobre derechos laborales, se lo hará con el afán de conocer más a fondo el contexto general en el que se desarrollan las trabajadoras en nuestro país, específicamente en el Banco del Austro S.A.

Esta investigación servirá como herramienta gerencial al momento de realizar la selección de personal adecuado e idóneo para el cumplimiento de las tareas asignadas, así como también mejorar las condiciones laborales de los empleados y la satisfacción tanto del cliente interno como externo y disminuir los niveles de ausentismo, considerando que el Talento Humano es el motor de toda institución, en la ciudad

#### **1.4.5 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN:**

El presente estudio se realizara en la Regional Quito del Banco del Austro S.A. ubicada en la Avenida Amazonas y Santa María esquina. Actualmente la plantilla de personal cuenta con 200 empleados que se encuentran distribuidos en 12 agencias de la ciudad de Quito, desempeñándose en distintas áreas y ocupaciones.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomara en cuenta el área de Servicios Bancarios, en donde se presta atención directa y personalizada a los clientes y para cuya labor el personal que brinda el servicio es femenino en su totalidad. En dicha área se ha evidenciado un incremento de ausentismo, generando inconvenientes tanto en el servicio brindado como en el proceso de selección para cubrir las vacantes existentes.

De igual manera se realizará una comparación entre el área de Servicio al Cliente y el área de Cajas para indagar si los niveles de ausentismo y sus razones tienen alguna coincidencia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCOS DE REFERENCIA**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

A finales del año 1977 en la ciudad de Cuenca el Banco del Austro inicia sus operaciones, convirtiéndose en la entidad financiera más importante de la región austral y líder del segmento de bancos medianos del país.

Sus principales accionistas fueron: la familia Mora Vásquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, quienes inyectaron un capital inicial de 31.5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Miguel y Mariano Cueva.

Con el pasar del tiempo la institución financiera dinamizó sus operaciones al mando de grandes hombres que la han liderado, adquiriendo su edificio propio y expandiendo hasta la fecha su gama de servicios, buscando diferenciarse del resto de instituciones bancarias por la calidad del servicio y el trato a sus clientes. Para lograr este objetivo la institución financiera se apoya en la profesionalización de su personal y en la imagen corporativa de la entidad.

Es así que en algunas de sus áreas donde el servicio al cliente es personalizado la atención brindada está a cargo de personal femenino buscando un servicio confiable y diligente que satisfaga las necesidades del usuario que cree en los valores como solidez, eficiencia y sobre todo integridad, puntos trascendentes para construir un negocio.

A pesar de la conveniencia que genera el ser atendido como cliente por personal femenino, sea por razones de marketing o de buena presencia, todavía se conserva una perspectiva discriminatoria por parte de los empleadores, al pensar que su contratación es superior en costos a la contratación de personal masculino, por las complicaciones que se generan consecuencia de su rol como madres y responsables del hogar.

Los estereotipos de mayor incidencia y persistencia, resaltan aquel que sostiene que los costos asociados a la contratación femenina son superiores a los costos de la mano de obra masculina, a pesar de que sus remuneraciones son en promedio inferiores (Abramo L., 2002).

No solo su contratación se ve afectada sino también se afectan futuras promociones, capacitaciones o aumentos salariales. Esta idea se basa en que su remuneración es menor puesto que su contratación y todo lo que ello implica dentro de la Legislación Laboral de cada país como subsidios por embarazo, maternidad, lactancia, cuidados infantiles, etc., son costos representativos para un empresario al momento de contratar.

Por el contrario aparecen otras posturas dentro del mundo laboral que favorece la contratación femenina: parece haber una mayor aceptación de la idea de que las mujeres puedan entrar al mundo del trabajo, sea porque ellas lo necesitan, sea porque tienen derecho o porque la idea de que el mundo de la mujer no es solo familia o la esfera doméstica (Todaro, 2001) .

De igual manera en empresas más modernas y dinámicas parece existir una mayor permeabilidad a la idea de la igualdad entre los géneros lo que dificulta procedimientos explícitos de discriminación. Cada vez más se considera que la incorporación de mujeres a la empresa en tareas o funciones no tradicionales puede significar un aporte a de nuevas capacidades (Todaro, 2001).

Pero a pesar de estos criterios, todavía persiste la idea de que la contratación femenina es más costosa, ya que su compromiso con el rol familiar y maternal puede provocar problemas de productividad y ausentismo dentro de la organización. No es difícil escuchar todavía comentarios de que una mujer percibe una remuneración más baja porque presenta más inconvenientes como trabajadora o que su nivel de ausentismo es mayor que la de un hombre.

Partiendo de lo antes mencionado se tratará de determinar cuáles son los factores que inciden en el nivel del ausentismo dentro de una organización y si estos están vinculados con la contratación de personal femenino.

### **2.1.1 EL ABSENTISMO LABORAL**

El término absentismo, también llamado ausentismo procede del vocablo latino *absentis* y se aplicaba a los terratenientes irlandeses que vivían en Inglaterra y abandonaron sus tierras. Con el desarrollo industrial este concepto se usa para referirse a los trabajadores fabriles que se ausentan de su trabajo, de esta manera el término a partir del siglo XVIII tiene nuevas connotaciones (Nova, 1996).

Algunos autores como Samaniego (1998) ha abordado el tema señalando que el ausentismo o absentismo, consiste en el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo (Boada J., Vallejo R., Agulló E., & Mañas M., 2005).

Por otro lado, no solo la ausencia física de un empleado frente a su puesto de trabajo se podría considerar como ausentismo sino también el hecho de que aun estando presente se produce una baja del rendimiento a pesar de asistir a su lugar de trabajo.

Para Molinera (2001) este hecho es denominado como absentismo presencial o “autismo” que desde una óptica psicosocial en las organizaciones también enmascara perdidas y produce a largo plazo absentismos reales, por desconfianza, monotonía, tedio, escasa autorrealización.

Pero es Samaniego (1996) quien aborda tres enfoques para el estudio del ausentismo que son: el médico, el jurídico y el de la Psicología del trabajo y de las organizaciones, los mismos que serán investigados dentro del presente estudio para dilucidar cuál de estos causaría dicho fenómeno en la institución bancaria.

Las faltas o ausencias al trabajo pueden responder a causas contempladas por la ley y reguladas por los Sistemas de Seguridad Social y Legislación Laboral de cada país en relación a los costos entre el trabajador, empresa y Estado. Un

ejemplo claro pueden ser los accidentes laborales que se producen bajo una relación laboral y origina perdida de la salud de un trabajador. Partiendo de esta premisa la misma legislación ha buscado disminuir el índice de accidentes laborales obligando a las empresas a implementar medidas preventivas de salud y seguridad industrial que evite una deficiente organización y condiciones de trabajo que den lugar al absentismo laboral.

Desde el punto de vista médico el absentismo no solo puede ser físico sino también psicológico y puede estar basado en una necesidad de cambio. Para el colaborador una actividad o tarea puede carecer de sentido y no motivarle teniendo como consecuencia la ausencia al trabajo, retrasos, bajo rendimiento, etc.

Partiendo de los mencionado anteriormente Klaric (1976) habla de un derecho del trabajador a huir de la monotonía que impone la organización del trabajo, es una necesidad que mediante la evasión temporal consigue una compensación / reparación, también temporal, relacionada directamente con su salud psíquica (Nova, 1996).



Gráfico N° 2.1. Desórdenes en la organización del trabajo

Fuente: (Nova, 1996)

Al referirnos al absentismo laboral estaríamos hablando de un acto voluntario y evitable, como resultado de la decisión del individuo que siente indiferencia ante las obligaciones diarias en el trabajo. Podría interpretarse como un alivio de presiones, o incluso un acto agresivo o de revancha, que está comprendida en el marco de opciones posibles establecidas por las normas formales e informales producidas en los departamentos de las organizaciones. (Rocío Díaz Muñoz, Arroyo Varela Silvia & Rodríguez Rodríguez José 2000)

### 2.1.2 EL BURNOUT

Un factor que puede contribuir al ausentismo dentro de la compañía es el desgaste profesional o síndrome de Burnout, cuyo término ha sido utilizado

para describir como una persona a pesar de su esmero y trabajo termina “quemándose”.

Fue C. Maslach quien dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminan quemándose (E. Álvarez Gallego, 1991).

Al referirnos al término “quemado” podríamos decir que un trabajador está atravesando situaciones familiares, sociales o laborales que interfieren directamente en su desempeño y su adaptación frente al puesto que ocupa, demostrándose en un cansancio físico, estrés emocional, mala atención hacia el cliente interno y externo, más aun si su labor está dirigida a la atención al público.

Existen diversos síntomas psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos que evidencian la aparición del síndrome en mención y podrían ser enumerados brevemente: quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, úlceras o desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, absentismo laboral, conducta violenta, entre otros (E. Álvarez Gallego, 1991).

Según los estudios realizados el Burnout es un proceso continuo, que puede ir aumentando paulatinamente y presentando los síntomas antes mencionados, dando como resultado final un entorno laboral insoportable y por consiguiente el abandono del mismo.

Existen varias teorías que podrían explicar el Síndrome de Burnout, como son la Teoría Ecológica, Teoría Cognitiva y Teoría Social.

Según la Teoría Ecológica del Desarrollo Humano el burnout es un desajuste ecológico entre los distintos ambientes en los que de manera directa o indirecta, la persona participa. Cada uno de estos contextos (familiar, político,



económico, etc.) tiene su propio código de relaciones, normas y exigencias que en ocasiones interfieren entre sí.

La teoría Cognitiva manifiesta que el que un profesional se queje va a depender de su forma de entender la relación con los clientes o receptores del servicio. El ideal de actuación sería un “interés distante”, es decir, la persona habría de mantener un equilibrio entre la objetividad y el acercamiento emocional.

Para la Teoría Social y de las Organizaciones, según Golembiewski, Hills y Daly el burnout es el resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores (Gallego et al).

Tanto el contexto donde se desarrolla y participa el colaborador así como las personas que lo rodean sean estas parte de su familia, compañeros de trabajo o clientes, influyen decisivamente en su desenvolvimiento laboral y por consecuencia en su cansancio o desgaste frente al trabajo.

El identificarse demasiado frente a un inconveniente laboral o asumir toda la responsabilidad del problema o a su vez deslindarse del mismo son distintas maneras de enfrentarse a la realidad y pueden llegar a causar un estrés laboral que contribuya a la aparición del síndrome de burnout.

De acuerdo a los estudiosos del tema no existe una teoría única que explique este fenómeno pero si se han expuesto factores o variables que ayuden a contribuir para un mejor entendimiento del tema, siendo las principales las variables personales y las del marco laboral y de la organización.

Dentro de las variables personales la edad del individuo puede estar relacionada con la cantidad de experiencia laboral, es decir que conforme pasa los años se asume con mayor tranquilidad y seguridad las tareas encomendadas. Igualmente el género puede marcar la diferencia ya que son las mujeres quienes sobrellevan mejor los conflictos laborales que los hombres.

En contraposición a este criterio Freudenberg y Nort (1985) señalaban que las mujeres “han atendido a todo el mundo excepto a sí mismas”. Para ellos el colectivo femenino es el que viene a engrosar las filas de los profesionales “quemados” ya que ha de ser frente a una sobreabundancia de tareas laborales y domésticas. (Gallego et al).

La estabilidad afectiva y el ser padre o madre de familia, son factores que contribuyen a la solución de conflictos. De igual manera el tipo de personalidad del colaborador sea emocional o racional puede determinar la actitud frente a un problema. Las personas emocionales tendrán mayor facilidad hacia labores relacionadas con el trato humano y las personas racionales serán aquellos que se enfoquen en tareas de análisis y objetividad.

Siendo así la personalidad de un individuo puede influir no solo en la manifestación del burnout sino en la predisposición del sujeto a él. Para Garden (1989) de las dos tipologías de personalidad se comprueba que las excesivas demandas emocionales pueden ser una importante causa del agotamiento profesional en las personalidades emotivas. (Gallego et al).

Dentro de las variables profesionales todos los autores coinciden que la falta de formación práctica en la Universidades se convierte en un problema para los jóvenes profesionales que inician su actividad laboral con muchos conocimientos teóricos y pocos o casi nada prácticos.

A esto también puede sumarse la falta de conocimiento sobre la actividad y el funcionamiento de las organizaciones en donde van a prestar sus servicios laborales, así como también las condiciones físicas de su lugar de trabajo como pueden ser exceso de ruido, poco espacio, luz etc.

Finalmente las personas con las que el colaborador se relaciona sean clientes, compañeros o jefes pueden ocasionar el desgaste o cansancio laboral y determinar su permanencia dentro de una compañía, también el hecho de cumplir una serie de actividades no solo laborales sino familiares puede desencadenar en la falta de productividad y en última instancia el abandono de su puesto de trabajo.

### **2.1.3 LA DOBLE PRESENCIA**

Como ya se mencionó anteriormente hoy en día son más las mujeres que desempeñan una carrera laboral a la par con el trabajo en el hogar, esta actividad llamada Doble Presencia es un lema propuesto por la socióloga italiana Laura Balbo, a finales de los años 70.

Para Balbo (1970), la Doble Presencia es la situación que caracteriza la vida de la mayoría de las mujeres adultas en las actuales sociedades industrializadas. Llamada también “doble jornada” describe la vida cotidiana de aquellas mujeres que deben afrontar la vida laboral y el trabajo doméstico-familiar como único horizonte viable y obligado (Torns, 2001).

Generalmente esta doble actividad se da en mujeres adultas, quienes luego de desempeñar sus actividades laborales, no disfrutan de un tiempo de esparcimiento u ocio sino continúan trabajando dentro de sus hogares sin tener ningún reconocimiento social ya que se piensa que debe ser una actividad implícita de la mujer.

Si bien la existencia de esta actividad no es una primicia o un descubrimiento reciente, el tiempo que cada mujer dedica a esta labor depende de si debe compartirla con la actividad laboral. Habitualmente se ve reflejada en el cuidado de los hijos y el hogar, pero también en muchas ocasiones en la atención y cuidado de personas ancianas.

Como marco de referencia teórico se toma la conjunción existente entre capitalismo y patriarcado vigente en las actuales sociedades industrializadas. Esta unión está basada en la lógica mercantil que se da tanto en la organización socio-productiva como en las pautas y valores sociales que la acompañan. Y su resultado es la existencia de unas relaciones sociales desiguales entre hombres y mujeres, en las que están ocupan siempre posiciones de subordinación y aquellos de dominación (Torns, 2001).

En nuestras sociedades generalmente se contempla como legítimo que el hombre tiene reconocido el derecho al trabajo y la facultad de ser la cabeza del hogar, mientras la mujer debe asumir el trabajo doméstico sin percibir ningún tipo de reconocimiento. En el caso que consiga trabajo puede sufrir segregación laboral y discriminación salarial y además cumplir diariamente su régimen de doble presencia.

De acuerdo a estudios empíricos realizados la doble presencia se da en personas que oscilan entre los 25 y 39 años, ya que son ellos los que pueden tener más posibilidades de tener doble carga de trabajo por dedicarse al cuidado de los hijos. De un 100% el 75% de mujeres comparte su trabajo u ocupación profesional con las labores domésticas. Por el contrario la misma situación se da en un 10% en el caso de los hombres y generalmente el tiempo utilizado para estas tareas es desigual entre hombres y mujeres (Torns, 2001).

Esta desigualdad se evidencia puesto que en algunos casos las mujeres destinan mayor tiempo a sus labores domésticas que el tiempo que dedican a sus tareas laborales, en cambio el hombre dispone más tiempo a su actividad profesional que al hogar. Para solucionar de alguna manera esta desigualdad en algunos países europeos se implantó el trabajo a tiempo parcial pero no se consiguió los efectos buscados ya que ocasiono que no se den promociones laborales ni incrementos salariales.

#### **2.1.4 EL TRABAJO DE LA REPRODUCCIÓN**

El origen del término trabajo de la reproducción se evidencia tras la aceptación de la presencia del trabajo doméstico como forma de trabajo, y su importancia en la reproducción de la fuerza de trabajo así como también poner de manifiesto como el capitalismo ha reforzado la estructura patriarcal de nuestras sociedades demostrando las diferencias de género.

El trabajo de la reproducción comprende las actividades destinadas a atender el cuidado del hogar y de la familia. Se le denomina trabajo de la reproducción para diferenciarlo del trabajo de la producción (de bienes y servicios), puesto

que este es el único reconocido, económica y socialmente como trabajo, en las sociedades industrializadas (Carrasquer, T.Torns, Tejero, & Romero, 1998).

Las principales actividades del trabajo reproductivo van dirigidas al mantenimiento de las personas, su salud, educación, formación, relaciones sociales hasta el mantenimiento de los bienes y espacios domésticos. Si bien su desarrollo se realiza en el hogar y el contexto familiar va más allá de ser un trabajo netamente doméstico ya que incluye la gestión y mantenimiento del hogar incluyendo el apoyo psicológico a los miembros familiares.

Sus principales características son: no estar remunerado mediante un salario, estar desempeñado principalmente por la mujer y no ser reconocido socialmente.

Estudios sobre el tema destacan esta última característica como la más importante ya que al ser un trabajo eminentemente femenino permanecer invisible incluso a los ojos de las personas que lo llevan a cabo evidenciándose así las diferencias de género.

La invisibilidad significa que la actual organización social no reconoce su existencia como trabajo. Incluso la mayoría de las mujeres que lo llevan a cabo, especialmente aquellas que se dedican a él en régimen de exclusividad no son conscientes de que realizan unas actividades que son trabajo necesario para el funcionamiento de la sociedad (Carrasquer, T.Torns, Tejero, & Romero, 1998).

Un claro ejemplo de esta invisibilidad, es que en la mayoría de los casos las mujeres tienen una formación menos eficiente hacia el trabajo remunerado y / o profesional, a pesar de tener niveles más altos de estudios que sus compañeros del género masculino, ya que generalmente la mujer se orienta a estudiar y trabajar en actividades más afines con su socialización de género femenino.

Recientes estudios demuestran que más del 30% de mujeres todavía trabajan como amas de casa, incluso aquellas que tienen un empleo en el mercado

laboral dedican una cantidad considerable de su tiempo a un trabajo que no les da derecho a sueldo, ni a seguridad social ni a pensión (Federici, 2013.).

### **2.1.5 EL SÍNDROME PREMENSTRUAL**

Otro tema de investigación que podría contribuir a determinar las causas del ausentismo y su relación con la contratación de personal femenino es: el Síndrome Premenstrual, sintomatología física y psicológica que afecta al género femenino y que en algunos casos puede llegar a ser lo suficientemente severo como para interferir en los patrones de vida (Espina, Fuenzalida, & Urrutia, 2005).

Los trastornos premenstruales afectan a la mayoría de las mujeres en edad reproductiva y pueden influir negativamente en el desarrollo diario de sus actividades. Dependiendo de la persona los síntomas físicos o psicológicos pueden ser leves o graves y determinar su desenvolvimiento familiar, escolar, laboral o social.

Las mujeres con graves síntomas psicológicos cumplirán los criterios para desarrollar Trastorno Disfórico Premenstrual (TDPM), según lo afirma la American Psychiatric Association (APA). El Trastorno Disfórico Premenstrual es a menudo considerado como una variante de la depresión y puede aumentar el riesgo de trastorno depresivo mayor (Chavarría, 2013).

Los síntomas físicos asociados con este padecimiento pueden ser sensibilidad en los senos, dolor abdominal, dolor de cabeza, de espalda, de cadera, aumento de peso y trastornos en la piel, mientras que los síntomas de comportamiento pueden reflejar irritabilidad, tensión, ganas de llorar, cambios de humor y depresión.

Para que las actividades diarias o laborales sean interrumpidas o afectadas la mujer debe presentar manifestaciones severas y repetirse en por lo menos en tres ciclos menstruales. Estos síntomas deben presentarse 5 días antes de su periodo y finalizar luego de 4 días desde su comienzo.

El tratamiento recomendado dependiendo de la intensidad de los síntomas puede ir desde modificaciones en el estilo de vida, alimentación, el dormir lo necesario, vitaminas y deporte, hasta opciones farmacológicas en los casos más graves.

Generalmente el nivel de ausentismo dentro de una organización se presenta por faltas ocasionadas por el deterioro de la salud, evidenciándose en ausencias o en disminución de la productividad.

Esto a su vez genera cargas de trabajo para el personal que se queda reemplazando o cubriendo el puesto vacante, hasta que se inicien nuevos procesos de reclutamiento y se contrate al personal idóneo para la posición.

Actualmente existen pocas investigaciones sobre el tema que relacionan el Síndrome Premenstrual con el rendimiento laboral, pero no se podía dejar a un lado ya que es una característica propia de la mujer y podría aportar con nuevos postulados para esta investigación.

#### **2.1.6 ACOSO LABORAL**

De igual manera otro factor a ser investigado dentro del presente estudio es el Acoso Laboral o mobbing, concepto que fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, como extrapolación de sus observaciones en diversas especies animales en libertad (JLG de Rivera, 2000).

Para Shuster en 1996 el acoso institucional es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias, lo define como ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social (JLG de Rivera, 2000).

Si bien el tema del acoso laboral por lo general se lo asocia con el abuso de poder de un jefe hacia su subalterno, también puede producirse en viceversa o entre compañeros de trabajo, llevando al límite al afectado y en última de sus

instancias provocando su desvinculación de la organización si la empresa es indulgente y no toma las medidas correctivas necesarias.

Para Farrington (1993) para que una conducta sea clasificada como mobbing debe ser: repetitiva, basada en un desequilibrio de poder, tener una intención de causar miedo o hacer daño, involucrar abuso físico, psicológico o verbal y no ser provocada por la víctima (Peralta, 2004).

Todos estos factores mencionados deben tener un mínimo tiempo de existencia y ser repetitivos, si no son resueltos adecuadamente inician con el hostigamiento al colaborador, posteriormente aparece la descalificación de compañeros y superiores y un posible aislamiento de quien está sufriendo el abuso. Este abuso o violencia en el lugar de trabajo puede ir desde insultos, amenazas, intimidaciones y hasta violencia física.

Para Luna (2003) esta violencia psicológica en el lugar de trabajo no es fácil de identificar pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. Por consiguiente en el mundo laboral la violencia se manifiesta como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas del tipo económico o político (Peralta, 2004).

A pesar de lo anteriormente mencionado también se debe diferenciar entre el hostigamiento laboral y los desacuerdos normales propios del trabajo o actividad que se realiza, teniendo en cuenta la existencia de diferentes puntos de vista y experiencia profesional que no busca herir ni ofender a ninguna persona sino que deben ser tomadas como actitudes normales del ámbito laboral propio de cada puesto y empresa o compañía.

Es importante destacar que factores como la mala administración, la inadecuada distribución de las tareas, un deficiente liderazgo y exceso de carga laboral puede contribuir a la presencia de acoso laboral. Si estos factores no son corregidos oportunamente por la administración o alta dirección se puede llegar al punto deshacerse del colaborador o víctima violando sus derechos laborales y causándole problemas psicológicos y físicos.



Generalmente en estos casos los colaboradores afectados no son respaldados y sus versiones no son creídas, pensando por el contrario que su comportamiento aduce a mala conducta, problemas familiares o psicológicos.

Este proceso genera en el colaborador una sensación de poca confianza en sí mismo y en sus capacidades profesionales y por consiguiente una desvalorización personal que afecta a su autoestima llevando al aislamiento y desencadenando una serie de síntomas asociados como son el insomnio, cambio de estado de ánimo, estrés, deficientes relaciones sociales y hasta familiares y desencadenar en un cuadro de depresión.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

Para esta investigación se tomara en cuenta las siguientes definiciones conceptuales para el desarrollo de la investigación, las cuales se presentan a continuación:

**Ausentismo:** Incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo. Fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo, es un comportamiento integrado y relacionado con experiencias y conductas laborales y no laborales (J., Rodríguez, & M., 2008).

**Síndrome Premenstrual:** Dolencia que afecta a gran cantidad de mujeres en edad reproductiva y se caracteriza por la repetición clínica de síntomas físicos y psicológicos (Espina, Fuenzalida, & Urrutia, 2005).

**Síndrome de Bournout:** Se puede decir que alguien esta quemado cuando su trabajo no le motiva y le supone un esfuerzo casi insoportable. El enfermo padece un agotamiento mental físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación de precario equilibrio psicológico (Bosqued, 2008).

**Acoso Laboral:** Tiene como objetivo, intimidar, apocar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador (Piñuel & Mobbing, 2001.).

**Doble Presencia:** Situación que caracteriza la vida de la mayoría de las mujeres adultas en las actuales sociedades industrializadas. Vida cotidiana de aquellas mujeres que deben afrontar la actividad laboral y el trabajo doméstico-familiar (Torns, 2001).

**Trabajo Reproductivo:** Actividades destinadas a atender el cuidado del hogar y de la familia (Carrasquer, T.Torns, Tejero, & Romero, 1998).

### **2.3 MARCO TEÓRICO LEGAL**

En nuestro país, en el Registro Oficial número 449, de fecha 20 de octubre del año 2008, se publicó la vigente Constitución de la República del Ecuador, que ha mantenido ciertas reformas, siendo la última dada el 30 de enero del año 2012.

Es importante señalar que nuestra constitución, dentro de los principios de jerarquía, es la norma suprema del país y todas las leyes orgánicas y ordinarias, deben mantener plena concordancia con nuestra carta magna, de no hacerlo carecerán de todo efecto jurídico, así lo establece en su artículo 424:

“...La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas (...) deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica...”

El artículo 1 del Código Civil, establece que la Ley es conocida por todos y que su ignorancia no excusa a persona alguna, por lo que bajo esta premisa legal, es de carácter obligatorio conocer, el orden jerárquico de las normas en

nuestro país, que doctrinariamente es similar a los utilizados en los sistemas jurídicos de la región. Así el artículo 425 de la Constitución, los clasifica en los siguientes rangos:

- a. La Constitución;
- b. Los tratados y convenios internacionales;
- c. Las leyes orgánicas;
- d. Las leyes ordinarias;
- e. Las normas regionales y ordenanzas distritales;
- f. Los decretos y reglamentos;
- g. Las ordenanzas;
- h. Los acuerdos y resoluciones; y,
- i. Los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

Es importante resaltar, que esta misma norma constitucional, dispone que en caso de “conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior”, esto claramente concluye, que es la Constitución la que primará sobre las demás normas, siendo esta de inmediato cumplimiento y aplicación (art. 426 Constitución República del Ecuador).

Nuestro Código de Trabajo, siendo una norma ordinaria, establece lo que se llama en el campo jurídico como INDUBIO PRO OPERARIO, vocablos latinos que en otras palabras se definiría que en caso de duda de la naturaleza y aplicación de la norma laboral, se la ejecutará favoreciendo al trabajador:

“...Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores...”

Dentro de los Derechos establecidos en la Carta Magna, es importante resaltar, para efectos del desarrollo de esta tesis, el siguiente:

“...Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación...”

El Estado, al ser un Estado Constitucional y de Derechos, también de manera obligatoria recoge uno de ellos, como es el derecho al trabajo, definiéndolo, en el campo de derechos como (Art. 33) “...El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado...”

La actual codificación del Código de Trabajo Ecuatoriano, fue expedida por el Honorable Congreso Nacional, hoy llamada Asamblea Nacional, función legislativa de nuestro país, a través de la Comisión de Legislación y Codificación, que tuvo como objeto actualizar y mantener coherente las normas laborales con la Constitución Política de la República (constitución antes de la actual de 2008), convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; leyes reformativas a éste Código, Código de la Niñez y Adolescencia y otras normas y resoluciones del Tribunal Constitucional, hoy llamado Corte Constitucional, entre otros.

Con este antecedente, sobre la actual codificación del Código de Trabajo, este cuerpo legal, establece la garantía de Igual Trabajo igual remuneración, norma que ya se encontraba acorde a los tratados internacionales y derechos laborales básicos, establecidos en la ley antes de ser codificada, así como establece la prohibición de discriminación: (Art. 79):

“...A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración...”

Debemos resaltar que, la actual Constitución ha insertado un capítulo dirigido a la protección de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, dentro de las cuales se encuentran las mujeres embarazadas. Al efecto, el Código de Trabajo, en plena concordancia con la Carta Magna, dispone:

“...Art. 153.- Protección a la mujer embarazada.- No se podrá dar por terminado el contrato de trabajo por causa del embarazo de la mujer trabajadora y el empleador no podrá reemplazarla definitivamente dentro del período de doce semanas que fija el artículo anterior.

Durante este lapso la mujer tendrá derecho a percibir la remuneración completa, salvo el caso de lo dispuesto en la Ley de Seguridad Social, siempre que cubra en forma igual o superior los amparos previstos en este Código”.

Siguiendo la línea constitucional, debemos resaltar que la misma reconoce y garantiza a las personas, el derecho a una vida digna que asegure el trabajo y la libertad del trabajo (art. 66 numeral 17) “...Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley...”

Debo resaltar, que la actual constitución protege los derechos de las personas integrantes de la familia, norma constitucional innovadora, ya que no se la aplicaba al género masculino y a las jefas de familia, y es de aplicación obligatoria, la cual es necesaria transcribirla:

Art. 69.- Para proteger los derechos de las personas integrantes de la familia:

Numeral 1. "...Se promoverá la maternidad y paternidad responsables; la madre y el padre estarán obligados al cuidado, crianza, educación, alimentación, desarrollo integral y protección de los derechos de sus hijas e hijos, en particular cuando se encuentren separados de ellos por cualquier motivo..."

Numeral 4. "...El Estado protegerá a las madres, a los padres y a quienes sean jefas y jefes de familia, en el ejercicio de sus obligaciones, y prestará especial atención a las familias disgregadas por cualquier causa..."

Numeral 5. "...El Estado promoverá la corresponsabilidad materna y paterna y vigilará el cumplimiento de los deberes y derechos recíprocos entre madres, padres, hijas e hijos".

Continuando con la línea de la norma constitucional, necesariamente debe resaltarse lo dispuesto en su Art. 325, supra norma en la cual el Estado Ecuatoriano, esta normativamente obligado a garantizar el derecho al trabajo y todas sus modalidades, y resaltar su direccionamiento a la inclusión del ser humano (trabajadoras y trabajadores): "...El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores...", el cual se basa en los siguientes principios, que me permito resaltar entre otros, para los efectos de este trabajo de investigación, los siguientes:

"...2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

"...3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras (PRINCIPIO INDUBIO PRO OPERARIO).

“...4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

“...5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Se debe señalar de manera obligatoria, lo dispuesto en el Art. 329 de la Constitución, sobre los procesos de selección, contratación laboral, los cuales se deben basar en:

- a. Habilidades
- b. Destrezas
- c. Formación
- d. Méritos; y
- e. Capacidades.

“...Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas...”

El Código del Trabajo Ecuatoriano, establece los derechos y obligaciones del empleador y trabajador privado. Dentro de las obligaciones de los empleadores tenemos (art. 42), para efectos de este trabajo resalto, entre otros, los siguientes:

Numeral 2. “...Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad...”

Numeral 8. “...Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado...”

Numeral 13. "...Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra..."

Numeral 15. "...Atender las reclamaciones de los trabajadores..."

Resalto lo dispuesto en los arts. 331 y 332 del Código del Trabajo, normas específicas aplicables directamente a este trabajo de investigación, que es necesario transcribirlo en su totalidad, artículos direccionados exclusivamente al trabajo de la mujer:

"...Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo..."

"...Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos..."

Como lo indiqué en este marco legal, el Código de Trabajo trae normas laborales proteccionista innovadoras en nuestro país, tratando el tema de la maternidad que ya se venía tratando, y además incorporando los derechos de paternidad (art. 152), creándose derechos de carácter laboral con relación al nacimiento de los hijos (hija o hijo).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 MARCO METODOLÓGICO**

La presente investigación corresponde al tipo de Investigación Explicativa ya que busca exponer la razón por la cual se ocasionan los hechos mediante una relación entre causa y efecto.

A su vez es también una Investigación Descriptiva, puesto que evalúa conceptos, teorías, define variables, considera a un acontecimiento, sus componentes y los analiza.

Se basará en cuestionarios de Ausentismo Laboral y Contratación por Género, observación directa, entrevistas con la Alta Dirección y focus group con colaboradores.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación será del tipo correlacional, y pretende determinar las causas del ausentismo laboral y su relación con la contratación por género en el área de Servicio al Cliente en el Banco del Austro S.A.

El tipo de investigación a utilizarse proporcionará indicios sobre la relación que puede existir entre el ausentismo y la contratación por género y el impacto que puede generar el contar con personal femenino dentro de una determinada área de trabajo, así como también las experiencias suscitadas en el personal del área en mención.

Este accionar y los resultados obtenidos servirán como un aporte a la institución financiera, elaborando un diagnóstico preliminar y real de las causas que generan el ausentismo y posteriormente concibiendo un plan de acción ejecutable que busque el beneficio de los colaboradores y la empresa en su conjunto.

### 3.3 SISTEMA DE VARIABLES

Para el presente trabajo de investigación se consideran dos variables, una independiente Contratación de Personal Femenino y su variable dependiente que es el Ausentismo. De igual manera se toma en cuenta una variable de confusión y los moderadores o modificadores de efecto.

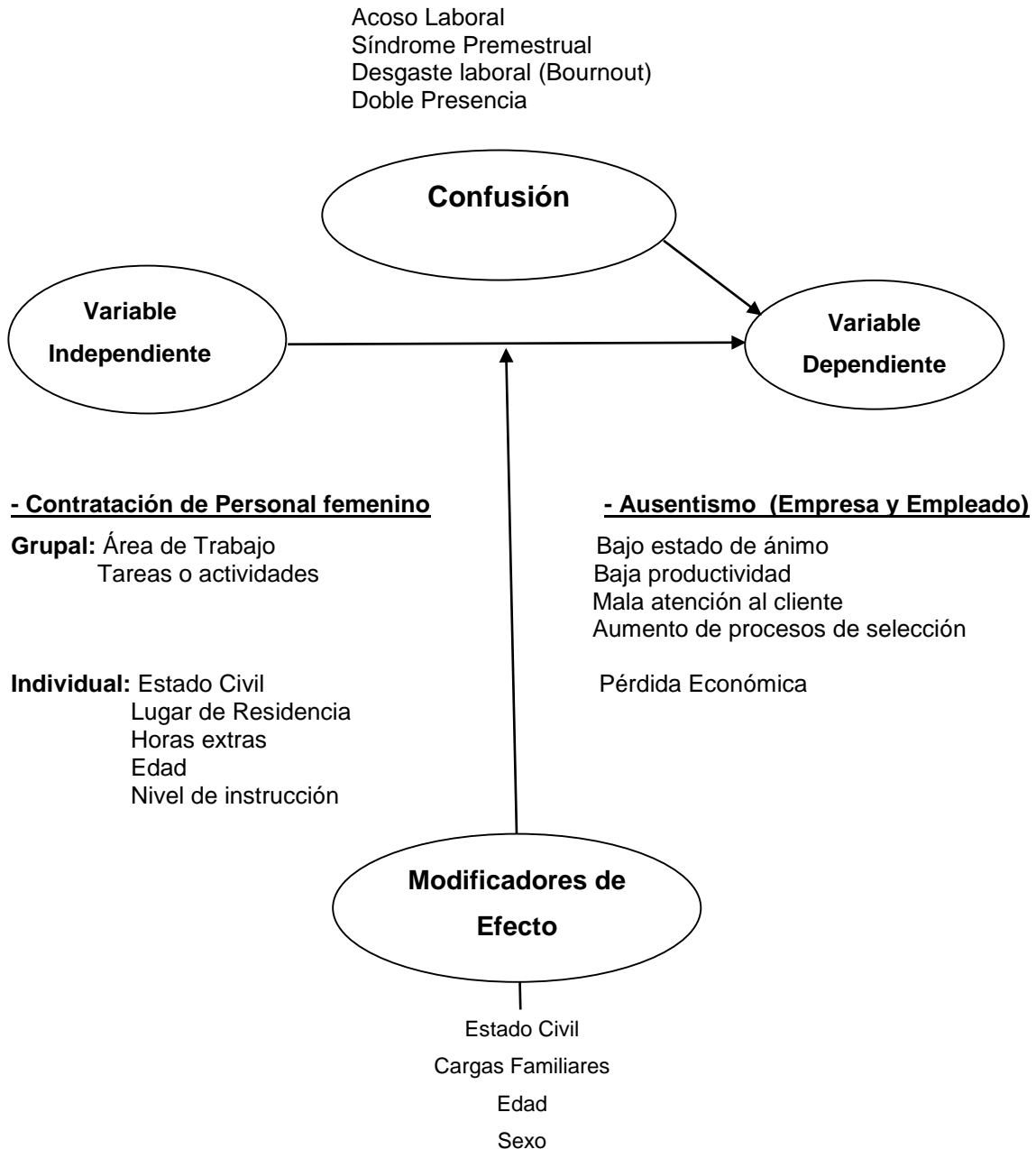


Gráfico N° 3.1. Sistema de Variables

Elaborado por: Sofía Villalba B.

### 3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 3.1 Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
CATEGORÍA (SUB VARIABLE S)	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE REAL	INDICADORES	ESCALA	PREGUNTAS	OBSE RVACIÓN
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	Bajo estado de animo	Ausencia de bienestar y felicidad	Carga laboral	Presencia Ausencia	La cantidad de trabajo que tiene influye en su estado de ánimo. SI/NO PORQUE	
	Baja Productividad	Bajo rendimiento y desempeño	Número de solicitudes atendidas	Número de solicitudes presentadas vs. las atendidas	¿Su evaluación de desempeño de este año fue satisfactoria SI/NO o tiene puntos en los que debe mejorar? Si respondió no especifique los puntos de mejora	
	Mala Atención al Cliente	Reclamos por el mal servicio	Número de reclamos presentados	SI /NO		
	Aumento de procesos de Selección	Retrasos en la contratación	Número de procesos	1 al 10		
	Pérdida Económica	Valor en dólares utilizado	Costo del proceso de selección por persona	\$1 A \$100 /\$101 A \$200		
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (Grupal )</b>	Área de Trabajo	Sitio de desempeño o de actividades	Servicio al Cliente, Cajas	SI /NO	Encuentra su puesto de trabajo cómodo para el desarrollo de sus actividades?	
	Tareas	Carga de Trabajo	Actividades realizadas	Número de actividades realizadas vs. Actividades definidas	Las tareas o actividades que realiza diariamente son cumplidas dentro de su horario de trabajo? SI/NO PORQUE	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (Individual )</b>	Estado Civil	Condición legal de una persona	Soltera, Casada, Divorciada	Cualidad	Su rol como esposa interfiere en sus tareas laborales. SI/NO PORQUE	

	Lugar de Residencia	Ubicación geográfica del domicilio	Norte, Sur, Valles	SI /NO	Es complicado dirigirse a lu lugar de trabajo desde su residencia SI/NO PORQUE?	
	Horas Extras	Tiempo extra laboral realizado		Número de horas trabajadas vs las permitidas	Generalmente trabaja horas extras en su trabajo. SI/NO. PORQUE	
	Nivel de Instrucción	Grado más elevado de estudios realizados	Primaria, Secundaria , Técnico, Profesional	1 al 04	Sus horarios de estudios afectan su horario laboral. SI/NO PORQUE	
	Edad	Tiempo cronológico de una persona	Años	18-30		
<b>MODIFICADORES DE EFECTO</b>	Remuneración	Retribución o recompensa que recibe una persona cuando cumple una tarea determinada	Valor	364, 400, 450	La remuneración que percibe un hombre es mayor a la de la mujer SI/NO PORQUE	
	Estado Civil	Condición legal de una persona	Soltera, Casada, Divorciada, Unión de Hecho	SI /NO	Su rol como esposa interfiere en sus tareas laborales. SI/NO PORQUE	
	Cargas Familiares	Personas a su cargo	Esposo, Hijos	SI /NO	¿El cuidado de sus familiares ha impedido su asistencia a trabajar normalmente? SI /NO porque	
	Edad	Tiempo cronológico de una persona	Años	18-21 / 22-25 /26 en adelante		
	Sexo	Diferencia biológica entre hombre y mujer	Masculino / Femenino	SI /NO	Hay mayores oportunidades laborales para los hombres que para las mujeres. SI / NO PORQUE	
<b>VARIABLES DE CONFUSIÓN</b>	Acoso Laboral	Persecución, agravio o presión psicológica	Jefes /Compañeros	SI /NO	¿Ha sentido algún tipo de acoso laboral por parte de su jefe o compañeros? SI/NO	Concepto de Acoso Laboral

	Síndrome Premestru al	Síntomas y signos provocados por una causa común	Género Femenino	SI /NO	Alguna vez ha faltado a su trabajo por presentar síntomas premenstruales? SI/NO PORQUE?	Concepto de Síndrome Premestru al.
	Síndrome de Bournout	Desgaste laboral	Masculino / Femenino	SI /NO	Ha sentido alguna vez cansancio laboral SI/NO PORQUE	Concepto de Desgaste Laboral
	Doble Presencia	Intensidad de una doble carga de trabajo	Género Femenino	SI /NO	Realiza trabajo doméstico/ familiar luego de su horario de trabajo. SI /NO. Si respondió SI especifique que actividades realiza y con cuanta frecuencia	Concepto de Doble Presencia

Elaborado por: Sofía Villalba B.

### 3.5 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se ha considerado los siguientes métodos:

- Cuestionario
- Observación Directa
- Entrevistas
- Grupos de Discusión o Grupo Focal

#### 3.5.1 CUESTIONARIO

El cuestionario a utilizarse permitirá obtener datos cualitativos de las percepciones de los colaboradores relativas al Ausentismo y la Contratación por Género en el Banco del Austro S.A.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan a través de este (Hernández 2010).

### **3.5.2 OBSERVACIÓN DIRECTA**

Esta metodología contribuye a que el investigador observe y registre acciones mientras estas se están produciendo. Su éxito dependerá de la discreción del investigador la cual permitirá que su presencia no afecte el comportamiento de los sujetos objetos de estudio.

Haynes (1978) expresa: “.....La observación es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente. Consiste en el registro sistemático, valido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias (Hernández 2010)

### **3.5.3 ENTREVISTAS**

Se realizaran entrevistas a colaboradores de la institución financiera, no solo a los vinculados al área de estudio sino también aquellos que tienen relación directa con los trabajadores y cuya labor está vinculada al talento humano. Mediante conversaciones se adquirirá información y los resultados obtenidos dependerán del nivel de comunicación y apertura de los participantes con el investigador.

### **3.5.4 GRUPOS DE DISCUSIÓN O GRUPO FOCAL**

Mediante una participación dirigida se discutirá el tema objeto de estudio de la presente investigación, orientando la discusión y participación de los colaboradores que concluirá con acuerdos relacionados con la temática propuesta.

Korman (1986) define como: “... una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación.

### 3.6 POBLACIÓN

Hernández Roberto (2010), define a la población como: "...un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. No será un mejor estudio por tener una población más grande sino en la delimitación de la población con base en los objetivos de estudio. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo..." (Hernández 2010)

De acuerdo a lo antes mencionado, la fuente de donde se tomará la población es el personal del área de Servicio al Cliente del Banco de Austro S.A de la Regional Quito.

El personal de esta área en su totalidad es femenino, y se encuentra distribuido en la Regional Quito de la siguiente manera:

Tabla N° 3.1. Distribución de personal de Servicio al Cliente por Agencias.

<b>AGENCIA</b>	<b>N° DE PERSONAL SERVICIO AL CLIENTE</b>
AMAZONAS	5
SANTA MARÍA	5
EL CONDADO	3
LA PRENSA	3
PASEO SAN FRANCISCO	3
PLAZA GRANDE	3
QUICENTRO SUR	3
SANGOLQUÍ	3
SANTA CLARA	3
SANTA RITA	3
TUMBACO	3
VILLAFLORA	3
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Elaborado por: Sofía Villalba B.

Actualmente en la ciudad de Quito se han aperturado 12 agencias, donde en las dos agencias más grandes el área de Servicio al Cliente está compuesta por 5 personas incluida la Jefe de Servicios Bancarios y sus auxiliares. En el resto de agencias que serían 10, el personal de Servicio al Cliente está conformado por 3 personas, dando un total de 40 colaboradoras dentro del Área, a las cuales se les aplicara las encuestas, entrevistas y grupos focales.

Del total de la población, 27 colaboradoras oscilan entre los 26 y 35 años de edad y 13 están en el rango de edad de 20 a 25 años. Su estado civil actualmente es el siguiente:

Tabla N° 3.2. Estado civil funcionarias Área de Servicio al Cliente.

ESTADO CIVIL	NÚMERO EMPLEADAS	PORCENTAJE
SOLTERA	10	25%
CASADA	22	55%
DIVORCIADA	8	20%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Sofía Villalba B.

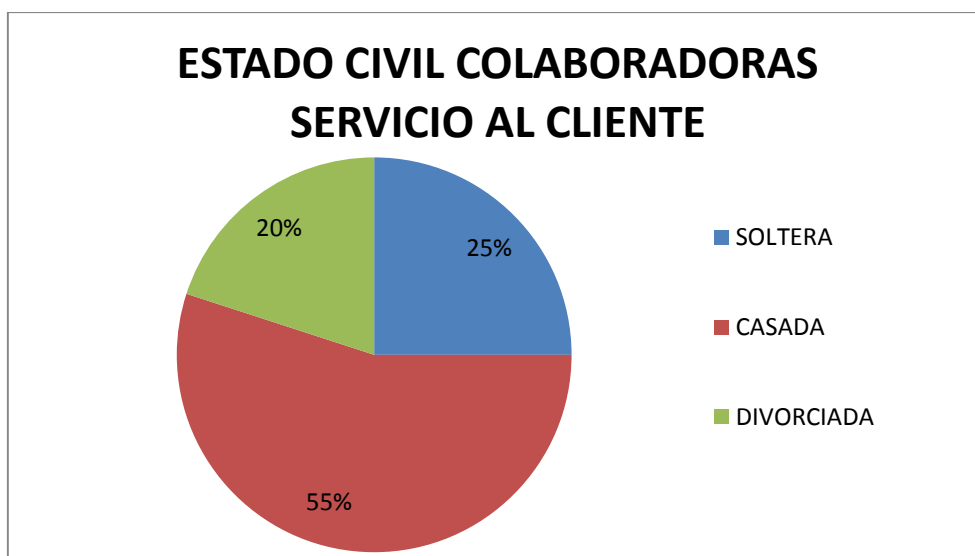


Gráfico N° 3.2. Estado Civil Colaboradoras Servicio al Cliente

Elaborado por: Sofía Villalba B.

Se realizará un trabajo de campo, ya que se mantiene contacto directo con el personal de la institución financiera que será objeto de estudio.



Para la aplicación de las encuestas se utilizaron los criterios de Moriyama para verificar su validación, de acuerdo la comprensión, sensibilidad a variaciones en el fenómeno, si el instrumento contaba con suposiciones básicas justificables y razonables, componentes claramente definidos y si los datos son factibles de obtener. La calificación fue desde 0 equivaliendo a nada 1 a poco, 2 moderadamente y 3 a mucho.

Las 16 preguntas utilizadas en el cuestionario fueron aplicadas a toda la población del Área de Servicio al Cliente y agrupadas en 4 factores que contribuyen a determinar los motivos o causas del ausentismo dentro del área en mención. Los factores objeto de estudio son:

- Doble Presencia
- Ausentismo
- Acoso Laboral
- Bournout

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

#### **4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS**

En la actualidad no se ha realizado un estudio que determine el índice de ausentismo dentro del Área de Servicio al cliente y sus posibles causas, ni se mantiene un dato estadístico por parte del área de Trabajo Social que contribuya a determinar los motivos que generan el fenómeno en mención.

##### **De acuerdo a la construcción**

Las herramientas (cuestionarios) para el presente trabajo de investigación, reflejan el porcentaje obtenido de las diferentes preguntas planteadas. Las preguntas en mención fueron divididas en cuatro factores o subgrupos relacionados con la investigación como son: La doble presencia, el Acoso Laboral, el Ausentismo y el Burnout.

Las opciones de respuesta a cada pregunta fueron SI, NO y NO APICA. Para obtener un porcentaje total sobre el 100% se debía responder a la pregunta con cualquiera de las tres opciones mencionadas.

En las preguntas que lo ameritaba se cuestionó el PORQUE de la respuesta dada para determinar los motivos que llevaban a la colaboradora a atravesar cualquier situación. Respuestas que también serán analizadas para contribuir con el presente trabajo de investigación.

De igual manera se realizó grupos focales con las colaboradoras del área de Servicio al Cliente, así como también entrevistas a funcionarios de la institución financiera que ocupan cargos jerárquicos y que están en contacto tanto con los colaboradores y las situaciones que atraviesan.

Estas respuestas también ayudaran a dar soporte al investigador en el análisis de las recomendaciones y conclusiones de como el grupo de interés percibe el tema y cuál será la relación en las acciones de mejora.

## 4.2 RESULTADOS OBTENIDOS ENCUESTAS REALIZADAS

### 4.2.1 Pregunta N°.1 ¿Su rol en el hogar interfiere en las tareas laborales?

Los resultados de esta pregunta muestran que de las 40 colaboradoras encuestadas 21 de ellas atraviesan problemas ya que sus tareas domésticas o familiares interfieren con sus tareas laborales. Es porcentaje obtenido en esta pregunta asciende al 52% del total.

En esta pregunta si la contestación era afirmativa se solicitó el PORQUE de su respuesta y los resultados obtenidos en la mayoría de los casos coincidieron en que el hecho se produce porque la mayoría de las mujeres luego de su trabajo llega a su hogar a continuar con las tareas domésticas hasta altas horas de la noche y su cansancio se evidencia al siguiente día en su jornada laboral.

Tabla N° 4.1. Pregunta N° 1

1.- Su rol en el hogar interfiere en las tareas laborales		
SI	NO	NO APLICA
21	13	6

Elaborado por: Sofía Villalba B.

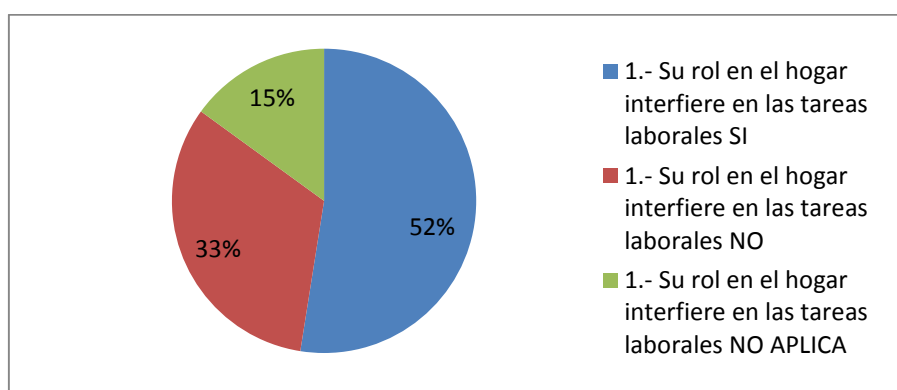


Gráfico N° 4.1. Pregunta N° 1

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.2 Pregunta N° 2 ¿Siente que sus actividades fuera del ámbito laboral son excesivas?

De las empleadas encuestas 17 afirmaron que sienten que sus actividades fuera del trabajo son excesivas al contrario de 18 colaboradoras que no tenían la misma sensación.

Esta pregunta también tenía la opción de contestar el PORQUE de la situación, teniendo como respuestas que: La sensación de exceso de actividades responde a que muchas mujeres son madres de familia, esposas y profesionales y deben cumplir varias tareas a más de las laborales.

Como respuesta también se mencionó que las tareas universitarias en algunos casos son exageradas y ocupan mucho de su tiempo fuera del trabajo.

Tabla N° 4.2 Pregunta N° 2

2.- Siente que sus actividades fuera del ámbito laboral son excesivas?		
SI	NO	NO APLICA
17	18	5

Elaborado por: Sofía Villalba B.

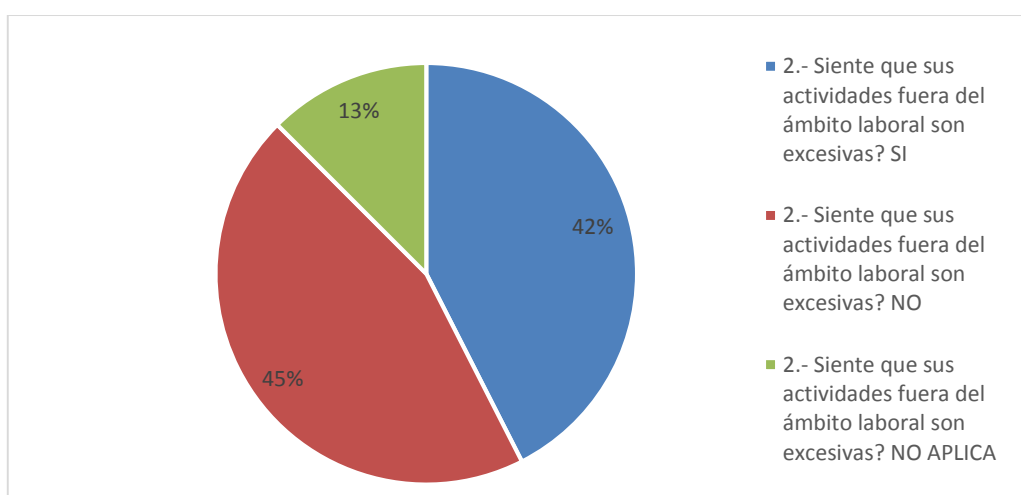


Gráfico N° 4.2. Pregunta N° 2

Elaborado por: Sofía Villalba B.

### 4.2.3 Pregunta N° 3. ¿Cuenta con apoyo o ayuda en las tareas familiares o del hogar?

De la pregunta realizada 15 colaboradoras afirmaron que no cuentan con ayuda en sus tareas familiares o del hogar siendo ellas las únicas responsables del cuidado y mantenimiento de la familia.

En esta pregunta 14 empleadas respondieron a la opción no aplica porque son solteras y sus familiares se encargan de las tareas domésticas o son estudiantes y no realizan este tipo de actividades.

Tabla N° 4.3. Pregunta N° 3

3.- ¿Cuenta con apoyo o ayuda en las tareas familiares o del hogar?		
SI	NO	NO APLICA
11	15	14

Elaborado por: Sofía Villalba B.

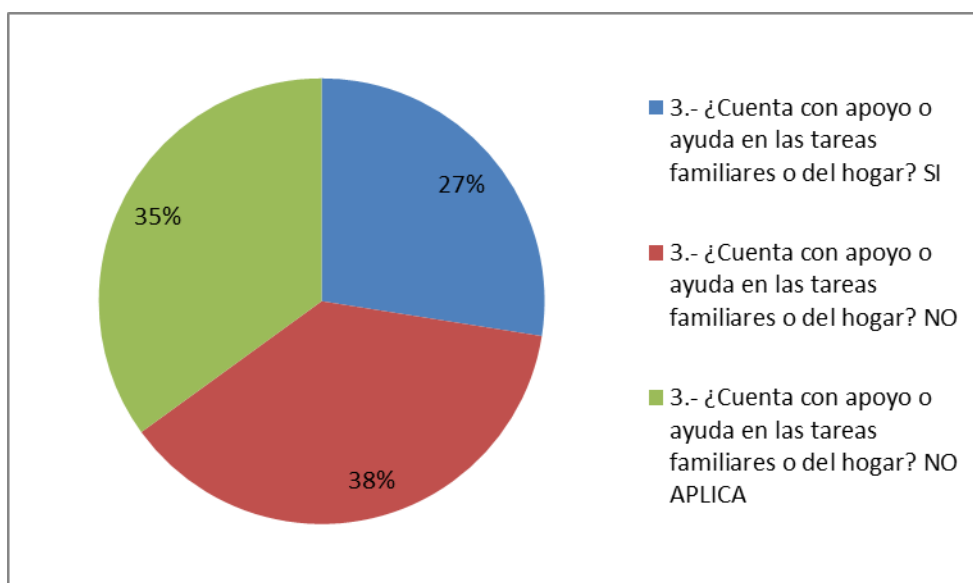


Gráfico N° 4.3. Pregunta N° 3

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.4 Pregunta N° 4. ¿Da prioridad a sus actividades del hogar frente a sus actividades laborales?

La respuesta a esta pregunta fue mayoritariamente NO. Los criterios coincidieron en que la mayoría de las encuestadas separa sus actividades laborales de las familiares para que estas no afecten su desenvolvimiento.

Tabla N° 4.4. Pregunta N° 4

4.- - ¿Da prioridad a sus actividades del hogar frente a sus actividades laborales?		
SI	NO	NO APLICA
12	20	8

Elaborado por: Sofía Villalba B.

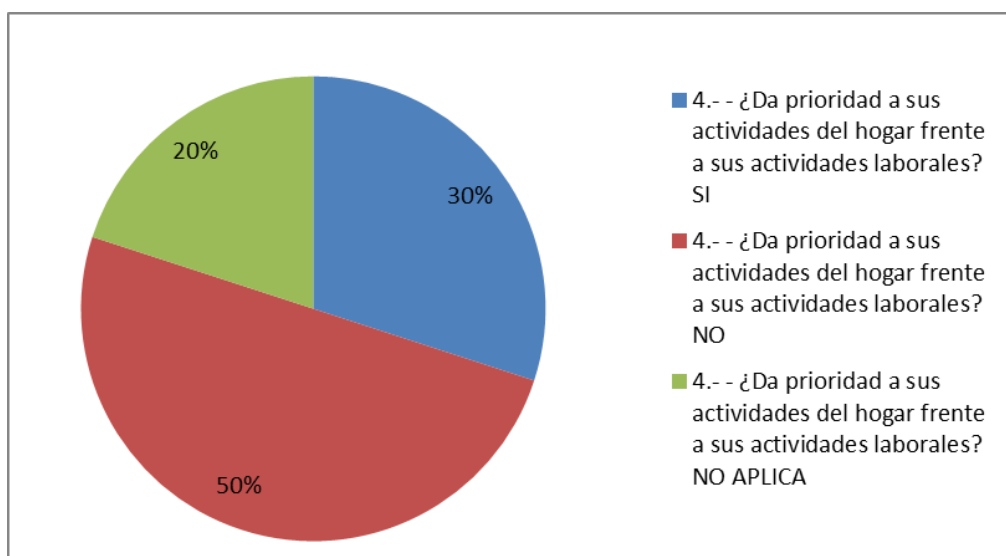


Gráfico N° 4.4. Pregunta N° 4

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.5 Pregunta N° 5. ¿El cuidado de sus familiares ha impedido su asistencia a trabajar normalmente?

La mayoría de las encuestadas respondió afirmativamente a esta pregunta y sus respuestas se debían en general al cuidado de familiares enfermos que no contaban con nadie más que ellas para su cuidado. La mayoría respondió que el motivo de su ausencia a su puesto de trabajo era por cuidar a sus hijos menores de edad que presentaban alguna afección o dolencia física. El porcentaje afirmativo de esta pregunta fue del 60%.

En un menor número algunas encuestadas manifestaron que en algunas ocasiones se ausentó de su lugar de trabajo por cuidar de sus padres ancianos enfermos.

Tabla N° 4.5. Pregunta N° 5

5.- ¿El cuidado de sus familiares ha impedido su asistencia a trabajar normalmente?		
SI	NO	NO APLICA
24	15	1

Elaborado por: Sofía Villalba B.

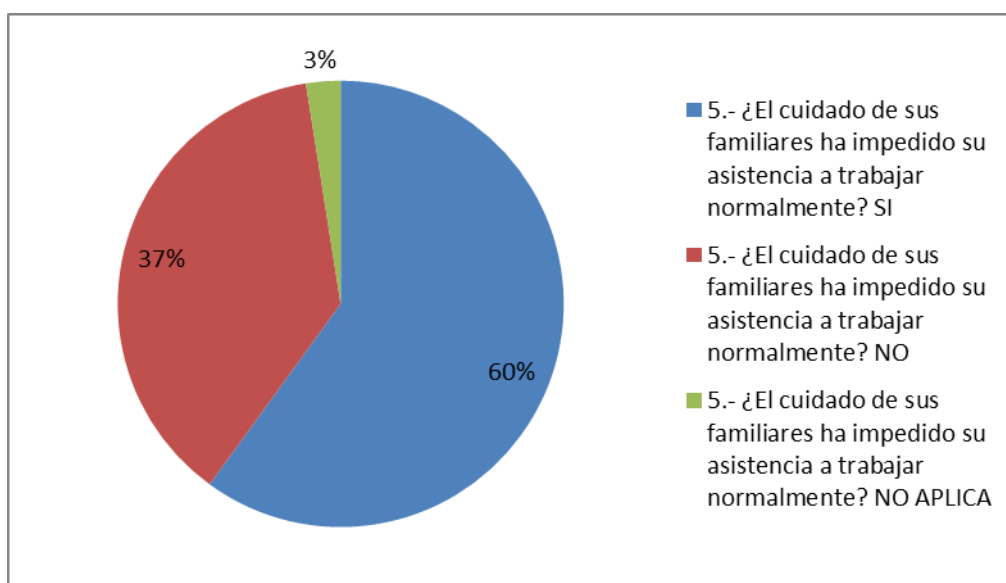


Gráfico N° 4.5. Pregunta N° 5

Elaborado por Sofía Villalba B.

#### 4.2.6 Pregunta N° 6. ¿Si usted es estudiante sus horarios de estudio afectan su horario laboral?

Solo un 35% de las encuestadas respondió afirmativamente a esta pregunta, señalando que la carga académica en ocasiones es excesiva e interfiere con su horario laboral. En la mayoría de los casos las colaboradoras que actualmente están cursando estudios cuentan con la autorización de la institución financiera para asistir a clases, en ocasiones llegando un poco más tarde de la hora de ingreso señalada o a su vez saliendo antes del fin de la jornada laboral.

Tabla N° 4.6. Pregunta N° 6

6.- Si usted es estudiante sus horarios de estudio afectan su horario laboral		
SI	NO	NO APLICA
14	6	20

Elaborado por Sofía Villalba B.

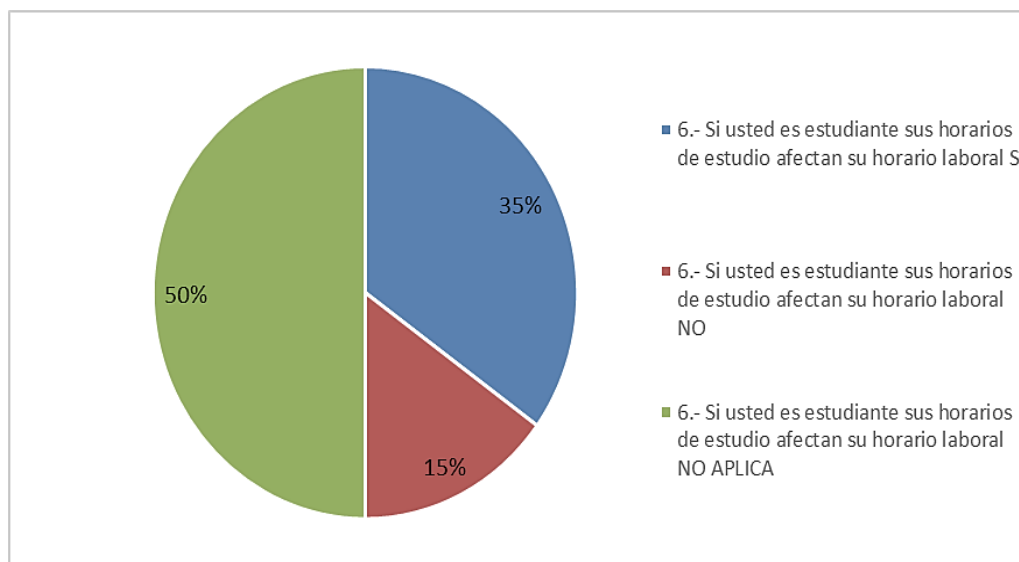


Gráfico N° 4.6. Pregunta N° 6

Elaborado por Sofía Villalba B.



#### 4.2.7 Pregunta N° 7. ¿Se siente a gusto antes de asistir a su lugar de trabajo?

La mayoría de las colaboradoras contestó que si se siente a gusto antes de acudir a su lugar de trabajo, representando un 57% de la población encuestada. El 28% de las colaboradoras manifestaron que no se sienten a gusto antes de asistir a su lugar de trabajo.

Tabla N° 4.7. Pregunta N° 7

7.- Se siente a gusto antes de asistir a su lugar de trabajo?		
SI	NO	NO APLICA
23	11	6

Elaborado por: Sofía Villalba B.

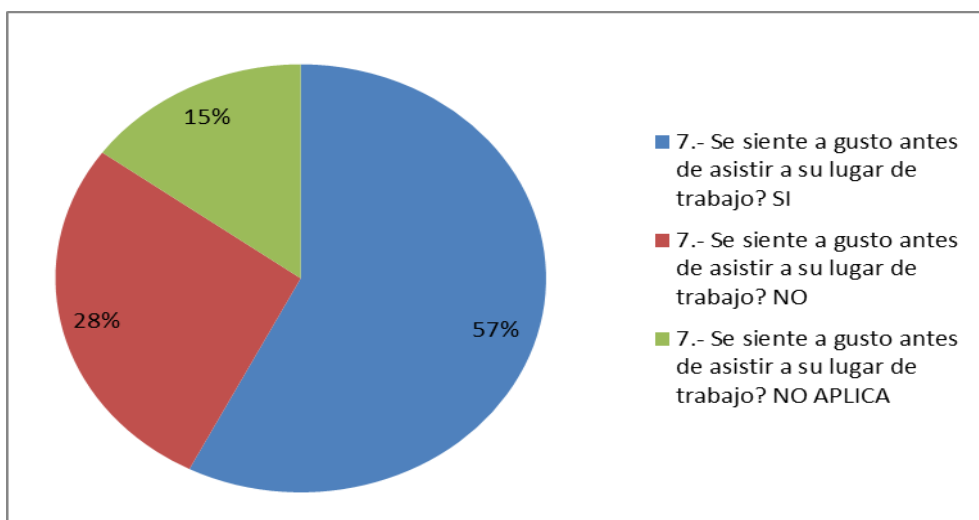


Gráfico N° 4.7. Pregunta N° 7

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.8 Pregunta N° 8 ¿Se siente motivado al realizar las tareas asignadas?

De las 40 encuestadas, 21 empleadas respondieron que si se sienten motivadas al realizar sus tareas asignadas diariamente representando el 52% de la población. En el caso de las colaboradoras que respondieron no, se les pregunto el porqué de su respuesta a lo que algunas afirmaron que su contestación se daba porque en ocasiones su trabajo no era reconocido por sus superiores y no sentían ningún tipo de estímulo por parte de ellos.

Tabla N° 4.8. Pregunta N° 8

8.- Se siente motivado al realizar las tareas asignadas?		
SI	NO	NO APLICA
21	16	3

Elaborado: por Sofía Villalba B.

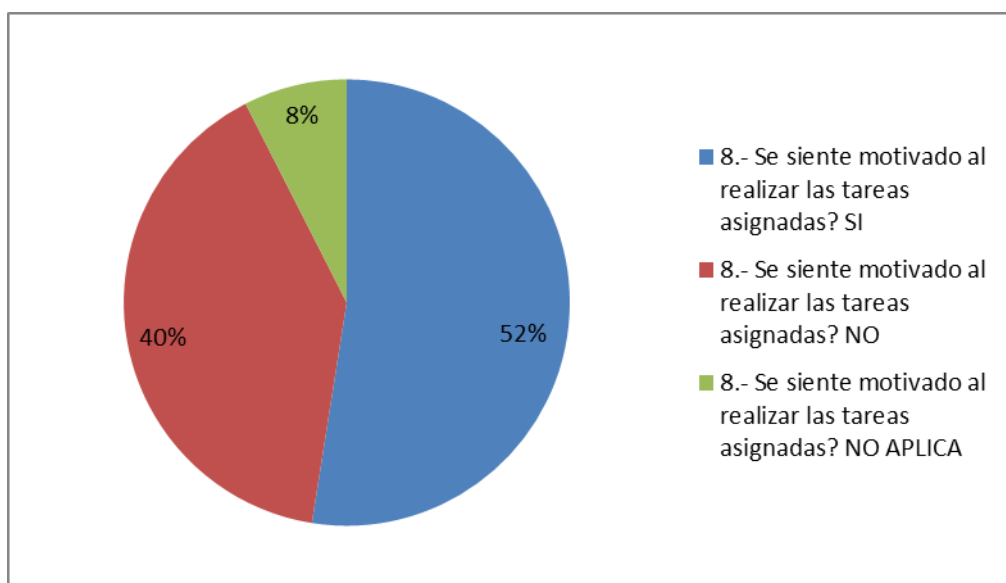


Gráfico N° 4.8. Pregunta N° 8

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.9 Pregunta N° 9 ¿Se siente acosado de alguna manera en su ambiente laboral (Clientes y / o compañeros)?

En relación a esta pregunta el 52% de la población respondió que se no siente acosado dentro de su ambiente laboral. Respecto al 45% de respuestas afirmativas la mayoría de las colaboradoras coincidieron que sentían acoso por parte de los clientes que son atendidos en la institución, ya que el trato por parte de ellos en ocasiones no es el mejor. El cliente generalmente busca satisfacer sus necesidades en el menor tiempo posible y sus exigencias y trato a veces rebasan los límites de la tolerancia normal. Las empleadas sienten el acoso cuando un cliente molesto y no satisfecho con su pedido se queja ante los jefes inmediatos dirigiendo toda la responsabilidad hacia la persona que atendió su requerimiento y no toma en cuenta que toda transacción requiere un tiempo y proceso determinado.

En casos menores pero en los cuales coincidieron las colaboradoras, señalaron que sentían acoso por parte del área de control y auditoria de la institución, que constantemente está revisando los procesos y manejo del área de Servicio al Cliente, solicitando una serie de documentos y archivos con información.

Tabla N° 4.9. Pregunta N° 9

<b>9.- ¿Se siente acosado de alguna manera en su ambiente laboral ?</b>		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>18</b>	<b>21</b>	<b>1</b>

Elaborado por: Sofía Villalba B.

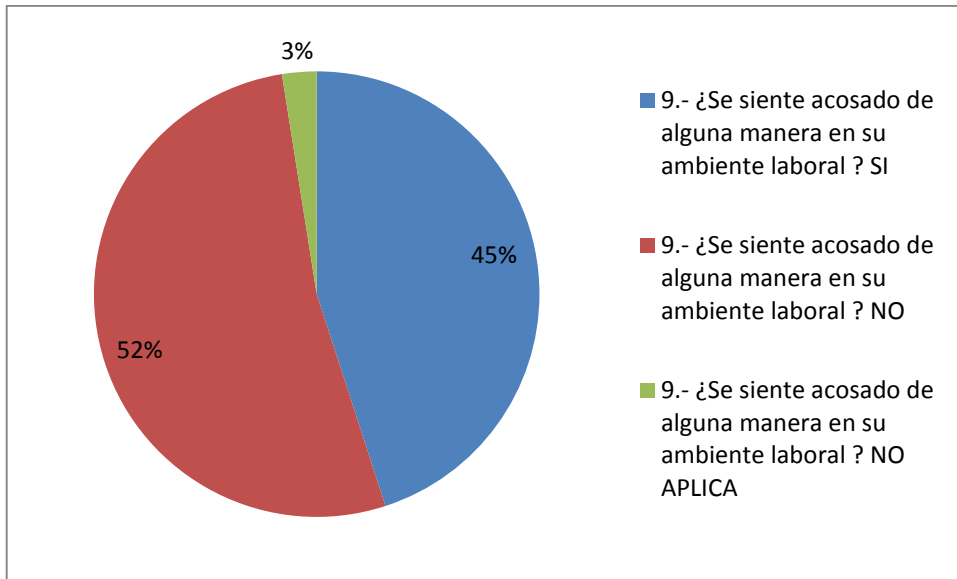


Gráfico N° 4.9. Pregunta N°9

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.10 Pregunta N° 10 ¿Cuenta con toda la información y herramientas de trabajo para realizar adecuadamente sus actividades?

En un porcentaje alto las encuestadas respondieron que cuentan con la información y las herramientas necesarias para realizar sus actividades laborales diariamente. Dentro de las respuestas realizadas algunas de las colaboradoras que respondieron negativamente a esta pregunta, manifestaron que uno de los inconvenientes que retrasa su trabajo

Tabla N° 4.10. Pregunta N° 10

10.- Cuenta con toda la información y herramientas de trabajo para realizar adecuadamente sus actividades?		
SI	NO	NO APLICA
21	19	-

Elaborado por: Sofía Villalba B.

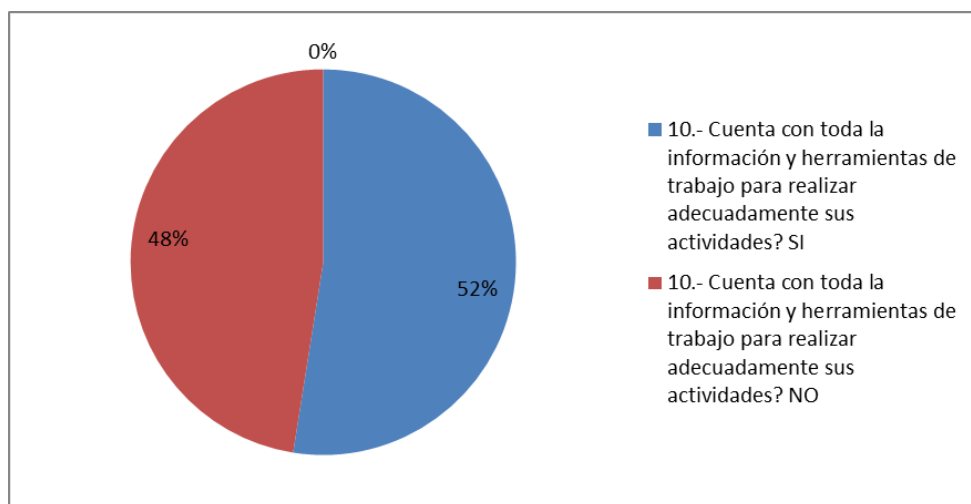


Gráfico N° 4.10. Pregunta N° 10

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.11 Pregunta N° 11.- ¿Su jefe inmediato cambia o altera sus actividades cotidianas?

Las colaboradoras respondieron mayoritariamente que sus actividades no son cambiadas ni alteradas por su Jefe Inmediato. En los casos afirmativos hubo comentarios que señalaban que las actividades fueron cambiadas por cuestiones de reemplazos por ausencia de alguna compañera, pero cuando la situación era solventada se retomaban las actividades diarias normales.

Tabla N° 4.11. Pregunta N° 11

11.-¿ Su jefe inmediato cambia o altera sus actividades cotidianas?		
SI	NO	NO APLICA
10	29	1

Elaborado por: Sofía Villalba B.

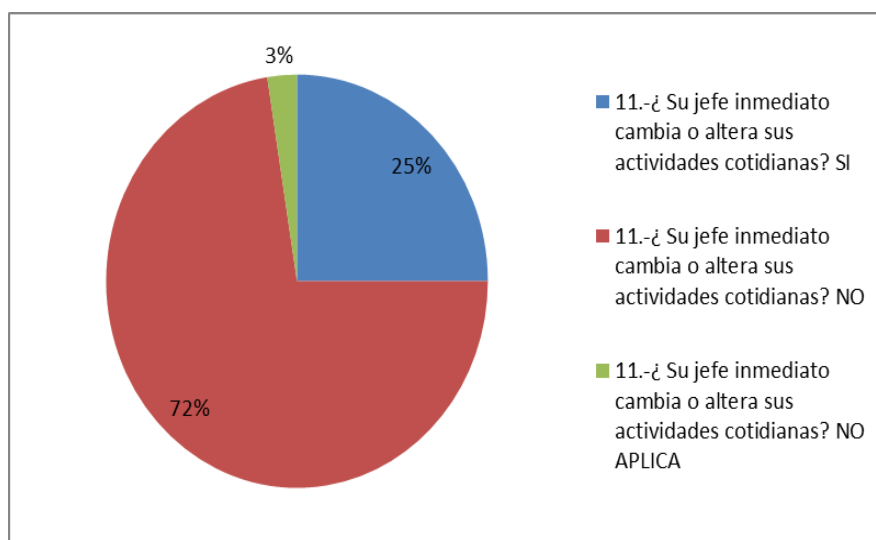


Gráfico N° 4.11. Pregunta N° 11

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.12 Pregunta N° 12 ¿Se siente en ocasiones presionado, acosado o vulnerable ante sus superiores?

A esta pregunta mayoritariamente las colaboradoras respondieron que no se sentían acosadas, ni presionadas, ni vulnerables ante sus superiores. En las respuestas realizadas señalaron que al contrario la comunicación y las buenas relaciones entre jefes y subalternas era satisfactoria. En el caso de las empleadas que respondieron afirmativamente a esta pregunta coincidieron que la presión la sentían por personal de las áreas de control y auditoría de la institución, quienes constantemente y sin previo aviso requieren información de los procesos diarios.

Tabla N° 4.12. Pregunta N° 12

12.- Se siente en ocasiones presionado, acosado o vulnerable ante sus superiores?		
SI	NO	NO APLICA
17	23	-

Elaborado por: Sofía Villalba B.

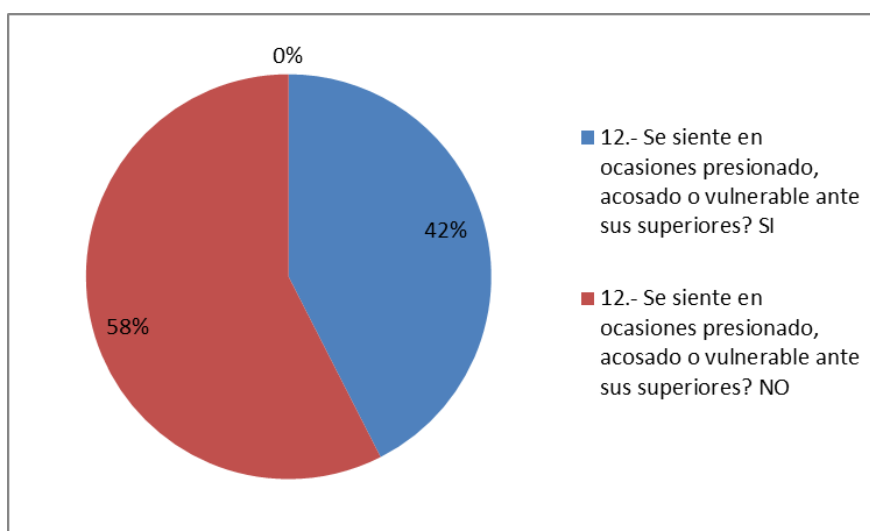


Gráfico N° 4.12. Pregunta N° 12

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.13 Pregunta N° 13 ¿Su ambiente laboral influye en su estado de ánimo?

El porcentaje de respuestas afirmativas fue de un 57% de la población encuestada, señalando que su estado de ánimo se ve afectado o influenciado por la sobre carga de trámites que deben ser solucionados, y que en muchas ocasiones son asignados sin equidad entre el equipo de trabajo. También se manifestó que en ocasiones por la cantidad de trabajo acumulado el trato por parte de las jefaturas es descortés, generando desmotivación en el área.

De igual manera el trato en ocasiones agresivo y grosero de algunos clientes influye en el estado de ánimo de las colaboradoras.

Tabla N° 4.13. Pregunta N° 13

13.-Su ambiente laboral influye en su estado de ánimo?		
SI	NO	NO APLICA
23	16	1

Elaborado por: Sofía Villalba B.

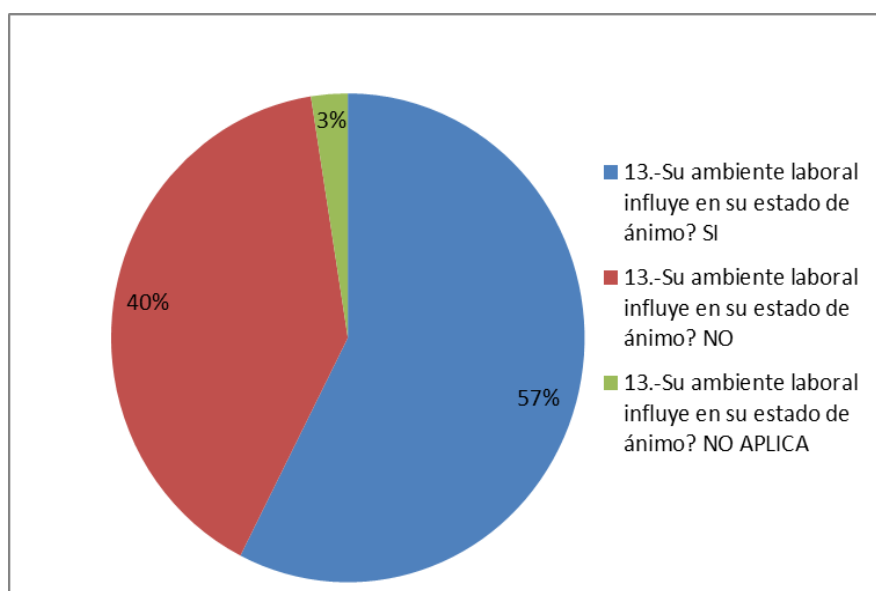


Gráfico N° 4.13. Pregunta N° 13

Elaborado por: Sofía Villalba B.



#### 4.2.14 ¿Las relaciones entre compañeros son adecuadas?

Mayoritariamente el personal del área respondió que las relaciones entre compañeros son adecuadas y que el nivel de compañerismo es muy bueno.

Tabla N° 4.14. Pregunta N° 14

14.-¿Las relaciones entre compañeros son adecuadas?		
SI	NO	NO APLICA
25	13	2

Elaborado por: Sofía Villalba B.

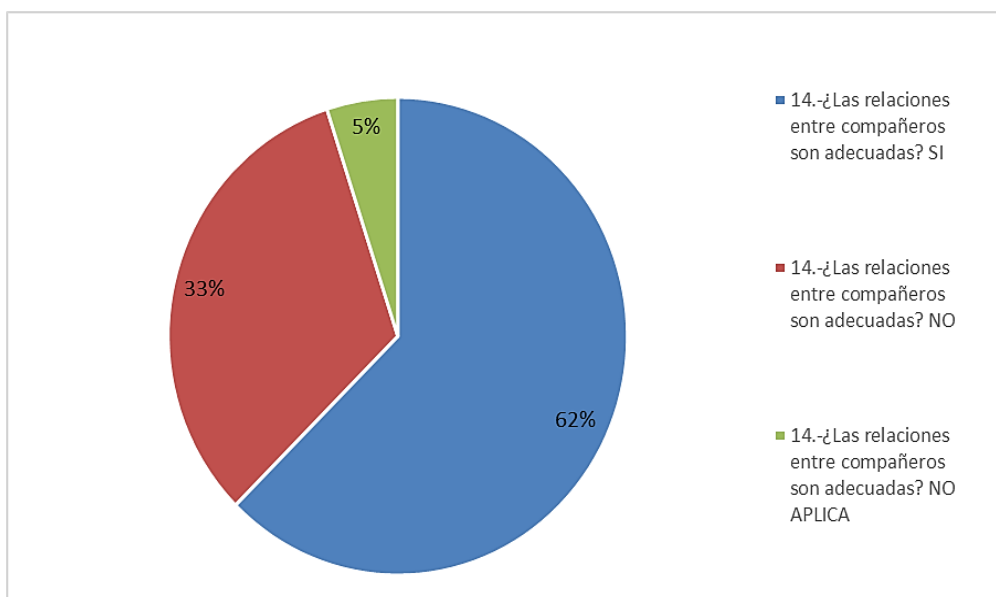


Gráfico N° 4.14. Pregunta N° 14

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### **4.2.15 Pregunta N°15 ¿Las tareas o actividades que realiza diariamente son cumplidas dentro de su horario de trabajo?**

A esta pregunta la mayoría de colaboradoras respondió que no alcanza a cumplir con el total de sus actividades dentro de su jornada de trabajo representando un 70% la población encuestada. Dentro de las respuestas dadas se coincide con sobre carga de reclamos y trámites, mala distribución de las actividades y falta de mayor personal en el área.

Las encuestadas manifestaron también que en la mayoría de los casos permanecen en la agencia más tiempo de su jornada laboral diaria para el cumplimiento de sus actividades, ya que si no lo hacen de esta manera no lograrían responder a los tiempos y estándares de tención establecidos.

En otros casos algunas colaboradoras afirmaron que en ocasiones deben llevarse trabajo a sus hogares para poder igualarse en el trabajo acumulado.

Esta fue una de las preguntas con mayor porcentaje dentro de la población encuestada.

Tabla N° 4.15. Pregunta N° 15

<b>15.-¿Las tareas o actividades que realiza diariamente son cumplidas dentro de su horario de trabajo?</b>		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>12</b>	<b>28</b>	<b>-</b>

Elaborado por: Sofía Villalba B.

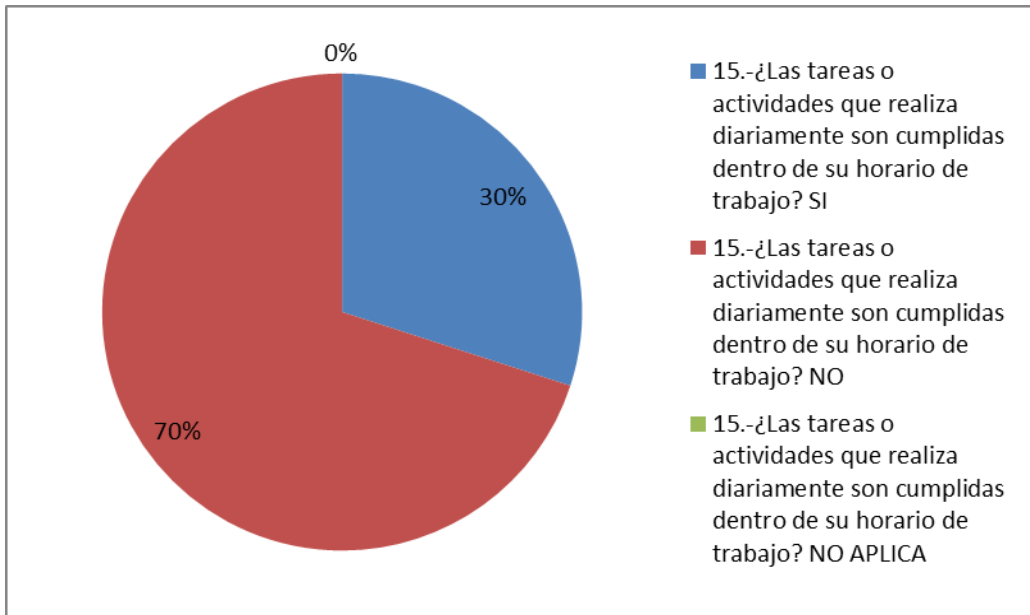


Gráfico N° 4.15. Pregunta N° 15

Elaborado por: Sofía Villalba B.

#### 4.2.16 Pregunta N°16 ¿Se siente a gusto con el cargo que desempeña?

Un 70% de la población encuestada manifestó que se siente a gusto con el cargo que desempeña, argumentando que el trabajar con clientes en la mayoría de las ocasiones es muy satisfactorio.

Tabla N° 4.16. Pregunta N° 16

16.- ¿Se siente a gusto con el cargo que desempeña?		
SI	NO	NO APLICA
28	6	6

Elaborado por: Sofía Villalba B.

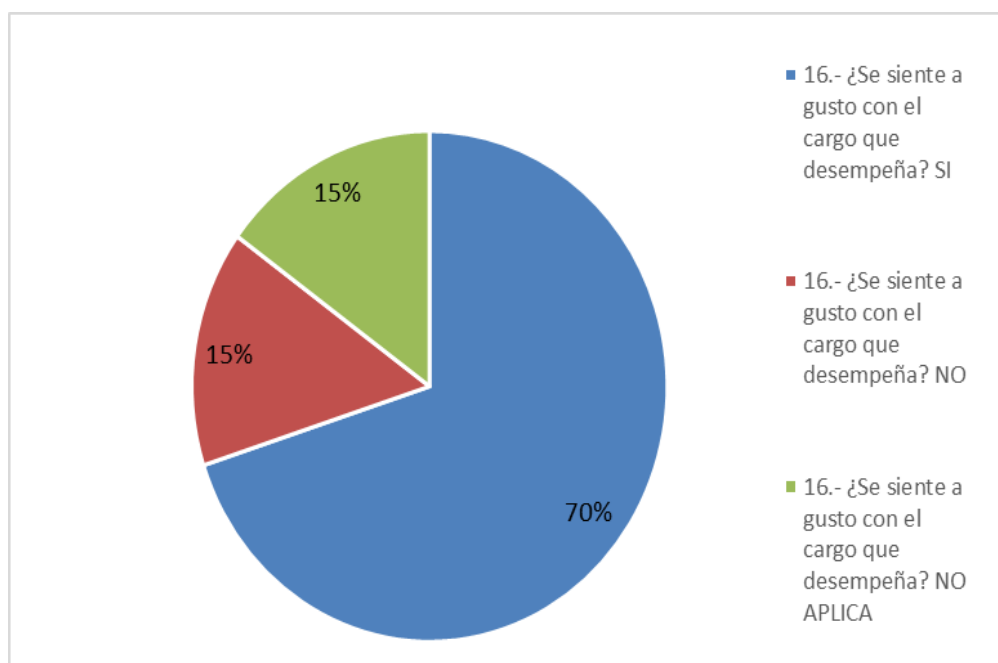


Gráfico N° 4.16. Pregunta N° 16

Elaborado por: Sofía Villalba B.

Como resultado de las encuestas realizadas los 4 factores que se analizaron para determinar las causas del ausentismo en el área de Servicio al Cliente alcanzaron los siguientes porcentajes:

Tabla N° 4.17. Factores de Ausentismo

FACTOR	PORCENTAJE
DOBLE PRESENCIA	38%
AUSENTISMO	51%
ACOSO LABORAL	41%
BURNOUT	51%

Elaborado por: Sofía Villalba B.

En igualdad de porcentaje se encuentran los factores del Ausentismo (causas que lo provocan) y el Burnout con un 51% del total.

Con relación al ausentismo una de las preguntas que obtuvo mayor porcentaje fue aquella que se refería a las causas de ausencia al puesto de trabajo como era el cuidado de un familiar, respuesta que también estaría relacionada con la Doble presencia, ya que uno de los roles femeninos es el cuidado del hogar y sus integrantes.

En relación al Burnout la pregunta que determino que este factor sea uno de los más importantes fue la que señaló que la mayoría de las colaboradoras no alcanzaba a realizar sus actividades diarias en el horario normal establecido, y muchas veces se ven obligadas a quedarse más del tiempo establecido, e incluso asistir a su lugar de trabajo los días sábados.

### **4.3 RESULTADOS OBTENIDOS TALLER DE FOCO GRUPAL**

De acuerdo a lo planificado en el taller de Foco Grupal, se ha considerado para el presente trabajo de investigación establecer diálogos entre cada pregunta, y está previsto realizarlo en un tiempo máximo de 15 minutos, ya que por el tipo de actividad que se realiza en el área es muy complicado dejar desabastecida la atención al cliente por mucho más tiempo.

Si bien se realizó una pequeña introducción para generar confianza dentro del grupo por parte de la moderadora, al principio se notó un ambiente de temor al pensar que las respuestas o comentarios que se harían, podrían causar repercusiones en el clima laboral, si llegaban a oídos de las Jefaturas

correspondientes. A pesar de ello se les manifestó a las participantes que cualquier comentario vertido sería de carácter anónimo, evitando causar molestias o roces laborales y lo que se buscaba era determinar el porqué del ausentismo dentro del área objeto de estudio y proporcionar posibles recomendaciones a la alta dirección que ayuden a disminuir los niveles alcanzados hasta el momento.

A continuación se presentan un resumen de las intervenciones más significativas de las participantes.

#### **4.3.1 Pregunta Nº 1 ¿Cuál cree usted es la principal causa del ausentismo dentro del área de Servicio al Cliente?**

La dinámica en esta pregunta fue iniciada por las participantes, quienes luego de expresar varios comentarios concordaron que el exceso de trabajo mal distribuido es una de las principales causas que genera el ausentismo dentro del área. Muchas coincidían que el número de trabajadoras asignadas a cada agencia es deficiente, ya que la diversidad de servicios que se ofrece al cliente y los procesos que se utiliza en cada uno son muy largos y retrasan el adecuado cumplimiento en tiempo y calidad.

A esto se suma el todavía obsoleto sistema tecnológico que utiliza la institución financiera, ya que en algunos de los casos los procesos todavía son manuales y toman demasiado tiempo en su desarrollo.

En relación a lo anteriormente mencionado las participantes enfatizaron que la carga de trabajo está causando casos de estrés laboral, que ha obligado a algunas colaboradoras a ausentarse de su puesto de trabajo por problemas lumbares y de tensión muscular.

A lo antes mencionado también acotaron que en algunos casos hay trabajadoras que a pesar de presentar estas molestias y afecciones siguen trabajando sin ausentarse por temor a solicitar un permiso y que este sea negado.

#### **4.3.2 Pregunta Nº 2 ¿Cree usted que los niveles de ausentismo están relacionados con el rol de la mujer en el hogar?**

Esta pregunta fue muy discutida dentro del debate, la mayoría de las participantes señalaron que su rol como madre y esposa interfieren en su desarrollo laboral normal.

Muchas colaboradoras expresaron la falta de colaboración dentro de su hogar no solo por parte de su pareja sino también por sus hijos adolescentes que no colaboran en las tareas domésticas y familiares. Incluso un tema de discusión fue que la mayoría de ocasiones ellas deben ausentarse a su puesto de trabajo por cumplir con los compromisos escolares de sus hijos, es decir programas, reuniones o citas académicas, ya que los padres de los niños por lo general no participan de dichas actividades sea por su trabajo en la gran mayoría o porque son padres ausentes que están separados de la madre y del hogar.

Otro tema discutido en el debate fue que la mayoría de mujeres se ausenta de su trabajo por cuidar a sus hijos enfermos ya que sienten que son ellas las responsables de hacerlo ya que en muy pocas ocasiones el padre acepta faltar a su trabajo por cuidar a uno de sus hijos.

Señalaron que en ocasiones sienten que son mal vistas por tener que verse obligadas a solicitar permisos relacionados al cuidado y atención de su hogar y familia, y a su criterio este aspecto está muy relacionado con asensos y aumentos salariales.

#### **4.3.3 Pregunta Nº 3 ¿Alguna vez ha faltado a su trabajo por presentar síntomas premenstruales?**

Al ser un grupo integrado totalmente por mujeres se planteó esta pregunta para determinar si la sintomatología física y psicológica de síndrome premenstrual afecta el normal desempeño laboral e incurre en niveles de ausentismo dentro de la institución.

El debate se tornó interesante en relación a esta pregunta, ya que las participantes indicaron que nunca se les había preguntado sobre el tema, muchas señalaron que esta afección propia de la mujer no se le da la importancia necesaria, por el contrario es tomada en cuenta como algo tan normal en la mujer que es pasada por alto, cuando en realidad para algunas mujeres sus síntomas si son fuertes y afectan al desarrollo laboral.

Algunas colaboradoras señalaron que presentan dolores fuertes de cabeza, dolores musculares y abdominales y que incluso su carácter se ve modificado y alterado durante su periodo. Si bien la gran mayoría controla estos síntomas con fármacos, en algunos casos señalaron que su estado de ánimo se ve afectado y en ocasiones repercute en su trato con el cliente interno y externo de la entidad financiera.

Algunas participantes mencionaron que han tenido síntomas muy fuertes a causa de este síndrome pero no solicitaron ausentarse de su puesto de trabajo ya que el tema es visto como algo normal y sin importancia que no es motivo de enfermedad o causa de ausentismo.

#### **4.4 CONCLUSIONES DEL FOCO GRUPAL**

Si bien se contó con la participación de las colaboradoras del área y con algunas Jefes responsables, es importante mencionar que en ocasiones se sentían preocupadas de transmitir su malestar dentro del área por temor a represalias.

Todas las participantes a lo largo de las diferentes preguntas planteadas, contaban con información enriquecedora y se veían motivadas a participar y dar sus opiniones para contribuir con el desarrollo del tema planteado.

A criterio de algunas participantes las causas de ausentismo dentro de la institución y en el área específica objeto de estudio, no es de vital importancia para la institución financiera y no se visualizan programas sólidos que



contribuyan a disminuir los niveles presentados ni a mejorar la calidad de vida de las colaboradoras.

## **4.5 ENTREVISTAS**

Para obtener mayor información y un criterio más amplio sobre el tema de estudio, se realizó una entrevista al Procurador Judicial de la institución financiera, ya que él se encuentra en contacto directo con el personal y su problemática.

### **4.5.1 Pregunta N° 1 ¿A su criterio cuál es la principal causa de Ausentismo Laboral de la mujer en el Área de Servicio al cliente en el Banco del Austro?**

La principal causa de ausentismo de la mujer en el área de Servicio al Cliente es relacionada con su rol familiar, entendiéndose esto como esposa, madre e hija de familia. Así tenemos por ejemplo casos de faltas recurrentes por atender a sus familiares que se encuentran enfermos o imposibilitados a valerse por sí solos. De igual manera otro ejemplo se relaciona con su rol materno ya que desde la concepción del niño/a son necesarios los controles médicos preventivos y de control así como en ciertos casos descansos necesarios para evitar cualquier complicación en el periodo de maternidad, comprendiéndose claramente, que luego del nacimiento vendrán periodos justificados por la ley de maternidad y lactancia.

Otro factor que contribuye a fomentar el ausentismo dentro del área en mención es la necesidad que tienen algunas funcionarias de mejorar sus ingresos, realizando actividades paralelas a su actividad laboral principal, por ejemplo la venta de distintos tipos de artículos que también se relacionan con la mujer y su rol familiar. Situación que he visto replicarse en otras entidades.

Actualmente a mi criterio también el ausentismo está vinculado a problemas intrafamiliares, como por ejemplo la violencia a la mujer si bien menor medida tal vez por la vigencia de la Ley de protección a la mujer.

Otro causal de ausentismo dentro de la entidad financiera, es la generada por la enfermedad laboral o profesional del milenio, llamada estrés, afección psicológica que surge por varias causas, según psicólogos especializados en la materia, siendo uno de ellos la carga laboral sea por generada por el cliente interno (compañeros de misma o mayor jerarquía), así como, por los clientes que tienen al concurrir al banco, una gran carga de emociones, sentimientos y afecciones, reproduciendo esto en el empleado o funcionario bancario, ansiedad, presión, malos tratos, amenazas, reclamos, etc. y que se vuelven visibles (el estrés) en afecciones físicas que producen ausencias al puesto de trabajo (dolores lumbares, gastritis, dolores de cabeza, disminución de defensas y recurrentes afecciones virales, etc.).

#### **4.5.2 Pregunta Nº2 ¿Qué sugiere usted para disminuir los niveles de ausentismo dentro de la institución?**

De lo indicado, generalmente es difícil evitar en la institución, los niveles de ausentismo relacionado con el género y dirigido específicamente a la mujer, ya que su condición como tal, trae una serie de responsabilidades y exigencias en todos los campos (profesional, familiar, reproductivo, salud, etc.), tal es así que inclusive nuestra Constitución, es garantista y proteccionista de los derechos de la mujer, madres e hijas (os), entregándose a ellas una serie de derechos diferenciados al de un hombre trabajador, proteccionismo el cual comparto en su totalidad. Para resaltar lo indicado con un ejemplo, tenemos el reconocimiento del trabajo de la mujer que cumple en el hogar.

#### **4.6 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

De acuerdo a los resultados obtenidos y los hechos observados se determina que:

El rol femenino y las funciones de la mujer en su hogar, influyen directamente en el nivel de ausentismo y son una de las principales causas del fenómeno en mención. De total de las encuestadas el 52% respondió que su rol y actividades domésticas que realizan afectan su desempeño laboral.

No se puede determinar si los índices de ausentismo laboral son iguales en todas las áreas ya que dentro de la institución financiera no se lleva un diagnóstico actualizado de la situación ni un control adecuado, por tal motivo esta hipótesis no puede ser comprobada.

El ausentismo dentro de área de Servicio al Cliente si está determinado por el exceso de carga laboral y la mala distribución de las actividades. De toda la población el 70% de las encuestadas, afirmo que no alcanza a cumplir sus tareas laborales en el horario de trabajo establecido.

De igual manera los horarios extendidos son elementos que influyen en el ausentismo de las colaboradoras ya que algunas se llevan trabajo acumulado a sus hogares.

Respecto a las enfermedades y ausentismo, si bien las colaboradoras no se ausentan de su puesto de trabajo por encontrarse enfermas, lo hacen por cuidar a un familiar enfermo, más frecuentemente sus hijos menores de edad. De esta manera se afirma que el rol femenino y la doble presencia son factores determinantes del ausentismo dentro de la institución financiera.

El trato amable y gentil del personal femenino si genera mejores niveles de atención y servicio al cliente, a más de ser una exigencia y rasgo distintivo en la entidad financiera. De acuerdo a la investigación realizada el trabajo femenino siempre ha estado ligado a actividades de atención y cuidado a otros.

En contraposición al trato amable de las colaboradoras hacia el cliente, algunas de las encuestadas (45%) manifestaron que si se sienten acosadas por los usuarios que en algunas ocasiones les propinan un trato grosero y descortés.

Tabla N° 4.18. Análisis y Discusión de Resultados

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS								
TEMA	PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	RESULTADOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>AUSENTISMO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL GÉNERO EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DEL BANCO DEL AUSTRAL S.A.</b>	Cuáles son las causas de ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austral S.A.	La presente investigación se inscribe en el contexto inmediato y actual del Banco del Austral S.A., (Región I Quito) y trata de establecer la relación entre la contratación dirigida al género y el ausentismo, con el hecho de que la realidad laboral en el sector financiero, principalmente se esté contratando mujeres (género) para dichas posiciones, y si esto dificulta el proceso	Determinar la relación existente entre el ausentismo laboral y la contratación de personal según el género en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austral S.A. del Ecuador.	Identificar los factores de género que inciden en el índice de ausentismo en el Banco del Austral S.A.	Las causas de ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente del Banco del Austral S.A. está determinada por la función materna y su rol principal como única responsable del entorno doméstico.	El 52% de las encuestadas respondió que su rol y las actividades domésticas y de su hogar si influye en su desempeño laboral	Para la mayoría de las empresas los empleados con cargas familiares son aquellos que más se ausentan de su puesto de trabajo, especialmente si son mujeres, por el nivel de responsabilidades que su género conlleva. Este hecho se produce por la falta de lineamientos y políticas de armonía y conciliación entre la actividad laboral y la personal o familiar, lo que en muchas ocasiones obliga al	Establecer horarios a conveniencia del trabajador siempre y cuando cumpla con sus 8 horas laborales de trabajo, permitiéndole así administrar su tiempo con responsabilidad. Repartición igualitaria de la carga total del trabajo dentro del hogar, es decir que tanto hombres como mujeres que conviven en un mismo núcleo familiar compartan las tareas del hogar y el cuidado de los hijos.

		de selección y contratación por el perfil solicitado en el reclutamiento por género. Al contrario de lo que se piensa, esta investigación no es de carácter discriminatorio hacia la mujer, ni un estudio de género, sino buscar las causas y efectos de este hecho.					colaborador a ausentarse o faltar a su trabajo.	
	Los índices de ausentismo laboral en el área de Servicio al Cliente son iguales en todas las áreas de la institución.		Definir las causas de ausentismo en el Banco del Austro S.A.	Los índices de ausentismo laboral son iguales en todas las áreas del Banco de Austro S.A. independientemente del predominio de género femenino.	No se puede determinar si los índices de ausentismo laboral son iguales en todas las áreas ya que dentro de la institución financiera no se lleva un diagnóstico actualizado de la situación ni un control adecuado.	No existe un control adecuado del nivel de ausentismo dentro de la institución financiera. Los permisos por faltas o ausencias son receptados por el Área de Trabajo Social para justificar la ausencia, pero no se lleva una estadística de los motivos de ausencia y sus		Realizar un diagnóstico actualizado de los niveles de ausentismo dentro de la entidad, la situación individual de cada colaborador, del equipo de trabajo y de la organización para tomar medidas de preventivas y de mejora. Este diagnóstico debe estar a cargo del Departamento de Trabajo Social.



						<p>Los estereotipos sociales todavía conservan la idea que las principales ocupaciones femeninas están relacionadas con un trato servicial, que vela por los demás y que cuida abnegadamente de su hogar, haciéndole fácil entender porque las mujeres adquieren menos experiencia y educación que los hombres ya que en ellas recae la responsabilidad del mantenimiento de su hogar y familia.</p>	<p>Promover mayor igualdad en materia de escolaridad y desarrollo profesional, sobre todo a dar oportunidades de acceso laboral, donde la mujer no solo ocupe cargos tradicionales que están relacionados con el cuidado y servicio hacia los demás, sino al contrario se posicionen en cargos de dirección y desarrollo.</p>
	<p>Cómo influye la contratación de personal femenino en la atención al cliente y servicios bancarios.</p>			<p>Diagnosticar si el hecho de contar con una plantilla femenina influye en el ausentismo y mala atención al cliente.</p>	<p>El trato amable, cortés y paciente del personal femenino generan mejores niveles de servicio y atención al cliente.</p>	<p>El trato cortés del personal femenino, su imagen y presentación genera mejores niveles de servicio. El rol femenino siempre ha estado ligado al cuidado y atención de otros.</p>	

Elaborado por: Sofía Villalba B.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Para la mayoría de las empresas los empleados con cargas familiares son aquellos que más se ausentan de su puesto de trabajo, especialmente si son mujeres, por el nivel de responsabilidades que su género conlleva. Este hecho se produce por la falta de lineamientos y políticas de armonía y conciliación entre la actividad laboral y la personal o familiar, lo que en muchas ocasiones obliga al colaborador a ausentarse o faltar a su trabajo.

Si bien en la actualidad la mujer ha logrado ocupar nuevos y mejores espacios laborales, todavía se mantiene la cultura machista que fomenta el éxito empresarial masculino, siendo este mejor remunerado e incentivado con adecuados planes de carrera que contribuyen a su desarrollo y profesionalismo.

La segregación de los tipos de trabajos entre hombres y mujeres tiene efectos negativos en la visión que la mujer tiene de sí misma, influyendo su condición social y económica repercutiendo en una serie de factores como la educación y la desigualdad de ingresos.

Los estereotipos sociales todavía conservan la idea que las principales ocupaciones femeninas están relacionadas con un trato servicial, que vela por los demás y que cuida abnegadamente de su hogar, haciéndose fácil el entender porque las mujeres adquieren menos experiencia y educación que los hombres ya que en ellas recae la responsabilidad del mantenimiento de su hogar y familia. Muchas trabajadoras presentan dificultades para conjugar las exigencias laborales, el desarrollo profesional y sus responsabilidades familiares, afectando directamente su productividad y su eficiencia.

El hecho de mantener un contacto diario con todo tipo de clientes genera en las colaboradoras sensaciones de tensión, intranquilidad, preocupación y en



algunos casos rabia por el trato recibido. De esta manera la tensión laboral incide en comportamientos en los cuales la empleada se excusa para no acudir a su lugar de trabajo por cansancio excesivo o desánimo.

Las demandas del mercado financiero, como en este caso la diferenciación en el servicio que se brinda a los clientes, evidencia que no todas las personas responden de igual manera ante el trabajo bajo presión y el trato con consumidores.

El contexto donde se realiza las actividades laborales es escasamente cuidado y no se le da la importancia que debería, al no implementar mejoras en el sistema tecnológico de la compañía que contribuya a optimizar la calidad del servicio al cliente y de esta manera evitar se produzcan una serie de reclamos y maltrato hacia el personal. Se entendería que se da prioridad a los intereses productivos de la institución que a la satisfacción de las trabajadoras.

El cansancio laboral y por consiguiente el deterioro de la salud puede conducir al debilitamiento del trabajo, manifestándose en ausentismo o disminución de la productividad. De acuerdo a las entrevistas realizadas muchas colaboradoras sienten cansancio laboral por la carga excesiva de trabajo.

Con relación a lo antes mencionado algunas trabajadoras señalaron que han sufrido de fuertes síntomas a causa del síndrome premestruar como dolores de cabeza y dolores musculares, pero que no han solicitado el permiso médico correspondiente por considerar que el tema carece de importancia para sus jefes o supervisores.

No existe un control adecuado del nivel de ausentismo dentro de la institución financiera. Los permisos por faltas o ausencias son receptados por el Área de Trabajo Social para justificarlos, pero no se lleva una estadística de los motivos de ausencia y sus porcentajes.

El descontento de un colaborador puede expresarse de muchas maneras y una de ellas es la fluctuación laboral que puede expresarse por el número de

descensos dentro de la institución o por el deseo de cambiar de trabajo. Estos aspectos que afectan la productividad son temas de vital importancia para los Empresarios y el Departamento de Talento Humano que no pueden dejar a un lado el tema y menos en tiempos de crisis cuando el sistema financiero está atravesando problemas para mantener su rendimiento.

Es importante mencionar que el rol femenino influye directamente con los niveles de ausentismo dentro de la institución porque las trabajadoras que oscilan entre los 26 y 35 años están actualmente casadas o divorciadas y deben cumplir con sus tareas domésticas y profesionales a la vez.

En relación a lo antes mencionado, muchas colaboradoras han tenido que ausentarse de su lugar de trabajo por cuidar a un familiar enfermo, que en la mayoría son sus hijos menores de edad y no cuentan con la colaboración de su pareja o algún familiar cercano.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Realizar un diagnóstico actualizado de los niveles de ausentismo dentro de la entidad, la situación individual de cada colaborador, del equipo de trabajo y de la organización para tomar medidas de preventivas y de mejora. Este diagnóstico debe estar a cargo del Departamento de Trabajo Social.

Analizar el nivel de carga laboral diaria de cada trabajadora determinando si esta sobre carga de actividades corresponde a la falta de personal calificado, mala distribución de tareas, o incumplimiento de actividades. Dependiendo de los resultados obtenidos se redistribuirá la carga de trabajo si es necesario.

Implementar políticas claras de conciliación que obliguen a los empresarios a la generación de oportunidades de género en el mercado laboral.

Impulsar desde el Gobierno y desde las instituciones, la repartición igualitaria de la carga total del trabajo dentro del hogar, es decir que tanto hombres como

mujeres que conviven en un mismo núcleo familiar compartan las tareas del hogar y el cuidado de los hijos.

Promover mayor igualdad en materia de escolaridad y desarrollo profesional, sobre todo a dar oportunidades de acceso laboral, en donde la mujer no solo ocupe cargos tradicionales que están relacionados con el cuidado y servicio hacia los demás, sino al contrario se posicione en cargos de dirección y desarrollo.

Establecer horarios a conveniencia del trabajador siempre y cuando cumpla con sus 8 horas laborales de trabajo, permitiéndole así que administre su tiempo con responsabilidad.

Crear una comisión de Ausentismo en coordinación con la Trabajadora Social, que esté integrada por colaboradores de distintas áreas, los cuáles periódicamente realicen entrevistas, reuniones, controles y seguimiento al personal que se ausenta para la búsqueda de soluciones adecuadas tanto para empresa como para el empleado.

Mejorar los niveles de comunicación y formación de liderazgo, orientados a los niveles de jefatura y dirección, implementando estrategias de servicio y atención al cliente con la disminución del estrés dentro del área y el cansancio laboral.

Generar un compromiso de trabajo y comunicación por parte de los colaboradores con sus líneas de supervisión, que permita soslayar cualquier tipo de inconveniente que de no ser solucionado derive en ausentismo de sus puestos de trabajo, cansancio laboral o en última instancia la renuncia definitiva por parte de la empleada.

Instaurar el sistema de trabajo desde el hogar, el cual permite que la trabajadora realice sus actividades laborales y familiares a la par. En este caso su productividad es medida por entregables dentro de un determinado tiempo y

la totalidad de su cumplimiento genera bonificaciones económicas si fuera el caso.

Disminuir los niveles de ausentismo dentro de la organización, mejorando la calidad de vida de los empleados, en especial de las colaboradoras que realizan una actividad de doble presencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Montecristi: Registro Oficial.
- Bosqued, M. (2008). *El Síndrome del Burnout: que es y cómo superarlo*. Editorial. Paidós.
- Federici, S. (2013.). *Revolución en punto cero. Reproducción, Trabajo Doméstico y Luchas Feministas*. Traficantes de Sueños.
- J., P., Rodríguez, I., & M., G. (2008). *El Absentismo Laboral: Antecedentes, Consecuencias y estrategias de mejora*. Universidad de Valencia 2008.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2005). *Código del Trabajo Ecuatoriano*.
- Molinera, J. (2006). *Absentismo Laboral: Causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción*. 2da edición. Fundación Confemetal.
- Piñuel, I., & Mobbing, Z. (2001.). *Como sobrevivir a acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.
- Roberto., H. S. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial , Quinta Edición . Mc Graw-Hill.

## WEBGRAFÍA

- Abramo L. (2002). *Costos laborales de hombres y mujeres en países de América Latina*. . . . Obtenido de Mitos y realidad: <http://portal.oit.or.cr/dmdocuments/gJanuary/...,2003-white.oit.org.pe>
- Carrasquer, P., T.Torns, Tejero, E., & Romero, A. (1998). *El Trabajo Reproductivo*. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/256/>
- Chavarría, S. (2013). *Diagnóstico y tratamiento del síndrome premenstrual*. Obtenido de [new.medigraphic.com](http://new.medigraphic.com/new.medigraphic.com): <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=47811>
- E. Álvarez Gallego, L. F. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. (revistaaen.es, Ed.) *Revista de la Asociación*. Obtenido de <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Espina, V., Fuenzalida, A., & Urrutia, S. (2005). *Scielo Chile Relación entre rendimiento laboral y síndrome premenstrual*. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071775262005000200011&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071775262005000200011&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Grau, J., Vallejo, R., & EA Tomás - Psicothema. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. Obtenido de <http://www.unioviado.net/reunido/index.php/PST/article/view/8259>
- JLG de Rivera, C. R. (2000). *El síndrome de acoso institucional* . Obtenido de Diario [médico: http://bscw.rediris.es/pub/bscw.cgi/d424691/EL%20SINDROME%20DE%20ACOSO%20INSTITUCIONAL.pdf](http://bscw.rediris.es/pub/bscw.cgi/d424691/EL%20SINDROME%20DE%20ACOSO%20INSTITUCIONAL.pdf)
- Nova, P. (1996). Cuadernos de Relaciones Laborales, El Absentismo Laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/viewFile/CRLA9696220229A/32581>
- Peralta, M. (2004). *El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica, Revista de estudios sociales*. Obtenido de [dialnet.unirioja.es: file:///C:/Users/wladdy/Downloads/DialnetElAcosoLaboralmobbingperspectivaPsicologica-2349313.pdf](file:///C:/Users/wladdy/Downloads/DialnetElAcosoLaboralmobbingperspectivaPsicologica-2349313.pdf)

- Todaro, R. &. (2001). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. . Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>
- Torns, T. (2001). *La doble presencia:¿ una propuesta para lograr la conciliación?* Obtenido de <http://centreantigona.uab.es/docs/articulos/La%20doble%20pres%C3%A8ncia,%20una%20proposta%20per%20aconseguir%20la%20conciliaci%C3%B3.%20Teresa%20Torns.%20Pamplona%202001..pdf>