



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

“El absentismo y su efecto en la administración del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa”

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al
Grado de Magister en Gestión del Talento Humano**

Autora

Inecita Alexandra Proaño Garrido

Director

Dr. Jorge Enrique Toro Armendáriz

Quito - Febrero 2015

CERTIFICACION DE LA ESTUDIANTE DE AUTORIA DEL TRABAJO

Yo, Inecita Alexandra Proaño Garrido, certifico y declaro bajo juramento, que el trabajo de investigación titulado: “El absentismo y su efecto en la administración del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa”, el cual presento como requisito para optar por el grado de Magister en Gestión de Talento Humano, es producto de mi labor investigativa, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Por lo que de acuerdo a la Ley de Propiedad Intelectual, los derechos del presente trabajo de investigación pertenecen a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Inecita Alexandra Proaño Garrido

C.C. 1705892840

INFORME DE APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO
APROBACION DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la señora PROAÑO GARRIDO INECITA ALEXANDRA, que trata sobre: “EL AUSENTISMO Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA KYWI, SUCURSAL LA PRENSA”, previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión de Talento Humano; considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial, por medio de la Dirección General de Posgrados para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 10 días del mes de febrero de 2015.

Dr. Enrique Toro Armendáriz, MBA:

DIRECTOR

DEDICATORIA

Este presente trabajo de investigación está dedicado a tres seres que de forma positiva han enriquecido mi vida siendo fuente de inspiración: Dios, mis hijas y mi esposo. Primero Dios, porque me ha dado la sabiduría, convicción, salud y fortaleza para seguir adelante en todo lo que me he propuesto en la vida. En segundo lugar a mis dos preciosas hijas Melissa y Emily, personas que amo y quienes desde su nacimiento se convirtieron en la razón y empuje para enfrentar todas las adversidades del día a día. En tercer lugar a mi esposo Oscar, quien con su comprensión y consejos ha sido de gran apoyo. Seres con los que he compartido risas y lágrimas en la ruta para alcanzar la meta planteada.

Gracias a la ayuda de mi amigo incondicional que es Dios, el amor sincero de mis hijas y esposo. Con la firmeza de que si me propongo las cosas y Dios las dispone, se pueden lograr. Hoy concluyo una etapa más de mi vida profesional y considero que tengo las competencias suficientes para enfrentar los nuevos retos que exige el mundo globalizado; así como, el compromiso de superación y crecimiento personal.

Inecita Alexandra Proaño Garrido

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros gestos de gratitud a las personas que hicieron posible la realización de este Proyecto de Investigación.

Deseo reconocer al Dr. Enrique Toro Armendáriz, Director del Proyecto de Investigación y Profesor de la Universidad Tecnológica Equinoccial, por haber sido mi mentor y poder contar con él siempre que lo necesité.

También reconozco la tarea de revisión realizada por los señores lectores: Msc. Héctor López y Msc. Luis Yerovi, Docentes de nuestra prestigiosa Institución. También agradezco a la Dra. Norma Placencia, Coordinadora de la Maestría en Gestión de Talento Humano, quien definitivamente fue un ángel enviado por Dios y un pilar fundamental en todo momento.

Finalmente, mi agradecimiento a todas las personas que directa o indirectamente estuvieron ahí cuando necesité de su ayuda.

¡Dios los bendiga siempre a todos!

Inecita Alexandra Proaño Garrido

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DE LA ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO	ii
INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPÍTULO I.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1 Planteamiento del problema	6
1.2 Formulación del problema	7
1.3 Sistematización del problema o interrogante	7
1.4 Objetivos de la investigación	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
1.5 Justificación de la investigación	8
1.6 Alcance de la investigación	9

CAPÍTULO II.

2. MARCO DE REFERENCIA	11
2.1 Marco de Referencia ó (Antecedentes de la Investigación)	11
2.2 Marco Teórico	14
2.2.1 Definición de Absentismo Laboral	14

2.2.2	Generalidades del Absentismo Laboral	15
2.2.3	Tipos de Ausentismo Laboral	16
2.2.3.1	Ausentismo físico	16
2.2.3.2	Ausentismo físico justificado	16
2.2.3.3	Ausentismo psicológico	17
2.2.3.4	Ausentismo presencial	17
2.2.4	Causas del Ausentismo Laboral	17
2.2.5	Consecuencias del Ausentismo Laboral	18
2.2.6	Cultura Organizacional	19
2.2.7	Ambiente Laboral	19
2.2.8	Liderazgo (Supervisión) Laboral	21
2.2.9	Reunión de Trabajo	22
2.3	Marco Legal	23
2.4	Marco Temporal, Espacial	24
2.5	Proposiciones	24
2.6	Sistema de Variables	24
2.6.1	Conceptualización de Variables	25

CAPÍTULO III.

	3. MARCO METODOLÓGICO	26
3.1	Diseño de la Investigación	26
3.2	Tipo de la Investigación	26
3.3	Métodos de la Investigación	27
3.4	Población y Muestra	27
3.5	Operacionalización de Variables	28
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	33
3.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos	33
3.8	Confiabilidad de Validez de Instrumentos	33
3.8.1	Confiabilidad	34
3.8.2	Validez	35
3.8.3	Validez Interna	35

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1 Análisis e interpretación de los resultados	36
4.2 Análisis de las Proposiciones de Investigación	53
4.3 Análisis y Discusión de los Resultados	56

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		Pág.
Gráfico 4.1	Edad	36
Gráfico 4.2	Sexo	37
Gráfico 4.3	Estado civil	37
Gráfico 4.4	Número de hijos	38
Gráfico 4.5	Grado académico - hijos	38
Gráfico 4.6	Familiar a cargo	39
Gráfico 4.7	Nivel académico	39
Gráfico 4.8	Tiempo de trabajo	40
Gráfico 4.9	Concentración en el trabajo	41
Gráfico 4.10	Apoyo de compañeros	42
Gráfico 4.11	Justificación de asistencia	42
Gráfico 4.12	Disposición de tiempo - actividades	43
Gráfico 4.13	Inasistencia por causa de enfermedad	43
Gráfico 4.14	Inasistencia por causa familiar	44
Gráfico 4.15	Inasistencia por causa de estudios	44
Gráfico 4.16	Inasistencia por causa de otro motivos	45
Gráfico 4.17	Satisfacción actividades laborales	45
Gráfico 4.18	Ambiente de trabajo	46
Gráfico 4.19	Identificación objetivos empresariales	46
Gráfico 4.20	Actitud positiva actividades laborales	47
Gráfico 4.21	Lealtad compañeros y clientes	47
Gráfico 4.22	Honradez en los compañeros	48
Gráfico 4.23	Horario de trabajo	48

Gráfico 4.24	Medicamentos suministrados	49
Gráfico 4.25	Puntualidad en el trabajo	50
Gráfico 4.26	Comunicación supervisor	50
Gráfico 4.27	Información oportuna	51
Gráfico 4.28	Conocimiento de funciones	51
Gráfico 4.29	Cambios mejora calidad de trabajo	52
Gráfico 4.30	Amistad y colaboración compañeros	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se relaciona con el absentismo laboral del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, para lo cual se realizó un diagnóstico previo de la situación actual, habiendo sido necesario la aplicación de encuestas al personal de la empresa, empleados y trabajadores; así también, se entrevistó al Jefe de Agencia, obteniendo información oportuna y efectiva que destaca las mayores causas del absentismo laboral como son: enfermedad y familiar.

Es importante señalar que la empresa Kywi, se encuentra preocupada frente a este fenómeno por lo que se mantienen controles; sin embargo, no se ha conseguido mitigar este problema, que repercute directamente en los costos de productividad, administrativos y competitividad, creando estrés laboral entre los colaboradores, ya que sus compañeros ausentes aumentan su carga laboral, al momento de procurar cubrir el trabajo de la persona ausente, generando un ambiente laboral negativo.

Frente a este contexto, se considera oportuno buscar estrategias para reducir este absentismo laboral, mediante un trato de respeto a los empleados, comprendiendo que son personas con vida privada, efectuando una retroalimentación oportuna respecto a su desempeño laboral y así permitir una mayor participación y colaboración de los trabajadores.

El Departamento de Talento Humano deberá encargarse de estructurar y presentar para la aprobación de la autoridad competente, manuales y programas de incentivos, retribución por competencias y motivación personal.

ABSTRACT

The following investigation work is about the causes of Absenteeism in the workplace. My research was conducted in one of the Kywi's facilities branches located in La Prensa, in which the production line workers were interviewed including the administrative employees as well the managers of the branch.

The results were quite accurate; people miss work for a variety of reasons, many of which are legitimate and others less so. However, two common causes of absenteeism were sickness and family issues.

Although the Kiwi's company is aware of the issue, the efforts to minimize this phenomenon have not showed much positive results. Instead, absenteeism is affecting the company productivity, poor quality goods, excess manager time, and poor morale among employees who have to fill in or do extra work to cover absent coworkers.

On the other hand, employers are encouraged to consider another effective ways and strategies to control and reduce absenteeism by introducing policies and benefits that respects the employee rights and the wellness allowing the employees to be more participative and collaborative among its fellow workers.

In order to apply the new policies, the department of human resources would need to submit the proposal to the main branch directors among with manuals, benefits and re-organization of duties as well the new personal incentives for the employees.

INTRODUCCIÓN

El absentismo o ausentismo laboral es considerado un fenómeno muy antiguo, el mismo que ha afectado en mayor o menor medida a las empresas, ya que repercute directamente en el incremento de sus costos, derivado en una alza en la inactividad compensada, esto quiere decir, aquellos días que no se trabaja y se pagan.

Chiavenato, I (2003), señala: “El absentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización”. p.203

El absentismo laboral, es el motivo por el cual el empleado deja de presentarse en su sitio de trabajo por motivos justificados o no, podemos decir que la Legislación Laboral en la mayoría de los países protegen a los trabajadores en el caso que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidad domesticas o en el caso de las mujeres cuando tienen algún tratamiento médico producto del embarazo.

Cruz, A. (2009) en su investigación, “El ausentismo en las Empresas”, menciona de manera general: “El fenómeno del ausentismo es una forma de expresión que refleja el trabajador hacia la empresa y que transgrede en normas oficiales, de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización, implica adiestramiento de nuevo personal, la realización de horas extraordinarias de trabajo, cubrimiento de unos costos en pago de horas extras o turnos extraordinarios, además de posibles pérdidas en la producción o en la prestación de un servicio, molestias e incomodidades en el grupo de trabajo por causa de la ausencia laboral de uno de sus compañeros”. p.8

Rosen, G. (1998) en su investigación, “De la Policía a la Medicina Laboral”, manifiesta: “La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al

ausentismo como: la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. p.22

En cualquiera de los casos en que se presenta el ausentismo laboral en una empresa, influye en el proceso de desarrollo institucional y organizacional, por ello la identificación de las causas, la prevalencia con que se presenta dicho fenómeno debe representar un propósito en las organizaciones modernas y amerita ser objeto de estudio de los profesionales del área del talento humano.

Los estudios realizados en este ámbito han demostrado que, en la mayor parte de los casos, el absentismo se manifiesta a través del comportamiento de cada ser humano, el mismo que está determinado por los principales componentes de su ser como son: la edad, su salud, factores sociales, económicos, psicológicos, familiares, estado civil, etc., que asocian en la personalidad que va adquiriendo el empleado durante el tiempo.

En tal sentido, la presente investigación toma como objetivo, determinar las causas que generan el absentismo laboral en la administración del Talento Humano, en la empresa Kywi sucursal La Prensa; lo que a su vez permitirá proponer estrategias encaminadas a controlar, mitigar y prevenir el ausentismo laboral, una vez determinadas e identificadas sus causas, sus características y su prevalencia.

CAPÍTULO I

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

A partir de 1919, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), promueve a las empresas, a la creación de mejores oportunidades para hombres y mujeres, en las que puedan brindarles mejores condiciones de trabajo, decentes y productivas, dentro de las cuales se establecen como prioritarias: libertad, igualdad, seguridad y dignidad. A su vez dentro del marco jurídico existen normas internacionales del trabajo, las cuales garantizan el crecimiento económico y el desarrollo del ser humano.

Debido a que el Talento Humano es el factor más valioso y determinante que tiene una organización, es preciso emplear sus capacidades y potencialidades; por ello un reto para cualquier empresa, es conocer la motivación y satisfacción de las personas lo que se refleja en el nivel de compromiso de la fuerza de trabajo. Al parecer, las personas que están comprometidas con sus funciones, acuden puntualmente y con entusiasmo a realizar sus tareas. Sin embargo, hay situaciones, unas justificadas y otras no, que impiden la asistencia a laborar, de donde radica el absentismo laboral.

Es imperante que exista un ambiente saludable para los empleados desde el punto de vista ético, donde los empleados puedan realizar su trabajo de manera productiva. Dentro del cual el comportamiento organizacional de la empresa presente desafíos y oportunidades, lo que propondría mejorar la calidad y productividad del empleado.

El clima organizacional en la empresa, busca la relación entre el personal y la empresa, en donde existe el proceso continuo de adaptación a muy diversas situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades conjuntas, y mantener cierto equilibrio individual. El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la empresa, el grado de motivación y

satisfacción de los empleados y trabajadores, tiene relación directa con los efectos que el absentismo presenta en la administración del talento humano de una organización.

La tensión en el trabajo es una de las causas del ausentismo laboral en el personal de la empresa, la tensión experimentada presenta como consecuencias rasgos o síntomas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento, en éste último se encuentra el absentismo laboral.

El síntoma de comportamiento incluye cambios en la productividad del personal, es decir, demasiada o poca tensión, impone demandas no alcanzables y restricciones, lo cual provoca un desempeño laboral más bajo en la productividad de la organización, es decir, pone en cuestión el funcionamiento de las unidades y sistemas de producción.

El absentismo laboral tiene efectos en varias aristas; por lo tanto se plantea realizar un estudio de este tema en la empresa Kywi, sucursal La Prensa. Es posible que existan varios motivos para el absentismo laboral, tanto por razones personales como del sistema organizacional, la supervisión, la especialización de las tareas, la motivación, las condiciones de trabajo y la integración del empleado en la empresa.

1.1 Planteamiento del Problema

El absentismo laboral es un acontecimiento costoso, cuando los trabajadores por diferentes causas no acuden a su sitio de trabajo, el impacto financiero que sufre la empresa es alto.

El presente estudio de investigación, está relacionado con el absentismo y su efecto en la administración del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, actualmente la empresa señalada, no cuenta con una caracterización del absentismo de sus trabajadores, por tal motivo se genera la necesidad imperiosa de realizar la identificación de dicho absentismo, analizando sus principales causas y efectos, para de esta manera concluir y recomendar

políticas de administración y gestión del Talento Humano, en la mencionada empresa.

1.2 Formulación del Problema

¿La empresa Kywi, sucursal La Prensa, no cuenta con una caracterización del absentismo laboral de sus trabajadores y su efecto en la administración del Talento Humano?

1.3 Sistematización del Problema

¿Cuáles son las causas más frecuentes del absentismo laboral del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, su diagnóstico inicial?

¿Qué efectos presenta el absentismo laboral del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa?

¿Cómo se podría mitigar las causas del absentismo laboral del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, con el objeto de bajar el impacto en su administración?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar las causas que generan el absentismo laboral en la administración del Talento Humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Efectuar el diagnóstico inicial del absentismo laboral del Talento Humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

- Establecer las causas más frecuentes del absentismo laboral en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.
- Describir las consecuencias que tiene el absentismo laboral en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.
- Plantear las estrategias para mitigar los efectos del absentismo laboral en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

1.5 Justificación de la investigación

El absentismo laboral afecta los índices de producción, la imagen institucional y el clima laboral. Puede provocar problemas de organización y ejecución de las tareas programadas; por ello; es necesario estudiar el tema, sus causas y sus consecuencias debido a que cada individuo forma parte de un sistema. Por las razones expuestas; las empresas han adoptado diferentes estrategias para mitigar los efectos del absentismo.

El estudio de este tema proporciona una actitud adecuada en el Talento Humano que labora en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, en el sentido de integración, desarrollo profesional, satisfacción, conciliación de su vida profesional y familiar, motivación, lo que redundará en un menor absentismo laboral.

La empresa Kywi, sucursal La Prensa, mantiene un nivel de absentismo laboral considerable dentro de sus escalas, ya que este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no puede cumplir con sus objetivos y metas si su personal sufre enfermedades, no está a gusto en su lugar de trabajo, es una persona infeliz o con problemas familiares, por lo que se ve disminuida su capacidad de rendir en sus funciones.

1.6 Alcance de la Investigación

Esta investigación inicia con la recolección de información y la identificación de las causas que generan el absentismo laboral y que repercute de forma directa en la administración del Talento Humano, en la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

Se analizará la estructura organizacional y las formas de administración del Talento Humano, que en la actualidad se aplican en la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

Posteriormente, la innovación se enmarcará en proponer alternativas que permitan la reducción del índice de absentismo, mediante la aplicación de técnicas como:

- Programa de retribución por competencias.- en la empresa un vendedor puede limitarse a realizar su función o aportar además un plus en el trato con el cliente. Si se premia al trabajador por su éxito en la realización de su tarea, se consigue aumentar su implicación, iniciativa y creatividad.
- Planes de incentivo y motivación.- organizar de actividades de recreación fuera del lugar de trabajo, es una oportunidad de oro para potenciar la cohesión entre mandos y subordinados.
- Capacitación continua.- se hace necesario que los empleados y trabajadores de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, sean capacitados en el área de acción a desempeñarse, si la empresa cuenta con empleados con conocimientos en el desarrollo de sus labores, se logrará los objetivos y metas propuestos por la organización.
- Aumentar la participación y colaboración del empleado.- lograr que el empleado se involucre con la gestión de la empresa es imprescindible, hacer partícipe al trabajador de un proyecto común, informando los

objetivos a lograr, será un factor importante que ayudará a desarrollar el sentimiento de pertenencia.

- Inducción oportuna.- para todo empleado es un factor fundamental para el desarrollo de sus funciones, el proceso de inducción, el mismo que ésta investigación propone a la empresa Kywi establezca dentro de sus políticas de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de la Investigación

La Real Academia de la Lengua define al ausentismo laboral como absentismo; que proveniente del latín absens. El absentismo mediante el origen latino se toma del neologismo inglés absenteeerms. De ésta manera la primera definición traduce al absentismo como: “costumbres de abandonar el desempeño de sus funciones y deberes de un cargo”; la segunda lo define como: “abstención deliberada de acudir al trabajo”.

La Fundación del Español (Fundéu BBVA - 2011), en su artículo: “Absentismo o Ausentismo”, señala: “Los sustantivos absentismo y ausentismo, son igualmente adecuados y significan lo mismo. En los medios de comunicación se puede encontrar titulares como los siguientes: «El estrés, principal causa de ausentismo laboral», «La crisis reduce por primera vez en 10 años el absentismo laboral». Se emplean en ellos dos formas diferentes para referirse a una misma realidad: la falta de asistencia a un lugar en donde se ejerce una obligación, en este caso el trabajo: Ambas provienen del Diccionario de la Real Academia Española y resultan igualmente recomendables. En el español de América se usa más comúnmente la forma ausentismo, que viene del adjetivo ausente; en España se prefiere absentismo”.

García, F. (2010), “Ley de los Pobres” manifiesta: “En 1834 dentro de la cual la atención de los indigentes pasa de las parroquias a los talleres, en la que se trataba de que los realmente incapacitados para laborar demuestren esta ausencia ante los patronos y no ante la iglesia, de tal manera que no prescindan de ningún tipo de asistencia. Es así que en la antigua Grecia, el estado asumía el papel policial en el control del ausentismo, en el que la tropa

de vigilancia visitaba la vivienda del empleado, percatándose así de que el ausentismo laboral era auténtico y justificado. (pag.118)

Remontando épocas lejanas, es evidente que el ausentismo influyó negativamente en el desarrollo fructífero de muchas empresas, tal es el caso de la Italia Romana. Según la Enciclopedia Española (1980), el abandono que algunos campesinos hicieron de sus prósperos campos para buscar las delicias en la ciudad de Roma, originaron trastornos de carácter social, a raíz de éste fenómeno en el contexto laboral, científicos e investigadores se dieron la tarea de profundizar sus estudios respecto al origen, causas, consecuencias entre otras, del ausentismo.

Vega, I. (2014), Revista Gestión de Práctica de Riesgos Laborales, en su artículo científico, denominado: “Hacia una gestión preventiva del absentismo en la empresa”. Define al absentismo como “Abstención deliberada de acudir al trabajo” o la “Costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes anejos a un cargo”. La cultura preventiva interna se configura como el factor clave, en el ámbito global del absentismo, la cultura y los valores organizacionales constituyen la base para, no sólo fomentar el bienestar y la productividad sino también la consecución de bajos niveles de absentismo.

García, De Martín, Gordón, Ramón, Echegaray & Llario (2010) en su investigación “Combatir el absentismo”, presentan una propuesta en la que recomienda explorar las alternativas más eficaces para combatir el absentismo laboral, una aproximación al absentismo laboral desde una perspectiva positiva, asociando la reducción del mismo con la productividad (que sí se puede medir con más facilidad). Esta conversión de la medida del absentismo en términos de productividad permite, además, recoger datos e información sobre el absentismo presencial. El absentismo laboral tiene un fuerte componente cultural, por lo que no se debe perder de vista que, para tener éxito en su reducción a medio o largo plazo, se debe mantener la visión de cambio de cultura en las organizaciones y, más allá, incluso un cambio de cultura en la sociedad. En este mismo sentido, el trabajo sobre la reducción del

absentismo debe formar parte de una estrategia más amplia de transmisión de valores dentro de la empresa.

Medina, F. (2009), en su investigación "Absentismo laboral, ¿punto y final con la crisis? exhibe una propuesta en la que hay que tener en cuenta que en el mayor o menor índice de absentismo laboral influye también la capacidad de los jefes para motivar a sus empleados, ya que es un factor determinante en el buen desarrollo de su carrera profesional. Inmersas en una etapa que exige ser altamente competitivas, las empresas deberán redoblar sus esfuerzos por condescender más a sus trabajadores, ya que en ese cuidado y atención reside su capacidad para exigir a cambio una dedicación plena. Aunque no existen fórmulas mágicas, sí hay al menos algunas recomendaciones que conviene tener en cuenta. Además de fomentar la promoción dentro de la compañía, es muy importante que los empleados estén conectados con los objetivos generales y el proyecto de la empresa; es decir, que exista un vínculo emocional entre el trabajador y la compañía.

En el Diccionario de la Real Academia Española, a los sustantivos absentismo y ausentismo los definen de igualmente adecuados y significan lo mismo. Se emplean en ellos dos formas diferentes para referirse a una misma realidad: la falta de asistencia a un lugar donde se ejerce una obligación, en este caso el trabajo. De esta manera ambos significados resultan igualmente recomendables.

De absentismo - ausentismo: En el español de América se usa la forma ausentismo, que viene del adjetivo ausente; en el de España se prefiere absentismo, pero las dos significan "abstención de la asistencia a un trabajo o de la realización de un deber".

Para esta investigación el absentismo o ausentismo laboral; representa la ausencia por parte de los trabajadores a su centro de trabajo, justificadas o no. Debido al gasto que genera el pago de un suplente para ese puesto, pérdida de tiempo, retraso en las tareas, desmejoras en la calidad del servicio, interrupción en las labores, y un patrón de inasistencias o permisos que hacen suponer una

insatisfacción del trabajador en su puesto de trabajo, el cual lo oculta bajo esta modalidad.

La empresa Kywi, sucursal La Prensa, a través de sus directivos permanentemente se preocupa del grupo humano con el que cuenta, por lo tanto, uno de sus objetivos es fortalecer la formación, el enriquecimiento de conocimientos y mantener personas de alto desempeño y dispuestas al mejoramiento continuo; para lo que en ésta ocasión, ve imperante el planteamiento de ésta investigación.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición de Absentismo Laboral

De acuerdo a los autores Veras, M. & Coello, C. (2005). Prácticas de Gestión Humana, República Dominicana, mencionan: “El absentismo o ausentismo, se refiere a la ausencia en momentos que los empleados deben estar trabajando normalmente. No siempre las causas del ausentismo dependen del propio empleado, sino de la organización, de la deficiente supervisión, del empobrecimiento de las tareas, de la falta de motivación y estímulo, de las desagradables condiciones de trabajo, de la escasa integración del empleado en la organización y del impacto psicológico de una dirección deficiente. Pero el absentismo es un fenómeno que tiene que ver no solamente con las condiciones internas de la organización, sino que puede también estar relacionado con las condiciones del entorno económico-social en el que se desenvuelve la organización y el colaborador y las cuales repercuten en el desempeño de éstos. Estas condiciones pueden ser un transporte deficiente, el deterioro de la situación familiar, la deficiencia de los servicios de salud, el alto costo de la vida, entre otros factores. Las causas de absentismo o absentismo laboral son complejas. Aún faltan estudios adecuados, acerca del análisis de

sus causas, sus valores reales, identificación de sus tipos, su calidad, su magnitud y su repercusión en la productividad”.

Navarrete. A & Escobar, V. (2005). Inst. Mexicano de Seguridad Social, señalan: “El absentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo. Es un síntoma que revela no sólo problemas del empleado sino también del ámbito de la organización. Es un factor imposible de prever y generador muchas veces de desconcierto, ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra”.

Es preciso indicar que, debido al gasto que genera el pago de un suplente para ese puesto, pérdida de tiempo, retraso en las tareas, desmejoras en la calidad del servicio, interrupción en las labores, y un patrón de inasistencias o permisos que hacen suponer una insatisfacción del trabajador en su puesto de trabajo, el cual lo oculta bajo esta modalidad, es necesario realizar un estudio serio del absentismo laboral en la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

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

2.2.2 Generalidades del Absentismo Laboral

El autor Edward C. Kellogs citado por: Chiavenato, I. (1.988) resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta qué punto la organización pueda combatirlo eficazmente, se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos, que anotan ciertas formas de ausentismo bien definidas:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los Lunes y menos los Miércoles y Jueves.

- La tasa de ausentismo crece los días anteriores y posteriores a los de fiesta.
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia del trabajador a su puesto de trabajo influye muy poco en el ausentismo.
- El ausentismo es menor en los días de calor.
- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las empresas pequeñas.

2.2.3 Tipos de Ausentismo Laboral

El ausentismo se clasifica en ausentismo físico, este último se divide en justificado e injustificado, psicológico y presencial; y cada uno de ellos en total o en parcial según se prolongue la ausencia a lo largo de toda la jornada o solo parte de lo que dure la misma.

2.2.3.1 Ausentismo físico.-El ausentismo físico lo podemos definir como toda aquella inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de ausentismo se puede dividir en físico justificado y en físico no justificado.

2.2.3.2 Ausentismo físico justificado.- Se puede considerar el ausentismo físico justificado como la inasistencia a las labores cotidianas, que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo, esta inasistencia puede obedecer factores educativos, como por ejemplo: estar disfrutando de una beca oficial, o factores médicos tales como puede ser sufrir incapacidad maternal, o postoperatoria, así como estar atravesado por una enfermedad grave o por haber sufrido un accidente de trabajo, etc.; obedece también a factores de tipo laboral como puede ser encontrarse en el cumplimiento de una comisión oficial que obligue a ausentarse al trabajador y finalmente a condiciones jurídicamente reglamentadas como lo son el disfrute de vacaciones y descansos semanales y los días festivos. El ausentismo físico

injustificado se divide a su vez en ausentismo por jornada completa y ausentismo por jornada parcial, los ejemplos anteriormente mencionados corresponden a la primera subclasificación, por lo que toca al ausentismo justificado parcial, el cual solos se presenta por razones médicas laborales.

2.2.3.3 Ausentismo psicológico.- El mismo se presente debido a un desorden que genera un comportamiento poco adecuado y que repercute en la productividad. Es decir, el empleado asiste físicamente al trabajo, está en su puesto todo el tiempo, pero su condición psicológica hace que sea improductivo, ya que considera que todos lo atacan, que lo atormentan que nadie lo entiende, etc.

Dentro del mismo, existe otra forma de ausentismo laboral, es el trastorno de personalidad antisocial (TPA), a veces llamado sociopatía, es una patología de índole psíquica que deriva en que las personas que la padecen pierden la noción de la importancia de las normas sociales, como son las leyes y los derechos individuales. Si bien, generalmente, puede ser detectada a partir de los 18 años de edad, se estima que los síntomas y características vienen desarrollándose desde la adolescencia.

2.2.3.4 Ausentismo presencial.- En el trabajo asisten, pero pasan en otras oficinas o sitios dentro de la empresa como turistas y esperan que el día transcurra de forma rápida, son totalmente improductivos. El empleado acude a su trabajo pero dedica una parte de la jornada laboral a realizar actividades que nada tiene que ver con la labor encomendada.

2.2.4 Causas del Ausentismo Laboral

González, R. (2012), señala, “las causas del absentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también puede causarlo la organización, la eficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa

integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de un dirección deficiente”. Algunas de las causas son:

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

Los problemas de salud, referentes a accidentes y enfermedades, que desde la empresa se puede y debe erradicar, a través de la prevención de riesgos laborales, cuando son de origen laboral o que se puede influir en su disminución fomentado mejores hábitos de vida, como el tabaquismo, obesidad, alcoholismo, etc.

La propia actitud de las personas hacia el trabajo, sus raíces culturales, sociales y psicológicas que conforman sus valores éticos y su compromiso con la empresa. Los valores del entorno y de la empresa influyen de manera positiva, el valor del trabajo, reconocimiento del esfuerzo, compromiso con las personas, trabajo en equipo y equidad interna.

2.2.5 Consecuencias del Ausentismo Laboral

González, R. (2012), indica, “un elevado absentismo laboral, puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocar problemas organizativos y generarle altos costes, ya que hay que cubrir el puesto del absentista.

El ser humano regula su conducta, según lo que sienta y perciba en su entorno. Al respecto Arias (1.999) expresa que "toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que ésta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo detrás de ella"

De acuerdo a lo anterior, el autor considera que existe una diversidad de factores que influyen directa e indirectamente en el comportamiento del individuo; ante una situación determinada.

El comportamiento del individuo se encuentra bajo la influencia de la cultura, la organización familiar; social; económica y política, que constituyen el medio que lo rodea.

2.2.6 Cultura Organizacional

Chiavenato, I. (2011), señala: "Cada organización tiene su cultura organizacional o corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es comprender esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte de sus actividades, hacer carrera en ella, es participar íntimamente de su cultura organizacional. El modo en que las personas interactúan en la organización, las actividades predominantes, las suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura organizacional. P. 348

2.2.7 Ambiente laboral

Robbins, S. (1999), manifiesta: "Es la relación que existe entre personas y organización, expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad

del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes”. p.14

Monteverde, M. (2014), señala que: “Para toda empresa es vital contar con un bien valorado clima laboral; ya que en él se escribirá su historia de éxito. Un lugar idóneo de trabajo que reúne condiciones físicas, sociales, culturales y económicas favorables para que las personas se desempeñen y desarrollen. De allí que un clima laboral sea acorde a las necesidades de sus empleadores y empleados debe responder a un conjunto de características estables a lo largo del tiempo, relativas a las relaciones interpersonales y a las existentes entre las personas y la empresa. Lo más importante es que exista un verdadero interés de las partes para que esto sea posible, se logren consensos y se creen espacios productivos y cordiales”.

La imagen del lugar de trabajo es detonadora de bienestar en las personas y permite desarrollar de manera más fácil y cómoda todas las funciones; consiste en mantener la limpieza mental y física en cada empleado, medidas de sanidad pública, y condiciones de trabajo seguras teniendo en cuenta la labor que desempeña. El estudio sobre productividad laboral emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México en el año 2010, mencionan varios aspectos para impulsar la productividad, siendo importantes el diseño del espacio, mobiliario, pintura, iluminación, ventilación y control de ruidos para configurar un adecuado ambiente laboral. Menciona también que de no contarse con las condiciones físicas se genera estrés, decepción entre los empleados, clientes y visitantes, y un claro desinterés por la falta de profesionalismo de la empresa. Muchos factores influyen para generar espacios agradables de trabajo, como, por ejemplo, un jefe o directivo con alto liderazgo flexible, capacitado y justo, cuya forma organizativa impacta el ambiente laboral y, por lo tanto, en la consecución de los objetivos de cada empresa.

Monteverde, M. (2014), indica: “Otro aspecto son las relaciones interpersonales y su conexión con el trabajo y sus compañeros, pues sucede que muchas veces, por una remuneración, las personas realizan actividades que no quieren, y esto lleva a tensiones y dan origen a ambientes tensos y poco fructíferos. El compromiso personal frente al trabajo y con los compañeros es clave para un trabajo de calidad, mejores ventas y alta productividad, y esto debe ser una actitud propia. Una empresa con políticas claras y condiciones comprometidas con el objeto empresarial y sus empleados invita a trabajar con entusiasmo”.

2.2.8 Liderazgo (Supervisión) Laboral

Dilts, R. (1998), manifiesta: “El liderazgo puede ser definido como la capacidad para influir en otras personas para la consecución de un objetivo. Esto quiere decir que, un líder conduce a un colaborador o un grupo de colaboradores hacia determinado fin. El liderazgo está íntimamente relacionado con motivar e influir a otros.

Se trata de personas comprometidas con “crear un mundo al que las personas quieran pertenecer. Entre las habilidades del líder se incluyen las de comunicación interacción y gestión en el seno de la organización o empresa, con el objetivo de encaminar a cada cual hacia el logro de sus aspiraciones más elevadas.

Liderar significa dirigir una empresa, una organización o un grupo social hacia una meta determinada. Eso equivale a: Saber definir la propia misión, que el ser humano tiene de un futuro mejor, desarrollar y mantener estados de excelencia personal en uno mismo y en los demás, aceptar maneras de pensar distintas, ser eficaces en la comunicación, saber dar información útil”. p.21

Chiavenato, I. (2011), señala: “Los supervisores de línea, deben elaborar un programa de relación con los empleados, en el cual debe existir:

- a) La comunicación: la empresa debe comunicar su filosofía de Recursos Humanos a los empleados y solicitarles que presente sugerencias y opiniones sobre asuntos de trabajo.
- b) Cooperación: la empresa debe compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados a efectos de que éstos cooperen.
- c) Protección: el ambiente psicológico del trabajo debe contribuir al bienestar de los trabajadores y proporcionarles protección contra posibles persecuciones o represalias.
- d) Asistencia: la empresa debe responder a las necesidades específicas de cada trabajador y brindarle ayuda para tal efecto.
- e) Disciplina y conflicto: la empresa debe definir reglas claras para imponer la disciplina y resolver los conflictos. p.296

2.2.9 Reunión de trabajo

Abreu, I. (2012), enuncia, “durante las reuniones de trabajo debe primar una comunicación fluida con los trabajadores, así señalan los estudios sobre la conducta que deben seguir los jefes”, la conducta de los directivos de la empresa destaca la importancia de una comunicación fluida entre un jefe y sus empleados. En la actualidad no existen excusas para evadir las reuniones de trabajo para mantener el consenso dentro de un buen equipo. Un grupo descontento con su jefe puede considerar, que al final de cuentas, las decisiones tomadas por los directivos deben ser acatadas sin escuchar la opinión del equipo.

Sin embargo, según Livermore, D. (2012), “un líder con inteligencia cultural debe facilitar la reunión, ser auténtico y adaptar su estilo de liderazgo, para cumplir con la dinámica de grupo y dejar claro el mensaje que quiere transmitir”. Es importante identificar un ambiente eficaz y respetuoso durante

las reuniones con los empleados, lo que logrará el compromiso del personal de la empresa.

Dentro de las prioridades de una reunión es importante destacar lo que se debe preguntar a los trabajadores de la empresa, es decir, lo que necesitan para hacer el trabajo esperado, lo que han utilizado en el pasado que les ha ayudado. Además conviene dar a conocer al equipo las expectativas acerca de ellos y sus rendimientos. En lugar de imponer un plan de trabajo en el equipo, compensa el trabajar con ellos un plan adaptado a sus necesidades.

2.3 Marco Legal

De acuerdo a la información proporcionada por el Jefe de Agencia de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, la organización se maneja dentro de un estricto apego a la ley, cumple a cabalidad con todo lo exigido por el Estado para su funcionamiento como empresa comercial, al igual que ampara a sus empleados bajo el Código de Trabajo.

Los despidos, las renunciaciones, son administrados dentro de lo establecido por la empresa y por la Ley, además colabora con el Ministerio de Relaciones Laborales en la oferta de vacantes para algunos de los solicitantes a través de esta entidad. Los pagos y demás derechos del empleado los realiza con permanente puntualidad. La empresa se encuentra al día en el pago de impuestos y de lo exigido por la Ley, esta es uno de sus más relevantes compromisos con el País.

La presente investigación se basará en el marco legal estipulado en la Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo y documentos anexos.

2.4 Marco Temporal Espacial

La investigación se realiza en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, ubicada en la Av. La Prensa N55-186 y La Pulida y se culmina en febrero del 2015.

2.5 Propositiones

- Las causas más frecuentes de absentismo laboral del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.
- Las consecuencias que tiene el absentismo laboral en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.
- Los efectos del absentismo laboral se mitigan, al plantear estrategias en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

2.6 Sistema de Variables

En esta investigación se consideró dos tipos de variables, como variable independiente al absentismo, y como dependiente la administración del Talento Humano.

2.6.1 Conceptualización de Variables

La investigación se orientó a establecer los efectos en la administración del Talento Humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, por causa del absentismo laboral.

El diagnóstico “in situ” permitió conocer de manera particular las características personales de los funcionarios que laboran en la empresa.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la Investigación

Esta investigación tiene un diseño basado en dos criterios:

El primero de ellos está basado en la profundidad del estudio y corresponde a una investigación explicativa debido a que obtuvo datos de tipo cualitativo que permitió establecer una relación causa - efecto.

Se trabajó con muestras probabilísticas con unidades de selección aleatoria del talento humano que labora en la empresa, esto permitió extraer resultados, conclusiones y recomendaciones.

Para el segundo criterio se utilizó una investigación de campo, es decir, en las instalaciones de la empresa, en vista de que los datos recolectados serán directamente de la realidad, donde ocurren los hechos, sin modificarlos para obtener los resultados reales.

3.2 Tipo de Investigación

La presente investigación se basó en la técnica del muestreo aleatorio simple, de tal manera que los participantes fueron tomados en cuenta mediante la misma probabilidad.

3.3 Métodos de Investigación

La investigación se realizó metodológicamente, al desarrollar un proceso cualitativo, a través de encuestas y entrevista realizadas al talento humano que labora en la empresa; obteniendo como resultados datos sobre la satisfacción y motivación del funcionario en su sitio de trabajo, de tal manera se consiguió opiniones de los funcionarios de la empresa, como: la necesidad de capacitación, de participación activa, reconocimientos y buena comunicación; permitiendo así que los funcionarios tengan los conocimientos esenciales, para así mantener la predisposición y compromiso con la empresa.

3.4 Población y Muestra

La población de esta investigación, corresponde al conjunto de empleados y trabajadores que laboran en la empresa Kywi, sucursal La Prensa; revisada la nómina del personal, éste equivale a 60 personas.

La muestra corresponde al 100% de la población.

En consideración al número de empleados y trabajadores que laboran en la empresa Kywi – Sucursal La Prensa, no hará falta calcular la muestra, en razón a que se trabajará con el 100 % de la población, esto es 60 empleados.

3.5 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	INDICADORES	CUANTITATIVA/ CUALITATIVA	ITEMS/ PREGUNTA
Variable Independiente: El Absentismo Laboral	Se investigará el tiempo y las causas del absentismo laboral en la empresa.	Evaluación interna	Cuantitativa	Registro de faltas y permisos de los empleados durante 2014. Ítem.
Sub variables:				
Absentismo justificado	Ausencia del trabajador por tiempo mayor a una hora, con motivos justificados.	Tiempo ausencia.	Cuantitativa	¿Cuándo falta a su trabajo justifica su asistencia?
Absentismo no justificado	Ausencia del trabajador por tiempo mayor a una hora, con motivos no justificados.	Tiempo ausencia.		
Absentismo psicológico	El trabajador acude al trabajo pero dedica una parte de tiempo a tareas no propias de la actividad laboral.	Tiempo	Cualitativa	¿Cuándo realiza sus actividades laborales usted se siente? Altamente concentrado, no

Absentismo presencial	Comportamiento del empleado en el cual está físicamente presente, pero su mente se encuentra en otro sitio.	Tiempo	Cualitativa	logra concentrarse, busca ayuda de sus compañeros. ¿Dispone del tiempo suficiente para las realizar las actividades laborales?
Causas del absentismo.	Las principales causas del absentismo laboral son: situaciones personales y familiares, enfermedades, stress laboral, pérdida de entusiasmo.	Factores personales y familiares.	Cualitativa	¿Cuándo se ausenta del trabajo, es por causa de? Enfermedad, Familia, Estudio, Otros.
Variable Dependiente: La Administración del Talento Humano	Se identifican las consecuencias que provocan el absentismo en costos, quejas, insatisfacción y cultura de la empresa.	Investigar los costos directos e indirectos del absentismo laboral.		
Sub variables: a) Costos del absentismo laboral. b) Ambiente laboral	Cálculo del costo aproximado de la pérdida económica ocasionado por el absentismo del empleado. Lugar de convivencia de los empleados y trabajadores de la empresa	Costo promedio por persona. Nivel de satisfacción	Cuantitativa Cualitativa	Items ¿Es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa? ¿Existe amistad y

<p>c) Insatisfacción laboral</p>	<p>Actitudes que tiene el trabajador en la empresa.</p>	<p>Nivel de satisfacción laboral.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>colaboración con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Sugiere cambios para mejorar la calidad del trabajo?</p>
<p>d) Cultura de la empresa.</p>	<p>Valores de la empresa</p>	<p>Políticas y reglamentos.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>¿Siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa?</p> <p>¿Se considera identificado con los objetivos de la empresa?</p> <p>¿Mantiene una actitud positiva en sus actividades laborales?</p> <p>¿Considera a la lealtad un valor importante con sus compañeros y clientes de la empresa?</p>

				¿La honradez es un valor que practican sus compañeros?
Variables de Confusión				
Sub variables:				
Antigüedad	Duración del servicio prestado por parte del trabajador.	Tiempo	Cuantitativa	¿Cuántos años trabaja en la empresa?
Instrucción formal	Desarrollo de educación integral.	Factores personales.	Cualitativa	¿Cuál es su nivel de educación?
Responsabilidades familiares	Tener a uno o varios miembros de la familia del trabajador y que dependan de él.	Factores personales y familiares.	Cuantitativa	¿Cuántos hijos e hijas tiene? ¿Se encuentran sus hijos e hijas en qué períodos? ¿Se encuentra algún familiar a su cargo?
Variables de Moderación				
Estado civil	Situación o relación en las que se hallan las personas en el agrupamiento social.	Factores personales y familiares.	Cualitativa	¿Cuál es su estado civil?
Edad	Estado cronológico de una		Cuantitativa	¿Cuántos años

Horarios de trabajo	<p>persona desde su nacimiento hasta el momento actual.</p> <p>Jornada laboral que corresponde a 40 horas en la semana.</p>	<p>Factores personales y familiares.</p> <p>Factores personales y laborales</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>tiene?</p> <p>¿El horario de trabajo establecido por la empresa afecta en sus actividades personales?</p>
Supervisión	<p>Función que permite vigilar, inspeccionar, evaluar a los empleados.</p>	<p>Factores personales y laborales</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>¿Asiste a su trabajo puntualmente?</p> <p>¿Mantiene una adecuada comunicación con su supervisor?</p> <p>¿Recibe información oportuna de los cambios en el trabajo?</p>
Sexo	<p>Variedad en lo femenino y masculino en las personas</p>	<p>Factor personal.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>¿Conoce con precisión cuáles son sus funciones?</p> <p>Género</p>

Fuente: Empresa KYWI Sucursal La Prensa
 Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó encuestas, entrevista se revisó registros de asistencias, permisos, de incidentes y/o accidentes de empleados y trabajadores, que laboran en la empresa Kywi sucursal La Prensa.

Durante la investigación, se determinó los procesos para codificar y tabular la información procedente del análisis o tratamiento de los datos, para finalmente representar en tablas, gráficos y cuadros los resultados obtenidos en esta investigación.

Se utilizó como herramienta, una entrevista semiestructural, la misma que se aplicó al Sr. Edison Guerrero, Jefe de Agencia de la empresa Kywi sucursal La Prensa.

3.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento de datos se realizó a través de escalas porcentuales, describiendo las variables dependientes: condición laboral, condición sociales, condición familiar, de lo(as) funcionarios(as), cultura organizacional, se utilizó representaciones estadísticas como: barras, polígonos de frecuencia circulares (pastel).

3.8 Confiabilidad de Validez de los instrumentos

La medición de las variables y el objeto ideal que en ella intervienen, es un paso muy importante para la investigación. De acuerdo con esta definición, se miden aspectos o propiedades de dichos objetos: habilidad, actitud, conocimientos no son directamente observables, deben inferirse a partir de un conjunto de indicadores de sus propiedades.

Los instrumentos de medición, pruebas, escalas, encuestas y otros conformados por un conjunto de ítems o reactivos derivados de los indicadores, se los obtiene a partir de la matriz de operacionalización de variables.

Un buen instrumento de medición, debe cumplir dos condiciones básicas mínimas de calidad, para garantizar los resultados que ellos proporcionen: en primer lugar para que sus resultados sean confiables, debe producir información consistente y no ambigua; en segundo lugar para que sus resultados reflejen validez, el instrumento debe medir aquello para lo cual fue construido, el instrumento debe ser válido para el propósito y los sujetos a los que se aplica.

Los resultados de esta investigación, serán difundidos en las dos formas que establece la ética de la investigación: escrita a través de un documento denominado Tesis, y oral a través de la presentación de los resultados en forma pública denominado Grado Oral.

3.8.1 Confiabilidad

Hidalgo, L. (2005), señala: “La confiabilidad depende de procedimientos de observación para describir detalladamente lo que está ocurriendo en un contexto determinado, tomando en cuenta para ello el tiempo lugar y contexto objeto de investigación o evaluación, para poder así intercambiar juicios con otros observadores. De allí que la confiabilidad representa el grado de similitud de las respuestas observadas entre el contexto del investigador o evaluador y el investigado o evaluado”.

En la investigación cualitativa: el entendimiento de la realidad es el propósito fundamental. El investigador que trabaja en un estudio cualitativo intenta captar la realidad tal como la perciben los sujetos que participan en el estudio.

No interesa la realidad “que existe”, sino la realidad que perciben las personas objeto del estudio.

La investigación, “El absentismo y su efecto en la administración del talento humano en la empresa Kywi, sucursal La Prensa”, tiene un alto grado de confiabilidad por cuanto involucra al total de la población investigada y las variables independiente y dependiente fueron investigadas, procesadas y sistematizadas en su totalidad.

3.8.2 Validez

En la actualidad, estudios relacionados con el absentismo laboral, cuentan con amplias bases bibliográficas que desarrollan científicamente este tema, y permiten que la formulación teórico – cognitiva, sea aplicada a través de un sistema procedimental, orientado a la formulación de una propuesta que contiene acciones que equilibran el absentismo laboral en la empresa.

3.8.3 Validez Interna

En esta investigación, se conformó un grupo interno de expertos (conformado por el grupo de tesis de posgrados) y se utilizó para la validez de contenido de la encuesta los criterios de MORIYAMA, una vez realizadas las observaciones y sugerencias por parte del grupo interno de expertos, se procede a aplicar la encuesta a los empleados y trabajadores de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

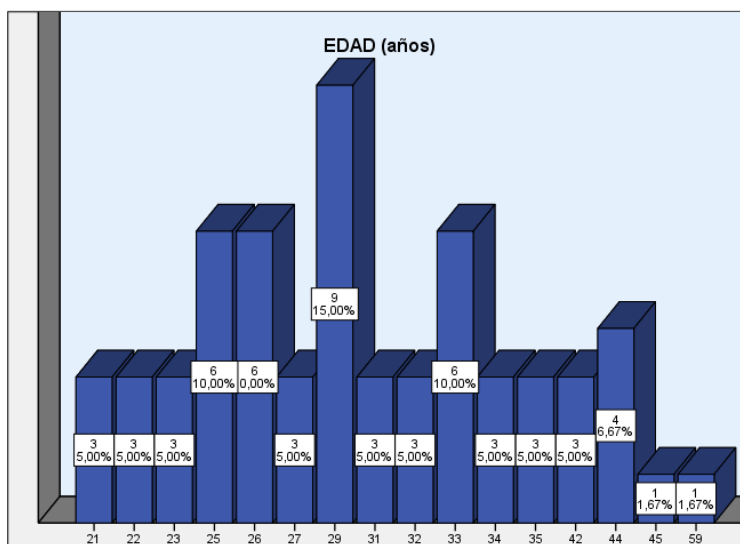
CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Encuesta dirigida a empleados y trabajadores de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, con la finalidad de establecer el absentismo y su efecto en la Administración del Talento Humano de la mencionada organización.

Gráfico No. 4.1



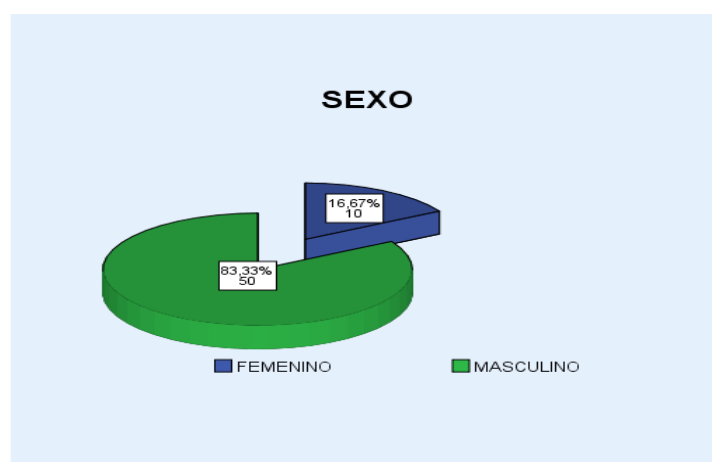
Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Kywi, sucursal La Prensa, se obtiene como resultado que: el 55% de la población (33 personas), se encuentra entre 21 y 30 años, el 30% (18 personas), entre 31 y 40 años y solamente el 15% (9 personas), entre 41 y 60 años de edad.

Por lo expuesto, se concluye que la empresa Kywi, cuenta con un porcentaje importante de personal joven, que se encuentra entre 21 y 30 años de edad.

Gráfico No. 4.2

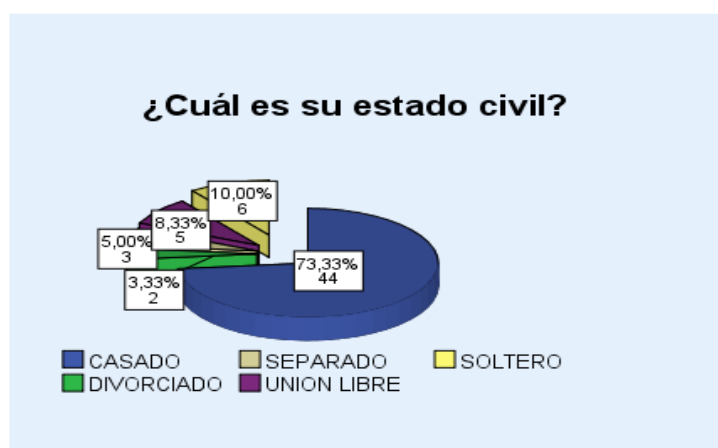


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Respecto al género de la población encuestada, se pudo comprobar que el 83,33% del personal es masculino, esto representa un número de 50 hombres, mientras que el 16,67% corresponde al personal femenino, es decir 10 mujeres.

Gráfico No. 4.3



Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis

En lo referente al estado civil, el resultado de la encuesta indica que el 73,33% de las personas encuestadas son casadas, el 10% solteras, el 8,33% unión libre y el 8,33% son personas que se encuentran divorciadas o separadas.

Gráfico No. 4.4

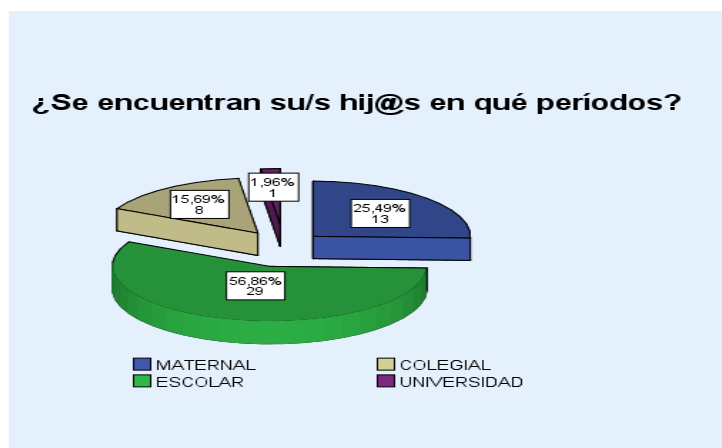


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

En relación al número de hijos e hijas del personal encuestado, se observa que: el 36,67% tiene 2 hijos e hijas, el 30% tiene 1 hijo o hija, el 16,67% tiene 3 hijos e hijas, el 15% no tiene hijos e hijas y apenas el 1,67% tiene un número superior a 3 hijos e hijas.

Gráfico No. 4.5



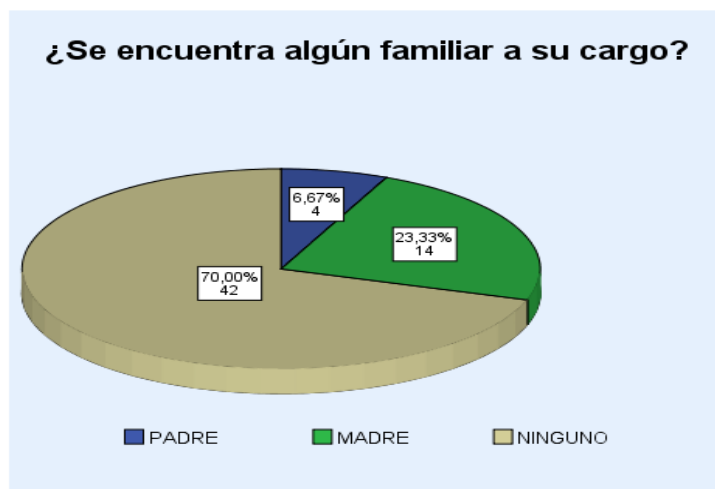
Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Respecto al grado académico de los hijos e hijas del personal objeto del estudio, se aprecia que el 56,86% se encuentra en período escolar, el 25,49% en maternal, el 15,69% en período colegial y apenas el 1,96% en universidad.

Esta pregunta tiene relación con las anteriores en razón a la edad e incluso, me permito decir al estado civil, en consideración a que un gran porcentaje de hijos e hijas, se encuentran en períodos escolar y maternal.

Gráfico No. 4.6

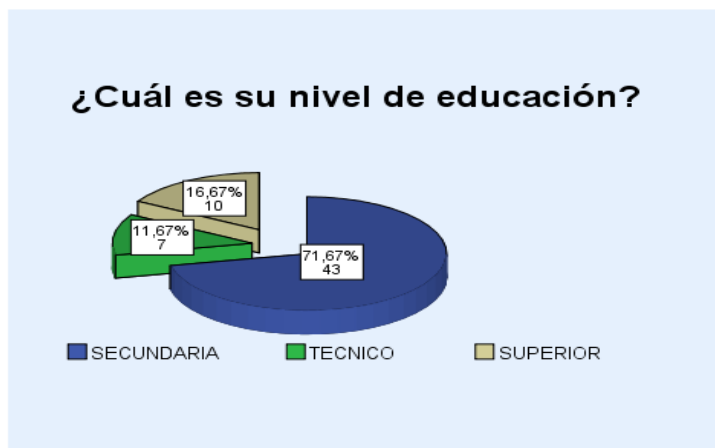


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

En el formato de encuesta aplicado, se ha consultado al personal de la empresa Kywi: ¿Se encuentra algún familiar a su cargo?, señalando alternativas, como: Padre, Madre, Hermano, Tío, Otros y Ninguno; obteniendo de la tabulación los siguientes resultados, el 70% no tiene a su cargo ningún familiar, el 23,33% tiene a su cargo a la madre y el 6,67% tiene a su cargo al padre.

Gráfico No. 4.7



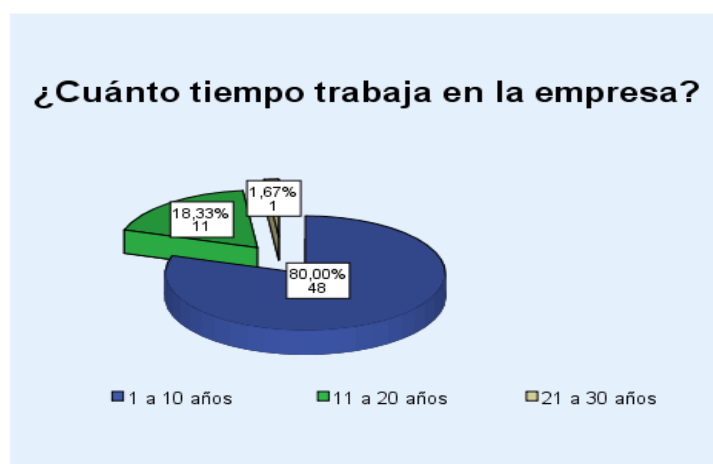
Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

En lo concerniente al grado académico del personal que labora en la Empresa Kywi sucursal La Prensa, se ha consultado cuál es su nivel de educación: Primaria, Secundaria, Técnico, Superior o de Posgrado, obteniendo los siguientes resultados: el 71,67% ha cursado el segundo nivel, el 16,67% señala tener preparación de tercer nivel y el 11,67% indica haber cursado un nivel técnico.

De los resultados obtenidos, se puede observar que la educación es un factor importante y cada vez más exigente al momento de seleccionar personal, tanto así, que el 100% de la población encuestada tienen una preparación de segundo grado, en adelante.

Gráfico No. 4.8



Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Se ha considerado importante consultar al personal, respecto al tiempo que labora en la empresa Kywi, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ Entre 1 a 10 años, el 80%
- ✓ Entre 11 a 20 años, el 18,33%.
- ✓ Entre 21 a 30 años, el 1,67%.

Es preciso señalar, que una de las alternativas a responder fue “Más de 31 años”, obteniendo como resultado 0%. Pudiendo observar, la razón por la que

los empleados que laboran en la empresa Kywi, no reflejen cansancio o rutina por la cantidad de años trabajados.

Gráfico No. 4.9



Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El 60% del personal encuestado manifiesta que, “SIEMPRE” realiza su actividad laboral altamente concentrado, el 36,67% señala que “A VECES” y solamente el 3.33% “RARA VEZ” realiza sus labores altamente concentrado.

Es preciso señalar que de acuerdo a la entrevista realizada al Jefe de Agencia Kywi sucursal La Prensa, manifestó que efectivamente la empresa se encuentra comprometida y cumpliendo las disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo y Empleo, en su Capítulo IV “De las obligaciones del empleador y del trabajador”, Artículo 42, Numeral 33; en este sentido, la empresa Kywi ha contratado personal con capacidades diferentes.

Gráfico No. 4.10

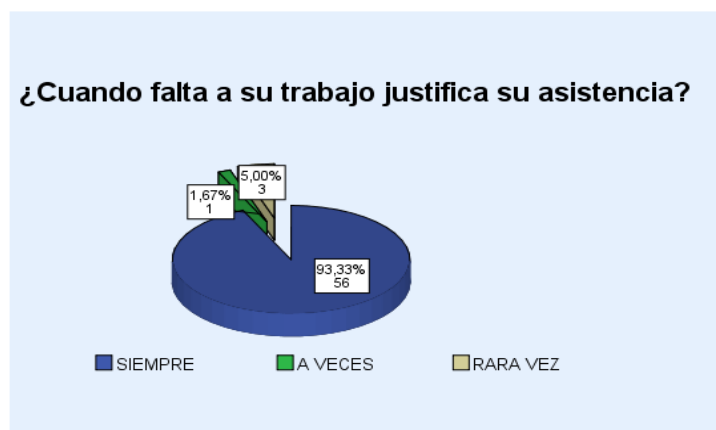


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Una vez realizada la tabulación y análisis de esta pregunta, se observa que el 56,67% de la población encuestada manifiesta que “RARA VEZ” busca ayuda de sus compañeros cuando realiza sus actividades laborales, en tanto que el 36,67% señala que “A VECES” y el 6,67% “SIEMPRE”.

Gráfico No. 4.11



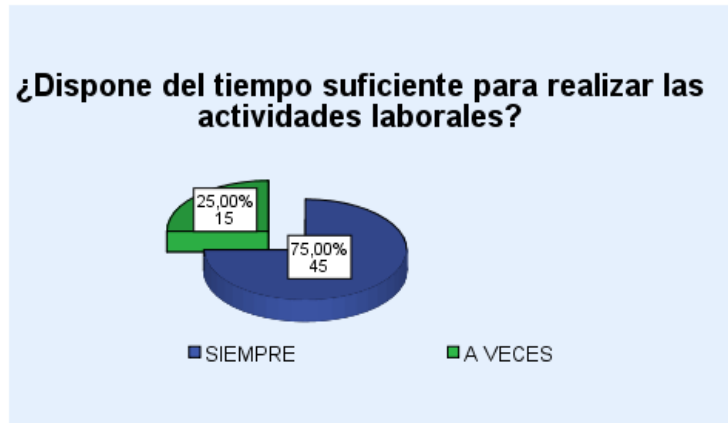
Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El 93,33% (56 personas) de la población objeto del estudio manifiesta que cuando falta al trabajo “SIEMPRE” justifica su asistencia, mientras que el 5% (3

personas), señala que “RARA VEZ” y el 1,67% “A VECES” justifica su asistencia.

Gráfico No. 4.12

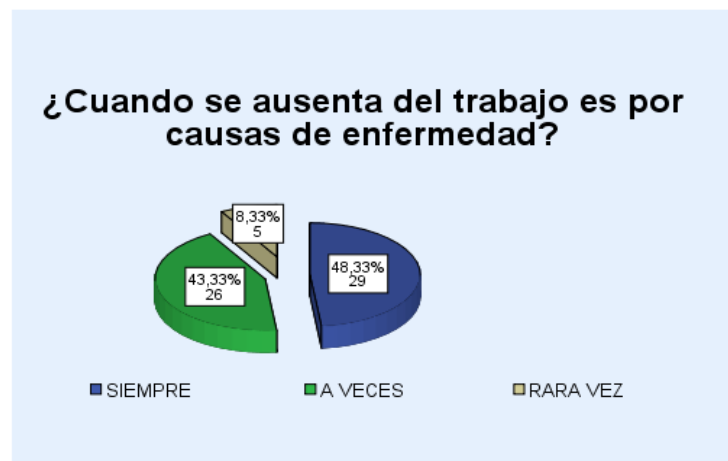


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Al efectuar sus actividades laborales, el 75% del personal de la Empresa Kywi, señala que “SIEMPRE” dispone del tiempo suficiente para realizar sus actividades laborales y el 25% “A VECES”.

Gráfico No. 4.13



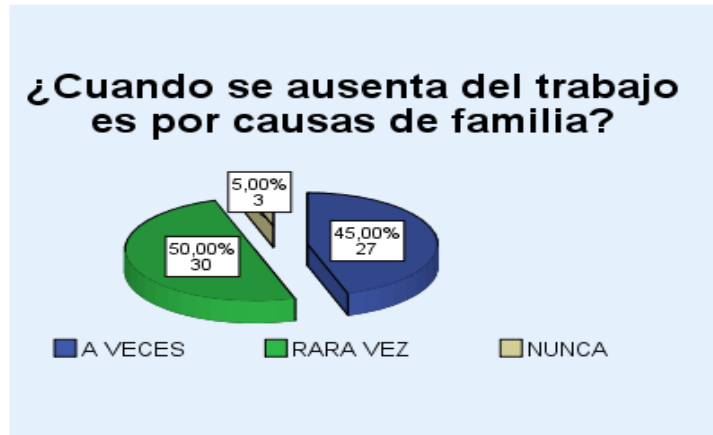
Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

De los resultados alcanzados en la encuesta efectuada, se observa que los empleados de la empresa Kywi, se ausentan del trabajo por causas de

enfermedad “SIEMPRE” en un 48,33%, el 43,33% “A VECES” y apenas el 8.33% “RARA VEZ”.

Gráfico No. 4.14



Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

La población objeto del estudio de la empresa Kywi, manifiesta que se ausenta del trabajo por causas de familia, “RARA VEZ” el 50%, “A VECES” el 45% y “NUNCA” el 5%.

Gráfico No. 4.15

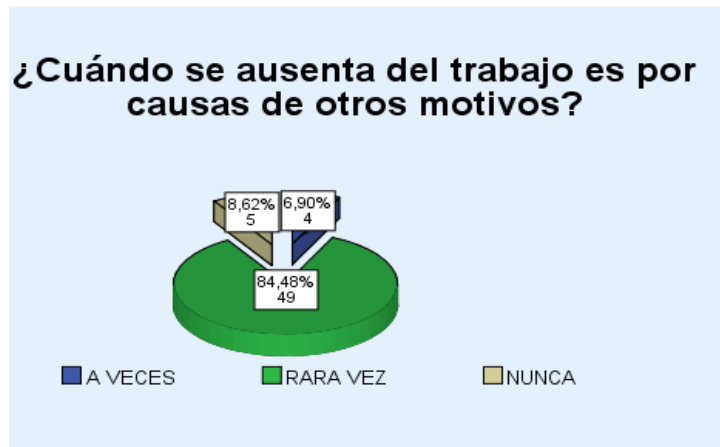


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

La encuesta realizada muestra como resultado que el personal de la empresa Kywi, “NUNCA” se ausenta del trabajo por causas de estudio en un 98,44% y el 1,67% “A VECES”.

Gráfico No. 4.16



Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El 84,48% del personal encuestado de la empresa Kywi, señala “RARA VEZ” se ausenta del trabajo por causas de otros motivos, el 8,62% “NUNCA” y el 6,90% “A VECES”.

Gráfico No. 4.17

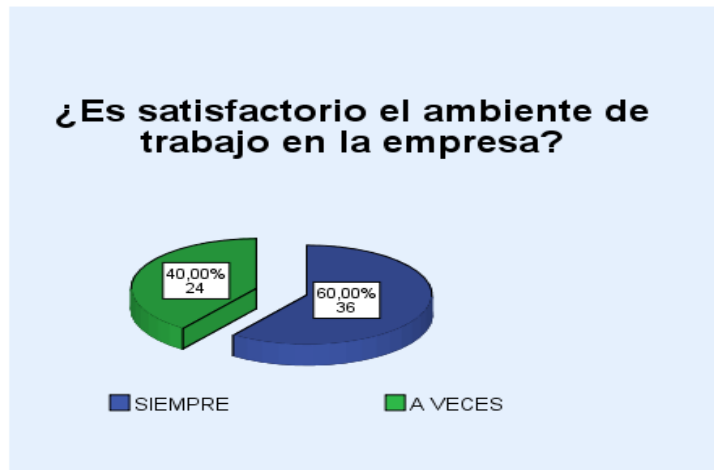


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El personal que labora en la empresa Kywi, manifiesta en un 90% que “SIEMPRE”, siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa y el 10% “A VECES”.

Gráfico No. 4.18

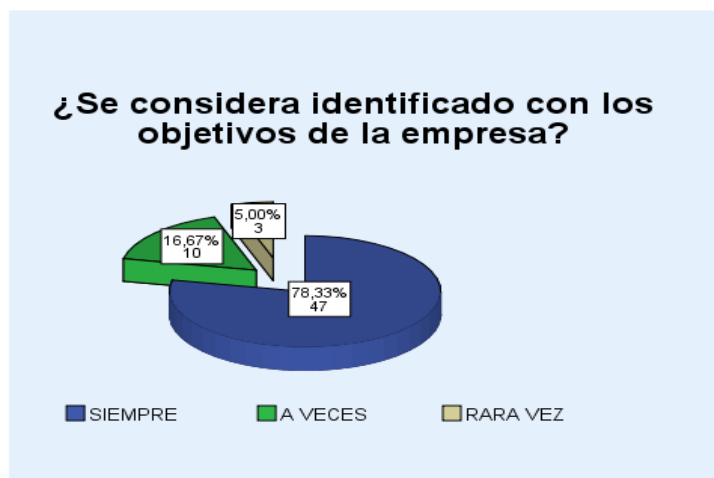


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Los empleados de la empresa Kywi sucursal La Prensa, al contestar esta pregunta, manifiestan en un 60% que “SIEMPRE” es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa y el 40% “A VECES”.

Gráfico No. 4.19

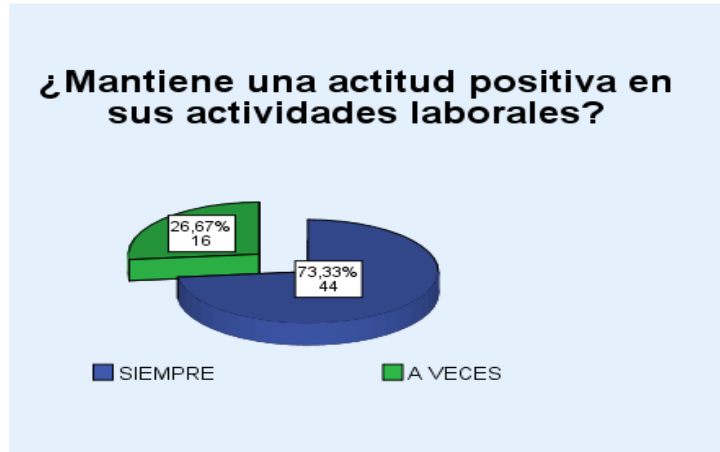


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Del 100% de la población objeto del estudio, el 78,33% menciona que “SIEMPRE” se encuentra identificado con los objetivos de la empresa, el 16,67% señala que “A VECES” y el 5% que “RARA VEZ”.

Gráfico No. 4.20

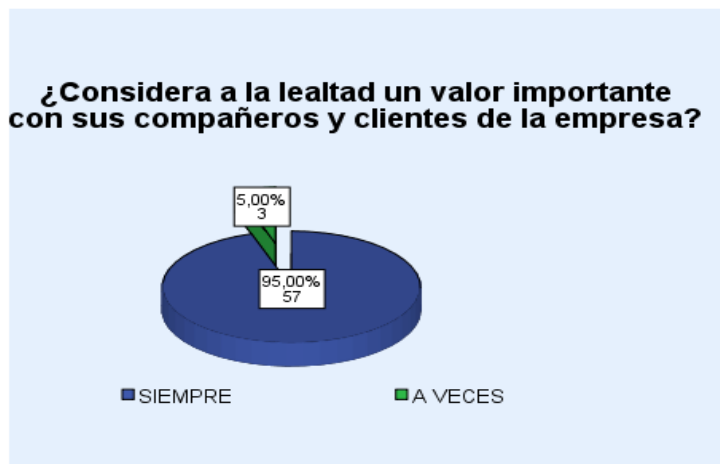


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Es claro observar que el 73,33% de la población encuestada, manifiesta que “SIEMPRE” mantiene una actitud positiva en sus actividades laborales, en tanto que el 26,67% “A VECES”.

Gráfico No. 4.21

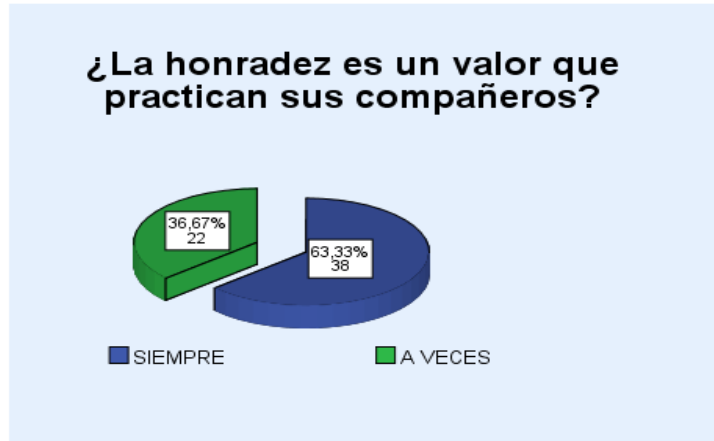


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El personal encuestado de la empresa Kywi, manifiesta en un 95% que “SIEMPRE” considera a la lealtad como un valor importante con sus compañeros y clientes de la empresa, mientras que el 5% “A VECES”.

Gráfico No. 4.22

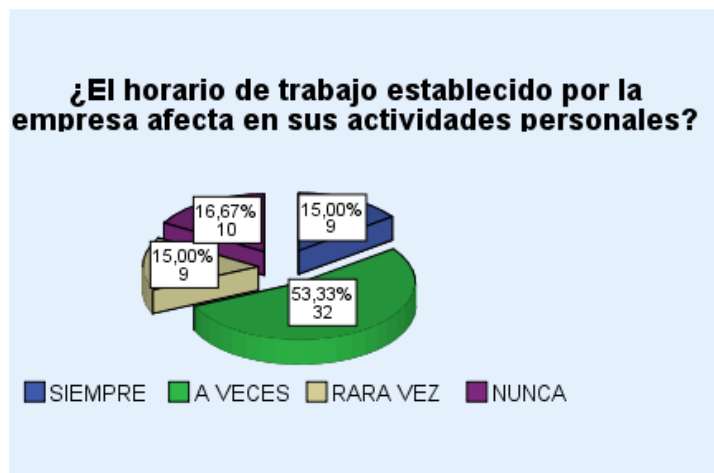


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis

Revisados los resultados de la encuesta, se puede determinar que el 63,33% de la población indica que “SIEMPRE” la honradez es un valor que practican sus compañeros, mientras que el 36,67% señala que “A VECES”.

Gráfico No. 4.23

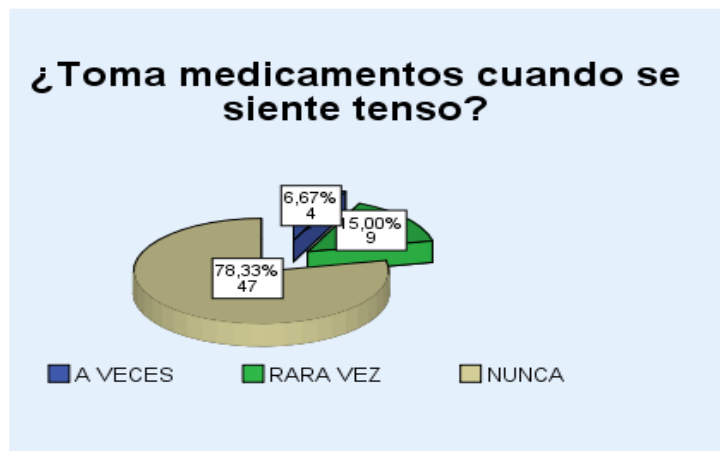


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la empresa Kywi, se visualiza que al 53,33% el horario de trabajo establecido por la empresa “A VECES” afecta sus actividades personales, el 16,67% señala que “NUNCA”, el 15% indica que “SIEMPRE” y el otro 15% manifiesta que “RARA VEZ”.

Gráfico No. 4.24

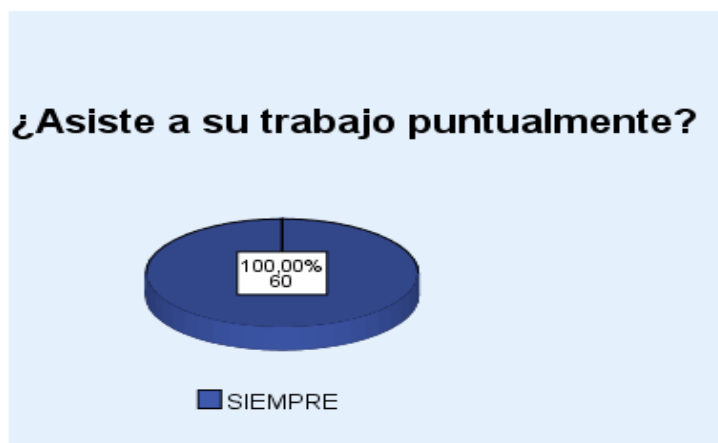


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El 78,33% de la población encuestada manifiesta que “NUNCA”, toma medicamentos cuando se siente tenso, el 15% “RARA VEZ” y el 6,67% lo hace “A VECES”.

Gráfico No. 4.25

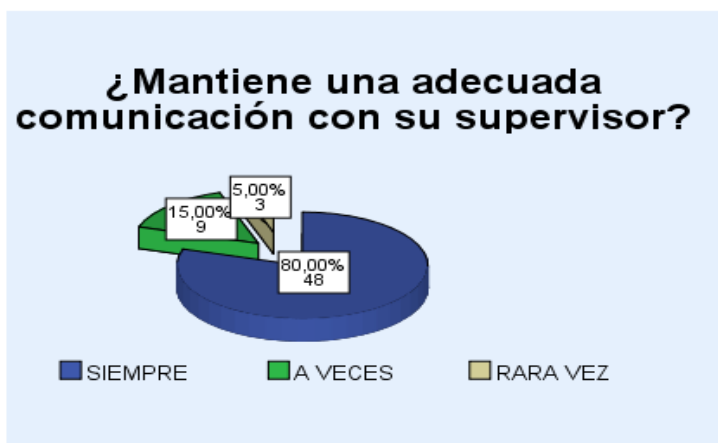


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Como resultado de la encuesta realizada se observa que el 100% del personal señala que “SIEMPRE” asiste a su trabajo con puntualidad, registrando su ingreso a la hora correspondiente, sin retraso al inicio de su jornada laboral.

Gráfico No. 4.26

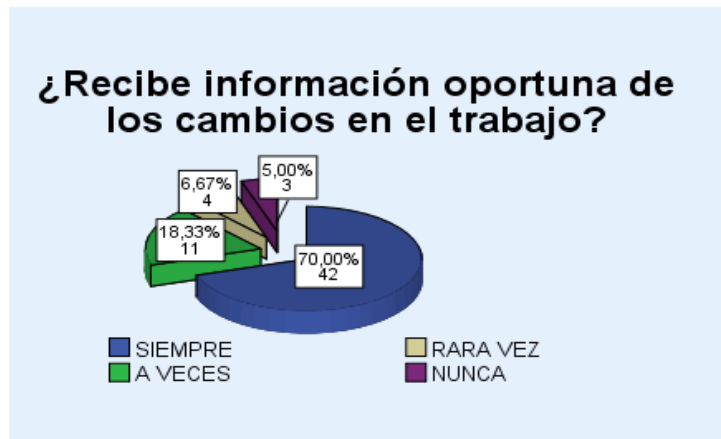


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El 80% de la población objeto del estudio manifiesta que “SIEMPRE” mantiene una adecuada comunicación con su supervisor, el 15% “A VECES” y el 5% “RARA VEZ”.

Gráfico No. 4.27

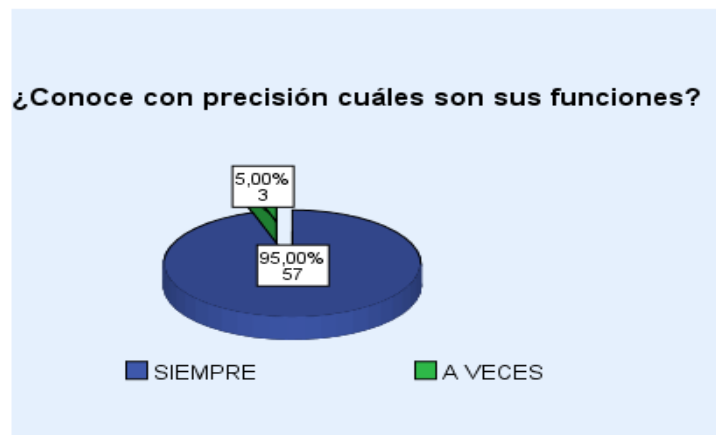


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, se observa que 70% “SIEMPRE” recibe información oportuna de los cambios en el trabajo, el 18,33% indica que “A VECES”, el 6,67% “RARA VEZ” y el 5% manifiesta que “NUNCA”.

Gráfico No. 4.28

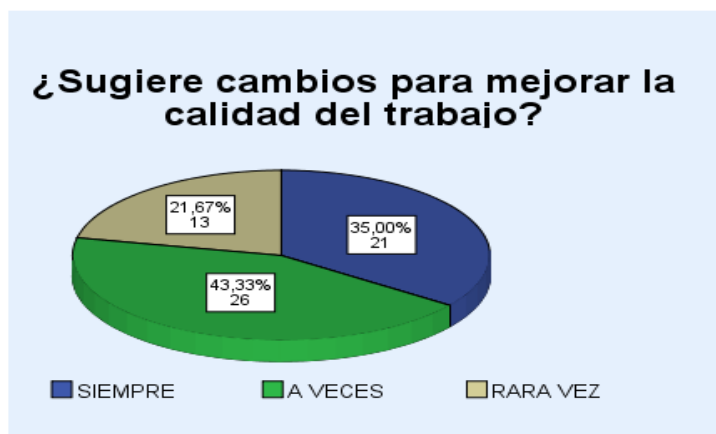


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Respecto a esta pregunta, la encuesta arroja como resultado lo siguiente: el 95% de la población manifiesta que “SIEMPRE” conoce con precisión sus funciones y el 5% “A VECES”.

Gráfico No. 4.29

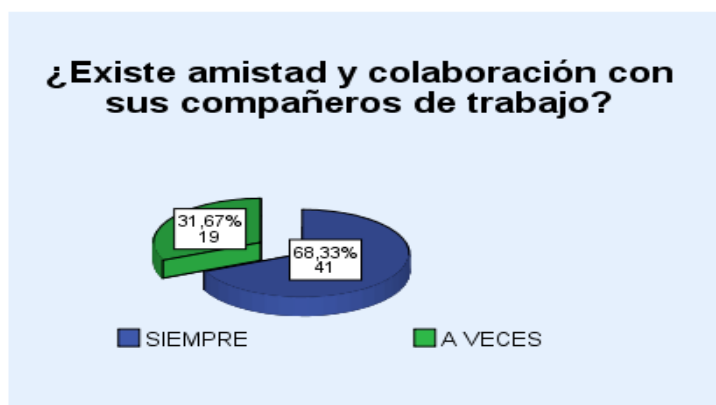


Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

El 43,33% del personal encuestado manifiesta que “SIEMPRE” sugiere cambios para mejorar la calidad de trabajo, el 35% indica que “A VECES” y el 21,67% “RARA VEZ”.

Gráfico No. 4.30



Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

La encuesta efectuada refleja que el 68,33% del personal objeto del estudio indica que “SIEMPRE”, existe amistad y colaboración con sus compañeros de trabajo y el 31,67% responde “A VECES”.

4.2 ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES DE INVESTIGACIÓN

La participación de los empleados y trabajadores de la empresa Kywi sucursal La Prensa, fue positiva, ya que contó con un alto compromiso del personal para la presente investigación, lo que permitió obtener resultados confiables.

Se ha valorado los factores que han podido condicionar el absentismo laboral en la empresa Kywi sucursal La Prensa, en función de las diferentes preguntas que se aplicaron en la encuesta al talento humano de la empresa.

La investigación es descriptiva, estimando las ausencias en función a la situación familiar, así como la valoración en cuanto al absentismo por enfermedad.

Adicionalmente, se elaboró y aplicó una entrevista semiestructurada al Jefe de Agencia Kywi sucursal La Prensa, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados:

- ✓ Trabaja aproximadamente 8 años en la empresa.
- ✓ Se encuentra satisfecho con el personal a su cargo, quienes manifiestan colaboración, responsabilidad, compromiso con la empresa.
- ✓ Existe comunicación con los empleados e incluso, como Jefe les proporciona libertad para resolver problemas que se presenten en su puesto de trabajo, demostrando interés y apoyo a todos los colaboradores por igual.
- ✓ Considera que existe un porcentaje elevado de absentismo laboral en el personal a su cargo, observando que es más frecuente en los empleados que se encuentran entre 26 y 35 años, quienes a su criterio, son los que otorgan mayor importancia a la conciliación de la vida

personal y familiar, asumiendo así una mayor carga de responsabilidades.

- ✓ Señala que existen varios métodos para la medición del absentismo laboral, pero asumen el método básico más utilizado o que ha proporcionado mayor certeza que consiste en el cálculo de:

Número de horas de absentismo justificado o injustificado de cada trabajador X 100

Número total de horas de trabajo

- ✓ Define que, todo absentismo sea justificado o injustificado es la falta de asistencia al trabajo, determinando en la empresa Kywi sucursal La Prensa, que la duración media de las ausencias oscila entre 7,2 días por enfermedad, 3,5 días por motivos personales y un 2,2 días por accidente.

Entre los motivos personales tienen más incidencia las visitas al médico un aproximado del 23%, la conciliación de la vida laboral y personal, que incluye el cuidado de niños este asciende a un 21%.

Es así que, asume que el absentismo laboral de los colaboradores de la empresa Kywi sucursal La Prensa, con mayor frecuencia son por causas familiares y enfermedad.

- ✓ Se indica que un alto porcentaje de los casos de absentismo son no previsibles y sin justificación, la mayoría de las veces los empleados avisan el mismo día que faltarán o en otras ocasiones incluso ni avisan. Menciona que, el trato del jefe al trabajador es un tema en el que las empresas deben tener más cuidado, ya que la exigencia laboral, en muchas ocasiones no se lleva a cabo con respeto, es necesario que ambas partes demuestren interés, ya que después de todo, la convivencia es necesaria.

En el caso que se ausente por enfermedad, se requiere al empleado presente los justificativos del caso, como por ejemplo: Certificado médico

avalado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en el caso de absentismo laboral por causas familiares, de igual manera un documento que certifique la inasistencia, por ejemplo, en el caso de acudir a las escuelas o colegios: Certificado de la Institución Educativa.

- ✓ El absentismo laboral es un factor que influye directa e indirectamente en la empresa, como por ejemplo: la inasistencia del trabajador, crea un estrés en los colaboradores, en sus compañeros ya que la falta al sitio de trabajo, aumenta su carga laboral el procurar cubrir el trabajo del compañero ausente, para poder lograr los objetivos de la empresa de manera urgente.
- ✓ En toda empresa es imprescindible medir el costo del absentismo laboral, el mismo que supone pérdida de productividad, de competitividad y de mercado.

El costo del absentismo laboral, no sólo tiene en cuenta los costos directos; además del salario del personal ausente, se debe considerar otros costos como: contratación de personal suplente, cancelación de horas extras al mismo personal para que pueda apoyar la gestión de aquel empleado que no asistió a laborar, oportunidades perdidas, procesos detenidos, entre otros.

Se debe observar además, otros costos como: horas perdidas por consultas en asistencias médicas, costos por pérdida de productos o materias primas.

- ✓ Existen varios métodos que podrían ayudar en la prevención del absentismo laboral en la empresa, como pueden ser: Tratar a los empleados como personas con vida privada, ofrecer una retroalimentación precisa y oportuna sobre el desempeño, aumentar la participación y colaboración, programas de incentivos y motivación, plantear programas de retribución por competencia.

En el caso de la empresa Kywi, muy interesada por su talento humano, crea programas de retribución por competencias, como por ejemplo: un vendedor puede limitarse a realizar su función o a su vez además un plus, un valor agregado, en el trato con el cliente, es precisamente este valor agregado el que fideliza a los compradores y lleva a la empresa a incrementar su productividad, si se premia al trabajador por su éxito en la realización de su tarea, se consigue aumentar su implicación, su iniciativa y creatividad, lo que conlleva al beneficio de la empresa, del trabajador y en fin de la sociedad.

4.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con los resultados obtenidos se puede señalar que se cumplen los objetivos de la investigación, al determinar las causas que generan el absentismo laboral en la administración del Talento Humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa.

Al efectuar el diagnóstico inicial y el posterior análisis del absentismo laboral del Talento Humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, se observa claramente que:

1. El 93% del personal que labora en la empresa KYWI, cuando faltan a su trabajo “SIEMPRE” justifican su asistencia.
2. El 86,67% del personal que falta a su trabajo es “SIEMPRE” o “A VECES” es por causas de enfermedad.
3. El 93,33% manifiesta que “A VECES” o “RARA VEZ” falta a su puesto de trabajo por causas familiares.

De lo mencionado, se puede verificar que un alto porcentaje del personal falta a su trabajo por causas familiares o de enfermedad.

Al describir las consecuencias que tiene el absentismo laboral en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, se

puede asumir que el absentismo laboral es un factor que influye directa e indirectamente en la empresa; es decir, directamente influye en los costos, mediante la pérdida de la productividad, la competitividad y del mercado. Indirectamente, afecta el ambiente laboral, provocando estrés entre los colaboradores, en el sentido de aumento de la carga laboral del personal, al procurar cubrir al personal ausente, para conseguir los objetivos de la empresa

Al plantear las estrategias para mitigar los efectos del absentismo laboral en la administración del talento humano de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, se debe tomar en cuenta que, dentro de los varios métodos se encuentran: Presentar programas de retribución por competencias, considerar el trato a los colaboradores como personas con vidas privadas, la programación de la retroalimentación precisa y oportuna sobre el desempeño, la creación de programas de incentivos y motivación; así como, el aumento de la participación y colaboración del talento humano que labora en la empresa.

Los resultados reflejan compromiso por parte de la Jefatura y el personal que labora en la empresa Kywi sucursal La Prensa, quienes se comprometieron a proporcionar las herramientas necesarias que busquen la reducción del absentismo laboral, que a la larga se verá representado en un mejoramiento en la productividad; así como, en la optimización de costos y gastos generados en la empresa.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación, se presentan a continuación conclusiones y recomendaciones, las cuales pueden orientar un plan de acción para promover cambios significativos de acuerdo a los objetivos propuestos.

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ La empresa Kywi, sucursal La Prensa, está bajo supervisión permanente de sus directivos, que no cuenta con una caracterización del absentismo laboral; por lo que el presente estudio se convierte en pionero en la misma.
- ✓ La incidencia de absentismo laboral, perjudica e impide el logro de los objetivos de la empresa, influye en el proceso de desarrollo institucional y organizacional, por ello la identificación de las causas y la prevalencia con que se presenta.
- ✓ Se manifiesta a través del comportamiento de cada ser humano, el mismo que está determinado por los principales componentes de su ser como son: la edad, su salud, factores sociales, económicos, psicológicos, familiares, estado civil, etc., que asocian en la personalidad que va adquiriendo el empleado durante el tiempo.
- ✓ Existe un porcentaje elevado de absentismo laboral en el personal que se encuentran entre 26 y 35 años, quienes son los que otorgan mayor

importancia a la conciliación de la vida personal y familiar, asumiendo así una mayor carga de responsabilidades.

- ✓ Del análisis cualitativo de los instrumentos aplicados en la empresa Kywi, se reconoce que un alto porcentaje de los trabajadores, faltan con mayor frecuencia por causas familiares y enfermedad.
- ✓ El absentismo laboral es un factor que influye directa e indirectamente en la empresa, como por ejemplo: la inasistencia del trabajador, crea un estrés en los colaboradores, en sus compañeros ya que la falta al sitio de trabajo, aumenta su carga laboral al procurar cubrir el trabajo del compañero ausente, para poder lograr los objetivos de la empresa de manera urgente.
- ✓ El costo del absentismo laboral, no sólo tiene en cuenta los costos directos; además del salario del personal ausente, se debe considerar otros costos como: contratación de personal suplente (adiestramiento), cancelación de horas extras al mismo personal para que pueda apoyar la gestión de aquel empleado que no asistió a laborar, oportunidades perdidas, procesos detenidos, entre otros.

5.2 RECOMENDACIONES

Propiciar el cambio de actitud en las personas que son reincidentes en faltar al trabajo, emplear estrategias creativas para generar un nivel de pertenencia en los trabajadores, de la empresa Kywi, sucursal La Prensa, con la finalidad de obtener mejores resultados en su actividad laboral, situación que de acuerdo a los resultados de la investigación se sugiere las siguientes recomendaciones:

- ✓ Emplear las capacidades y potencialidades del personal, conocer la motivación y satisfacción de las personas lo que se refleja en el nivel de compromiso de la fuerza de trabajo.

- ✓ Aplicar métodos que podrían ayudar en la prevención del absentismo laboral en la empresa, como pueden ser el trato a los empleados como personas con vida privada.
- ✓ Propiciar un ambiente saludable para los empleados, desde el punto de vista ético, donde los empleados puedan realizar su trabajo de manera productiva, dentro del cual el comportamiento organizacional de la empresa presente desafíos y oportunidades, lo que propondría mejorar la calidad y productividad del empleado.
- ✓ Buscar la relación entre el personal y la empresa, en donde existe el proceso continuo de adaptación a muy diversas situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades conjuntas y mantener cierto equilibrio individual.
- ✓ Se propone la creación de un departamento de Servicio Médico, con la atención de una Enfermera y un Médico Laboral de atención periódica y medicina preventiva. Con la finalidad de que el personal sea atendido directamente en la empresa.
- ✓ Propiciar una actitud adecuada en el talento humano que labora en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, en el sentido de integración, desarrollo profesional, satisfacción, conciliación de su vida profesional y familiar.
- ✓ Establecer un programa de retribución por competencias, como por ejemplo: en la empresa un vendedor puede limitarse a realizar su función o aportar además un plus en el trato con el cliente. Si se premia al trabajador por su éxito en la realización de su tarea, se consigue aumentar su implicación, iniciativa y creatividad.

- ✓ Implantar planes de incentivo y motivación; organizar actividades de recreación fuera del lugar de trabajo, para potenciar la cohesión entre mandos y subordinados.

- ✓ Es necesario que los empleados y trabajadores de la empresa Kywi, sean capacitados en forma continua en el área de acción a desempeñarse, si se cuenta con colaboradores con conocimientos en el desarrollo de sus labores, se lograrán los objetivos y metas propuestos por la empresa.

- ✓ Mantener bajo el nivel de absentismo laboral dentro de sus escalas, ya que este factor modifica de gran manera los costos, la empresa no puede cumplir con sus objetivos y metas si su personal sufre enfermedades, no está a gusto en su lugar de trabajo, es una persona infeliz o con problemas familiares, por lo que se ve disminuida su capacidad de rendir en sus funciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Agulló, E., Boada, J., Mañas, M. A. & De Diego, R. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales.
Editorial Umivale. Valencia
- Alles, M. (2008). Comportamiento Organizacional.
Ediciones Granica. Buenos Aires.
- Bellorin, M., Sirit, Y. & Hamoui, Y. (2005). Absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana.
- Boada, J., De Diego, R. & Macip, S. (2001). Cultura organizacional y formación continua: incidencia en la prevención de riesgos laborales.
Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones.
- Cruz, A. (2009). El ausentismo en las empresas.
Colombia. www.nonografias.com
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Comportamiento Organizacional.
México, D.F.
- Dilts, R. (1998). Liderazgo creativo PNL.
Editorial Urano. España.
- Dolan, S., Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2003). La Gestión de los Recursos Humanos: preparando profesionales para el siglo XXI.
Editorial Mc Graw Hill/Interamericana de España.
- García, F. (1999). Ley de los pobres.
Séptima Edición. México. D.F.

Iván Abreu Anay. (2012). Habilidades Directivas Sección de Tendencias 21.
Revista electrónica de ciencias, tecnología, sociedad y cultura.

Mesa, F. R., y Kaempffer, A. M. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo
laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas.
Revista médica de Chile.

Monteverde, M. Bustamante, A. (2014). Ambiente Laboral, Aprendizaje y
Competitividad en la pequeña y mediana empresa.
Revista Internacional Administración & Finanzas. México.

Peiró, J., Rodríguez M, I., González, M. (2008). El Absentismo laboral:
antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora.
Universitat de València.

Real Academia Española, R. (2010). Diccionario de la Real Academia
Española. Recuperado de <http://rae.es/drae/>

Reyes, A. (2000). Administración de Personal.
(Edición 30). México.

Ribaya, F. (1995). La gestión del absentismo laboral en la empresa (medición,
valoración y control).
Remedio. Tesis Doctoral Universidad de Alcalá. Madrid.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica.
(Séptima Edición). Editorial Limusa. México.

Rosen, G. (1998). De la policía a la medicina social. Controversia sobre las
condiciones de las fábricas.
México: XXI, 1985.

Santos, J., Monforte, C. & González, R.(2012). Trabajo científico del celador y el acoso laboral, conductas humanas, y el absentismo laboral.

Madrid – España.

WEB GRAFÍA

<http://www.SoyEmprenur.com> , 10-05-2010, Cómo Capacitar a tus Empleados.

<http://www.emprendepyme.net> , Beneficios de capacitación para los empleados.

<http://www.gestiopolis.com>, Qué es el absentismo laboral.

<http://www.umivale.es>, Causas del absentismo laboral.

<http://randolpgr16.blogspot.com>, El Ausentismo Laboral.

Libermore, D. (2012). Liderando con Inteligencia Cultural. Amazon

<http://www.degerencia.com>

<http://www.wikipedia.org>

<http://www.psycoconsult.com>

<http://www.wordpress.com>

<http://www.motivacionlaboral.galeon.com>

<http://www.docentes.unal.edu.col>

<http://www.psicologiayempresa.com>

<http://www.coscatl.com>

<http://www.monografias.com>

<http://www.wordpress.com>

<http://scielo.sld.cu>

<http://www.encyclopediadelecuador.com>

<http://www.educación.gob.ec>

<http://www.gestiopolis.com>

ANEXOS

BASE DE INFORMACIÓN

ANÁLISIS DE CRUCE DE VARIABLES

Para el presente estudio, de la encuesta aplicada, se han cruzado variables de las causas por las que el personal que labora en la empresa Kywi falta a su trabajo, así como, si justifican su asistencia. De este análisis se desprende la siguiente información:

Preguntas No. 12 – 14 – 15 – 16 – 17

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? *						
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de enfermedad?	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
¿Cuándo falta a su trabajo justifica su asistencia? *						
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de familia?	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? *						
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de estudios?	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? *						
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de otros motivos?	58	96,7%	2	3,3%	60	100,0%

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

**Tabla de contingencia ¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? *
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de enfermedad?**

Recuento

		¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de enfermedad?			Total
		SIEMPRE	A VECES	RARA VEZ	
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia?	SIEMPRE	29	23	4	56
	A VECES	0	0	1	1
	RARA VEZ	0	3	0	3
Total		29	26	5	60

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

**Tabla de contingencia ¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? *
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de familia?**

Recuento

		¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de familia?			Total
		A VECES	RARA VEZ	NUNCA	
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia?	SIEMPRE	27	29	0	56
	A VECES	0	1	0	1
	RARA VEZ	0	0	3	3
Total		27	30	3	60

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Tabla de contingencia ¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? * ¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de estudios?

Recuento

		¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de estudios?		Total
		A VECES	NUNCA	
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia?	SIEMPRE	1	55	56
	A VECES	0	1	1
	RARA VEZ	0	3	3
Total		1	59	60

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

**Tabla de contingencia ¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia? *
¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de otros motivos?**

Recuento

		¿Cuando se ausenta del trabajo es por causas de otros motivos?			Total
		A VECES	RARA VEZ	NUNCA	
¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia?	SIEMPRE	4	48	2	54
	A VECES	0	1	0	1
	RARA VEZ	0	0	3	3
Total		4	49	5	58

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Los resultados obtenidos señalan que:

1. Aproximadamente, el 93% del personal que labora en la empresa KYWI, cuando faltan a su trabajo “SIEMPRE” justifican su asistencia, en tanto que:
4. El 86,67% del personal que falta a su trabajo “SIEMPRE” o “A VECES” es por causas de enfermedad.
5. El 93,33% manifiesta que “A VECES” o “RARA VEZ” falta a su puesto de trabajo por causas familiares.
6. El 91,66%, “NUNCA”, se ausenta del trabajo por causa de estudios.
7. El 80% del personal manifiesta, que “RARA VEZ “se ausenta del trabajo por otros motivos.

De lo expuesto se puede observar que, un alto porcentaje del personal falta a su trabajo por causas de enfermedad o familiares; así también, se concluye que el personal no se ausenta del trabajo por estudios.

Preguntas No. 9 – 13

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cuándo realiza sus actividades laborales, usted se siente altamente concentrado? * ¿Dispone del tiempo suficiente para realizar las actividades laborales?	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Tabla de contingencia ¿Cuándo realiza sus actividades laborales, usted se siente altamente concentrado? * ¿Dispone del tiempo suficiente para realizar las actividades laborales?

Recuento

		¿Dispone del tiempo suficiente para realizar las actividades laborales?		Total
		SIEMPRE	A VECES	
¿Cuándo realiza sus actividades laborales, usted se siente altamente concentrado?	SIEMPRE	30	6	36
	A VECES	15	7	22
	RARA VEZ	0	2	2
Total		45	15	60

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

Del personal encuestado en la empresa Kywi, el 60% manifiesta que “SIEMPRE” dispone de tiempo suficiente para realizar las actividades laborales y el 50% “SIEMPRE” se siente altamente concentrado. En tanto que el 25% señala que “SIEMPRE” dispone de tiempo para realizar sus actividades y “A VECES”, se siente altamente concentrado.

Como se puede observar, un porcentaje elevado del personal objeto del estudio dispone de tiempo y se siente altamente concentrado en sus actividades laborales y un bajo porcentaje rara vez.

Preguntas No. 18 – 19

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa? * ¿Es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa?	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Tabla de contingencia ¿Siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa? * ¿Es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa?

Recuento

		¿Es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa?		Total
		SIEMPRE	A VECES	
		¿Siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa?	SIEMPRE	
	A VECES	2	4	6
Total		36	24	60

Fuente: Encuesta - KYWI
Elaborado por: Alexandra Proaño Garrido

Análisis:

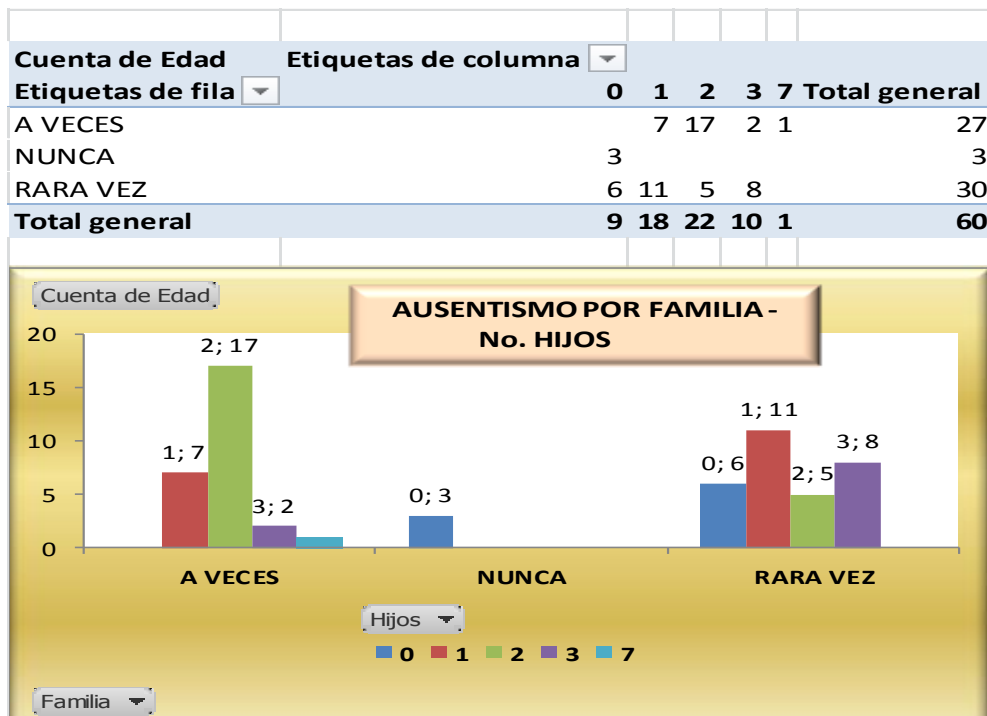
Se observa claramente que el 90% del personal “SIEMPRE” siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa, mientras que el 60%

señala que “SIEMPRE” es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa y la diferencia (40%) indica que “A VECES” es satisfactorio el ambiente de trabajo.

De lo señalado se puede concluir que existe un buen ambiente de trabajo y que esta no sería causa de que el personal deje de acudir a sus labores.

OTRAS INTERPRETACIONES

Las causas del absentismo laboral en la empresa Kywi, sucursal La Prensa, es por situaciones familiares, como lo presenta el siguiente diagrama de barras:



Al igual que la perspectiva anterior, los resultados son los que se habían citado, en el que se menciona a la enfermedad como otra de las causas del absentismo laboral, en la empresa Kywi, sucursal La Prensa.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
RESULTADOS DE VALIDEZ INTERNA**

FECHA:

NOMBRE DEL EXPERTO:

En cada pregunta sírvase calificar de la siguiente manera:

Nada - 0
Poco - 1
Moderadamente - 2
Mucho - 3

Pregunta del cuestionario	¿Es la pregunta comprensible?	¿Es sensible a variaciones?	¿Se justifica el ítem en este instrumento?	¿Hay una definición clara del ítem?	¿Es posible recopilar los datos?
1. ¿Cuándo realiza sus actividades laborales, usted se siente? a) Altamente concentrado. b) No logra concentrarse c) Busca ayuda de sus compañeros.					
2. ¿Cuándo falta a su trabajo justifica su asistencia? a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca					
3. ¿Dispone de tiempo suficiente para realizar sus actividades laborales?					

<p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>4. ¿Cuándo se ausenta del trabajo es por causas de?: a) Enfermedad b) Familia c) Estudios d) Otros</p>					
<p>5. ¿Siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa? a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>6. ¿Es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa? a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>7. ¿Se considera identificado con los objetivos de la empresa? a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>8. ¿Mantiene una actitud positiva en sus actividades laborales?</p>					

<p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>9. ¿Considera a la lealtad un valor importante con sus compañeros y clientes de la empresa?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>10. ¿La honradez es un valor que practican sus compañeros?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>11. ¿El horario de trabajo establecido por la empresa afecta en sus actividades personales?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>12. ¿Toma medicamentos cuando se siente tenso?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					

<p>13. ¿Asiste a su trabajo puntualmente?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>14. ¿Mantiene una adecuada comunicación con su supervisor?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>15. ¿Recibe información oportuna de los cambios en el trabajo?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>16. ¿Conoce con precisión cuáles son sus funciones?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca</p>					
<p>17. ¿Sugiere cambios para mejorar la calidad del trabajo?</p> <p>a) Siempre b) A veces</p>					

c) Rara vez d) Nunca					
18. ¿Existe amistad y colaboración con sus compañeros de trabajo? a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca					

Gracias

**ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA KYWI
SUCURSAL LA PRENSA**

Por favor, lea detenidamente y marque con una X, la respuesta que usted considera adecuada. La información de este cuestionario, es totalmente anónima y servirá únicamente para propósitos estadísticos y académicos, con el objeto de determinar las causas del absentismo laboral en la administración del Talento Humano.

1	Edad (años)			
2	Sexo	Femenino:	Masculino:	
3	¿Cuál es su estado civil?	Casado:	Divorciado:	Separado:
		Viudo:	Unión libre:	Soltero:
4	¿Cuántos hijos/hijas tiene?			
5	¿Se encuentran sus hijos/hijas en qué períodos?	Maternal:	Escolar:	Colegial:
		Universidad:	Otros:	
6	¿Se encuentra algún familiar a su cargo?	Padre:	Madre:	Hermano:
		Tío:	Otros:	
7	¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria:	Secundaria:	Técnico:
		Superior:	Posgrado:	
8	¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?	1 a 10 años:	11 a 20 años:	21 a 30 años:
		Más de 31 años:		

		Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
9	¿Cuando realiza sus actividades laborales, usted se siente?				
	a) Altamente concentrado.				
	b) No logra concentrarse.				
	c) Busca ayuda de sus compañeros.				
10	¿Cuando falta a su trabajo justifica su asistencia?				
11	¿Dispone del tiempo suficiente para realizar las actividades laborales?				
12	¿Cuándo se ausenta del trabajo es por causas de?				
	a) Enfermedad				
	b) Familia				
	c) Estudios				
	d) Otros				
13	¿Siente satisfacción en las actividades laborales que realiza en la empresa?				
14	¿Es satisfactorio el ambiente de trabajo en la empresa?				

15	¿Se considera identificado con los objetivos de la empresa?				
16	¿Mantiene una actitud positiva en sus actividades laborales?				
17	¿Considera a la lealtad un valor importante con sus compañeros y clientes de la empresa?				
18	¿La honradez es un valor que practican sus compañeros?				
19	¿El horario de trabajo establecido por la empresa afecta en sus actividades personales?				

		Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
20	¿Toma medicamentos cuando se siente tenso?				
21	¿Asiste a su trabajo puntualmente?				
22	¿Mantiene una adecuada comunicación con su supervisor?				
23	¿Recibe información oportuna de los cambios en el trabajo?				
24	¿Conoce con precisión cuáles son sus funciones?				
25	¿Sugiere cambios para mejorar la calidad del trabajo?				
26	¿Existe amistad y colaboración con sus compañeros de trabajo?				

Gracias

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LA EMPRESA KYWI SUCURSAL LA PRENSA

Buenos días, Señor Edison Guerrero, primeramente quiero agradecerle por su valiosa colaboración, al proporcionarme información de la empresa Kywi, que tan acertadamente usted lo dirige, esto ha permitido la realización de mi tesis previa la obtención de Magister en Gestión de Talento Humano, en la Universidad Tecnológica Equinoccial, con el tema de investigación: “EL ABSENTISMO Y SU EFECTO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO”. Debo aclarar, que la información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, sólo será utilizada para propósitos académicos, a continuación si me permite procederé a realizarle la entrevista de rigor:

1. ¿Cuál es su cargo en la empresa?

2. ¿Cómo se siente en la actividad laboral que se encuentra realizando en la empresa?

3. ¿Cómo es la relación laboral con sus colaboradores?

4. ¿Considera que existe absentismo laboral en el personal a su cargo?

5. ¿Cómo mide el absentismo laboral en su empresa?

6. ¿Si existe absentismo laboral en la empresa, a qué cree usted que se deba?

7. ¿En este caso, si el absentismo se presenta por causa de enfermedad y familiar, qué acciones aplica usted?

8. ¿Cómo cree usted que afecta el absentismo laboral de sus colaboradores en las actividades de la empresa?

9. ¿Cómo cree que se interrelaciona el absentismo laboral con los costos y la productividad de la empresa?

10. ¿Cómo cree usted que se pueda prevenir o reducir el nivel de absentismo laboral del talento humano en su empresa?

Gracias