



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

Título

ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS ENTRE LOS AÑOS 2011 A 2015.

**Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas, mención Planeación**

Línea de Investigación: Análisis y mejoramiento de procesos

Autora

ING. MARJORIE PAULOVA CORTEZ FALCONES

Asesor

MGT. FERNANDO MONCAYO RAAD

Esmeraldas - Ecuador

DICIEMBRE – 2016

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas, mención Planeación.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO.- ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS ENTRE LOS AÑOS 2011 A 2015.

AUTORA: ING. MARJORIE PAULOVA CORTEZ FALCONES

Mgt. Fernando Moncayo Raad
DIRECTOR DE TESIS

f. _____

Phd. Yulien Herrera Díaz
LECTOR 1

f. _____

Mgt. Eduardo Almeida Clavijo
LECTOR 2

f. _____

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez
COORDINADORA DE POSGRADO

f. _____

Mgt. Maritza Demera Mejía
SECRETARIA GENERAL PUCESE

f. _____

ESMERALDAS, ECUADOR, DICIEMBRE 2016

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, MARJORIE PAULOVA CORTEZ FALCONES, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0801574203, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister Administración de Empresas, mención Planeación, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

ING. MARJORIE PAULOVA CORTEZ FALCONES
C.I 0801574203

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Luego de revisar los contenidos del trabajo de maestría titulado “ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS ENTRE LOS AÑOS 2011 A 2015” presentado por la ING. MARJORIE PAULOVA CORTEZ FALCONES, declaro que cumple con los requisitos para ser considerada como aprobada ante las autoridades académicas.

MGT. FERNANDO MONCAYO RAAD
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dirigido a las personas que han sembrado en mí el deseo de superación escogiendo el mejor método que es el estudio; estoy segura de que seré ejemplo para aquellos que anhelan subir un peldaño más a base de sus conocimientos.

Marjorie Paulova

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme permitido concluir algo que parecía interminable y por haber cruzado en mi camino a personas formadoras con vocación que me guiaron día a día para buscar una posible solución a un problema existente que considero no es imposible de vencer.

Marjorie Paulova

TÍTULO.- ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS ENTRE LOS AÑOS 2011 A 2015.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, analizar los efectos del ausentismo laboral del talento humano administrativo y operativo de CNEL EP, Unidad de Negocio Esmeraldas entre los años 2011 a 2015 planteando como objetivos específicos la identificación de las causas que generan los niveles de ausentismo en la entidad, la aplicación de fórmulas que establezcan los porcentajes de ausentismo y la formulación de estrategias que permitan la disminución de los niveles de ausentismo laboral. Para analizar tal problemática, se planteó una metodología adecuada a las necesidades investigativas; se aplicó el método inductivo para realizar un análisis de la temática sobre el ausentismo laboral en CNEL EP Esmeraldas partiendo de lo particular a lo general, estructurando las fases o procesos a seguir mediante la comparación, abstracción y generalización. En cuanto al tipo de investigación fue exploratoria porque buscó proporcionar una comprensión del problema sobre el ausentismo laboral a la investigadora, aplicada ya que se apoyó en teoría científica ya publicada sobre ausentismo laboral y de campo por cuanto se realizó en las instalaciones de CNEL EP Esmeraldas; el universo identificado estuvo conformado por las autoridades y el personal administrativo y operativo de CNEL EP. En cuanto a los resultados obtenidos, se pudo establecer que entre los años 2011 hasta 2015, respecto a la tasa general de ausentismo, se presentan 34 eventos de ausentismo al año, por cada 100 trabajadores de la entidad; se pierden aproximadamente 1.68 horas por cada mil horas trabajadas por los funcionarios y en promedio anual, 9.02 días por cada mil horas trabajadas. La discusión de resultados permitió establecer que al igual que la investigación de Vicente (2014), la aplicación de indicadores de ausentismo, refleja la pérdida de muchas horas de trabajo; en concordancia con la investigación de Leonett y Méndez (2011), se evidenció que los permisos no justificados, las calamidades domésticas y las incapacidades médicas son las principales causas del ausentismo laboral. Respecto de las conclusiones de la investigación se estableció que los jefes departamentales no realizan controles efectivos sobre su personal; los porcentajes de ausentismo han aumentado gradualmente desde el año 2011 hasta la fecha y por último no se han aplicado estrategias que permitan la disminución de los niveles de ausentismo laboral en la entidad.

PALABRAS CLAVE.- CNEL EP, talento humano, gestión administrativa y operativa, ausentismo laboral, indicadores, estrategias de control, disminución de ausentismo.

TITLE: ANALYSIS OF THE EFFECTS OF ABSENTEEISM ADMINISTRATIVE WORK OF HUMAN TALENT AND OPERATIONAL CNEL ESMERALDAS BUSINESS UNIT EP BETWEEN 2011 TO 2015.

ABSTRACT

This research main objective was to analyze the effects of absenteeism for administrative and operational human talent CNEL EP, Unit Esmeraldas Business between 2011-2015 proposing specific objectives identifying the causes levels of absenteeism the entity applying formulas establish absenteeism rates and the formulation of strategies to decrease levels of absenteeism. To analyze such issues, an appropriate methodology to the research needs arose; the inductive method was applied for analysis of the issue of absenteeism in Esmeraldas EP CNEL starting from the particular to the general structuring phases or processes to be followed by comparison, abstraction and generalization. As for the type of research it was exploratory because he sought to provide an understanding of the problem of absenteeism to the researcher, applied as it was based on scientific theory and published on absenteeism and field because it was held in the premises of CNEL EP Esmeraldas; the identified universe was made by the authorities and staff administrative and operational CNEL EP. As for the results, it was established that between 2011-2015, compared to the overall rate of absenteeism, truancy 34 events a year are presented for each 100 employees of the entity; approximately 1.68 hours are lost per thousand hours worked by staff and annual average, 9.02 days per thousand hours worked. Discussion of results established that as research Vicente (2014), the application of indicators of absenteeism, reflects the loss of many hours of work; according to research Leonett and Mendez (2011), it became clear that unjustified permits, domestic calamities and medical disabilities are the main causes of absenteeism. Regarding the findings of the investigation it was established that the department heads do not perform effective controls over their personnel; absenteeism rates have gradually increased since 2011 to date and finally not implemented strategies to decrease levels of absenteeism in the state.

KEYWORDS

CNEL EP, human talent, administrative and operational management, absenteeism, indicators, control strategies, decreased absenteeism.

ÍNDICE GENERAL

Preliminares de tesis	Pág.
Pasta	i
Hoja en blanco	ii
Portada	iii
Tribunal de graduación	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	V
Certificado del director de tesis	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Palabras clave	ix
Abstract	x
Keywords	x
Índice general	xi
Índice de tablas	xiii
Índice de Figuras	xiv

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

	Introducción	1
1.1	Justificación	4
	Diagrama causa efecto	5
	Análisis crítico	6
1.2	Marco teórico	7
1.2.1	Fundamentación teórica conceptual	7
	Sistematización del marco teórico	7
1.2.1.1	Talento humano	8
1.2.1.2	Talento humano administrativo	9
1.2.1.3	Talento humano operativo	9
1.2.2	Gestión de talento humano	10
1.2.3	Evaluación de talento humano	11
1.2.3.1	Instrumentos y técnicas para evaluar	12
1.2.3.2	Objetivos de la evaluación de talento humano	13
1.2.4	Ausentismo laboral	13
1.2.4.1	Tipos de ausentismo	14
1.2.4.2	Causas del ausentismo laboral	15

1.2.4.3	Medición del ausentismo	16
1.2.4.4	Estrategias contra el ausentismo	18
1.2.5	Fundamentación legal	19
1.2.6	Revisión de estudios previos	24
1.3	Objetivos	26
1.3.1	General	26
1.3.2	Específicos	26

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

2.1	Método de investigación	27
	Método inductivo	27
	Método deductivo	27
	Observación	28
	Tipos de investigación	28
2.2	Universo y muestra	29
2.3	Instrumentos de recolección de información	32

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1	Descripción de la muestra	35
3.2	Encuestas a talento humano de CNEL EP	36
3.3	Entrevista al director de talento humano	50
3.4	Análisis del ausentismo laboral	52
3.4.1	Indicadores de ausentismo	58
3.4.2	Aplicación de fórmulas de ausentismo	63
3.5	Identificación de causas y efectos de ausentismo	65

CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1	Discusión de resultados	66
-----	-------------------------	----

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1	Conclusiones	69
5.2	Propuesta	70
5.2.1	Justificación	70
5.2.2	Objetivos	71
5.2.3	Plan de trabajo	72
5.2.3.1	Fase I.- Diagnóstico de ausentismo laboral	73
5.2.3.1.1	Aplicación de fórmulas	73
5.2.3.2	Fase II.- Estrategias contra el ausentismo	76
5.2.3.3	Fase III.- Desarrollo del plan de acción	77
5.2.3.4	Fase IV.- Procesos de evaluación y optimización	78
	Referencias bibliográficas	81
	Anexos	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1	Matriz poblacional	30
Tabla #2	Matriz muestral	31
Tabla #3	Clasificación del ausentismo laboral	52
Tabla #4	Condiciones asociadas al ausentismo laboral	53
Tabla #5	Ausentismo por turnos	54
Tabla #6	Épocas de mayor ausentismo	55
Tabla #7	Edades de ausentismo	56
Tabla #8	Antigüedad en cargo de ausentistas	57
Tabla #9	Indicadores de ausentismo Año 2011	58
Tabla #10	Indicadores de ausentismo Año 2012	59
Tabla #11	Indicadores de ausentismo Año 2013	60
Tabla #12	Indicadores de ausentismo Año 2014	61
Tabla #13	Indicadores de ausentismo Año 2015	62
Tabla #14	Tasa general de ausentismo	63
Tabla #15	Tasa de frecuencia de ausentismo	63
Tabla #16	Tasa de gravedad o severidad	64
Tabla #17	Identificación de causa efecto de ausentismo	65
Tabla #18	Tasa general de ausentismo – Propuesta	73
Tabla #19	Tasa de frecuencia de ausentismo – Propuesta	74
Tabla #20	Tasa de gravedad o severidad – Propuesta	75
Tabla #21	Causas de ausentismo y estrategias	76
Tabla #22	Desarrollo del plan de acción	77
Tabla #23	Conformación de Comisión Directiva	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura #1	Diagrama causa efecto	5
Figura #2	Sistematización del marco teórico	7
Figura #3	E.1.- Tiempo de servicio	36
Figura #4	E.2.- Socialización de misión, visión	37
Figura #5	E.3.- Ambiente organizacional	38
Figura #6	E.4.- Distribución de carga laboral	39
Figura #7	E.5.- Satisfacción por salario	40
Figura #8	E.6.- Control al registro de asistencia	41
Figura #9	E.7.- Procesos de capacitación	42
Figura #10	E.8.- Planes de motivación	43
Figura #11	E.9.- Licencias sin remuneración	44
Figura #12	E.10.- Motivos de licencia	45
Figura #13	E.11.- Faltas al trabajo sin justificar	46
Figura #14	E.12.- Motivos de faltas sin justificar	47
Figura #15	E.13.- Niveles de ausentismo laboral	48
Figura #16	E.14.- Aplicación de indicadores	49
Figura #17	Clasificación del ausentismo	52
Figura #18	Condiciones del ausentismo	53
Figura #19	Ausentismo por turnos	54
Figura #20	Épocas de mayor ausentismo	55
Figura #21	Edades de ausentismo	56
Figura #22	Antigüedad de funcionarios	57
Figura #23	Fases del plan de trabajo	72
Figura #24	Ausentismos por funcionarios	73
Figura #25	Número de horas perdidas	74
Figura #26	Número de días perdidos	75

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Introducción

La problemática del ausentismo laboral, se ha presentado desde el surgimiento mismo del trabajo, como medio para satisfacer las necesidades de las personas sobre su descanso, unión familiar, luto, enfermedades, entre otros.

El ausentismo laboral tiene mucha incidencia en la productividad individual y organizacional, pues la ausencia de colaboradores, no permite ejecutar plenamente, todas las actividades y tareas programadas en la organización.

Según Jurado (2012), en el Ecuador, a lo largo del tiempo, el ausentismo laboral también ha sido una causa para que las empresas, en especial las públicas, no tengan altos niveles de eficiencia, causando pérdidas en la producción y baja productividad individual por empleado. Según estadísticas tomadas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el año 2010 las causas más comunes que generan los niveles de ausentismo tienen que ver con accidentes laborales, heridas, hospitalizaciones, entre otros.

El tema del ausentismo laboral, es una problemática que se ha venido presentando en muchas instituciones del sector público, siendo generado en unas ocasiones por la falta de control y en otras por el poco compromiso laboral de sus trabajadores.

Es importante también mencionar que los servidores públicos agrupados en sindicatos y otras organizaciones laborales, exceden en respaldarse con sus

conquistas laborales y contratos colectivos, para incluso faltar a sus puestos de trabajo sin justificación alguna.

Por lo expresado es necesario que las entidades establezcan políticas, parámetros y lineamientos que permitan un mayor control a las inasistencias de los empleados y servidores, pues las ausencias de éstos se convierten en menor rentabilidad para las empresas.

La CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, forma parte de la fusión de 10 empresas eléctricas llamada Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, entidad prestadora del servicio público de distribución eléctrica en el Ecuador. Para el cumplimiento de su misión, cuenta con personal administrativo y operativo que distribuido en distintos departamentos y unidades, cumple funciones específicas con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

Sin embargo, a pesar de contar con un suficiente número de funcionarios, desde hace ya varios años, es posible que se presente una problemática que incide directamente en la productividad de los colaboradores, que tiene que ver con los altos niveles de ausentismo laboral originados por varios aspectos.

Son muchas ocasiones en las que los trabajadores de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, dentro de sus horarios de labores, solicitan permisos frecuentes para resolver asuntos personales, irrespetan los tiempos y en el peor de los casos no regresan; del mismo modo, es continua la presentación de certificados médicos que en muchos casos son emitidos por médicos particulares sin ser legalizados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Es importante mencionar que aunque el ausentismo laboral lo generan principalmente los funcionarios de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, también puede ser causado por la entidad, debido a la falta de mayor supervisión de los responsables del área de Talento Humano, la falta de

comunicación por parte de las jefaturas inmediatas, el desconocimiento de las Normas Internas de Talento Humano en el área de disciplina y la poca aplicación de indicadores que midan la incidencia del ausentismo en la productividad laboral de los colaboradores.

Ante las consideraciones expuestas se plantea la ejecución de este estudio, con la finalidad de analizar los efectos que generan la problemática del ausentismo laboral en los funcionarios y empleados de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, a más de establecer propuestas y acciones encaminadas a disminuir paulatina y constantemente los niveles de ausentismo presentados y orientadas a mejorar significativamente la productividad laboral de los colaboradores de la entidad.

1.1 Justificación

El proyecto de investigación es de mucho interés para la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, se justifica plenamente, pues se requiere una intervención adecuada y efectiva que permita analizar los efectos originados por el ausentismo laboral entre los funcionarios y empleados, a más de también disminuir los índices de ausentismo, a través de indicadores, que permitan generar alternativas de solución que no solo mejoren el rendimiento individual de los colaboradores, sino el rendimiento de la organización en su conjunto.

Es factible porque se cuenta con la autorización de las autoridades y la colaboración de los funcionarios y empleados. A más de que se ha identificado información suficiente sobre la cual se fundamenta la investigación.

La importancia radica en que será ejecutada no solo como un análisis de la problemática del ausentismo laboral identificado, sino que al final del proceso investigativo, planteará lineamientos y acciones que al aplicarlas, podrían mejorar esta problemática, beneficiando directamente a la entidad.

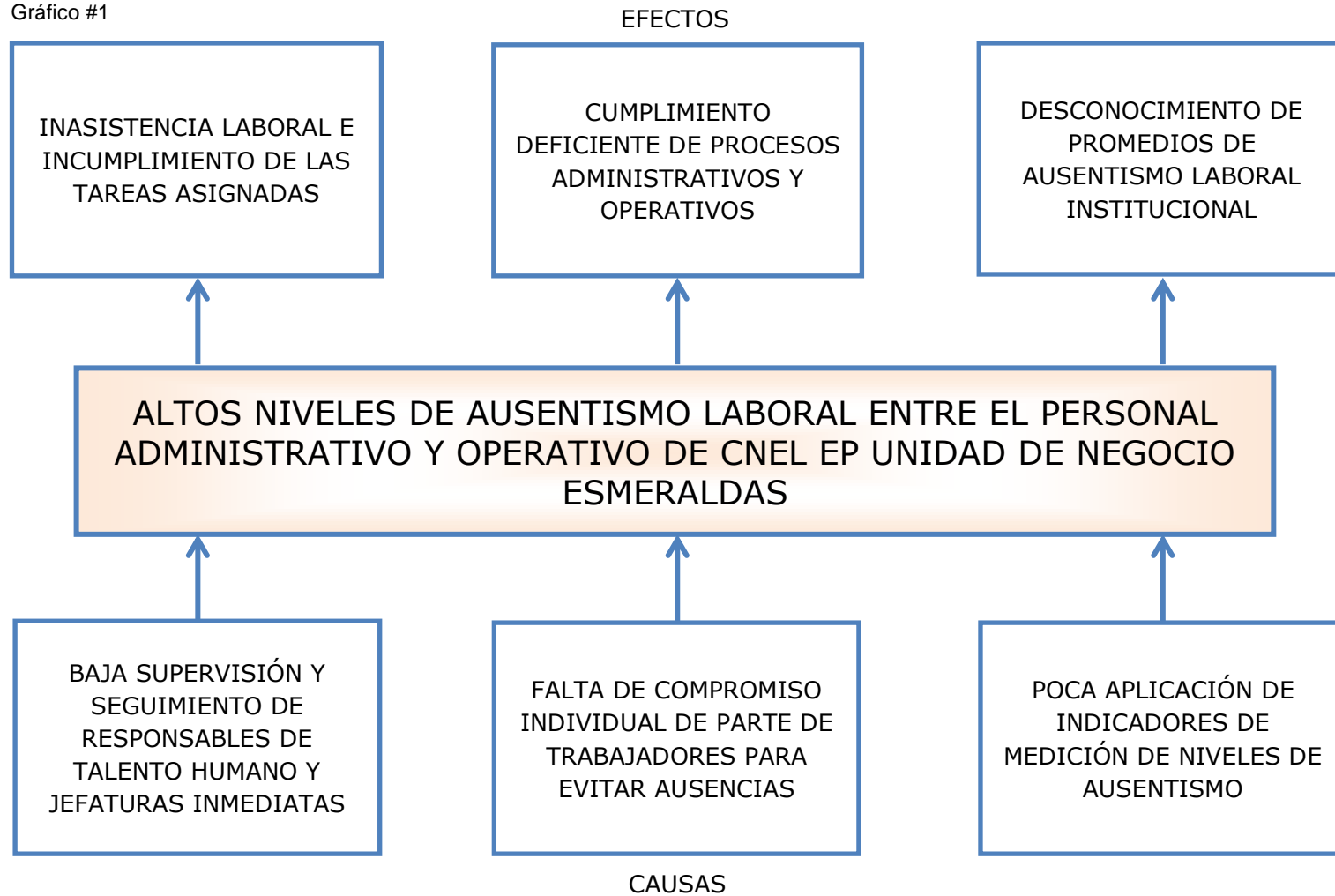
Los impactos derivados de la investigación serían entre otros:

- * Posibilitará un mayor conocimiento de cómo se presentan los niveles de ausentismo; sus causas y qué falencias posteriores generan.
- * Permitirá un adecuado análisis de las políticas y reglamentos internos de talento humano en aspectos como la disciplina y el comportamiento laboral.

Por último, es importante mencionar que la investigación es práctica, porque la aplicación de las alternativas de mejora, disminuirá en lo posible, los niveles de ausentismo laboral presentados en la entidad.

Diagrama causa efecto

Gráfico #1



Análisis crítico

La investigación preliminar sobre la posible presencia de la problemática de ausentismo laboral entre el personal administrativo y operativo de Cnel Ep, permitió identificar aspectos relevantes que se enuncian a continuación:

- * La responsabilidad de controlar el trabajo cotidiano de los servidores de Cnel no es exclusiva de los encargados de talento humano, pues en cada uno de los departamentos se encuentran designados jefes de los mismos, quienes tienen la responsabilidad de responder por el accionar de sus subordinados. A pesar de ello, se ha podido notar una posible deficiencia de control de parte de los jefes departamentales quienes no vigilan que los colaboradores de área asistan cumplidamente a sus puestos, lo que por ende genera que éstos, se encuentren en ocasiones, en libertad de ausentarse y no ejecutar las tareas asignadas por la institución.
- * Dentro de la visita preliminar a los servidores, pudo notarse la posible falta de compromiso de parte de los colaboradores para evitar las ausencias al trabajo. No se ha podido observar una correspondencia entre los trabajadores y sus tareas con la misión, visión y objetivos que persigue la institución, dejando de lado el fundamento de que cada uno, desde su lugar de trabajo contribuye al cumplimiento de los procesos laborales y por ende los preceptos institucionales establecidos.
- * Es importante acotar también, que no se ha encontrado en los registros de ausentismo del departamento de talento humano, resultados de evaluaciones o medición de niveles de ausentismo del personal administrativo y operativo de la entidad. Es posible la no aplicación de fórmulas de ausentismos laboral que permitan tener una idea clara de qué niveles o promedios de ausentismo se presentan en la institución.

1.2 Marco teórico de la investigación

1.2.1 Fundamentación teórica conceptual

Sistematización del marco teórico

Gráfico #2



1.2.1.1 Talento humano

De acuerdo con Gómez, Balkin y Cardy (2011), el talento humano se refiere al conglomerado de trabajadores, colaboradores o empleados que ejecutan una gestión bajo la organización de una empresa o entidad.

Alles (2015), expresa que el talento humano puede considerarse también como el principal elemento por medio del cual, la misión y objetivos de una organización pueden cumplirse; los colaboradores son el motor que impulsa la consecución de las metas organizacionales.

Según Vegas (2012), el talento humano es el grupo de trabajadores y empleados que coordinadamente ejecutan ciertas actividades relacionadas para obtener un producto o servicio que se pueda ofertar.

En base a lo expresado por Salgado (2014), el talento humano tiene relación con la agrupación de servidores y colaboradores que juntos planifican, organizan y ejecutan labores administrativas y operativas en una entidad, en función de las necesidades y propósitos.

De acuerdo a Comorera (2011), el talento humano puede considerarse como la alternativa de ventaja competitiva que tienen las empresas, pues son estos actores los que ponen de manifiesto sus destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes en función de el logro de las metas plasmadas por los administradores y encargados de llevar adelante a una empresa.

En la presente investigación, es importante mencionar que el capital humano es considerado el principal activo de Cnel Ep Esmeraldas, ya que de su gestión y efectiva ejecución de las actividades asignadas, se pueden conseguir los objetivos organizacionales fijados por una entidad.

1.2.1.2 Talento humano administrativo

Según Daft (2014) el talento humano administrativo es el grupo de colaboradores o trabajadores que se dedican a realizar actividades que tienen que ver con la administración de la entidad, tales como planificación, gestión financiera, gestión de talento humano, entre otras.

Para Torres y Jaramillo (2000), el talento humano administrativo está enfocado prácticamente a la atención de los clientes internos y externos de la organización sin realizar actividades relacionadas con cómo hacer el producto o servicio.

En Cnel EP Esmeraldas, el talento humano administrativo está encargado de atender las solicitudes de los clientes, cobrar las planillas, manejar el talento humano, los recursos, entre otras actividades.

1.2.1.3 Talento humano operativo

Según Valenzuela (2013), es el conjunto de trabajadores que se encarga de la producción del bien o servicio que oferta la empresa a sus usuarios o clientes, ejecutando actividades en las plantas o sitios en los que se desarrolla en sí el proceso operativo de producción.

De acuerdo con Torres y Jaramillo (2000), el talento humano operativo está enfocado en la realización de actividades que permiten poner a disposición de los clientes o usuarios, un producto o servicio en particular.

En la investigación que se presenta, es importante afirmar que el talento humano operativo de Cnel Ep Esmeraldas, realiza las tareas de mantenimiento, colocación y arreglo de medidores, inspección a domicilios y demás tareas que hacen posible que llegue el servicio de energía eléctrica a los clientes.

1.2.2 Gestión del talento humano

De acuerdo con Gómez, Balkin y Cardy (2006), la gestión de talento humano se refiere a los diversos procesos realizados por los empleados y trabajadores de una organización en función del crecimiento individual de los colaboradores y por ende de la entidad en general.

Según Vegas (2012), la gestión de talento humano es toda actividad que se relaciona con la consecución de los productos y servicios que una empresa u organización oferta. Para ello debe proveerse de un adecuado ambiente y las herramientas y recursos necesarios que permitan un cabal desenvolvimiento de los empleados.

Dessler (2011), afirma que la gestión de talento humano tiene que ver con las políticas y prácticas que se necesitan para mejorar los asuntos relacionados a los procesos de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente adecuado a los funcionarios y colaboradores de una entidad.

En base a lo expresado por Chiavenato (2012), la gestión de talento humano se refiere a las disposiciones y acciones que se siguen para la correcta ejecución de funciones y el logro de los objetivos por puestos y departamentos dispuestos en una organización.

Según Aponte (2011), la gestión del talento humano se comprende por la utilización de las diferentes personas o empleados que conforman una empresa como recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Es importante acotar que la gestión del talento humano en Cnel Ep Esmeraldas, se refiere al conjunto de actividades y funciones tanto administrativas como operativas planteadas por la gerencia para dotar del servicio de energía eléctrica a los usuarios en términos de eficiencia y calidad.

1.2.3 Evaluación del talento humano

Según Ayala (2013), se entiende como evaluación del talento humano al proceso por medio del cual se mide el rendimiento del trabajo efectuado por los empleados y trabajadores de una entidad, tomando en consideración sus actitudes, aptitudes, desempeño y cumplimiento de sus actividades en función de la misión y objetivos organizacionales.

En base a lo expresado por Weihrich y Cannice (2012), la evaluación del talento humano se refiere a la medición y corrección de las actividades de los subordinados en función de asegurar que se llevan a cabo los planes y cumplimiento de objetivos previamente fijados.

Para Davis (2010), la evaluación de talento humano se refiere al proceso por medio del cual las organizaciones realizan una estimación sobre el rendimiento global e individual de sus trabajadores.

De acuerdo con Moreno (2012), la evaluación del talento humano tiene que ver con un procedimiento continuo, sistemático y orgánico en el que se vierten expresiones sobre las actividades del personal de una empresa, relacionando los mismos con sus actividades habituales, con el fin de sustituir deficiencias por criterios que busquen la eficiencia organizacional.

La evaluación es un proceso que se practica con el propósito de determinar y dar a conocer a los empleados, la forma en la que están desempeñando su trabajo, acompañado obligatoriamente de un plan de mejoras que permita optimizar las deficiencias que se pudieren presentar.

En la presente investigación, la evaluación del talento humano de Cnel Ep, está dirigida a conocer si tanto en el área administrativa como operativa, se llevan a cabo las actividades tal y como se plantearon inicialmente.

1.2.3.1 Instrumentos y técnicas para evaluar al talento humano

En base a lo publicado por Gelabert (2014), entre los principales y más conocidos instrumentos y técnicas que se utilizan y aplican para evaluar las características individuales y grupales de los funcionarios de una organización se encuentran:

- * Pruebas psicológicas.- Son aquellas evaluaciones que permiten medir las aptitudes y la personalidad de los colaboradores.
- * Técnicas proyectivas.- Este tipo de pruebas o evaluaciones permiten reflejar la personalidad por medio de todas las actividades que realizan, incluso en las actividades no conscientes.
- * Pruebas profesionales.- Permiten medir los conocimientos y aptitudes de los funcionarios directamente implicados en su puesto de trabajo.
- * Dinámicas de grupo.- Es una técnica evaluativa que se realiza con varios funcionarios, a quienes se les propone una situación por medio de la cual deben alcanzar objetivos comunes, siendo el tiempo uno de los principales valores. Incluso deben de autorregularse y dirigirse, surgiendo roles para identificar al líder, al opositor, al que más pregunta, al chistoso.
- * Assesment center (Entrevistas de evaluación situacional).- Es una prueba de evaluación de mayor nivel de complejidad, un poco costoso, que por lo general se dirige a la selección de cargos de alto nivel o ejecutivos. Por medio de este instrumento se evalúan aspectos profesionales a más de los personales, inteligencia general, aptitudes, habilidades y destrezas profesionales, valores en materias como el inglés, computación, rasgos de personalidad, responsabilidad específica, entre otros.

1.2.3.2 Objetivos de la evaluación de talento humano

Entre los principales objetivos derivados de la evaluación al talento humano se pueden mencionar los siguientes:

- * El mejoramiento continuo del desempeño de los colaboradores.
- * El pago justo y ajustado de salarios a los colaboradores.
- * La asignación correcta de funciones en base a perfiles y competencias.
- * La constante promoción de los trabajadores.
- * La detección de requerimientos de capacitación.

1.2.4 Ausentismo Laboral

Según Leonett y Méndez (2011), el ausentismo laboral viene a ser la no asistencia de un empleado a su puesto laboral en el horario que debe cumplir con sus obligaciones, es decir, es la suma de tiempo que un empleado no está en su trabajo cumpliendo con sus obligaciones.

Chiavenato (2007), manifiesta que es muy difícil definir al ausentismo laboral, puesto que tampoco se puede establecer hasta qué niveles la organización pueda enfrentarlo con eficiencia. Expresa que el ausentismo es la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal, es decir, las inasistencias justificadas no son consideradas como ausentismo.

De acuerdo con Mateos (2006), el ausentismo laboral es considerado como la no presencia del trabajador a su puesto de trabajo; es el acto individual de la ausencia a un trabajo como una consecuencia de elección de actividades alternas que en ocasiones genera el abandono de obligaciones.

Según Morales, Silla, y Rodríguez (2011), el ausentismo laboral es el incumplimiento que comete el empleado con sus obligaciones laborales establecidas, ausentándose del trabajo cuando se tenía previsto que estuviese en el mismo sin importar si sea de manera justificada e injustificada.

Para Marín (2010), el ausentismo laboral es considerado como la tendencia a estar ausente de sus puestos de trabajo, no cumpliendo con las jornadas y tareas que les han sido asignadas por sus directivos o jefes.

Para efectos del estudio que se desarrolla y respetando el criterio de los autores mencionados en los párrafos anteriores, se podría definir al ausentismo laboral en Cnel Ep Esmeraldas, como la inasistencia de un trabajador a su centro de trabajo en el área operativa o administrativa, sin tomar en cuenta que dicha ausencia sea justificada o no.

1.2.4.1 Tipos de Ausentismo

Según Leonett y Méndez (2011), de acuerdo con las causas del ausentismo, se podría considerar los siguientes tipos:

- * **Legal e involuntario.-** Se presenta cuando un trabajador no asiste a su puesto de trabajo a causa de una enfermedad normal, un accidente en el desarrollo de su labor, por maternidad de su esposa, entre otros. Debe ser debidamente justificado para que le permita al trabajador seguir recibiendo su remuneración mensual.
- * **Personal o voluntario.-** Se refiere a ausentismos presentados por voluntad propia del trabajador, como solicitud de permisos, cuidado de sus hijos, retrasos en sus horarios, ausencias sin autorización, entre otros. En este tipo de ausentismo, el trabajador deja de percibir la remuneración por el tiempo que faltó a su trabajo.

- * **Presencial.-** Tiene que ver con la dedicación de su tiempo de trabajo en la entidad, a la realización de otras actividades distintas a las referidas a su puesto de trabajo, por ejemplo, leer la prensa, salir a hacer llamadas, pasear por las instalaciones, entre otras.
- * **Por razones conocidas.-** Cuando se presentan situaciones que son estrictamente respetadas y promovidas en la legislación laboral, contrato colectivo, convenios laborales, entre otros. Se refieren a las vacaciones a las que tiene derecho el empleado, matrimonios y cambio de residencia, según lo expresado por Herbert y Chruden (2012).

1.2.4.2 Causas del Ausentismo Laboral

De acuerdo con Mateos (2006), son variados los factores que generan el ausentismo laboral, de forma interna o externa influyen en esta condición y pueden ser generados por influencias de cultura, organización, condiciones socioeconómicas en el entorno en el que se desarrollan.

Los factores internos se relacionan con todas aquellas situaciones que se muestran al interior de la empresa y su presentación es ajena a la responsabilidad del trabajador. Se podrían mencionar las siguientes:

- * Procesos de selección de personal
- * Deficientes procesos de asignación de puestos
- * Exceso de personal
- * Fatiga laboral
- * Irregular consumo de los productos y servicios ofertados

Los factores externos se relacionan específicamente con el trabajador, que intencionalmente o no, se ausenta de su puesto de trabajo. Podrían citarse:

- * Ausencia de motivación individual
- * Dificultades de transporte
- * Desacuerdo con los salarios recibidos
- * Múltiples actividades personales

1.2.4.3 Medición del Ausentismo

De acuerdo con Mateos (2006), la medición del ausentismo laboral es un reto que deben enfrentar las empresas para disminuir los niveles y ocasiones de falta de sus colaboradores, ya que no existe una uniformidad de criterios para medir el ausentismo laboral, lo que vuelve complejo tal proceso.

Reyes (2010), expresa que para efectos de un adecuado control del ausentismo de los trabajadores, es importante y necesario que se mida el grado de ausentismo porque tal medición permite también establecer la eficiencia organizacional en cada uno de los procesos de gestión de talento humano.

Para el cálculo o medición del ausentismo laboral, se pueden utilizar varias fórmulas que permiten calcular la tasa, demostrando el grado de ausencias presentes en un tiempo establecido.

Según Jiménez (2012), entre las principales fórmulas aplicables se pueden mencionar las siguientes:

*** Tasa General de Ausentismo**

Permite determinar el número de casos de ausentismo que se ha presentado en un tiempo determinado contra el total de trabajadores.

$$TGA = \frac{\# \text{ de ausencias en un periodo} \times 100}{\# \text{ de trabajadores expuestos}}$$

*** Tasa de Frecuencia de Ausentismo**

Indica el número de casos de ausentismo presentados en un número total de horas en las que laboraron el total de trabajadores.

$$TFA = \frac{\# \text{ de procesos en periodo observación} \times 1000}{\# \text{ de horas trabajadas}}$$

*** Tasa de Gravedad o Severidad de Ausentismo**

Permite relacionar lo grave de las ausencias contra el tiempo de trabajo que se ha perdido; asume la relación entre los días perdidos en los eventos y las horas-hombre expuestos.

$$TSA = \frac{\# \text{ de jornadas perdidas de periodo de observación} \times 1000}{\# \text{ de horas trabajadas}}$$

1.2.4.4 Estrategias contra el Ausentismo

Para Llanea (2009), podría considerarse como aceptable al ausentismo, cuando sus niveles se encuentran dentro de límites que pueden ser tolerados dentro de la organización, pues un incremento considerable de los niveles de ausentismo puede afectar peligrosamente a la operatividad organizacional.

De acuerdo con Bastide (2012), el valor promedio o aceptable de ausentismo laboral fluctúa entre un 4.5% y 5%; no existe empresa que se pueda ubicar por debajo de este porcentaje. En Cnel Ep Esmeraldas de acuerdo a los datos analizados se puede expresar que la tasa promedio de ausentismo laboral durante los cinco años analizados es de 8.02%.

Según Mallada (2009), la gestión del Departamento de Talento Humano, tiene la misión de controlar al máximo el ausentismo de los colaboradores, aplicando estrategias como:

- * Planificar una eficiente política de recursos humanos
- * Lograr funcionarios competentes en cada uno de los niveles
- * Potenciar la calidad de vida laboral
- * Promover el compromiso de cada uno de los colaboradores
- * Evaluar constantemente el desarrollo de actividades
- * Mantener estimulados a los trabajadores

1.2.5 Fundamentación legal

Las empresas estatales, con mayor obligación que las privadas, deben cumplir y hacer cumplir las leyes, normativas y reglamentos que enuncian deberes y derechos de sus colaboradores y servidores públicos en el desarrollo de las actividades cotidianas.

Para la realización del trabajo de investigación se observarán las siguientes normas y cuerpos legales:

Constitución del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008)

Art. 314.- El Estado ecuatoriano será el único responsable de proveer a la población de los servicios públicos de agua potable, telecomunicaciones, energía eléctrica, y los demás que determine la ley, garantizando tales servicios con características de obligatoriedad, accesibilidad, calidad, continuidad y de calidez.

Código del Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2009)

Art. 45.- Las obligaciones de un servidor público son las siguientes:

- a) Llevar a cabo sus labores según se estipule su contrato con la entidad, en el lugar y en los horarios pactados;
- b) Devolver al empleador, los materiales o materias primas que no haya usado en su actividad laboral; del mismo modo mantener en buen estado los equipos y herramientas utilizadas para el efecto;
- c) En ocasiones en los que exista peligro o para laborar por tiempos mayores a lo estipulado en el contrato, el trabajador tendrá derecho al incremento de su sueldo según lo que estipule la ley;
- d) Tener una conducta adecuada en el ejercicio de sus funciones;

- e) Respetar los lineamientos expresados en el reglamento interno de trabajo;
- f) Informar a sus jefes las causas por las que se falte al trabajo en alguna ocasión;
- g) Dar a conocer a los jefes de su trabajo, los peligros de daños materiales que atenten contra la vida e intereses de trabajadores;
- h) Tener sigilo de los secretos técnicos, operativos y comerciales de la entidad;
- i) Observar las normas de prevención e higiene que establezcan las autoridades de la entidad; y,
- j) Toda otra disposición que establezca el presente código.

Art. 46.- Está prohibido para los servidores:

- a) Poner su vida y la de sus compañeros de labores en riesgo, de igual forma que los lugares en los que desempeñan sus actividades;
- b) Llevarse de su lugar de trabajo alguna materia prima, materiales o productos terminados sin permiso del dueño de la empresa;
- c) Acudir a su jornada de trabajo en condiciones de embriaguez;
- d) Tener armas en el desempeño de sus funciones;
- e) Promover la recolección de recursos económicos en la jornada laboral;
- f) Utilizar herramientas y útiles en otras tareas que no sean las estipuladas para su trabajo;
- g) Convertirse en competencia de la empresa fabricando productos similares;
- h) Dejar abandonado su puesto de trabajo sin justificación legal.

Ley Orgánica de Servicio Público (Asamblea Nacional , 2011)

Art. 22.- Son deberes de los trabajadores los siguientes:

b) De manera personal, el empleado deberá cumplir con todo tipo de obligaciones que permitan efectuar sus tareas con oportunidad y eficiencia.

i) Estar atento al cumplimiento de necesidades solicitadas sobre gestión de talento humano, remuneraciones, entre otros.

j) Cumplir con evaluaciones sobre las actividades realizadas.

Art. 26.- Régimen de licencias y permisos.- Las licencias serán concedidas de forma ocasional a todo servidor o servidora que reciba una remuneración legal de parte de la entidad.

Art. 27.- Licencias con remuneración.- Se otorgarán licencias con remuneración en los siguientes casos:

a) Cuando se presente un deterioro a su salud y se encuentre imposibilitado de ejecutar sus labores, enfermedad que debe estar debidamente justificada;

b) Tendrá licencia remunerada cuando un servidor sufra alguna enfermedad catastrófica o un accidente de gravedad;

c) Cuando las servidoras públicas alumbren a sus hijos, tendrán una licencia remunerada de doce semanas a partir del nacimiento del niño o niña, debidamente justificado por un médico del IESS o unidad de salud pública;

d) En caso de que el servidor público tenga la oportunidad de ser padre, será también considerado con una licencia remunerada por el lapso de diez días;

e) Cuando el alumbramiento sea considerado prematuro, la licencia por paternidad se extenderá por ocho días más, hechos que deben ser debidamente justificados por médicos de la red pública de salud.

f) Cuando se presentara el infortunio de que la madre del niño fallezca en el parto, el padre tendrá licencia por maternidad por el periodo que tendría licencia la madre;

- g) Cuando un servidor o servidora adopte un niño, se le otorgará licencia con remuneración por quince días, luego de que le adjudiquen la custodia del niño;
- h) Cuando los hijos de servidores presenten problemas de salud y sean hospitalizados o presenten patologías degenerativas tendrá 25 días de licencia remunerada;
- i) Cuando se presenten acciones de calamidad doméstico como muerte, enfermedades graves, accidentes, entre otros, se concederán licencias remuneradas de entre ocho y tres días según sea el caso;
- j) Cuando el funcionario contrae matrimonio, se concederá licencia por 3 días.

Art. 28.- Licencias sin remuneración.- Se concederá licencia sin remuneración a los servidores públicos cuando estos los soliciten en periodos de hasta por quince días laborables en el año de servicio;

- b) Cuando los servidores soliciten autorización para realizar estudios de pregrado o postgrado hasta por un periodo de dos años;
- c) Para realizar el servicio militar;
- d) Cuando sea considerado para reemplazar a algún dignatario de elección popular; y,
- e) Cuando el servidor se postula para alguna dignidad de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura.

Art. 29.- Vacaciones y permisos.- Luego de cumplir con once meses de labor, los servidores públicos tendrán derecho a treinta días de vacaciones pagadas en un año. El derecho a las vacaciones no podrá ser compensado por dinero, sino solo en los casos en los que el funcionario ya no labore en la entidad.

Art. 33.- De los permisos.- Cuando los funcionarios requieran hasta dos horas para efectuar estudios, siempre que la asistencia a clases sea debidamente justificada. Se exceptuarán los servidores que tengan jornada especial.

Art. 34.- Permisos Imputables a vacaciones.- Mientras no excedan los días de vacaciones, se podrán conceder permisos imputables a las mismas.

Normas Internas de la Administración del talento humano de la Corporación
Nacional de Electricidad (Cnel, 2009)

Art. 39.- Deberes.- Los funcionarios de Cnel EP, deben cumplir los siguientes deberes:

c) Incluyendo las horas de refrigerio, los funcionarios y empleados están en la obligación de cumplir con su jornada laboral estipulada.

Art. 50.- Control de Permanencia.- Los jefes departamentales tendrán la responsabilidad directa de controlar la permanencia del personal a su cargo, reportando a los directores de talento humano, las situaciones de permisos, faltas o ausencias que se presenten en las horas de trabajo.

1.2.6 Revisión de estudios previos

Con la finalidad de obtener criterios sobre otras investigaciones que se relacionen con la temática del ausentismo laboral, se exponen a continuación trabajos de otros autores que permiten analizar estudios previos en pos de contar con una guía para el desarrollo de la temática.

El estudio de Jiménez (2012), cuyo tema es “Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería en institución de salud de Bogotá en el año 2011”, explica que en los últimos años, se viene percibiendo un aumento del ausentismo laboral en el personal de enfermería que labora en la Institución de Salud de Bogotá, por varias causas, generando que se presenten sobrecargas de trabajo entre los funcionarios, incremento de niveles de estrés, fatiga y cansancio, malestar en la realización de actividades.

Ante las consideraciones expuestas, se busca a través del presente estudio, establecer condiciones y estrategias que posibiliten una disminución significativa de los niveles de ausentismo laboral en pos de mejorar los resultados del trabajo individual y organizacional de la institución en el período comprendido entre 2011-2012, pudiendo entregar suficiente información a las autoridades y administradores de la entidad, implementando un programa laboral que permita la disminución progresiva y constante de esta problemática que afecta a la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Leonett y Méndez (2011), en la investigación: “Análisis de los factores que generan ausentismo laboral en el Centro Médico Docente "La Fuente" en el Estado de Monagas, Venezuela” mencionan que el propósito de su investigación, fue analizar los factores que generan ausentismo laboral en el personal del Centro Médico Docente “La Fuente”. Para ello se realizó un estudio de campo de nivel descriptivo, seleccionando ocho trabajadores que corresponde al personal de enfermería; se aplicó una entrevista estructurada y el uso de la observación directa, para recolectar la información.

La presentación de los resultados se expresó en cuadros de frecuencia absoluta y porcentual, en los cuales se dedujo que en la empresa prevalecen problemas internos, entre ellos la insatisfacción laboral, malas políticas salariales, inexistencia de un supervisor, condiciones de trabajo antiergonómicas, las cuales fueron reflejadas por el personal que labora en este centro asistencial. Estos resultados sirvieron de base para plantear recomendaciones que permitan reducir el ausentismo y sus consecuencias, promoviendo la productividad laboral de los colaboradores.

La investigación “El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo del MTOP en la ciudad de Quito” de autoría de Vicente (2014), buscó probar que el ausentismo laboral de los colaboradores influye directamente en el proceso productivo de la entidad.

Con uno de los objetivos planteados se busca determinar y evaluar los índices de ausentismo laboral que se presentan en la institución en función de identificar los factores y aspectos que generan el ausentismo y las formas como deben ser controlados y disminuidos.

Al final de la investigación se plantea la implementación de un plan de capacitación que permita a los funcionarios conocer las diferentes actividades que se realizan en las distintas áreas de la institución, de modo que cualquiera de los colaboradores pueda reemplazar a un compañero en ausencia.

Las investigaciones citadas en los párrafos anteriores, sirvieron de base a la autora de la investigación, para conocer los fundamentos y lineamientos a seguir en pos del planteamiento de estrategias que disminuyan los niveles de ausentismo laboral del personal de CNEL EP, Unidad de Negocio Esmeraldas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar los efectos del ausentismo laboral del talento humano administrativo y operativo de CNEL EP, Unidad de Negocio Esmeraldas entre los años 2011 a 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- * Identificar las causas que generan los índices de ausentismo laboral en CNEL EP, Unidad de Negocio Esmeraldas.

- * Aplicar las fórmulas de ausentismo laboral para complementar la información requerida y determinar la variación de los porcentajes de ausentismo en los años analizados.

- * Formular un plan de estrategias que permitan disminuir los niveles de ausentismo laboral del talento humano que labora en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

Para Rodríguez (2012), la metodología de investigación es una disciplina del conocimiento que se encarga de establecer, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se adoptarán para el desarrollo de una investigación que busca la generación de conocimiento.

En la presente investigación se observó la siguiente metodología:

2.1 Método de investigación

Inductivo

Según Bernal (2013), el método inductivo permite analizar el fenómeno de la investigación, buscando la extracción de carácter universal desde la unión de datos y elementos particulares.

En el presente estudio, se aplicó el método inductivo para realizar un análisis de la temática sobre el ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas partiendo de lo particular a lo general, estructurando las fases o procesos a seguir mediante la comparación, abstracción y generalización.

Deductivo

De acuerdo Bernal (2013), el método deductivo sugiere tomar conclusiones generales ya establecidas para luego identificar los aspectos singulares o particulares del fenómeno que se investiga.

En el presente estudio, se aplicó el método deductivo, analizando la temática desde el criterio general de ausentismo hacia los datos preliminares de la misma, estructurando sus fases o procesos en la aplicación, la comprensión y la demostración del fenómeno de estudio.

Observación

Es importante mencionar que se aplicó la observación para identificar en el campo mismo de estudio, cuáles son las principales características del fenómeno del ausentismo laboral entre los funcionarios y servidores de Cnel EP en la ciudad de Esmeraldas.

Se acota también a lo expuesto que la investigadora es parte del talento humano de CNEL EP en la ciudad de Esmeraldas, por lo que será aún más factible la realización del proceso observatorio.

Tipo de investigación

Según su finalidad, es considerada una investigación aplicada, porque se apoyó en teoría científica ya publicada sobre ausentismo laboral con el fin de identificar y analizar sus efectos en el desarrollo de las actividades del personal administrativo y operativo de CNEL EP Esmeraldas.

Hay que destacar que la investigación aplicada se ajusta plenamente a la investigación que se desarrolla debido a los descubrimientos realizados en el proceso investigativo sobre los eventos de ausentismo laboral y enriqueciéndose de los mismos buscará conocer sus causas, sus efectos, para construir una propuesta que modifique la situación problema existente.

De acuerdo a su profundidad y objetivo se considera como una investigación exploratoria, ya que buscó proporcionar una comprensión del problema sobre el ausentismo laboral a la investigadora. Permitted definir el problema de forma

más precisa, siendo flexible y versátil en la aplicación de sus métodos para dar una mejor idea del ausentismo laboral.

En base al marco en el que se desarrolló, fue una investigación de campo, pues se realizó en las instalaciones de CNEL EP Esmeraldas, el lugar en donde se pueden identificar los eventos de ausentismo entre los funcionarios.

Del mismo modo hay que acotar que se considera una investigación de campo por cuanto se llevaron a cabo procesos de observación, se realizaron encuestas a los servidores y entrevista a la personal que ejerce la Dirección de Talento Humano.

Es importante también mencionar que fue una investigación documental porque a más de estudiar e identificar teoría científica sobre el ausentismo laboral y sus temas derivados, se hizo una revisión de documentos importantes (reporte de ausencias mediante correos corporativos zimbra, quipux, hojas de reporte, marcaciones en reloj biométrico) en los que existe información sobre los eventos de ausentismo presentados entre los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.

Por último se puede considerar a la investigación como cuantitativa, ya que durante el proceso de investigación se aplicaron indicadores que permitieron medir el ausentismo laboral en la entidad, a más de otros cálculos matemáticos que sirvieron para configurar los resultados investigados.

2.2 Universo y muestra

Dentro de la investigación, es importante determinar el universo de estudio, el que de acuerdo a Díaz (2012), es el conjunto de elementos que poseen una característica común o que concuerdan con una serie determinada de especificaciones.

En el presente estudio, el universo identificado estuvo conformado por las autoridades y el personal administrativo y operativo de CNEL EP, los mismos que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla #1

ORDEN	UNIVERSO POBLACIONAL	CANTIDAD		
1	Jefe de Talento Humano	1	----	Entrevista
2	Talento Humano Administrativo	105	29%	Encuestas
3	Talento Humano Operativo	257	71%	
TOTAL		362	100%	

Muestra (Personas)

Según lo expresado por Díaz (2012), la muestra podría definirse como una porción del total que representa la conducta de un universo en su conjunto; la muestra guarda el principio de que las partes representan un todo y reflejan las características de toda la población, es una muestra representativa.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de Sampieri (Hernández Sampieri Roberto – Metodología de Investigación. Ed. Mc Graw Hill):

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Siendo:

- N= Universo o Población.- Conformada por 362 servidores de CNEL EP
- P= Probabilidad de éxito, equivalente al 50%, siendo igual 0.50
- Q= Probabilidad de fracaso, equivalente al 50%, siendo igual 0.50
- Z²= Nivel de confianza elegido. Siempre se opera con el valor equivalente al 95% de nivel de confianza, por lo que el nivel de certeza bajo la curva normal es de 1.96

- E= Margen de error permitido, el mismo que se ha determinado para el estudio en 5% por lo tanto E=0.05

Con lo expresado, se procede al cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q} = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 362}{0.05^2(362 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.50 * 0.50 * 362}{0.0025(361) + 3.8416 * 0.50 * 0.50} = \frac{347.66}{0.9025 + 0.9604} = \frac{347.6648}{1.8629}$$

$$n = 187$$

Tamaño de la Muestra

El resumen de los sujetos que serán entrevistados y encuestados se detalla a continuación:

Tabla #2

ORDEN	UNIVERSO MUESTRAL	CANTIDAD		
1	Jefe de Talento Humano	1	----	Entrevista
2	Talento Humano Administrativo	54	29%	Encuestas
3	Talento Humano Operativo	133	71%	
TOTAL		187	100%	

Muestra (Documental)

A más de la información que se obtuvo de la muestra representada anteriormente, se realizó una muestra documental, es decir se hizo una revisión de documentos importantes en los que existe información sobre los eventos de ausentismo presentado entre los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.

Se revisaron aproximadamente 35 documentos que reposaban en el departamento de talento humano; los datos fueron recogidos por medio de una hoja de trabajo en la que se anotaron los aspectos más importantes sobre los casos de ausentismo laboral presentados durante los años 2011 hasta el 2015.

Se contó con la colaboración del jefe de talento humano y el personal de apoyo del Departamento quienes prestaron la colaboración para conseguir la información que se necesitaba para configurar el trabajo investigativo.

Hay que destacar también que para la configuración del marco teórico se recurrió a fuentes bibliográficas como trabajos de investigación de varias universidades sobre el tema de ausentismo laboral; se tomó también información de libros de administración de distintos autores, resaltando también la búsqueda de datos en páginas webs en las que se encontraba información y publicaciones de la temática tratada.

2.3 Instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación de campo se manejaron las técnicas de la encuesta y la entrevista, utilizando como herramienta de recolección de datos el cuestionario en ambas.

*** Encuesta**

Según Díaz (2012), la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos respecto de criterios, actitudes, perspectivas de un determinado número de individuos que cubren un sector amplio de un universo determinado.

En la presente investigación la encuesta (Anexo #2) se llevó a cabo por medio de un cuestionario con preguntas cerradas, en el que se establecieron previamente las opciones de respuesta que tendrían los funcionarios encuestados; se formularon preguntas dicotómicas (de dos opciones) y policotómicas (más de dos opciones).

Del mismo modo, en varias preguntas formuladas se tomó como referencia la escala de Guttman, la que se basa en el principio de que algunas opciones indican con mayor fuerza o medida, la intensidad de la actitud. En base al escalograma de Guttman, se elaboró la encuesta conforme los siguientes aspectos:

- Que permita medir los niveles de identificación del sujeto encuestado con respecto a la problemática del ausentismo laboral.
- Los ítems o preguntas estuvieron dirigidos a medir el fenómeno del ausentismo laboral y sus varios niveles de intensidad.
- Se desarrollaron preguntas partiendo de la idea de que las actitudes son escalables, permitiendo conocer hasta donde llega el encuestado en determinada escala.
- Buscó el ordenamiento de los funcionarios encuestados, más no de los objetos motivos de estudio.
- Las preguntas estuvieron adecuadamente jerarquizadas, partiendo desde lo mayor a lo menor.

* Entrevista

De acuerdo a lo expresado por Díaz (2012), la entrevista es la técnica de recolección de datos que se fundamenta en el intercambio de ideas por medio del diálogo o conversación entre el entrevistador y el entrevistado.

Para la presente investigación se llevó a cabo una entrevista estructurada (Anexo #3), operacionalizada en base a una guía de entrevista en la que las preguntas fueron de carácter abierto y el entrevistado debía construir la respuesta a cada pregunta planteada.

La entrevista se elaboró teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- La entrevista debía ser flexible para que existiera una mayor posibilidad de adaptación a las necesidades y características de los sujetos de la investigación.
- Se realizaron interrogantes conforme a la información que se necesitaba conocer sobre el ausentismo laboral en la entidad.
- Que la entrevista pueda resumir los contenidos y respuestas de los entrevistados de forma ágil y eficiente.
- Planificando las preguntas en forma de secuencia, de modo que se pueda identificar lo que haya pasado, lo que pasa y lo que posiblemente pasará.
- Estableciendo una relación personal y un clima de interés mutuo.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

En este apartado de la investigación se presentaron los resultados obtenidos en la investigación de campo, misma que fue efectuada en los departamentos administrativos y operativos de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas y que da una visión de cómo se presenta el fenómeno investigativo.

La muestra estuvo conformada por 54 funcionarios y empleados del área administrativa, de los cuales el 70% (38 servidoras) es personal femenino y el restante 30% (16 servidores) es masculino. Presentan una escolaridad del 100% hasta la realización de estudios superiores. De los servidores que han cursado o cursan estudios, un 60% tiene un título de tercer nivel, un 5% de cuarto nivel y el restante 35% está cursando estudios tecnológicos y universitarios.

Del mismo modo, se tomó en consideración al personal operativo, conformado por 133 funcionarios, de los que el 95% (127 servidores) son de sexo masculino y el 5% (6 servidoras) son femeninos. Entre los funcionarios operativos se presenta un nivel de escolaridad del 93%; un 7% no ha cursado estudios. De los servidores con escolaridad, un 30% posee título de tercer nivel, un 2% tiene alguna maestría, el 27% cursa estudios universitarios, el 38% tiene solo título de bachiller y el restante 3% ha cursado la primaria.

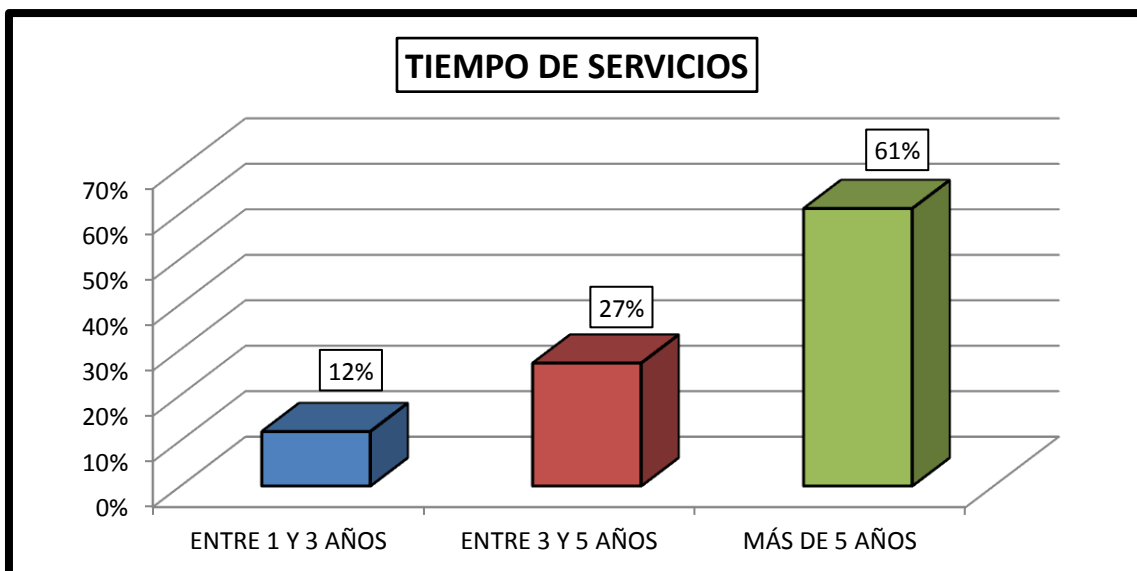
Por último, la muestra también la conforma el Director de Talento Humano, quien es de sexo femenino y posee título de tercer nivel en temáticas sobre administración de empresas.

3.2 Encuesta a talento humano administrativo y operativo

Tiempo de servicios en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas

El tiempo de servicios en la entidad, es uno de los factores que permite establecer si los funcionarios o empleados tienen la suficiente experiencia para conocer sus actividades y funciones a ejecutar y las formas de manejo de personal que se presentan. Para ello se consultó cuál es el tiempo de servicios que tienen los funcionarios en la entidad y de los 187 consultados, el 12% expresó tener entre 1 y 3 años, el 27% respondió que entre 3 y 5 años, mientras que el 61% afirmó que más de 5 años. Los datos expuestos permiten expresar que la mayoría de funcionarios tienen experiencia suficiente en el trabajo.

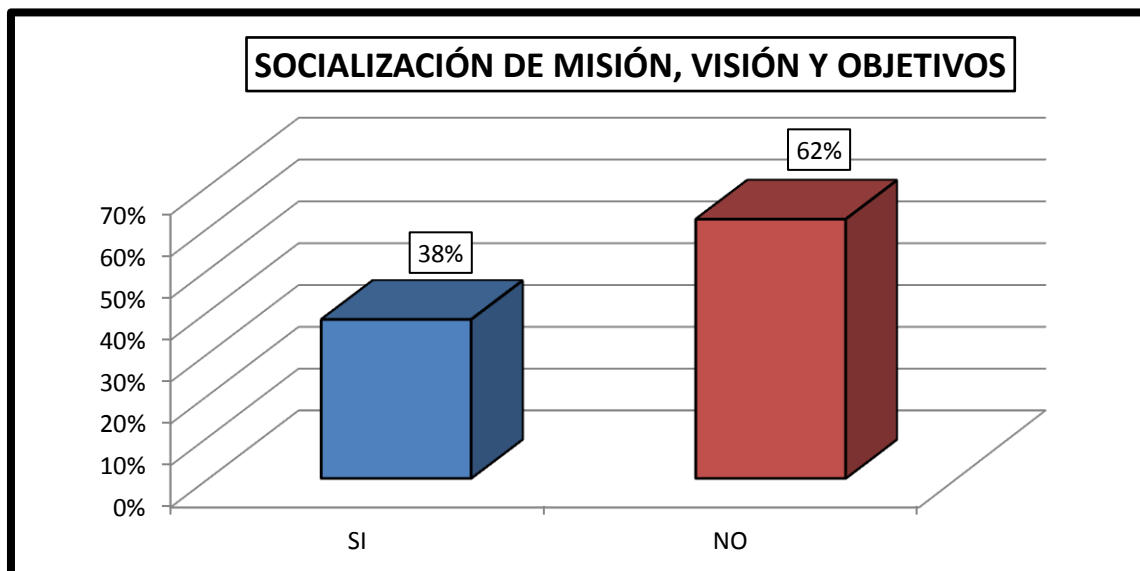
Gráfico #3



Socialización de Misión, Visión y Objetivos Institucionales

Para que la misión, visión y objetivos de una organización sean cumplidos, deben ser efectivamente socializados entre los colaboradores. Al consultar a los funcionarios sobre la socialización de estos aspectos estratégicos entre el personal, de los 187 consultados, un 38% dijo que sí, en tanto que el 62% afirmó que no, resultados que evidencian la poca socialización de estas herramientas estratégicas que deben ser bien conocidas y aplicadas entre todos los colaboradores de la entidad.

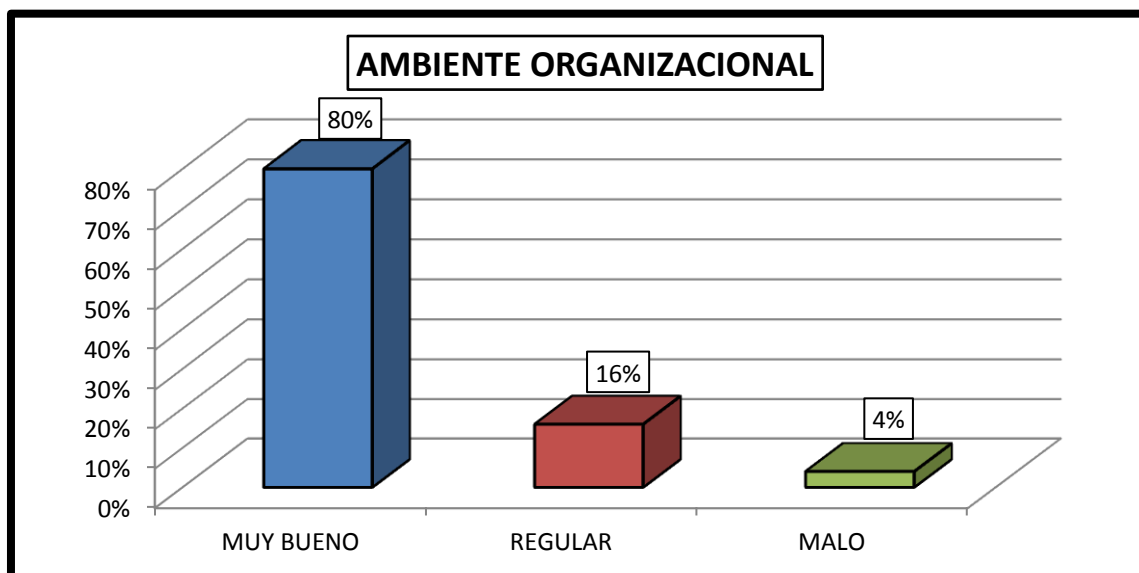
Gráfico #4



Ambiente organizacional de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas

La institución debe proveer a sus colaboradores de las suficientes herramientas, espacios y ambiente laboral en el que se desenvuelvan en función de los objetivos organizacionales. Preguntando a los funcionarios cómo califican el ambiente organizacional en el que desarrollan sus actividades, el 4% dijo que es malo, el 16% lo considera regular, mientras que el 80% restante afirmó que es muy bueno. Los datos expresados permiten establecer que es muy bueno el ambiente organizacional en el que se desarrollan las actividades de los colaboradores de CNEL EP.

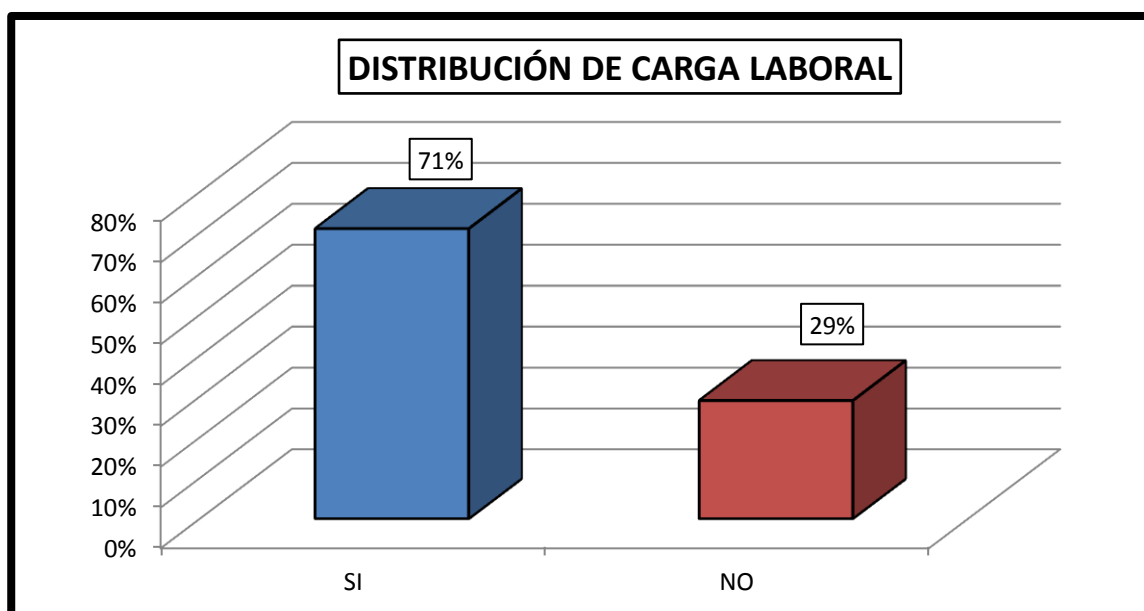
Gráfico #5



Correcta distribución de carga laboral

Es importante que los administradores de la entidad, distribuyan adecuadamente las funciones y carga laboral de acuerdo a las competencias y distribución orgánica. Al consultar a los funcionarios si la carga laboral ha sido correctamente distribuida, de los 187 encuestados, un 29% expresó que no, mientras que el 71% afirmó que sí. Los resultados permiten establecer que la carga horaria de los trabajadores de CNEL EP, esta adecuadamente distribuida para realizar sus labores administrativas y operativas.

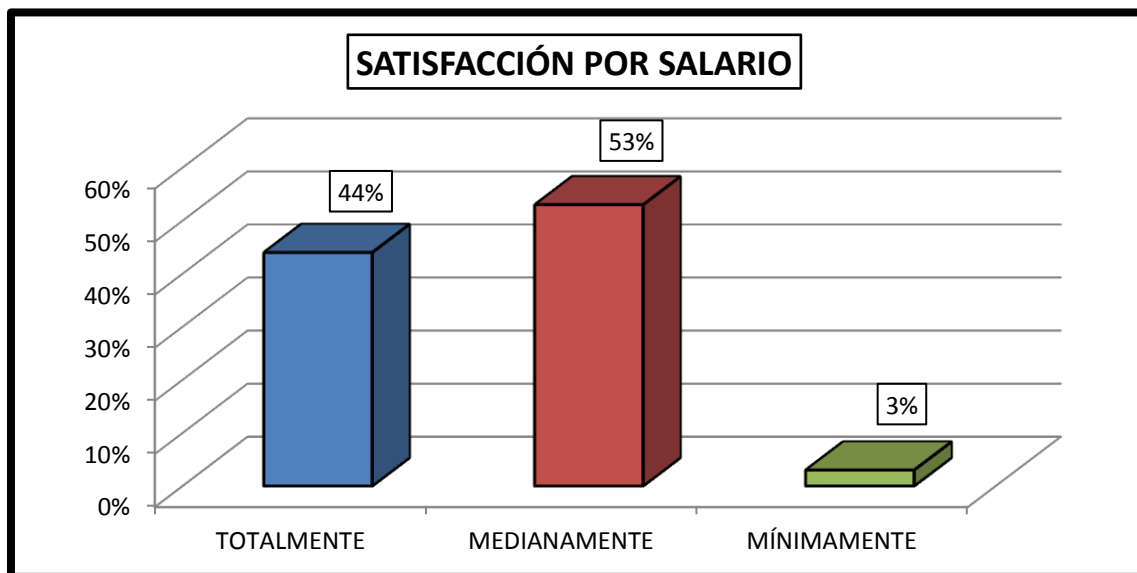
Gráfico #6



Satisfacción por salario recibido

El pago de una remuneración debe ser efectuado en base a la ley, debe ser justo, equitativo y en proporción de las tareas ejecutadas por un funcionario. Cuando se consultó si los funcionarios están conformes con el sueldo que reciben por su trabajo realizado, de los 187 encuestados, el 3% dijo que mínimamente, el 44% expresó que totalmente, mientras que el 53% afirmó que medianamente. Con los datos expuestos se puede expresar que no existe plena conformidad de los funcionarios por los sueldos recibidos.

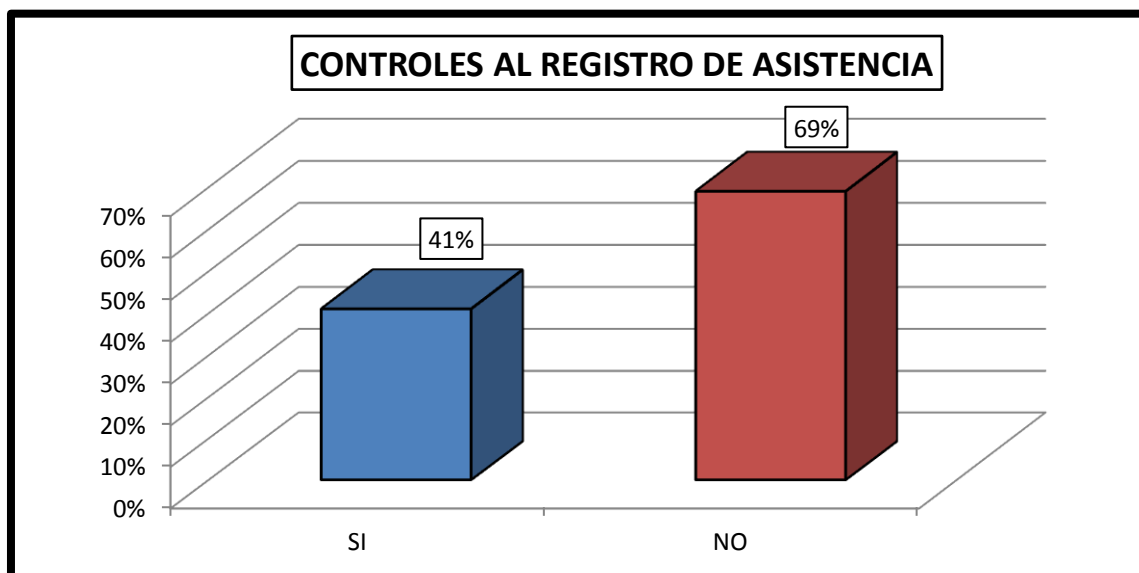
Gráfico #7



Controles al registro de asistencia

El registro de asistencias debe tener la suficiente importancia y notoriedad para establecer si los funcionarios están cumpliendo con sus horarios establecidos. Consultados los funcionarios, si se efectúa un efectivo registro de asistencias, de los 187 encuestados, un 41% expresó que sí, mientras que el 59% afirmó que no. Los resultados obtenidos permiten establecer que los jefes inmediatos no reportan a talento humano la inasistencia de su personal, y por ello no se puede llevar a cabo un efectivo control sobre la asistencia de los funcionarios de la institución.

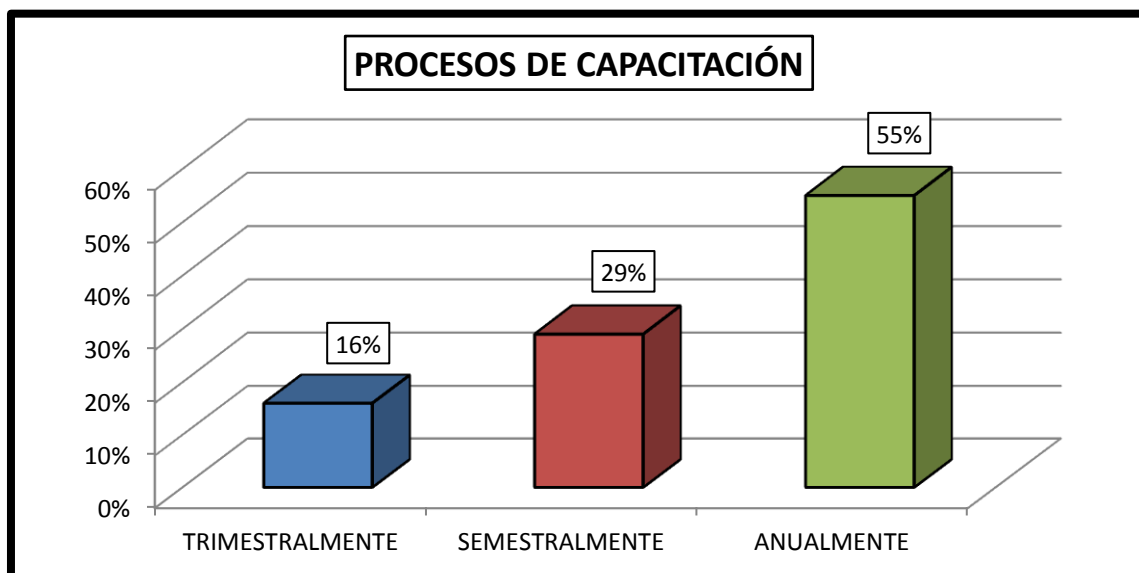
Gráfico #8



Procesos de capacitación

Es muy necesario que las autoridades de la entidad, programen de forma continua, procesos de estudio en los que los funcionarios puedan actualizar y fortalecer sus conocimientos. Al preguntar a los funcionarios, con qué frecuencia se llevan a cabo procesos de capacitación, de los 187 consultados, el 16% expresó que trimestralmente, el 29% dijo que cada seis meses, mientras que el 55% afirmó que cada año. Se puede evidenciar entonces, que los procesos de capacitación en la entidad, se llevan a cabo en periodos de tiempo regulares que no exceden el año.

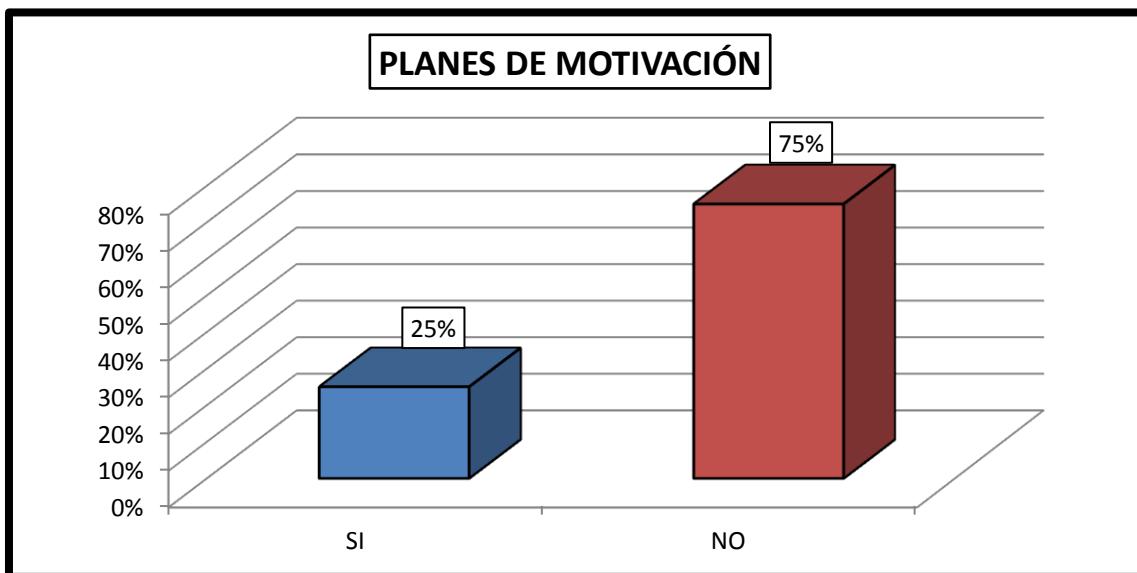
Gráfico #9



Planes de motivación

Los funcionarios necesitan contar con planes de motivación que recompensen sus esfuerzos por la eficiencia en el trabajo que realizan, de modo que puedan sentirse motivados para seguir contribuyendo a la gestión institucional. Cuando se preguntó si se han llevado a cabo planes de motivación en la entidad, de los 187 encuestados, el 25% dijo que sí, mientras que el 75% afirmó que no. Los resultados evidencian que no se han desarrollado planes de motivación que premien la eficiencia laboral de los funcionarios.

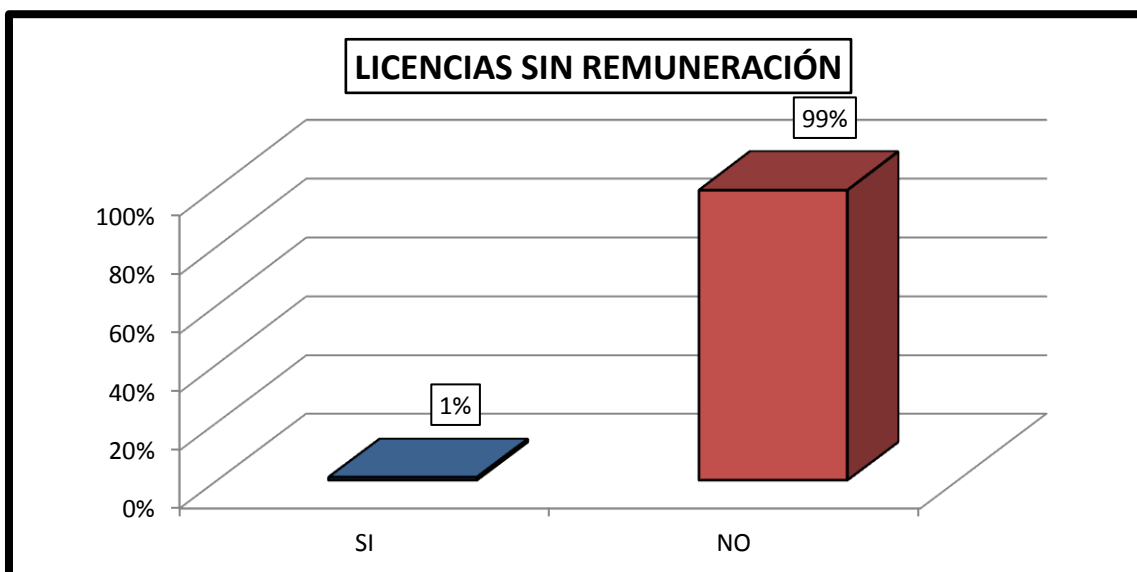
Gráfico #10



Licencias sin remuneración

En las normativas laborales, existe la posibilidad de que los funcionarios soliciten licencias para ausentarse de su puesto de trabajo. Se preguntó a los funcionarios si en alguna ocasión han solicitado licencias, de los 187 encuestados, el 99% no lo ha hecho, mientras que el 1% lo ha realizado, datos que permiten evidenciar que la mayoría de funcionarios no solicita licencias para ausentarse de su puesto de trabajo sin remuneración.

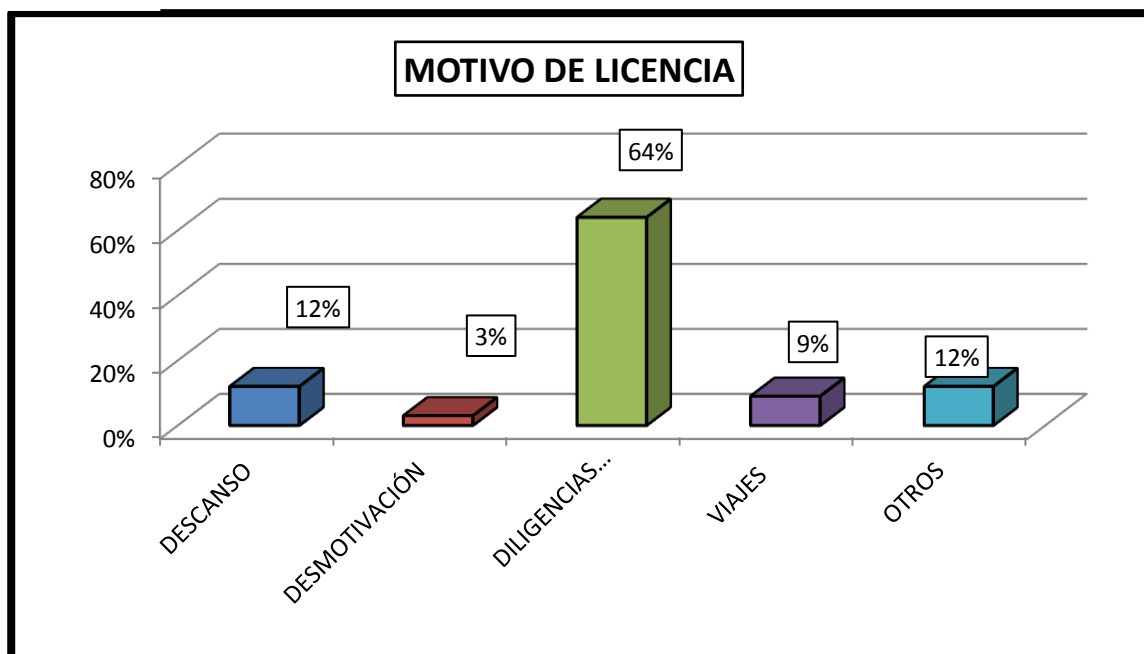
Gráfico #11



Motivos de licencia

Si bien es cierto, existe la posibilidad de solicitar licencias, pero debe existir el motivo adecuadamente detallado del mismo. Se consultó con los funcionarios sobre cuáles han sido los motivos por los que han solicitado licencia y de los 187 consultados, el 3% dijo que por desmotivación, el 9% expresó que por viajes familiares, un 12% contestó que por otros motivos, otro 12% por descanso y el 64% afirmó que por diligencias personales, evidenciando a este último, como el motivo principal por el que se presentan las solicitudes de licencias que pueden ser por horas o con cargo a vacaciones.

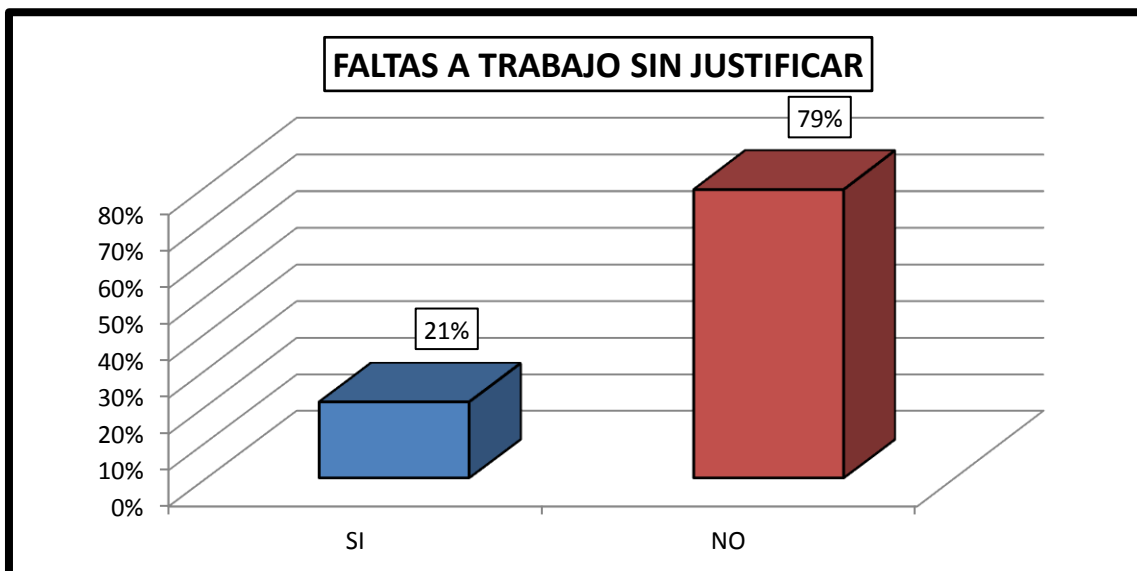
Gráfico #12



Faltas al trabajo sin justificar

Existen ocasiones en que los funcionarios no asisten a laborar pero tampoco pueden justificar, lo que ocasiona a veces sanciones administrativas y pecuniarias por la falta cometida. Cuando se consultó si en ocasiones habrían faltado al trabajo sin poder justificar, de los 187 encuestados, el 21% dijo que sí, mientras que el 79% afirmó que no, resultados que permiten evidenciar que no se dan con mucha frecuencia las faltas sin justificar de los funcionarios.

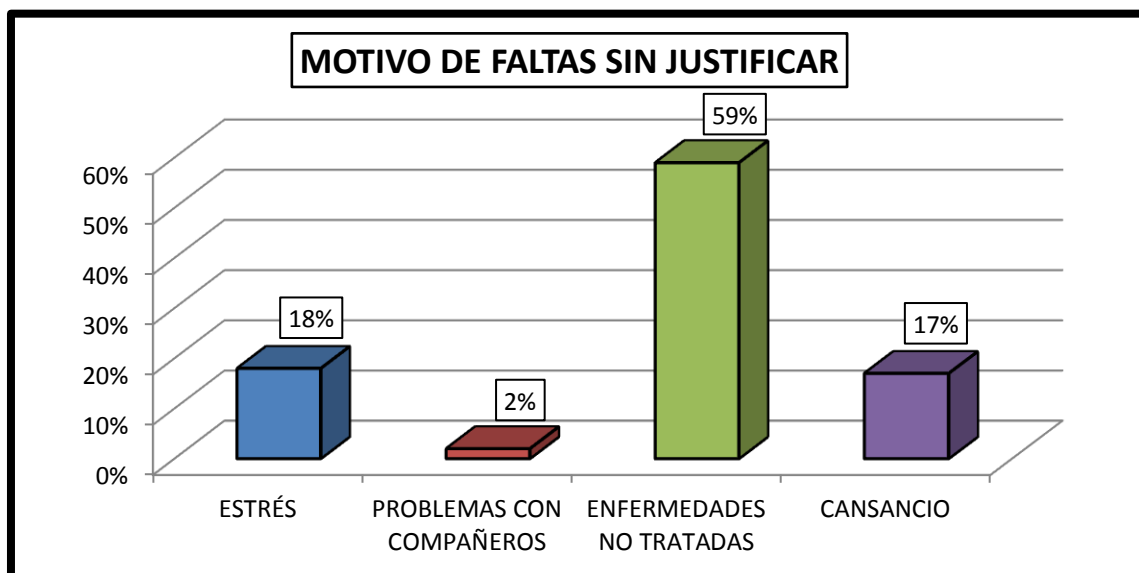
Gráfico #13



Motivos de faltas sin justificar

Cuando se han presentado faltas de los funcionarios a sus puestos de trabajo, se consultó a los mismos, cuáles fueron los motivos de su ausencia y de los 187 encuestados, el 2% dijo que por problemas con compañeros, el 17% expresó que por cansancio, el 18% contestó que por estrés mientras que el 59% dijo que por enfermedades no tratadas, resultados que evidencian que el inadecuado tratamiento a enfermedades anteriores, ha sido el principal motivo por el que no se han podido justificar las faltas al trabajo.

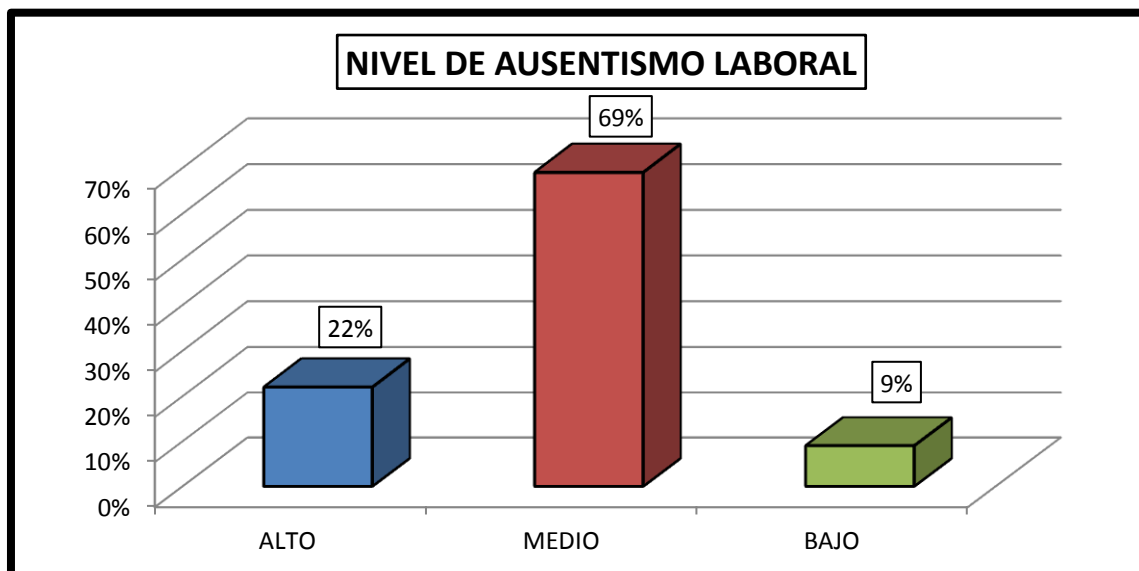
Gráfico #14



Niveles de ausentismo laboral

El ausentismo laboral justificado y no justificado puede presentarse en el desarrollo de las actividades de los funcionarios, sin embargo hay que determinar constantemente los niveles en los que se presenta. Al preguntar a los funcionarios sobre los niveles de ausentismo que se presentan en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, de los 187 encuestados, un 9% dijo que es bajo, un 22% manifestó que es alto, mientras que el 69% afirmó que es medio. Los resultados expuestos evidencian que el ausentismo laboral que se presenta en la institución es de nivel medio.

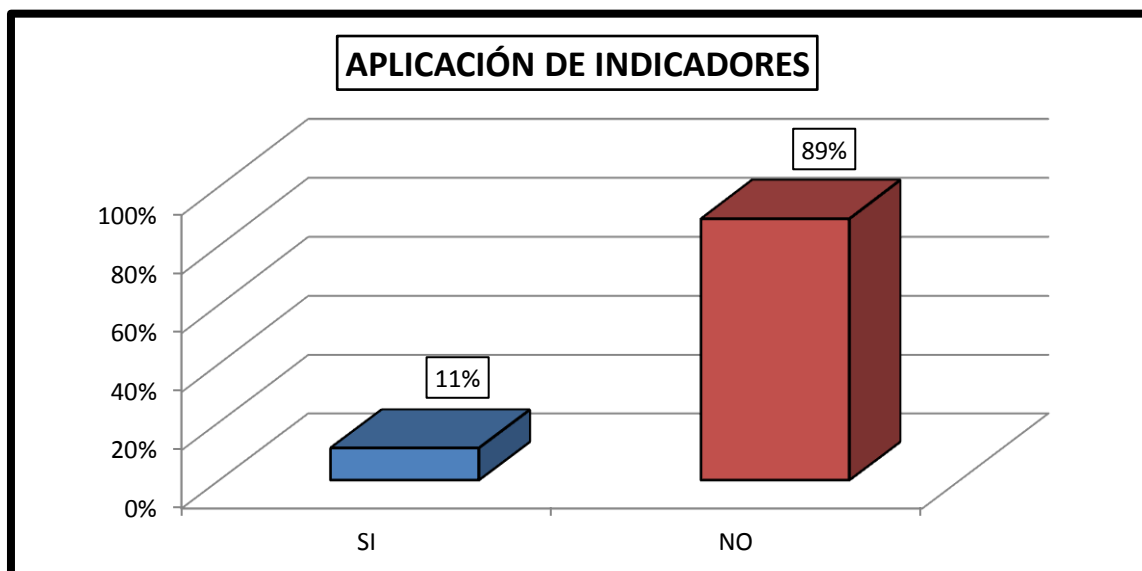
Gráfico #15



Aplicación de indicadores

Para conocer claramente cómo se presentan los eventos de ausentismo y sus repercusiones en la entidad, deben aplicarse indicadores. Cuando se consultó a los funcionarios si se han aplicado indicadores que midan el ausentismo laboral, de los 187 encuestados, un 11% expresó que sí, mientras que el 89% afirmó que no, resultados que muestran que los encargados de talento humano, no han aplicado indicadores que posibiliten un conocimiento claro de las tasas promedio real de ausentismo laboral.

Gráfico #16



3.3 Entrevista a Jefe de Talento Humano

Los resultados de la entrevista al jefe de talento humano de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, fueron los siguientes:

1.- Tiempo en el cargo de talento humano

El jefe de talento humano, viene desempeñándose en el cargo por el lapso de cinco meses.

2.- Inconvenientes en la gestión de talento humano

El principal inconveniente que se ha presentado, ha sido la falta de colaboración de algunos funcionarios por cumplir con las normativas de permisos y ausencias a sus jornadas laborales.

3.- Adecuado ambiente organizacional

Es adecuado el ambiente organizacional, pues las autoridades de la entidad, se han preocupado de proveer de herramientas, espacios físicos amplios y adecuados, remuneración justa y demás beneficios para que los funcionarios y empleados se sientan cómodos al ejecutar sus labores.

4.- Funciones según competencias y perfiles de funcionarios

Se podría considerar que en un 90% los puestos son ocupados por funcionarios de acuerdo a sus competencias y perfiles profesionales.

5.- Frecuencia de procesos de capacitación

Anualmente se presenta un plan de capacitaciones, el mismo que se ejecuta de acuerdo al presupuesto establecido y a la disponibilidad económica de la Unidad de Negocio.

6.- Planes de motivación

No se han efectuado suficientes planes de motivación dirigido a los funcionarios de la entidad.

7.- Niveles de ausentismo

Como se mencionó en una pregunta anterior, los problemas de ausentismo son uno de los principales inconvenientes que se presentan en la gestión del talento humano; los niveles de ausentismo son considerados en nivel medio.

8.- Personal para suplir ausencias

Si existe el suficiente personal para suplir la ausencia de otros, el problema en este aspecto radica en que no todos están capacitados en otras funciones que no sean las suyas, por la escasa rotación de personal que se presenta en la entidad.

9.- Aplicación de indicadores de ausentismo

No se han aplicado indicadores que permitan medir y evaluar los promedios de ausentismo laboral que se presentan en la gestión del talento humano de la entidad.

10.- Influencia del ausentismo laboral en la productividad de funcionarios

La ausencia de funcionarios en sus puestos de trabajo significa pérdida de horas, días y costos económicos para la entidad, pues son tiempos que no se recuperan y se convierten en improductividad laboral.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ING. PAULOVA CORTEZ FALCONES

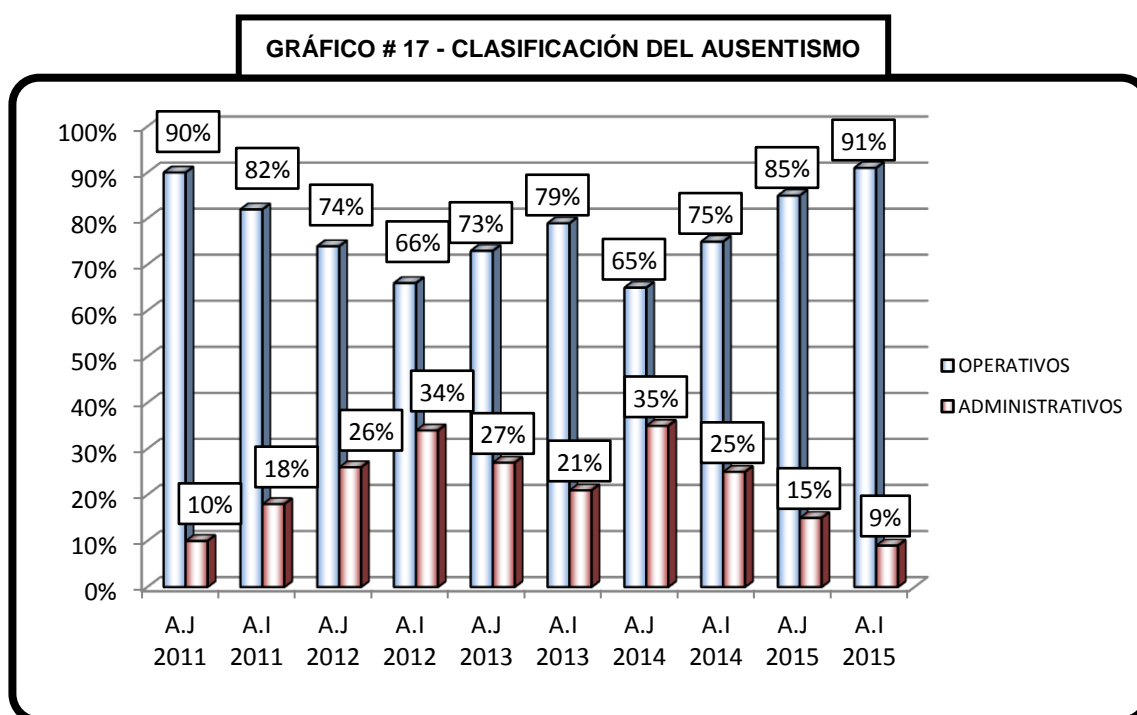
3.4 Análisis del ausentismo laboral

* Clasificación del ausentismo laboral

Con los datos presentados anteriormente, se puede clasificar el ausentismo laboral del talento humano administrativo y operativo de CNEL EP Esmeraldas, evidenciando que desde el año 2011 hasta el 2015, el ausentismo justificado fue más alto; el injustificado tuvo bajos niveles en los periodos evaluados.

Tabla #3

AÑO	EVENTOS	AUS. JUST.	ÁREA	AUS. NO JUST.	ÁREA
2011	1101	999	90% Operativa	102	82% Operativa
			10% Administrativa		18% Administrativa
2012	1279	1132	74% Operativa	147	66% Operativa
			26% Administrativa		34% Administrativa
2013	1346	1289	73% Operativa	57	79% Operativa
			27% Administrativa		21% Administrativa
2014	1405	1288	65% Operativa	117	75% Operativa
			35% Administrativa		25% Administrativa
2015	1650	1494	85% Operativa	156	91% Operativa
			15% Administrativa		9% Administrativa



FUENTE: Reporte de ausentismos de Dirección de Talento Humano – Elaborado por: Paulova Cortez

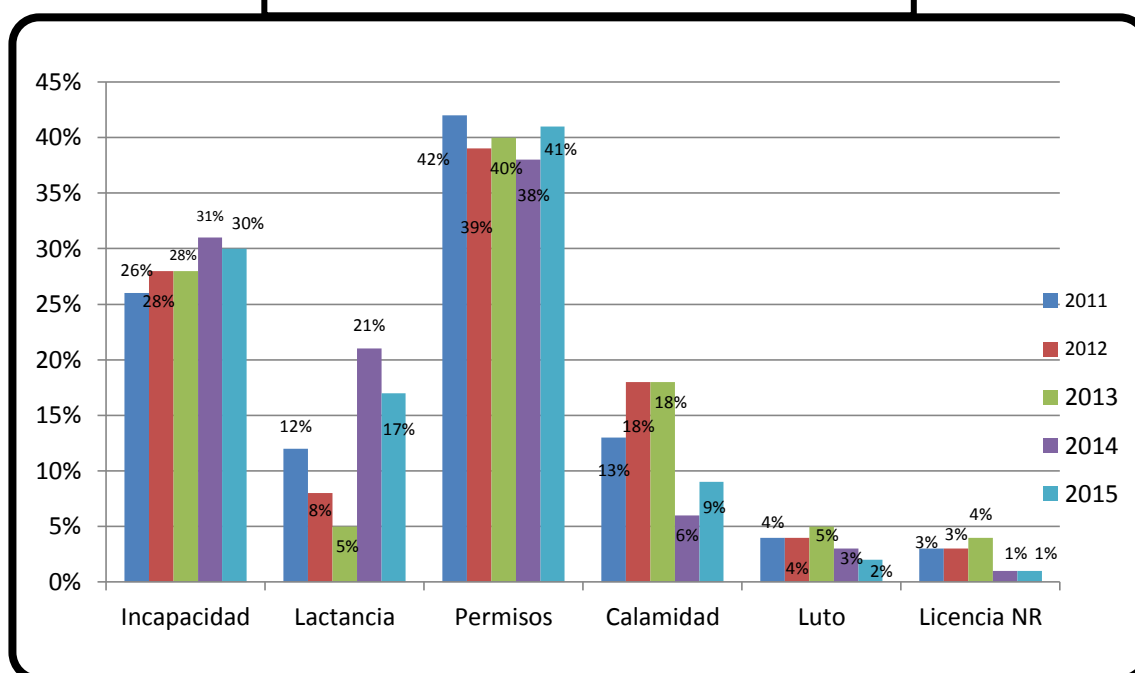
* **Condiciones asociadas al ausentismo laboral**

Toda vez que se establecieron los niveles de ausentismo justificado e injustificado entre los años 2011 y 2015, es importante que se determinen los principales factores asociados a las condiciones por las que se presentaron los diferentes eventos de ausentismo. Para ello se presentan los siguientes datos:

Tabla #4

AÑO	EVENTOS	AUS. JUST.	DISTRIBUCIÓN DE MOTIVOS DE AUSENCIA					
2011	1101	999	I.M 26%	L.M 12%	P 42%	C.D 13%	LPL 4%	LNR 3%
2012	1279	1132	I.M 28%	L.M 8%	P 39%	C.D 18%	LPL 4%	LNR 3%
2013	1346	1289	I.M 28%	L.M 5%	P 40%	C.D 18%	LPL 5%	LNR 4%
2014	1405	1288	I.M 31%	L.M 21%	P 38%	C.D 6%	LPL 3%	LNR 1%
2015	1650	1494	I.M 30%	L.M 17%	P 41%	C.D 9%	LPL 2%	LNR 1%

GRÁFICO # 18 - CONDICIONES DEL AUSENTISMO



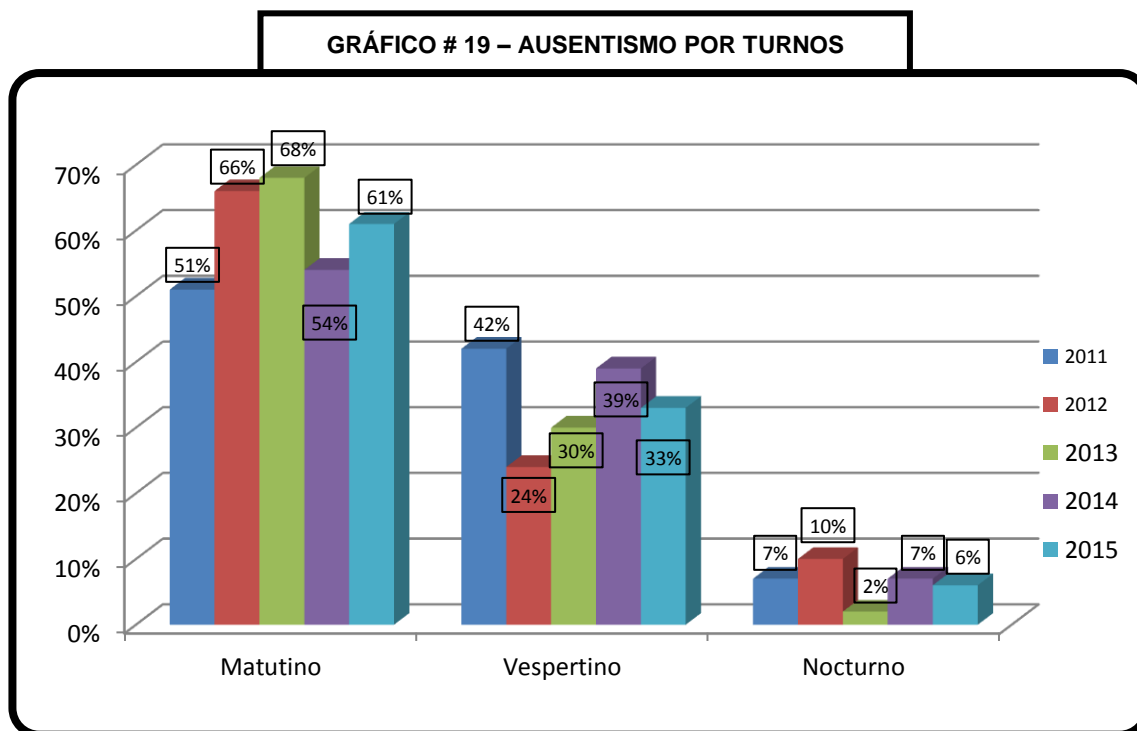
FUENTE: Reporte de ausentismos de Dirección de Talento Humano – Elaborado por: Paulova Cortez

* Ausentismo por turnos

Los turnos son otro de los aspectos que hay que tomar en cuenta para establecer donde existen las mayores incidencias del ausentismo:

Tabla #5

AÑO	EVENTOS	HORARIOS DE AUSENCIA		
		MATUTINO	VESPERTINO	NOCTURNO
2011	1101	51%	42%	7%
2012	1279	66%	24%	10%
2013	1346	68%	30%	2%
2014	1405	54%	39%	7%
2015	1650	61%	33%	6%



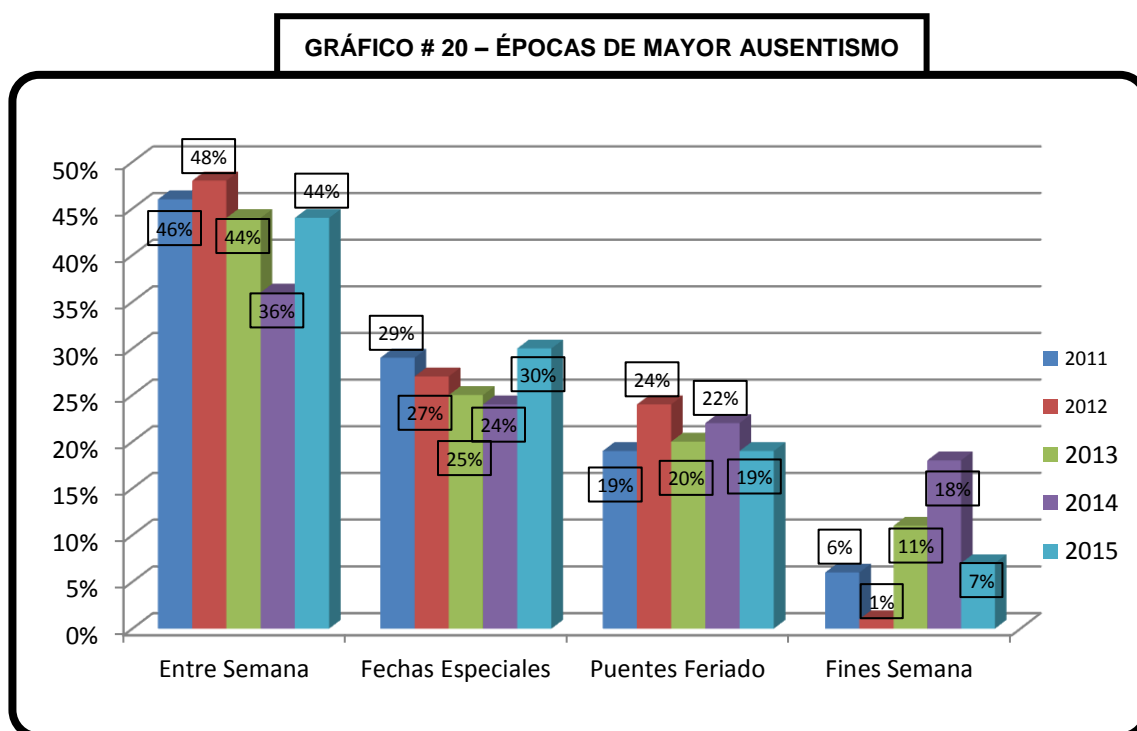
FUENTE: Reporte de ausentismos de Dirección de Talento Humano – Elaborado por: Paulova Cortez

* **Épocas de mayor ausentismo**

De acuerdo a los datos obtenidos, el ausentismo relacionado con las épocas del año tuvo un similar comportamiento durante desde el año 2011 hasta el 2015:

Tabla #6

AÑO	EVENTOS	ÉPOCAS DE MAYOR AUSENTISMO			
		ENTRE SEMANA	FECHAS ESPEC.	FERIADOS	FINES SEMANA
2011	1101	46%	29%	19%	6%
2012	1279	48%	27%	24%	1%
2013	1346	44%	25%	20%	11%
2014	1405	36%	24%	22%	18%
2015	1650	44%	30%	19%	7%



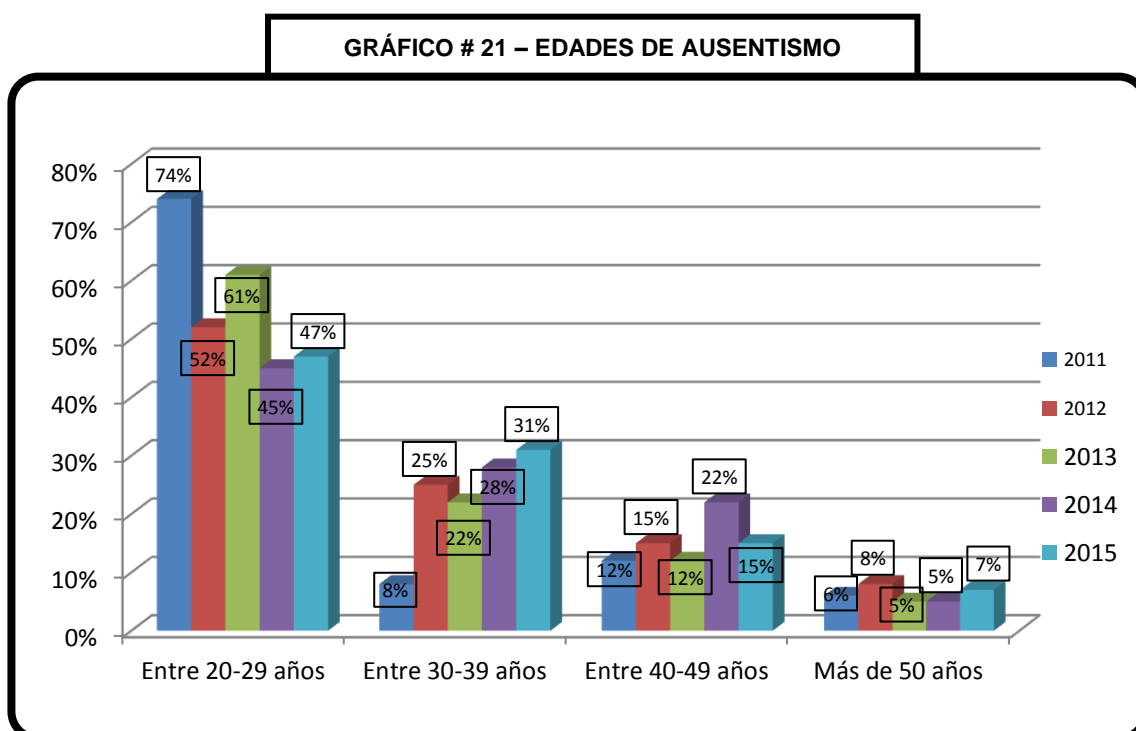
FUENTE: Reporte de ausentismos de Dirección de Talento Humano – Elaborado por: Paulova Cortez

* **Edades de ausentismo**

Respecto a la edad de los funcionarios que presentaron eventos de ausentismo se tienen los siguientes datos:

Tabla #7

AÑO	EVENTOS	EIDADES DE FUNCIONARIOS CON AUSENTISMO			
		20-29 AÑOS	30-39 AÑOS	40-49 AÑOS	+ DE 50 AÑOS
2011	1101	74%	8%	12%	6%
2012	1279	52%	25%	15%	8%
2013	1346	61%	22%	12%	5%
2014	1405	45%	28%	22%	5%
2015	1650	47%	31%	15%	7%



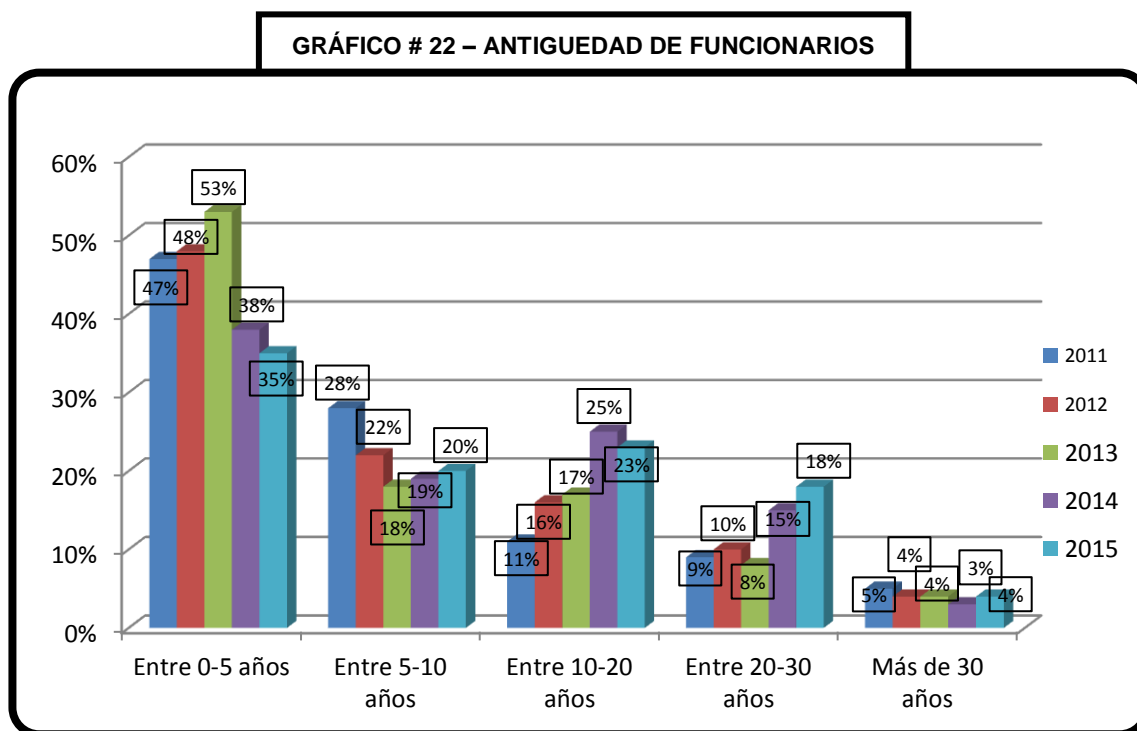
FUENTE: Reporte de ausentismos de Dirección de Talento Humano – Elaborado por: Paulova Cortez

* **Antigüedad en el cargo de ausentistas**

En relación a la antigüedad en los cargos que tienen los funcionarios que presentan eventos de ausentismo se puede considerar lo siguiente:

Tabla #8

AÑO	EVENTOS	ANTIGÜEDAD DE FUNCIONARIOS				
		0-5 AÑOS	5-10 AÑOS	10-20 AÑOS	20-30 AÑOS	+ 30 AÑOS
2011	1101	47%	28%	11%	9%	5%
2012	1279	48%	22%	16%	10%	4%
2013	1346	53%	18%	17%	8%	4%
2014	1405	38%	19%	25%	15%	3%
2015	1650	35%	20%	23%	18%	4%



FUENTE: Reporte de ausentismos de Dirección de Talento Humano – Elaborado por: Paulova Cortez

3.4.1 Indicadores de ausentismo

Se presentan a continuación los datos tabulados y la aplicación de indicadores sobre los registros recopilados del departamento de talento humano de Cnel Esmeraldas sobre el ausentismo de los funcionarios de la entidad.

Datos Ausentismo Año 2011

Tabla #9

AÑO 2011	EVENTOS DE AUSENTISMO	N° HORAS PROMEDIO AUSENTISMO	PROMEDIO DE DÍAS POR AUSENTISMO	DÍAS LABORABLES	N° FUNCION. EXPUESTOS	HORAS TRABAJADAS	TASA DE FRECUENCIA X 1000 HHT	TASA DE SEVERIDAD X 1000 HHT	TASA DE AUSENTISMO X 100 TRABAJ.
Enero	117	714	6,1	26	359	68214	1,7	10,5	32,6
Febrero	71	501	7,1	24	360	68619	1,0	7,3	19,7
Marzo	53	230	4,3	27	384	73498	0,7	3,1	13,8
Abril	81	198	2,4	26	395	75642	1,1	2,6	20,5
Mayo	93	304	3,3	26	393	75152	1,2	4,0	23,7
Junio	69	369	5,3	26	391	74703	0,9	4,9	17,6
Julio	115	420	3,7	26	391	74652	1,5	5,6	29,4
Agosto	71	531	7,5	27	391	74541	1,0	7,1	18,2
Septiembre	63	322	5,1	26	388	74174	0,8	4,3	16,2
Octubre	110	439	4,0	26	384	73289	1,5	6,0	28,6
Noviembre	85	301	3,5	24	385	73619	1,2	4,1	22,1
Diciembre	173	1048	6,1	26	386	73064	2,4	14,3	44,8
TOTAL	1101	5377	58,4	310	384	879167	1,3	6,2	23,9

Datos Ausentismo Año 2012

Tabla #10

AÑO 2012	EVENTOS DE AUSENTISMO	N° HORAS PROMEDIO AUSENTISMO	PROMEDIO DE DÍAS POR AUSENTISMO	DÍAS LABORABLES	N° FUNCION. EXPUESTOS	HORAS TRABAJADAS	TASA DE FRECUENCIA X 1000 HHT	TASA DE SEVERIDAD X 1000 HHT	TASA DE AUSENTISMO X 100 TRABAJ.
Enero	144	864	6,0	26	385	73056	2,0	11,8	37,4
Febrero	89	534	6,0	25	386	73578	1,2	7,3	23,1
Marzo	61	241	4,0	27	381	72911	0,8	3,3	16,0
Abril	102	222	2,2	25	376	71970	1,4	3,1	27,1
Mayo	153	315	2,1	27	376	71877	2,1	4,4	40,7
Junio	99	604	6,1	26	371	70628	1,4	8,6	26,7
Julio	150	433	2,9	26	362	69071	2,2	6,3	41,4
Agosto	77	569	7,4	27	363	69127	1,1	8,2	21,2
Septiembre	60	501	8,4	25	350	66699	0,9	7,5	17,1
Octubre	91	628	6,9	27	351	66764	1,4	9,4	25,9
Noviembre	71	415	5,8	24	362	69089	1,0	6,0	19,6
Diciembre	182	1401	7,7	24	365	68679	2,7	20,4	49,9
TOTAL	1279	6727	65,4	309	369	843449	1,5	8,0	28,8

Datos Ausentismo Año 2013

Tabla #11

AÑO 2013	EVENTOS DE AUSENTISMO	N° HORAS PROMEDIO AUSENTISMO	PROMEDIO DE DÍAS POR AUSENTISMO	DÍAS LABORABLES	N° FUNCION. EXPUESTOS	HORAS TRABAJADAS	TASA DE FRECUENCIA X 1000 HHT	TASA DE SEVERIDAD X 1000 HHT	TASA DE AUSENTISMO X 100 TRABAJ.
Enero	172	931	5,4	27	358	67805	2,5	13,7	48,0
Febrero	101	622	6,2	24	357	67922	1,5	9,2	28,3
Marzo	77	298	3,9	26	350	66902	1,2	4,5	22,0
Abril	88	333	3,8	26	363	69363	1,3	4,8	24,2
Mayo	149	501	3,4	27	401	76491	1,9	6,5	37,2
Junio	122	513	4,2	25	462	88191	1,4	5,8	26,4
Julio	171	623	3,6	27	456	86929	2,0	7,2	37,5
Agosto	89	661	7,4	27	468	89195	1,0	7,4	19,0
Septiembre	62	494	8,0	25	453	86482	0,7	5,7	13,7
Octubre	103	533	5,2	27	424	80875	1,3	6,6	24,3
Noviembre	66	301	4,6	25	443	84755	0,8	3,6	14,9
Diciembre	146	1011	6,9	24	447	84813	1,7	11,9	32,7
TOTAL	1346	6821	62,5	310	415	949723	1,4	7,2	27,3

Datos Ausentismo Año 2014

Tabla #12

AÑO 2014	EVENTOS DE AUSENTISMO	Nº HORAS PROMEDIO AUSENTISMO	PROMEDIO DE DÍAS POR AUSENTISMO	DÍAS LABORABLES	Nº FUNCION. EXPUESTOS	HORAS TRABAJADAS	TASA DE FRECUENCIA X 1000 HHT	TASA DE SEVERIDAD X 1000 HHT	TASA DE AUSENTISMO X 100 TRABAJ.
Enero	191	981	5,1	27	377	71403	2,7	13,7	50,7
Febrero	96	631	6,6	24	400	76169	1,3	8,3	24,0
Marzo	72	374	5,2	27	416	79498	0,9	4,7	17,3
Abril	90	364	4,0	26	413	78932	1,1	4,6	21,8
Mayo	115	584	5,1	27	417	79480	1,4	7,3	27,6
Junio	75	592	7,9	26	416	79280	0,9	7,5	18,0
Julio	132	631	4,8	27	421	80201	1,6	7,9	31,4
Agosto	95	671	7,1	26	419	79777	1,2	8,4	22,7
Septiembre	99	484	4,9	26	419	79964	1,2	6,1	23,6
Octubre	122	501	4,1	27	416	79371	1,5	6,3	29,3
Noviembre	104	333	3,2	25	443	84723	1,2	3,9	23,5
Diciembre	214	1123	5,2	25	441	83549	2,6	13,4	48,5
TOTAL	1405	7269	63,2	313	417	952347	1,5	7,7	28,2

Datos Ausentismo Año 2015

Tabla #13

AÑO 2015	EVENTOS DE AUSENTISMO	Nº HORAS PROMEDIO AUSENTISMO	PROMEDIO DE DÍAS POR AUSENTISMO	DÍAS LABORABLES	Nº FUNCION. EXPUESTOS	HORAS TRABAJADAS	TASA DE FRECUENCIA X 1000 HHT	TASA DE SEVERIDAD X 1000 HHT	TASA DE AUSENTISMO X 100 TRABAJ.
Enero	213	1264	5,9	27	384	72464	2,9	17,4	55,5
Febrero	90	551	6,1	24	363	69145	1,3	8,0	24,8
Marzo	114	471	4,1	26	371	70761	1,6	6,7	30,7
Abril	98	482	4,9	26	353	67294	1,5	7,2	27,8
Mayo	129	784	6,1	26	372	70640	1,8	11,1	34,7
Junio	82	499	6,1	26	366	69773	1,2	7,2	22,4
Julio	141	723	5,1	27	398	75693	1,9	9,6	35,4
Agosto	110	764	6,9	27	398	75652	1,5	10,1	27,6
Septiembre	118	738	6,3	26	395	75102	1,6	9,8	29,9
Octubre	130	779	6,0	27	393	74677	1,7	10,4	33,1
Noviembre	131	539	4,1	26	407	77605	1,7	6,9	32,2
Diciembre	294	2104	7,2	25	409	76424	3,8	27,5	71,9
TOTAL	1650	9698	68,9	313	384	875230	1,9	11,0	35,5

3.4.2 Aplicación de fórmulas de ausentismo

* Tasa general de ausentismo

Permite determinar el número de casos de ausentismo que se ha presentado en un tiempo determinado contra el total de trabajadores.

$$TGA = \frac{\# \text{ de ausencias en un periodo} \times 100}{\# \text{ de trabajadores expuestos}}$$

AÑOS	RESULTADOS
2011	24 ausentismos por cada 100 funcionarios
2012	29 ausentismos por cada 100 funcionarios
2013	27 ausentismos por cada 100 funcionarios
2014	28 ausentismos por cada 100 funcionarios
2015	36 ausentismos por cada 100 funcionarios

Tabla #14

* Tasa de frecuencia de ausentismo

Indica el número de casos de ausentismo presentadas en un número total de horas en las que laboraron el total de trabajadores.

$$TFA = \frac{\# \text{ de procesos en período observación} \times 1000}{\# \text{ de horas trabajadas}}$$

AÑOS	RESULTADOS
2011	1.3 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2012	1.5 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2013	1.4 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2014	1.5 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2015	1.9 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios

Tabla #15

*** Tasa de gravedad o severidad de ausentismo**

Permite relacionar lo grave de las ausencias contra el tiempo de trabajo que se ha perdido; asume la relación entre los días perdidos en los eventos y las horas-hombre expuestos.

$$TSA = \frac{\# \text{ de jornadas perdidas de periodo de observación} \times 1000}{\# \text{ de horas trabajadas}}$$

AÑOS	RESULTADOS
2011	6.2 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2012	8.0 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2013	7.2 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2014	7.7 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2015	11.0 días perdidos por cada mil horas trabajadas

Tabla #16

La tasa promedio de ausentismo laboral durante los cinco años analizados es de 8.02%, tomando en consideración los días perdidos por cada mil horas trabajadas en la institución.

3.5 Identificación de causas y efectos de ausentismo

Luego de la aplicación de las diferentes herramientas investigativas, se pudieron identificar las principales causas que generan la problemática del ausentismo laboral y consecuentemente los efectos de tales aspectos en la gestión organizacional de Cnel Esmeraldas.

Tabla #17

CAUSA / PROBLEMA	EFEECTO
Poca participación de autoridades de nivel jerárquico en el tratamiento de los eventos de ausentismo laboral.	Toma de decisiones bajo responsabilidad solo de mandos medios institucionales.
Deficientes niveles de control de parte de los jefes departamentales respecto a ausencia de sus colaboradores.	Incremento de posibilidades de ausencias laborales por bajo control de labores.
Ausencia de políticas institucionales que promuevan las buenas prácticas en la gestión del talento humano institucional.	Servidores con bajos niveles de compromiso para efectuar sus labores en función de los objetivos institucionales.
Inexistencia de una unidad administrativa encargada de identificar y controlar los eventos de ausentismo laboral en la entidad.	Pocas posibilidades de mejoramiento de la gestión de ausencias que se presentan en la entidad.
Baja observancia de procedimientos de seguridad laboral en el desempeño de la gestión de los servidores.	Aumento considerable de riesgos laborales y por ende de posibles ausencias por deficiencias en salud de servidores.
Escasa proyección de niveles de ausentismo por medio de fórmulas que midan su presentación.	Desconocimiento de promedios reales de ausentismo presentados en la entidad.
Poca ejecución de análisis de correlación entre los niveles de ausentismo y la productividad institucional.	Poca determinación de valores que la institución deja de producir por los eventos de ausentismo de colaboradores.
Reglamento interno de trabajo con falencias respecto al tratamiento de las ausencias laborales.	Baja aplicación de sanciones a los servidores que incurran en continuas ausencias injustificadas.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Una vez que se ha cumplido con los procesos investigativos del caso, se presenta en este apartado de la investigación, los principales resultados obtenidos, que dan la pauta para tomar acciones correctivas sobre la gestión del ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.

Tomando como referencia el estudio de Vicente (2014), en el que analiza el ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo del MTOP en la ciudad de Quito, se evidencian resultados con la aplicación de indicadores de ausentismo laboral, que reflejan la pérdida de muchas horas de trabajo por causas en muchos casos no justificadas de ausencia.

En el presente estudio, se aplicaron indicadores que permitieron reflejar un aumento continuado de los niveles de ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas; entre los años 2011 hasta 2015, respecto a la tasa general de ausentismo, se pudo determinar que en promedio, se presentan 29 eventos de ausentismo al año, por cada 100 trabajadores de la entidad.

Entre las principales causas que originan los niveles de ausentismo en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas se pudieron identificar aspectos como la poca participación de autoridades en los procesos de control de ausentismo; la insuficiente ayuda de los jefes departamentales para controlar la asistencia de sus subordinados; no existen unidades administrativas que se dediquen al control de ausentismo del personal; es poca la ejecución de fórmulas que midan los niveles de ausentismo de una forma constante y objetiva; no se han

establecido reformas al reglamento interno de trabajo en aspectos como la inasistencia, entre otras.

La variación de las horas no trabajadas por el ausentismo laboral se incrementan para cada año de trabajo; del 2011 al 2012 incrementa en un 25%, del 2012 al 2013 en un 1.40%, del 2013 al 2014 sube en un 6.57%, en tanto que del 2014 hasta el 2015 se incrementa considerablemente en un 33%.

El estudio de Leonett y Méndez (2011), sobre el análisis de los factores que generan ausentismo laboral en el centro médico “La Fuente” en Monagas, Venezuela, determinó por medio de cuadros de frecuencia, que los motivos principales de la problemática tienen que ver con problemas médicos, lactancia materna en mujeres, inadecuadas políticas de remuneración e insatisfacción laboral en ciertos casos.

En el estudio que se realiza sobre el ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, los aspectos por los que se presentan los niveles de ausentismo laboral son diversos, teniendo una incidencia directa sobre la gestión del talento humano tanto administrativo como operativo de la entidad y haciendo menos eficientes los resultados organizacionales.

Los aspectos más notorios, en su orden, son los permisos justificados y descontados a vacaciones, luego las incapacidades médicas de funcionarios, también se presentan calamidades domésticas, seguidas de la lactancia materna, licencias por luto y por último las licencias no remuneradas.

Hay que destacar también la investigación de Jiménez (2012), en el que se estudian las condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería de una institución de salud “Alta Complejidad” en Bogotá, Colombia, en el que luego de identificar las causas que originan la problemática descrita

se plantean condiciones y estrategias en pos de una disminución significativa de los niveles de ausentismo laboral que mejoren los resultados del trabajo individual y organizacional en el período comprendido entre 2011-2012.

Revisados los archivos documentales de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, no se identificaron ni evidenciaron procesos para la implementación de planes de acción o de estrategias en los que las autoridades institucionales y departamentales tomen correctivos respecto del ausentismo presentado por los funcionarios y empleados.

Ante la inexistencia de herramientas que mejoren la situación del ausentismo laboral y en concordancia con el estudio de Jiménez, en la presente investigación se plantea un plan de estrategias que permitan controlar y disminuir los niveles de ausentismo laboral de los funcionarios de CNEL EP.

La propuesta presentada se basa preliminarmente en la evaluación de los niveles de ausentismo por medio de la aplicación de indicadores, luego de lo cual se diseñan estrategias para efectuar una adecuada gestión del ausentismo; se detallan las actividades del plan de acción a efectuar y promoviendo el seguimiento y evaluación de los resultados de la propuesta.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1 Conclusiones

- * Los jefes departamentales de Cnel Esmeraldas, no reportan a talento humano la inasistencia de su personal, lo que no permite llevar a cabo un efectivo control sobre la asistencia de los funcionarios de la institución.
- * El inadecuado tratamiento a enfermedades de los funcionarios ha sido el principal motivo por la que en ocasiones no se han podido justificar las faltas al trabajo.
- * La aplicación de las fórmulas de ausentismo laboral permitieron evidenciar que se presentan en promedio 29 eventos de ausentismo anualmente, con 1.52 horas no trabajadas por los funcionarios y 8.02 de días en promedio perdidos por la ausencia del talento humano.
- * Desde el año 2011 hasta la presente fecha no se han notado disminuciones en los porcentajes de eventos de ausentismo laboral, por el contrario, el incremento ha sido sostenido y en considerables niveles.
- * No se han aplicado en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas suficientes estrategias ni mecanismos que permitan controlar y gestionar adecuadamente el ausentismo laboral de los funcionarios de la entidad.

5.2 Propuesta

PLAN DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN Y EL CONTROL DE LOS INDICES DE AUSENTISMO LABORAL EN CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS.

5.2.1 Justificación

La implementación de estrategias para controlar y disminuir los índices de ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, es una alternativa que promueva una nueva cultura organizacional entre los funcionarios, quienes hasta la presente fecha han asumido como permisible las ocasiones de ausencia a sus puestos de trabajo.

La propuesta es importante debido a que se plantea una perspectiva eficiente en la gestión del talento humano administrativo y operativo, en función de unificar criterios y medidas que vigilen y analicen los eventos de ausentismo en cada una de las unidades laborales de la entidad.

Es muy útil desde el punto de vista práctico, porque será una herramienta que una vez implementada, permitirá la detección de problemas y eventos que causan el ausentismo y por ende establecerá las medidas correctivas más adecuadas para cada caso.

Entre otros impactos de la propuesta se podrían mencionar:

- * Tratamiento de problemas de ausentismo de forma ordenada y organizada.
- * Constante evaluación de los parámetros e indicadores de ausentismo.
- * Planteamiento de alternativas para mejorar el clima laboral de la entidad.

5.2.2 Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de estrategias que permita la disminución y el control del ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.

Objetivos específicos

- * Valorar los resultados de la evaluación de indicadores de ausentismo laboral de los funcionarios de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.
- * Formular estrategias para disminuir la ocurrencia de eventos de ausentismo laboral en la entidad.
- * Definir un plan de acción en el que se establezcan las actividades, tiempos, recursos y responsables que posibiliten el cumplimiento de los objetivos planteados.
- * Indicar procesos posteriores de seguimiento y evaluación en pos de establecer cómo se van desarrollado las fases previstas en el plan.

5.2.3 Plan de trabajo

El plan de estrategias contra el ausentismo laboral en CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, se presenta como una alternativa efectiva de solución, que de una forma técnica y ordenada, viabilizará soluciones que alineadas con las políticas y objetivos de la empresa, disminuyan esta problemática laboral creciente.

Para el diseño del plan se han tomado en consideración los medios institucionales disponibles para la correcta aplicación y ejecución, adaptable a la cultura organizacional de la entidad y con herramientas que optimicen la gestión del talento humano en términos de ausentismo.

Las fases establecidas para el plan de estrategias son las siguientes:

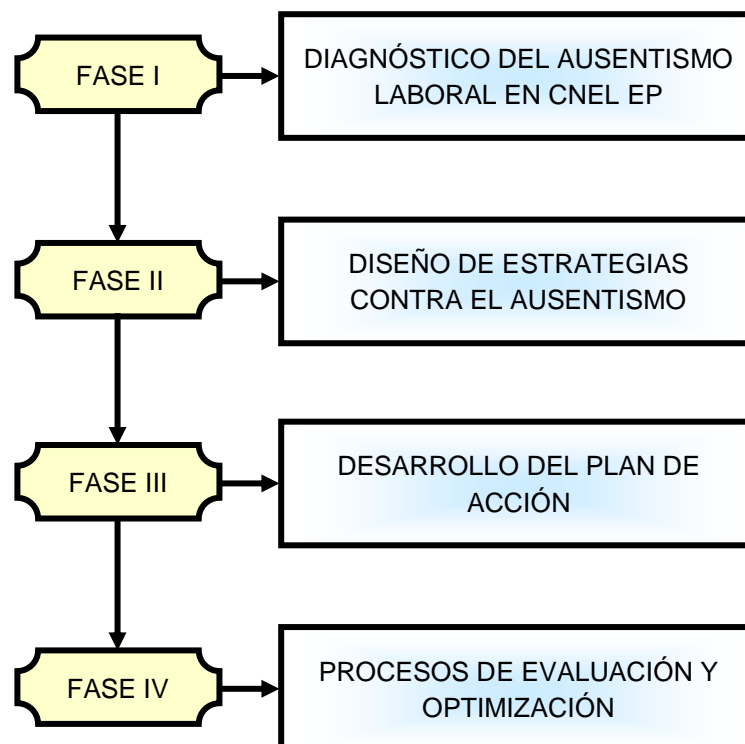


Gráfico #23

5.2.3.1 Fase I.- Diagnóstico del ausentismo laboral en CNEL EP

5.2.3.1.1 Aplicación de fórmulas

* Tasa general de ausentismo

Permite determinar el número de casos de ausentismo que se ha presentado en un tiempo determinado contra el total de trabajadores.

$$TGA = \frac{\# \text{ de ausencias en un periodo} \times 100}{\# \text{ de trabajadores expuestos}}$$

AÑOS	RESULTADOS
2011	24 ausentismos por cada 100 funcionarios
2012	29 ausentismos por cada 100 funcionarios
2013	27 ausentismos por cada 100 funcionarios
2014	28 ausentismos por cada 100 funcionarios
2015	36 ausentismos por cada 100 funcionarios

Tabla #18

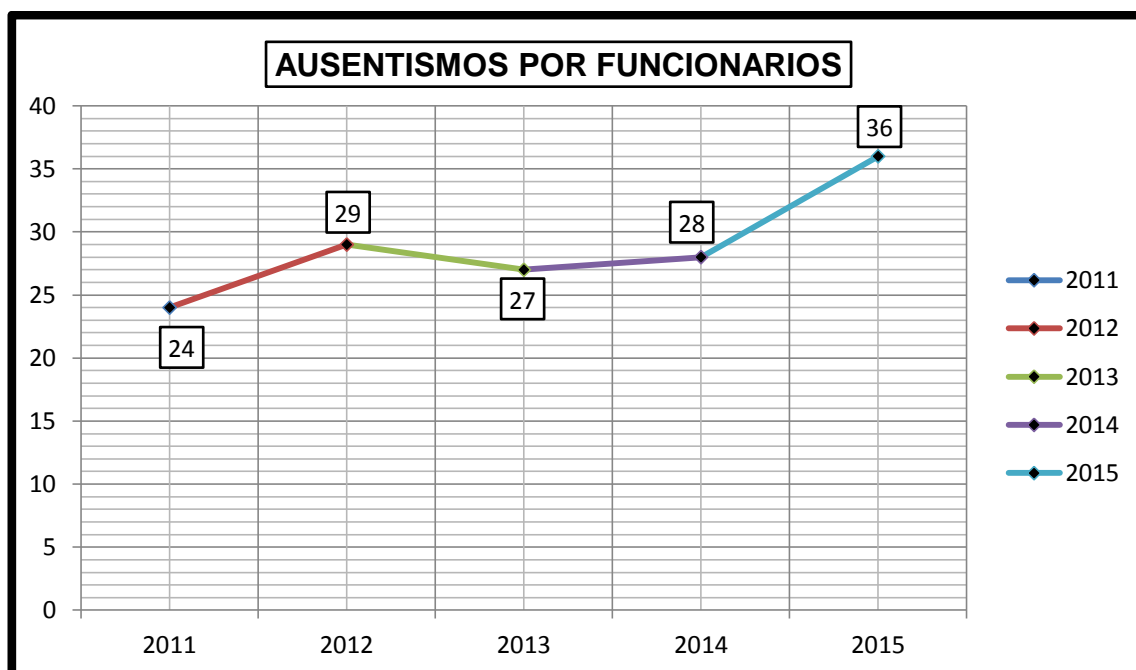


Gráfico #24

* **Tasa de frecuencia de ausentismo**

Indica el número de casos de ausentismo presentadas en un número total de horas en las que laboraron el total de trabajadores.

$$\text{TFA} = \frac{\# \text{ de procesos en período observación} \times 1000}{\# \text{ de horas trabajadas}}$$

AÑOS	RESULTADOS
2011	1.3 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2012	1.5 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2013	1.4 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2014	1.5 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios
2015	1.9 por cada mil horas trabajadas por los funcionarios

Tabla #19

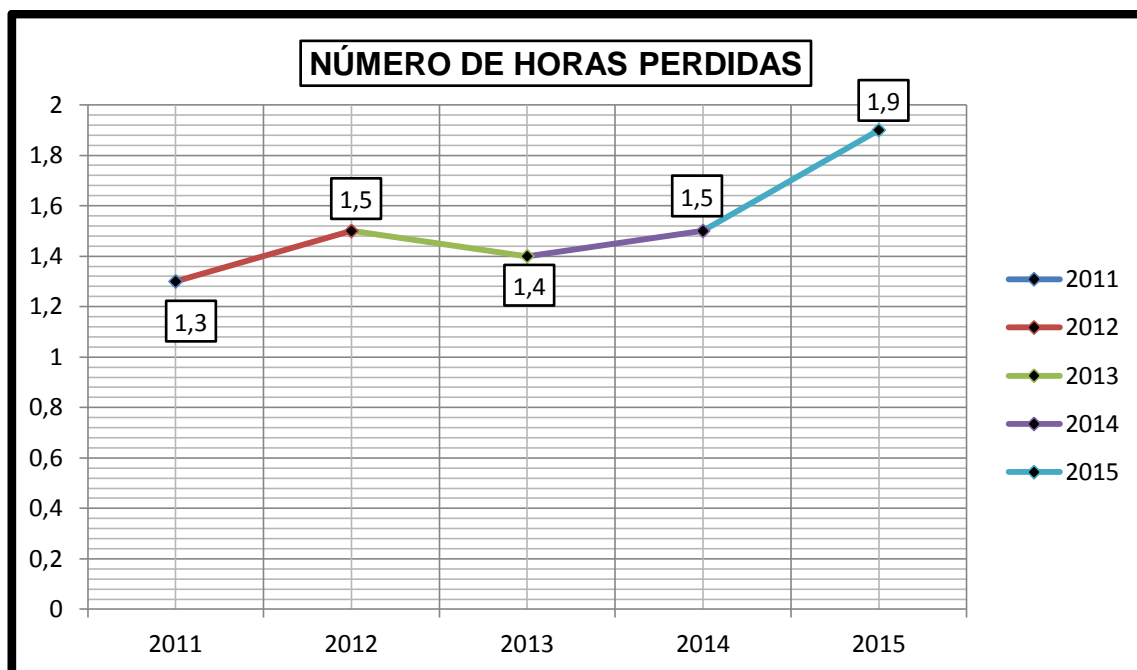


Gráfico #25

* **Tasa de gravedad o severidad de ausentismo**

Permite relacionar lo grave de las ausencias contra el tiempo de trabajo que se ha perdido; asume la relación entre los días perdidos en los eventos y las horas-hombre expuestos.

$$TSA = \frac{\text{\# de jornadas perdidas de periodo de observación X 1000}}{\text{\# de horas trabajadas}}$$

AÑOS	RESULTADOS
2011	6.2 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2012	8.0 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2013	7.2 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2014	7.7 días perdidos por cada mil horas trabajadas
2015	11.0 días perdidos por cada mil horas trabajadas

Tabla #20

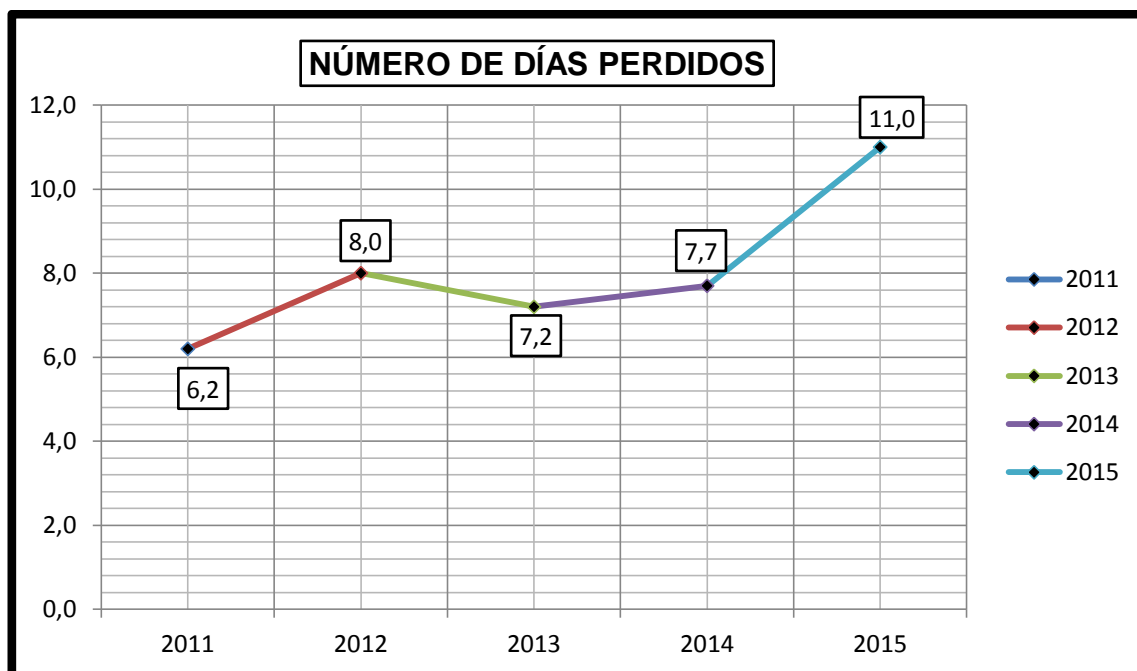


Gráfico #26

5.2.3.2 Fase II.- Diseño de estrategias contra el ausentismo

Luego de obtener los resultados de la evaluación a los eventos de ausentismo, es importante definir los aspectos que permitan conseguir los objetivos planteados para disminuir su ocurrencia.

Hay que destacar que las estrategias establecidas, deben guardar relación con los objetivos institucionales y estratégicos de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas y pueden considerarse las siguientes:

Tabla #21

CAUSA / PROBLEMA	ESTRATEGIA
Deficientes niveles de control de parte de los jefes departamentales respecto a ausencia de sus colaboradores.	Crear manuales organizacionales en los que se expongan y socialicen protocolos de actuación de los funcionarios en las diferentes jerarquías institucionales.
Ausencia de políticas institucionales que promuevan las buenas prácticas en la gestión del talento humano institucional.	Elaborar un plan de acción en el que se determinen objetivos de corto, mediano y largo plazo contra el ausentismo, dejando sentado los cronogramas de tiempo y cumplimiento, los recursos y los responsables del cumplimiento de cada uno de ellos.
	Construir un cuadro de mando integral específico para la gestión y el control del ausentismo.
	Establecer planes de motivación laboral.
Escasa proyección de niveles de ausentismo por medio de fórmulas que midan su presentación.	Establecer la ejecución anual de las fórmulas de ausentismo laboral para determinar la situación real del ausentismo.
Poca ejecución de análisis de correlación entre los niveles de ausentismo y la productividad institucional.	Determinar anualmente los valores que son considerados pérdidas para la institución por los eventos de ausentismo de colaboradores.

5.2.3.3 Fase III.- Desarrollo del plan de acción

Luego del establecimiento de la planificación y la definición de las estrategias contra el ausentismo a aplicar, se debe llevar a efecto el plan de acción tomando en consideración los siguientes aspectos:

Tabla #22

CAUSA / PROBLEMA	ESTRATEGIA
Inexistencia de una unidad administrativa encargada de identificar y controlar los eventos de ausentismo laboral en la entidad.	Proponer la creación de una Unidad de Ausentismo, conformada por dos o tres funcionarios que laboren en el área de talento humano.
	Definir entre los funcionarios, un equipo de trabajo que se encargue de la implementación, puesta en marcha, seguimiento y evaluación del plan, la misma que debería relacionarse directamente con la Unidad de Ausentismo.
Baja observancia de procedimientos de seguridad laboral en el desempeño de la gestión de los servidores.	Establecer protocolos de actuación para evitar en lo posible riesgos laborales y por ende de posibles ausencias por deficiencias en salud de servidores.
Poca investigación y seguimiento a los eventos de ausentismo presentados	Determinar un plan de seguimiento y evolución al proceso.
	Investigar de forma exhaustiva los eventos de ausentismo laboral.
	Detectar oportunamente las ocasiones en las que el ausentismo se deba a prácticas inadecuadas de los funcionarios.
Reglamento interno de trabajo con falencias respecto al tratamiento de las ausencias laborales.	Establecer sanciones administrativas y pecuniarias para los casos en los que los trabajadores se ausenten sin una debida justificación para el efecto.

5.2.3.4 Fase IV.- Procesos de evaluación y optimización

Para conocer si la propuesta ha cumplido con las expectativas planteadas y si la evolución del proceso es satisfactoria, se debe realizar un análisis de los datos e informes obtenidos en el desarrollo del plan.

Se pretende que la evaluación de la estrategia permita medir objetivamente si los procedimientos se han ajustado a la realidad institucional, estableciendo los impactos generados y en el caso de existir desviaciones, tomar los correctivos necesarios oportunamente.

Para que el proceso de evaluación y optimización sea eficiente, deben considerarse los siguientes aspectos:

*** Conformación de Unidad de Ausentismo**

Será una unidad vinculada al departamento de talento humano, en el que se designarán a dos o tres funcionarios para que den seguimiento y control a todo evento de ausentismo que se presente en la entidad, de modo que se pueda conocer oportuna y objetivamente las situaciones de ausencia de funcionarios.

Esta unidad administrativa promoverá el mejoramiento de la cultura organizacional, la gestión de ausencias en la entidad y tendrá las siguientes líneas funcionales de gestión:

- * Colaboración y coordinación directa con las unidades de gestión médica de la entidad, de forma que se puedan agilizar los procesos de asistencia en el caso de que el ausentismo sea por causa médica.
- * Dar una continua socialización e información sobre los procesos de gestión y control del ausentismo laboral.

- * Proveer de constante capacitación y asesoría, en especial a mandos medios y directivos, sobre los procesos ejecutados en pos de disminuir los niveles de ausentismo laboral en la entidad.

- * **Principales funciones de la unidad**

Entre las principales funciones que desempeñaría la unidad de ausentismo se podrían mencionar las siguientes:

- * Constatar si se cumplen los criterios establecidos en los manuales organizacionales de protocolo sobre la actuación de funcionarios ante los eventos de ausentismo.
- * Proveer de información a los diferentes departamentos y unidades administrativas y operativas sobre informes, desarrollo de cuadro de mando integral de ausentismo, resultados de indicadores, entre otros.
- * Interactuar con los mandos intermedios, jefes departamentales, sobre la incidencia del ausentismo en la productividad organizacional.
- * Dar trámite oportuno a citas médicas de funcionarios, pruebas diagnóstico, problemas familiares, etc.
- * Efectuar procesos diarios de revisión de datos e informes, tratamiento y actualización de cuadro de mando, desviaciones presentadas en la gestión del talento humano.
- * Definir los estándares y registros de los diferentes procedimientos.
- * Ejecutar talleres de formación que permitan un mayor conocimiento del tema a funcionarios directivos y mandos medios.

*** Conformación de Comisión Directiva de Gestión del Ausentismo**

Tabla #23

CAUSA / PROBLEMA	ESTRATEGIA
<p>Poca participación de autoridades de nivel jerárquico en el tratamiento de los eventos de ausentismo laboral.</p>	<p>Crear una comisión directiva de gestión del ausentismo conformada por personal de nivel jerárquico superior o directivo y que tendrá la responsabilidad de tomar las decisiones y poner en marcha las estrategias para gestionar de buena forma el ausentismo laboral.</p>

La comisión, con la participación de los responsables de las direcciones, deberá reunirse en periodos de tiempo que no excedan los seis meses con el fin de evaluar la situación del ausentismo y la evolución de los indicadores que permiten su medición.

Entre las principales funciones de la comisión se pueden mencionar:

- * Plantear una base conceptual sobre el problema de ausentismo, los motivos por los que se presentan y los efectos que genera sobre la gestión institucional.
- * Evaluar los resultados de la aplicación de indicadores, determinando los efectos del control y disminución de niveles de ausentismo.
- * Aprobar decisiones sobre la implementación oportuna de objetivos, estrategias, responsables y recursos para llevar a cabo una mejor gestión del ausentismo laboral.
- * Establecer cronogramas de seguimiento para determinar cómo van cambiando los indicadores, si se cumple o no con los objetivos propuestos.

REFERENCIAS

- Alles Martha. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH. Vol I - (3a ed.): Gestión por competencias*. Ediciones Granica.
- Ayala, S. (21 de Mayo de 2013). *Proceso de Evaluación del Talento Humano*. Recuperado el 1 de Febrero de 2015, de Auditool: <http://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/1167-proceso-de-evaluacion-del-recurso-humano>
- Bastide, P. (2012). *Ausentismo: un Costo Oculto Cada Vez Más Significativo*. Buenos Aires, Argentina: Ed. BIG.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Ed. Pearson.
- Bohlander, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Ed. Thompson.
- Castillo, José, y Aponte, J. C. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Chuden, y Cherman. (2011). *Administración de Personal*. México D.F: Ed. Continental.
- Comorera, et al. (2011). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC.
- Daft, R. (2014). *Administración y Planeación Organizacional*. México D.F: Ed. Thomson.
- Davis, y Newstron. (2010). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Pearson Educación.
- Díaz, A. (2012). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Ed. Blogspot.com.

- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas 6ª ed.: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC Editorial.
- Gómez, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España: Ed. Prentice Hall.
- Grau, M. (2012). *Proceso de admisión y empleo de los recursos humanos*. Lima, Perú: Ed. La Cruz.
- Herbert, y Chruden. (2012). *Administración de Personal*. México D.F: Ed. Continental.
- Hernández, S. (2013). *Administración de Personal*. Nueva York, Estados Unidos: Ed. Foresman and Company.
- Jimenez, F. (2012). *Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería en Institución de Salud de Bogotá en el año 2011*. Bogotá, Colombia: Ed. Pontificia Universidad Javeriana.
- Jurado, I. (2012). *Estudio de Siniestralidad Laboral del Ecuador en el sector de la Industria Manufacturera según estadísticas del IESS, año 2010*. Guayaquil, Ecuador: Ed. Universidad de Guayaquil.
- Llaneza, Javier. (2009). *Ergonomía y Psicología aplica al Trabajo*. Lex Nova.
- Leonett, D., y Méndez, O. (2011). *Análisis de los factores que generan ausentismo laboral en el Centro Médico Docente "La Fuente" en el estado de Monagas*. Maturín, Venezuela: Ed. Universidad del Oriente.
- Marín, A. L. (1981). *Sociología de la empresa*. Antonio Lucas Marín.
- Mascareñas, C.-E., y Buenaventura Pellisé Prats. (1978). *Nueva enciclopedia jurídica*. F. Seix.
- Mateos, J. F. M. (2006). *Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción*. FC Editorial.
- Morales, M. a G. G., Silla, J. M. P., y Rodríguez-Molina, I. (2011). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Universitat de València.

- Moreno, L. P. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos. 7a edic.* Ediciones Díaz de Santos.
- Morgan, W. (2011). *Administración de Personal.* México D.F: Ed, Limusa.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo.* McGraw-Hill.
- Rodríguez, D. (2012). *Metodología de la Investigación .* México D.F: Ed. Universidad de Catalunya.
- Salgado, C. Z., LARA, E. C., & S, A. Y. G. (2014). *Propuesta de valor al área de hojas de vida: Talento humano.* EAE.
- Seix, F. (2010). *Enciclopedia Jurídica Española.* Barcelona, España: Ed. Franse.
- Torres, J. L., y Jaramillo, O. (2000). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: Herramienta para la gestión del talento humano.* Universidad del Norte.
- Valenzuela, M. (2013). *Modelo de Gestión Administrativo Financiero para el Gad Parroquial de González Suárez, cantón Otavalo.* Ibarra, Ecuador: Ed. Universidad Técnica del Norte.
- Vegas, A. J. T. A. (2012). *Gestión del talento humano como competencia - GTCH-: Competencia Clave para el Éxito de la Gestión del Talento en las Organizaciones.* Editorial Académica Española.
- Vicente, J. (2014). *El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo.* Quito, Ecuador: Ed. Universidad Central del Ecuador.
- Weirich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global.* McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.

ANEXOS

ANEXO #1

GUÍA DE OBSERVACIÓN

GUÍA DE OBSERVACIÓN		
<p>TESIS: Análisis de los efectos del ausentismo laboral del talento humano y administrativo de Cnel EP, Unidad de Negocio Esmeraldas entre los años 2011 a 2015.</p> <p>SITUACIÓN A OBSERVAR: Tratamiento a eventos de ausentismo laboral.</p> <p>OBJETIVO: Diagnosticar la situación actual de eventos de ausentismo en la entidad.</p>		
HECHOS O CASOS	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS
1.- ¿Cuál es la participación de las autoridades en el manejo del ausentismo laboral?	Se pudo observar que las autoridades de la entidad no participan activamente en el análisis de los eventos de ausentismo laboral que se presentan.	Es importante que las autoridades asuman un rol participativo en el tratamiento del ausentismo laboral, dada la importancia de su criterio para tomar decisiones al respecto
2.- ¿Los jefes departamentales aplican adecuados niveles de control sobre el ausentismo laboral de sus colaboradores?	Se pudo observar que los jefes departamentales no tienen un control específico de los eventos de ausentismo que se presentan entre sus subordinados, pues se solicitó informes de los eventos de ausentismo pero no se dio a conocer información detallada de los mismos.	Sin el control adecuado de los jefes departamentales, difícilmente se podrá controlar efectivamente los eventos de ausentismo laboral en la entidad.
3.- ¿Existe una unidad dentro del departamento de talento humano que se encargue de controlar los eventos de ausentismo laboral?	Se pudo conocer que existe una persona encargada de la revisión de asistencia pero una vez concluido el periodo mensual, no pudiendo cumplir con su trabajo pues muchas ocasiones el personal no registra asistencia por estar de comisión, enfermo a media jornada, etc y sus jefes inmediatos no informan	Es necesario que se aplique sanciones severas a los jefes inmediatos que no cumplen con la función de supervisión del personal, colaborando con el área de Talento Humano para llevar un control efectivo.
4.- ¿Se han aplicado fórmulas para determinar los índices de ausentismo laboral en la entidad?	Revisados los registros de talento humano, no se observó la aplicación de fórmulas que midan el ausentismo laboral en la entidad.	La aplicación de fórmulas sobre ausentismo laboral son sumamente necesarias de aplicar, pues permiten medir la presentación y evolución de los eventos presentados en porcentajes detallados.

ANEXO #2

MODELO DE ENCUESTA (TALENTO HUMANO)



Estimado Sr (a), estoy realizando una encuesta relacionada con el tema de tesis “EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS”, por lo que le solicito muy comedidamente, pueda contestar la siguiente encuesta de la forma más objetiva posible:

1.- ¿Desde hace que tiempo brinda sus servicios en CNEL EP Esmeraldas?

ENTRE 1 Y 3 AÑOS

ENTRE 3 Y 5 AÑOS

MÁS DE 5 AÑOS

2.- ¿Han sido socializados efectivamente la misión, visión y objetivos institucionales de CNEL EP Esmeraldas?

SI

NO

3.- ¿Cómo califica el ambiente organizacional en el que desarrolla su trabajo?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

4.- ¿La entidad distribuye correctamente la carga laboral de sus empleados?

SI

NO

5.- ¿Está satisfecho con el salario que recibe por el trabajo que realiza en la entidad?

TOTALMENTE
 MEDIANAMENTE
 MÍNIMAMENTE

6.- ¿Se aplican efectivos controles al registro de control de asistencia de los funcionarios en la entidad?

SI NO

7.- ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo procesos de capacitación y actualización de conocimientos?

SEMESTRALMENTE
 CADA AÑO
 CADA DOS AÑOS

8.- ¿Se llevan a cabo planes de motivación que premien el correcto desempeño de los trabajadores?

SI NO

9.- ¿En alguna ocasión ha solicitado licencias sin remuneración?

SI NO

10.- Cuando solicitó la licencia sin remuneración ¿Cuál fue el motivo de la solicitud?

POR DESCANSO
 DESMOTIVACIÓN
 DILIGENCIAS PERSONALES
 VIAJES FAMILIARES
 OTROS MOTIVOS

11.- ¿Ha faltado a su trabajo por situaciones que no ha podido justificar?

SI NO

12.- ¿Qué motivos originaron esa falta sin justificar?

- ESTRÉS
- PROBLEMAS CON COMPAÑEROS
- ENFERMEDADES NO TRATADAS
- CANSANCIO LABORAL
- NO APLICA

13.- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral que considera usted se presenta entre los trabajadores de la entidad?

- ALTO
- MEDIO ALTO
- MEDIO
- MEDIO BAJO
- BAJO

14.- ¿Se aplican indicadores que permitan conocer las tasas promedio de ausentismo laboral entre los funcionarios?

SI

NO

15.- ¿Considera que el ausentismo laboral influye en la productividad de los trabajadores de CNEL EP regional Esmeraldas?

SI

NO

AGRADECIDA POR SU COLABORACIÓN
ING. PAULOVA CORTEZ FALCONES

ANEXO #3

MODELO DE ENTREVISTA (DIRECTOR DE TALENTO HUMANO)



Estimado Sr (a), estoy realizando una entrevista relacionada con el tema de tesis “EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS”, por lo que le solicito, pueda contestar la siguiente entrevista de la forma más objetiva posible:

1.- ¿Desde hace cuánto tiempo se viene desempeñando en el cargo de Director de Talento Humano?

.....
.....
.....

2.- ¿Durante su tiempo de dirección, cuáles son los principales inconvenientes que se presentan en la gestión del talento humano?

.....
.....
.....

3.- ¿El ambiente organizacional en el que se desarrollan las actividades administrativas y operativas es el adecuado?

.....
.....
.....

4.- ¿Las funciones han sido designadas en base a las competencias y perfil de los trabajadores?

.....
.....
.....

5.- ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo procesos de capacitación y actualización de conocimientos?

.....
.....
.....

6.- ¿Existen planes de motivación que premien el esfuerzo y eficiencia de los trabajadores de la entidad?

.....
.....
.....

7.- ¿Cuáles son los niveles de ausentismo laboral presentados en la entidad?

.....
.....
.....

8.- ¿Existe el suficiente personal para suplir la ausencia de un colaborador en el momento en que se presentan situaciones de ausentismo?

.....
.....
.....

9.- ¿Se aplican indicadores que permitan establecer los promedios de ausentismo laboral presentados en la gestión organizacional?

.....
.....
.....

10.- ¿Cuánto influye el ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores de la entidad?

.....
.....
.....

AGRADECIDA POR SU COLABORACIÓN
ING. PAULOVA CORTEZ FALCONES

ANEXO #4

VALIDACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6		✓	✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:						✓		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		MANUEL GUERRERO J.									
C.I:		080050958-0									
Firma:											
Fecha:		17/10/2016									

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:					✓			NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		<i>Andrea Bogain P.</i>									
C.I.:		<i>080294778-8</i>									
Firma:		<i>[Firma manuscrita]</i>									
Fecha:		<i>17/10/2016</i>									

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:						NO APLICABLE:					
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		Dra. Reina Candonga Morales									
C.I.:		0800675878									
Firma:											
Fecha:		Octubre 17 de 2016.									