



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ

**AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE
CONTRATACIÓN DE LA REFINERÍA EL PALITO PDVSA PETRÓLEOS,
S.A. DEL ESTADO CARABOBO**

Autor:

Suárez, Ana

C.I. 15.860.438



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA
GERENCIA DE CONTRATACIÓN DE LA REFINERÍA EL PALITO
PDVSA PETRÓLEOS, S.A. DEL ESTADO CARABOBO**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada Administración de
Empresas

Autor: Suárez, Ana

Tutor: Econ. Yandyra Páez

San Diego, Octubre 2017



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Yandyra Páez, portador de la cédula de identidad N° V- 4.900.006, en mi carácter de tutor del trabajo especial de grado presentado por los ciudadana Ana Corina Suárez, portador de la cédula de identidad N° V-15.860.438 respectivamente, titulado AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE CONTRATACIÓN DE LA REFINERÍA EL PALITO PDVSA PETRÓLEOS, S.A. DEL ESTADO CARABOBO, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los nueve (06) días del mes de Octubre del año dos mil diecisiete.

Econ. Yandyra Paez

CI V-4.900.006

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	RESUMEN INFORMATIVO.....	vi
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
	1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	
	1.2. OBJETIVOS.....	
	1.3. JUSTIFICACIÓN	
II	MARCO TEÓRICO	
	2.1. ANTECEDENTES.....	
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	
	2.3. BASES LEGALES.....	
	2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	
III	MARCO METODOLÓGICO	
	3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	
	3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	
	3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	
	3.4. POBLACION Y MUESTRA.....	
	3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	
	3.6 TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS.....	

IV	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....
	4.1. RESULTADOS
	4.2. CONCLUSIONES.....
	4.3. RECOMENDACIONES.....
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....
	ANEXOS.....



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE CONTRATACIÓN DE LA REFINERÍA EL PALITO PDVSA PETRÓLEOS, S.A. DEL ESTADO CARABOBO

Autores: Suárez, Ana
Tutora: Econ. Yandyra Páez
Octubre, 2017

RESUMEN

El presente trabajo se refiere a la investigación del AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE CONTRATACIÓN DE LA REFINERÍA EL PALITO PDVSA PETRÓLEOS, S.A. DEL ESTADO CARABOBO con el fin, para realizar la presente investigación, se ha dentro del universo de estudio, establecer un marco de acción que permita el diagnóstico del fenómeno sobre los trabajadores de la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito, a fin de conocer la forma que se utiliza para medir, valorar y controlar el ausentismo laboral en contraposición a los objetivos, metas y subtemas que posee el Departamento. Ya que con esta investigación se convertirá en una variable significativa en los resultados de eficiencia de las operaciones de la Gerencia de Contrataciones. Aunado a los costos que puede representar para la institución tomando en cuenta que el área de contrataciones se encarga de todo lo relacionado a los acuerdos de voluntades entre la empresa y otras sociedades comerciales con las que sea necesario suscribir documentos para la producción de bienes, prestación de servicios o ejecución de obras.

Descriptor: Optimización, Diagnósticos, Procesos de Contratación, Recursos Humanos, Mejoramiento, Desempeño Laboral, Ausentismo.

INTRODUCCIÓN

El análisis de la figura del ausentismo laboral que presentan las organizaciones a nivel mundial es un fenómeno que se ha estudiado desde épocas remotas, lo cual se evidencia de casos documentados desde 1760, con los trabajos de varios investigadores como Frederick Tylor, Lillian Gilbreth, Henry Ford, Henry Fayol, quienes son exponentes de las teorías clásicas y científicas administrativas, que han procurado a lo largo del tiempo conocer y profundizar los elementos significativos que componen al trabajo. Aunado a ello, es importante reconocer que la Revolución Industrial trajo consigo cambios prominentes que significaron nuevos paradigmas para la automatización de los procesos dentro del trabajo.

Desde los iniciales estudios del trabajo, hasta las más avanzadas teorías modernas sobre la ciencia y la tecnología laboral, se han enfrentado a un elemento que cada día requiere mayor esfuerzo y dedicación para conocer y manejar el fenómeno dentro del mundo del trabajo, y ese elemento lo constituye el ausentismo laboral, el cual se considera uno de los problemas más difíciles de abordar por su complejidad, ya que éste se presenta en cualquier estructura u organización, tanto a nivel público, como privado, considerándose de esta manera un fenómeno frecuente.

En consecuencia a lo expuesto, es por lo cual se considera que el análisis de este fenómeno se debe a los costos que representa para la organización y para el individuo.

Parafraseando a la Organización Internacional del Trabajo, esta define al ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que pensaba que iba asistir, quedando expresamente excluidos los períodos vacacionales y las huelgas. Haciendo igualmente especial referencia a los casos por causas médicas que se catalogan como incapacidad del individuo, excepción hecha por lo que se deriva del embarazo normal por ejemplo, entre otras razones justificadas.

El estudio de estas fórmulas laborales descrito en nuestra legislación venezolana contempla diferentes sistemas de control correspondiente a las relaciones entre el Estado y los particulares, de los particulares entre sí y las normas que se disponen para regular todo lo concerniente al ámbito laboral, partiendo de estructuras básicas como el contrato de trabajo, higiene, seguridad y estabilidad laboral, beneficios y otros aspectos relacionados, así como también se establecen los organismos jurisdiccionales para la protección entre las partes.

Aunque en las normas jurídicas que rigen la materia laboral en Venezuela, no se especifica en forma taxativa el ausentismo laboral, se puede observar que se aborda en su naturaleza. Es decir, en la actitud que puede generar la conducta del trabajador y que constituyen causal de despido justificado, como es el caso de la inasistencia sin justificación real durante tres (3) días hábiles ininterrumpidos por un período no mayor de un (01) mes. También se evidencia en el abandono del trabajo, la negativa a trabajar en tareas que no son contrarias a la ley, la inasistencia injustificada del trabajador que tenga una tarea que afecte la productividad, la prestación de un servicio o la ejecución de una obra.

En las organizaciones privadas este fenómeno se presenta en menor proporción que en los casos de entes u órganos públicos, donde la estructura organizacional describe líneas supervisoras y de control que deben regular el comportamiento social que tiende a dar origen al ausentismo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

El ausentismo laboral es un fenómeno de corte universal que conlleva varios efectos negativos empezando para el propio ausentista, pero también representa una consecuencia negativa para los propios compañeros de trabajo, para la organización empresarial, la familia y el Estado.

En el mundo, específicamente en Europa, variados estudios demuestran que el ausentismo, numéricamente hablando, y en comparación con los Estados Unidos y Japón, representa el doble de los porcentajes evidenciados en los dos otros países mencionados.

De hecho, un estudio efectuado en España que resalta es el de Álvarez (2013), en el cual se reflejó que el ausentismo se encontraba en un promedio de 10 a 25 días por trabajador por año. Esa misma investigación determinó que en Alemania y Japón existe una relación directa entre la presencia de enfermedades y la ausencia de trabajadores a su vida laboral, lo que ha incrementado los índices en esta materia.

Por su parte, en México, basándose en los datos aportados por la Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social (2009), “las empresas del país se ven afectadas por el incremento en sus costos, derivado de una alta en la inactividad compensada, es decir por aquellos días que se pagan y que no se trabajan”(P17).

En este orden de ideas, el desarrollo empresarial es el producto de la evolución de diversas organizaciones dentro de la actividad económica, por ello es indispensable el crecimiento sostenido sobre mercados económicos perfectamente evolutivos, dinámicos en su contenido, desprovistos de contaminaciones que distorsionen su estructura. No obstante, la crisis mundial de las economías, genera significativos desvíos económicos que han traído como consecuencia la reformulación a cambios de paradigmas dentro de las empresas. Aunque algunas organizaciones han desarrollado excelentes transformaciones en su interior para maximizar los recursos disponibles reduciendo costos y manteniendo la rentabilidad esperada, otras empresas han tenido similar resultado por lo que se debilitan sus

estructuras y en la creciente carrera, la globalización constituye desajustes en todos los aspectos, principalmente en el ámbito laboral.

En la dinámica del mundo actual, la búsqueda por reducir costos de producción es la idea fundamental que se plantean las organizaciones proactivas, y es por ello que han dedicado sustancial importancia al estudio del trabajo donde científicamente disponen de herramientas de medición y estudios de los métodos para la ejecución de tareas inherentes a los diferentes cargos que posee la empresa. Así como también evaluar el equilibrio de la entidad en función al número real de trabajadores que posee para la ejecución efectiva de las tareas, y en consecuencia, determinar costos e impacto que genera la insuficiencia laboral para el logro de los objetivos.

Ahora bien, en Venezuela, el ausentismo es un problema vigente y palpable a nivel de todas las organizaciones empresariales, tanto públicas, como privadas, afectando en principio los costos en la producción, entre otras particularidades que serán ampliadas en la presente investigación. Es por ello, que al igual que en mundo, a nivel nacional, también se han realizado estudios, como el de Rangel (2014), que efectuó una investigación en la empresa Chrysler, en el cual se determinó que el 65% de los trabajadores no asistía a sus puestos de trabajos por problemas que variaban entre lo personal, lo laboral y económicos, principalmente.

Estos estudios han revelado que al ausentismo puede deberse a diversas causas, desde médicas, hasta las propias que pueden darse en el medio ambiente de trabajo, que inciden en la asistencia de los trabajadores, lo cual ha representado una consecuencia negativa para la estabilidad y el crecimiento empresarial. Esto implica

la pérdida de mucho dinero, desde el punto de vista económico y además retrasos en la producción, afectando a su vez el clima laboral. El ausentismo se convierte entonces en una carga costosa para la empresa y es un problema de índole laboral, que refleja problemas físicos y mentales en el trabajador.

En este sentido, la empresa Petróleos de Venezuela, se dedica a la exploración, explotación, producción, refinación, comercialización y transporte del petróleo venezolano, cuenta con una de sus sucursales en el municipio Puerto Cabello, del estado Carabobo, conocida por su nombre Refinería El Palito, que es uno de los complejos refinadores que forman parte del área de refinación de la estatal petrolera.

Su importancia en el área de refinación radica en el suministro de combustible y derivados a todo el centro occidente del país utilizando un sistema de poliductos para surtir las plantas de distribución El Palito, Yagua y Barquisimeto, logrando así cubrir la demanda de diez estados del país.

Dentro de su organigrama se encuentra la Gerencia de Contratación, la cual es la encargada de llevar a cabo todas las suscripciones de contratos en materia de adquisición de bienes, prestación de un servicio o ejecución de obras, para la consecución de la producción en materia petrolera que debe llevar a cabo la empresa, soportados en sus planes operativos, que buscan medidas de manera cuantitativa y cualitativa para las actividades que realiza la empresa petrolera en pro de logros y metas propuestas para cada ejercicio económico en aras de garantizar el

cumplimiento de la misión y visión de ella. Empero esta medición, conlleva una serie de elementos que en el orden de las actividades del Departamento en estudio, deben ser reguladas en su totalidad, pues se observa que el equilibrio de las tareas y actividades dispuestas presentan serias dificultades operativas producto de la ausencia laboral, lo cual acarrea atraso en las actividades, falta de respuestas concretas hacia otras dependencias conexas, inconformidad, apatía de los trabajadores activos, desconcierto en la formulación de ascensos, ineficacia en las metas a cumplir, entre otros.

Ello se traduce en una variable significativa en los resultados de eficiencia de las operaciones de la Gerencia de Contrataciones. Aunado a los costos que puede representar para la institución tomando en cuenta que el área de contrataciones se encarga de todo lo relacionado a los acuerdos de voluntades entre la empresa y otras sociedades comerciales con las que sea necesario suscribir documentos para la producción de bienes, prestación de servicios o ejecución de obras.

En ese sentido, para realizar la presente investigación, se ha dispuesto dentro del universo de estudio, establecer un marco de acción que permita el diagnóstico del fenómeno sobre los trabajadores de la Gerencia de Contrataciones de la Refinería El Palito, a fin de conocer la forma que se utiliza para medir, valorar y controlar el ausentismo laboral en contraposición a los objetivos, metas y submetas que posee el Departamento.

1. Formulación del problema

Como consecuencia de lo anteriormente planteado se considera la realización de un estudio que permita analizar el ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito PDVSA, Petróleos S.A. del estado Carabobo; por lo que es oportuno buscar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Existe incidencia desde el punto de vista jurídico a consecuencia del Ausentismo Laboral de los trabajadores de una empresa?

2. Objetivos de la investigación

1. Objetivo general

Analizar el ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito PDVSA, Petróleos S.A. del estado Carabobo

2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito PDVSA, Petróleos S.A. del estado Carabobo

- Identificar los elementos constitutivos del ausentismo laboral.
- Determinar las consecuencias legales que acarrea el ausentismo laboral para los trabajadores en la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito PDVSA, Petróleos S.A. del estado Carabobo

3. Justificación de la investigación

El ausentismo laboral crea una serie de problemas de todo orden, como lo son laborales, sociales y económicos; teniéndose en cuenta que el trabajador puede verse afectado por consideraciones desde el punto de vista laboral, como la fatiga o la monotonía. Pero también puede haber afectación desde el punto de vista social, como la crisis económica y en última instancia la consideración económica a la que se puede enfrentar el trabajador, en la mayoría de los casos devenida de la remuneración insatisfactoria que recibe por el trabajo realizado, lo cual conduce sin lugar a dudas a la desmotivación y por ende al ausentismo al trabajo.

Este trabajo investigativo resulta relevante para la estatal petrolera, por cuanto las empresas deben conocer el fenómeno, sus elementos e implicaciones de forma de contar con herramientas desde el punto de vista teórico, para intentar reducir al mínimo los índices de ausentismo, de forma que ello no afecte su productividad, efectividad y competitividad en el mercado. Hay que tratar al fenómeno, no desconocerlo.

Desde el punto de vista social, este estudio representa la evidencia de que los trabajadores al ingresar a la empresa adquieren un deber y un compromiso de cumplir con los deberes inherentes a su cargo, teniendo en cuenta que la empresa es la más importante de Venezuela; por lo que de igual manera esta investigación pudiera contribuir a crear conciencia y de alguna manera a entender la importancia de disminuir los factores que influyen en el ausentismo laboral.

Es interesante y relevante el estudio de todas estas consideraciones para poder formular políticas empresariales que coadyuven a motivar a los trabajadores en la medida de las posibilidades de la empresa, para evitar la afectación a esta.

Por último, para el propio investigador implica la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, haciendo uso de todas las herramientas y destrezas aprendidas y contribuir tanto con la empresa, como con la sociedad en el área de la investigación en un tema que ha demostrado ser importante desde varios aspectos: laboral, social, psicológico y económico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Autores como Busot (1990) y Tamayo (1994) citados por Giménez (2008) refiriéndose a los antecedentes han dejado establecido que se trata de la:

Revisión y síntesis conceptual de investigaciones previas relacionadas con la investigación planteada. Esto es cierto. Sin embargo, hay que diferenciar entre antecedentes, mediatos e inmediatos, estableciendo una relación entre las dos vías a las cuales nos referimos en la fase del planteamiento del problema (la teórica y la de la experiencia), pues el proceso de construcción de los antecedentes, a diferencia de otros autores, no es más que la descripción de la evolución histórica del problema, de las posturas de otros investigadores acerca del mismo, para lo cual tenemos que recurrir a las fuentes documentales existentes, así como también a las vivencias que hemos tenido en relación con el problema... *omissis* (p.37).

A continuación se exponen varios trabajos realizados que sustentan el punto de vista de la presente investigación:

Aular (2016), presentó una investigación titulada **Factores Asociados al Ausentismo Laboral del Personal de Enfermería en el Área de Quirófano de un Hospital Materno Infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo**, la cual fue

presentada para optar al título de licenciada en Relaciones Industriales. Este trabajo se propuso analizar los factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería del área de quirófano del Hospital Materno Infantil “Julia Benítez” ubicado en Guacara, del Estado Carabobo. El estudio realizado se ubicó en una investigación de campo de carácter descriptivo con una población constituida por quince (15) enfermeras. La misma concluyó con lo siguiente: a) el ausentismo laboral puede ser justificado e injustificado debido a las causas; b) el ausentismo laboral trae como consecuencia problemas en los grupos organizativos ya que afecta el desempeño de trabajo; c) también entre los efectos del ausentismo se encuentra: un mal clima organizacional, obstaculizando el logro de las metas. Por último, se recomendó la realización de estrategias a través de un plan de acción que disminuya y evite el ausentismo laboral en las instituciones de salud. Esta investigación guarda relación con la actual pues presenta factores que pueden causar el ausentismo laboral, independientemente de que se trate de ramos distintos.

Antakli (2014), en su trabajo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales, que denominó: **Relación entre la motivación y el ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2014**, se trazó como propósito identificar la relación existente, de haberla entre la motivación según la teoría expuesta por Víctor Vroom (1964) y el ausentismo laboral basado en el modelo de María de la Luz Balderas (2005), en el personal administrativo de la señalada Universidad. Para llevarla a cabo fue necesaria la utilización de una metodología de campo, no experimental, para lo cual la población era de 200 personas, y la muestra utilizada fue de 96 trabajadores administrativos de la señalada casa de estudios. El estudio paradójicamente concluyó en que no existía relación entre la motivación planteada por el autor Vroom y la ausencia al trabajo en los términos

expuestos por Balderas. Sin embargo, este trabajo resultó de suma importancia para el presentado por cuanto expuso las diferentes teorías existentes en torno al tema.

Blanco (2012), presenta un trabajo de investigación titulado: **El Ausentismo por lumbalgias y su relación con el uso de la faja lumbar en los trabajadores que realizan levantamiento manual de cargas** (Caso: Empresa Fabricante de Cauchos), en el cual se propuso analizar las causas del ausentismo laboral y los principales factores de riesgo asociados a las lesiones músculo-esqueléticas de espalda. Esta investigación fue realizada utilizando una metodología de tipo exploratoria-descriptiva, en la cual fue aplicada como instrumento de recolección de datos a la encuesta de cincuenta y cinco trabajadores del Departamento “51-1 Armado”, así como una entrevista a nivel gerencial y una última al servicio médico de la empresa fabricante de cauchos. Este trabajo guarda especial relación con el presente proyecto, toda vez que ambos estudian el ausentismo como fenómeno y especifica la causa médica que es la más común, y que indefectiblemente conlleva a la reducción en la calidad de los procesos y tareas de una industria.

Por su parte Rodríguez (2012), elaboró un trabajo de grado que tituló: **Ausentismo laboral. Caso: Instituto de Investigaciones Penales y Criminológicas de la Universidad de Carabobo**, en el cual realiza un análisis del ausentismo laboral en una dependencia de la Universidad de Carabobo, identificando las principales causas, detectando que el principal factor que incide en el ausentismo es el socioeconómico, con un cuarenta y ocho por ciento. Seguido éste de otras causas. La investigación fue llevada a cabo bajo la modalidad de estudio explicativa.

Evidentemente este trabajo guarda relación con el presentado aquí, por tratar de explicar el mismo fenómeno y en instituciones de corte público, siendo su aporte sumamente relevante, aunque el lugar delimitado sea diametralmente diferente. El trabajo concluyó con que los cargos que más presentaban ausentismo dentro de la organización eran los de Directivos, supervisores, secretarias, digitadores, mensajeros, personal de atención al público, personal de salud, controladores aéreos, conductores, vigilantes, escoltas, prejubilados, técnicos de petróleos y aquellos que acaban de ser ascendidos a cargos de mayor responsabilidad administrativa.

Por último, Romero (2012), presenta una tesis de grado titulada: **Propuesta de estrategias para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería de consulta externa del ambulatorio “Dr. Alí Romero Briceño”. Barcelona-estado Anzoátegui**, presentada para el postgrado en Salud Ocupacional. Su objetivo general fue determinar los factores asociados al ausentismo laboral en el departamento de enfermería de consulta externa del ambulatorio Dr. Alí Romero Briceño, a los fines de proponer soluciones. El estudio fue realizado bajo la metodología prospectiva-descriptiva. Concluye afirmando que el ausentismo constituye un factor que incide negativamente en el cumplimiento de las metas del centro hospitalario. Esta tesis se relaciona directamente con la presente por cuanto señala diversas fuentes doctrinarias que determinan variedad de factores, por lo que su aporte fue fundamental para las bases teóricas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Administración

El concepto de administración hace referencia a toda estructura, funcionamiento y rendimiento de una entidad, vale decir, de una empresa u organización, que puede dedicarse bien a la producción o al comercio, siempre con miras a obtener ganancias económicas. En ese sentido, la administración de empresas, se encuentra vinculada al conjunto de preceptos, reglas y prácticas que buscan optimizar el aprovechamiento de recursos, a los fines de que la empresa alcance las metas y objetivos propuestos.

Es tan importante la administración de una empresa que hoy día se considera a esta una ciencia, lo cual se evidencia en que es una carrera universitaria reconocida e impartida en las mejores universidades de distintos países; vinculando a la economía con el resto de las materias que conforman su pensum. El objetivo primordial es lograr que una empresa funcione de manera efectiva y eficaz.

2.2.2. Proceso administrativo

El término proceso en sentido amplio hace referencia al conjunto de fases consecutivas, mientras que la administración, en el mismo sentido, tiene que ver con la persecución de objetivos institucionales a través de una estructura; por lo que se

puede entender al proceso administrativo como la herramienta aplicable a las organizaciones a los fines de la consecución de sus objetivos y metas, de manera eficiente y eficaz.

Este proceso está dividido en dos fases fundamentales: la mecánica y la dinámica. La primera de ellas debe ser entendida como aquella que busca establecer qué hacer, por lo que se habla de planeación y organización. La segunda de las fases está referida al cómo se maneja el organismo social que se ha estructurado y para ello comprende actividades de dirección y control.

2.2.3 Relaciones laborales

Las relaciones laborales se refieren a los vínculos que se establecen en el lugar de trabajo y al capital en el marco de un proceso productivo, que por lo general se encuentran reguladas mediante un contrato, en el que se establecen los derechos y las obligaciones que tendrán ambas partes. Estas relaciones pueden llegar a ser de tipo individuales o también colectivas. Individuales cuando el trabajador mantiene relación directa con su empleador. Colectivas en las cuales media un sindicato como representante de los trabajadores.

2.2.4. Ausentismo laboral

Desde los inicios de los estudios sobre el trabajo, hasta las más avanzadas teorías modernas sobre la ciencia y la tecnología, los investigadores y doctrinarios se han enfrentado un elemento que cada día requiere de mayor esfuerzo y dedicación, en aras de conocer y manejar el fenómeno dentro del mundo laboral, de lo que se constituye en ausentismo laboral, el cual se considera uno de los problemas más difíciles de abordar por su complejidad, ya que éste se presenta en cualquier estructura u organización, tanto pública como privada, por lo que se considera un problema extendido y permanente.

Al respecto Chiavenato (2003), lo define de la siguiente manera:

Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. (p.43).

El ausentismo laboral se da por una interacción de diversos factores y de distintas fuerzas que interactúan entre sí, motivo por el cual el empleado deja de presentarse a su sitio de trabajo por motivos justificados o no. La mayoría de las legislaciones de los países del mundo protegen a los trabajadores en el caso que las

ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidades domésticas, embarazo, entre otros.

El ausentismo está marcado como toda manifestación de inasistencia, ausencia, o abandono del puesto de trabajo injustificadamente. Esta práctica tiende a ser común en mayor o menor grado en distintos países. El derecho social ha tenido que dar respuestas y regulaciones ante este hecho por su trascendencia y sus consecuencias indeseadas.

En la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), el ausentismo laboral está incorporado no con esa mención, pero sí en la naturaleza y en la actitud que puede generar la conducta del trabajador que constituye causal de despido justificado a saber: inasistencia injustificada durante tres días hábiles, en un mes, abandono de trabajo que es la salida intempestiva e injustificada en horas laborables, la negativa a trabajar en tareas que no son contrarias a la ley, la inasistencia injustificada del trabajador que tenga alguna tarea que afecte la productividad, la prestación del servicio o la ejecución de una obra.

Es por ello que este fenómeno debe ser objeto de estudio, diálogo, análisis de las causas que lo generan y sus soluciones, producto de la corresponsabilidad, para lograr opciones consensuadas en el contexto del trabajo como hecho social y digno de la clase trabajadora.

2.2.5. Causas del ausentismo laboral

A juicio de Briceño, Scoffio, Valdez y Zerpa (2012):

El ausentismo se puede dar por: estrés, fatiga, falta de motivación, que hace que los empleados no tengan alicientes para asistir al trabajo, falta de satisfacción personal, de bienestar físico y mental con los compañeros de la oficina y por supuesto por problemas de salud físicos y mentales.

Ahora bien, también podemos encontrar como causas de este fenómeno:

1. Enfermedad comprobada y no comprobada.
2. Razones de carácter familiar.
3. Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
4. Faltas voluntarias por motivos personales.
5. Dificultades y problemas financieros.
6. Problemas de transporte.
7. Baja motivación para trabajar.
8. Clima organizacional insostenible.
9. Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
10. Escasa supervisión de la jefatura.
11. Políticas inadecuadas de la organización.
12. Accidentes de trabajo.
13. Desvinculación de la empresa.
14. Abandono voluntario.
15. Pérdida de valores.

Cabe destacar que estas causas han sido establecidas por diversos autores, que ofrecen ciertas inclinaciones para determinar a grandes rasgos los aspectos más significativos que presenta el fenómeno; no obstante y para ampliar las causas antes descritas, los autores Rodríguez, Samaniego y Ortiz (1996), afirman que una de las principales causas por la que los empleados faltan regularmente al trabajo, son problemas de salud. Sin embargo, muchos simulan dolencias falsas para faltar al trabajo. La simulación es un fenómeno común en muchos trabajadores, siendo muy difícil su comprobación y control. Esto hace que se diagnostiquen más dolencias de las que en realidad existen. Pero este importante problema, bien conocido por la literatura científica y por la clase médica, se escuda en la relación médico-paciente, sustentada en el principio de confianza y lealtad mutua entre ambos actores.

Parece existir cierto consenso en la opinión pública, en admitir que el sujeto ausentista, individualmente considerado, es un defraudador y, por tanto, objeto potencial de sanciones económicas, sociales y legales, cuando se le identifica claramente como tal. Sin embargo, la dificultad consiste en saber con claridad quién realmente es un ausentista simulador, dado el bajo grado de coordinación existente entre los servicios médicos de la Seguridad Social, desde los que administran las bajas médicas, y los servicios de inspección que deben realizar un seguimiento y control de dichas bajas.

2.2.6. Modelos de ausentismo laboral

El principal tipo de ausentismo laboral es el atribuido a la incapacidad por enfermedad o accidente y ocupa las tres cuartas partes del ausentismo en la industria. En los países industrializados, a pesar de las mejoras en las condiciones socioeconómicas, en la oferta y en la calidad de la asistencia sanitaria, la tasa de ausentismo se ha incrementado en forma considerable por encima del 30% en los últimos 25 años. Las investigaciones sobre la relación entre ausentismo y conocimiento del oficio, adaptación, cooperación, interés por mejorar, rendimiento y alcoholismo; han sostenido que es más frecuente el ausentismo mientras más conductas negativas estén presentes en los trabajadores. Aunque el ausentismo se justifica mediante certificados médicos, ello no significa que tales ausencias son exclusivamente por causas médicas; todos los estudios desde la Revolución Industrial, coinciden en señalar la existencia de una razón multifactorial que se encuentra en el factor humano, tomando al trabajador como unidad básica de la organización del trabajo.

2.3. Bases legales

Venezuela cuenta con un marco legal en materia laboral bastante diversa y amplia, sin embargo en el tema que nos ocupa deben ser citados los siguientes dispositivos constitucionales y legales al respecto, puesto que no hay un artículo en específico de alguna ley que haga referencia directa al ausentismo, sino más bien a sus consecuencias:

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

La Constitución cuenta con un capítulo en el cual se enmarcan los derechos económicos, sociales y culturales, dentro de los cuales se encuentran los derechos que tienen que ver con el trabajo, iniciando por lo consagrado en el artículo 87:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Mientras que el artículo 89 establece que este tiene el carácter de hecho social:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios: 1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias. 2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos.

Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley. 3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma, se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad. 4. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno. 5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición. 6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social

2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012)

La Ley Orgánica en materia del Trabajo en Venezuela, establece al respecto del tema que nos ocupa en su artículo 26: “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa... *omissis* ”(p.23).

Ahora bien, a pesar que la Ley no establezca de manera directa el ausentismo, sí señala lo referente a las causales de despidos por razones justificadas dentro de las cuales se encuentra al ausentismo:

Artículo 79. Serán causas justificadas de despido, los siguientes hechos del trabajador o trabajadora:

- a) Falta de probidad o conducta inmoral en el trabajo.
- b) Vías de hecho, salvo en legítima defensa.
- c) Injuria o falta grave al respeto y consideración debidos al patrono o a la patrona, a sus representantes o a los miembros de su familia que vivan con él o ella.
- d) Hecho intencional o negligencia grave que afecte a la salud y la seguridad laboral.
- e) Omisiones o imprudencias que afecten gravemente a la seguridad o higiene del trabajo.
- f) Inasistencia injustificada al trabajo durante tres días hábiles en el período de un mes, el cual se computará a partir de la primera inasistencia. La enfermedad del trabajador o trabajadora se considerará causa justificada de inasistencia al trabajo. El trabajador o trabajadora deberá, siempre que no existan circunstancias que lo impida, notificar al patrono o a la patrona la causa que lo imposibilite para asistir al trabajo.
- g) Perjuicio material causado intencionalmente o con negligencia grave en las máquinas, herramientas y útiles de trabajo, mobiliario de la entidad de trabajo, materias primas o productos elaborados o en elaboración, plantaciones y otras pertenencias.
- h) Revelación de secretos de manufactura, fabricación o procedimiento.
- i) Falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo.
- j) Abandono del trabajo.
- k) Acoso laboral o acoso sexual.

Se entiende por abandono del trabajo:

a) La salida intempestiva e injustificada del trabajador o trabajadora durante las horas laborales del sitio trabajo, sin permiso del patrono o de la patrona o de quien a éste represente.

b) La negativa a trabajar en las tareas a que ha sido destinado, siempre que ellas estén de acuerdo con el respectivo contrato o con la Ley. No se considerará abandono del trabajo, la negativa del trabajador o trabajadora a realizar una labor que entrañe un peligro inminente y grave para su vida o su salud.

c) La falta injustificada de asistencia al trabajo de parte del trabajador o trabajadora que tuviere a su cargo alguna tarea o máquina, cuando esa falta signifique una perturbación en la marcha del proceso productivo, la prestación del servicio o la ejecución de la obra.

Igualmente es necesario citar lo contenido en el artículo 156 *eiusdem*:

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

1. El desarrollo físico, intelectual y moral.
2. La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
3. El tiempo para el descanso y la recreación.
4. El ambiente saludable de trabajo.
5. La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
6. La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

La Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012), es la que debe garantizar tanto el bienestar físico, como el mental de todos los trabajadores, sin

discriminación alguna, por ello su objetivo fundamental es la adecuación del ambiente laboral de éstos, para permitir comodidades, descansos, recreación, higiene, protección ante posibles riesgos, adiestramiento y en general todas aquellas condiciones esenciales para el bienestar de los trabajadores.

2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

Esta legislación tienen como norte principal el establecimiento de normas y lineamientos para los patronos, con el fin de garantizar a los trabajadores, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

El artículo 70 de la ley define lo que es una enfermedad ocupacional de la siguiente manera:

Artículo 70. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción

de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud. (p54).

Esta Ley conocerá en específico del caso que ocupa como lo es el Ausentismo laboral el cual traduce la suma de los períodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo.

2.4. Definición de términos

Administración: acción y efecto de administrar. Cargo de administrador.

Administrar: dirigir la economía de una persona o una entidad.

Ausencia: hecho de estar ausente, de faltar, de no existir. Tiempo en que alguien está ausente.

Consecuencia: hecho o acontecimiento que se sigue o resulta necesariamente de otro.

Costo: valor o precio que tienen una mercancía. Costo de producción, conjunto de las remuneraciones pagadas en el proceso de producción de una mercancía.

Eficiencia: capacidad para cumplir o realizar bien una función.

Empresa: unidad económica de producción de bienes y servicios.

Proceso: desarrollo, evolución de las fases sucesivas de un fenómeno.

Producción: hacer que algo exista. Causar, originar, dar provechos o ganancias.

Trabajo: actividad que requiere un esfuerzo físico o intelectual. Realizar una actividad de forma continuada para ganar dinero.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo trabajo de investigación debe partir de criterios, datos e ideas apoyadas por algún tipo de estudios previos, en tal sentido, el propósito de estudio para el plan de acción se fundamenta como ciencia aplicada, tomando en consideración los diferentes elementos que buscan la solución de una problemática y basados en un marco teórico, que según Chávez (2010), manifiesta “el propósito de estudio de ciencia aplicada es aquella cuyo fin principal comprende resolver un problema en un período corto de tiempo” (p.234)

La metodología del proyecto, de acuerdo a Ramírez (2008), “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p.149). Es el cómo se realizará el estudio para responder el problema planteado, por lo tanto el objetivo de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para la consecución de los objetivos planteados en la investigación, por lo tanto; se trazará cuál es el diseño y tipo de investigación. Así mismo, se indicará la metodología necesaria para desarrollar cada una de las fases metodológicas del estudio.

Sabino (2008), explica que “su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo” (p.79)”. En este sentido, la metodología a aplicar requiere de un estudio sistemático que permita conocer el grado de ausentismo laboral vinculado al patrón de eficiencia, dilucidando a su vez los límites y vinculaciones entre los mismos.

3.1. Tipo de investigación

Este estudio quedó enmarcado en una investigación de campo, con apoyo documental. Para Ramírez (1998) este tipo de investigación:

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El

investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho (p.67).

Por su parte Sabino (1992) señala al respecto que:

Se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad... omissis para cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se ha conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecta a su calidad (p.40).

Igualmente la investigación estará apoyada en la modalidad documental, porque serán consultados fuentes bibliográficas, textos legales y datos emanados de la Dirección de Recursos Humanos de la empresa objeto de estudios.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, por cuanto a juicio de Palella y Martins (2010):

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas. (p91).

3.3. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación está referido, según Arias (1999), “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno”, de tal manera que tomando en consideración que el estudio procura analizar el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito, lo cual implica el diagnóstico, la identificación de los elementos constitutivos de la figura y la determinación de las consecuencias desde el punto de vista legal; el nivel utilizado para esta investigación será descriptivo, con un enfoque paradigmático y cuantitativo.

Señalan Palella y Martins (2010), sobre el nivel descriptivo, que el propósito de este nivel se trata de:

Interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, análisis, registro interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p:32)

Por su parte Van Dalen (2008), plantea refiriéndose a la investigación cuyo nivel es descriptivo que su objetivo:

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (p:63)

3.4. Población y muestra

La población es entendida por Chourio (2010) como el “conjunto de elementos o datos que se presentan como características comunes, o muy parecidas (p:111)”. Hernández y Batista (2010) la definen como “el conjunto de elementos que se desean investigar, comprendido dentro de ese grupo, sujetos, hechos y objetos que comparten características interesantes para el propósito que planifica el estudio, comunes entre sí; no obstante, que se puedan medir y observar (p:34)”.

Tomando en consideración que el estudio está dirigido a analizar el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Contrataciones de la Refinería El Palito, pasando por el diagnóstico de la situación en el área, la identificación de los elementos del fenómeno y las consecuencias legales del ausentismo en la empresa, indudablemente que las unidades significativas sobre el problema, lo representan los integrantes de la Gerencia de Contrataciones.

Ahora bien, de acuerdo a Rosemberg (2008), la muestra “es el conjunto reducido de observaciones o sujetos escogidos de una población mayor en base a una característica dada” (p:87). Para este plan de acción el número de población es de 55 trabajadores se tomara el criterio de selección de la muestra de Arias del 30%, a fin de garantizar que los resultados sean concluyentes y realmente veraces y confiables.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar la información es necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, que según Tamayo (2007) “la técnica se puede definir como un conjunto de procedimientos utilizados para un propósito definido” (p:76) De ello se infiere que la técnica es un factor determinante para establecer el grado de aplicabilidad del estudio que se presenta, en virtud que señala los instrumentos que se fundamentan y avalan los procedimientos a seguir, en función al nivel de conocimiento.

Con el fin de obtener información y aspectos relevantes de la organización, el estudio de investigación contempla la utilización de la técnica de la observación directa como instrumento, ya que permite la obtención de datos significativos que serán la piedra angular para la consecución de instrumentos adicionales. La Lista de Cotejo que permite identificar el comportamiento con respecto a actitudes, y la Observación es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que se trata de investigar.

Aunado a ello se utilizará la técnica de la encuesta la cual está encaminada a obtener datos de varias personas cuya opinión interesa para la investigación, El Cuestionario que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de parte de quien se le aplique. Para ayuda reforzar y descartar aquellos elementos que tienden a ser parte del proceso y por su naturaleza pudieran influir o no en el problema, es decir, al efectuar la observación es probable encontrar algunos aspectos, por eso, mediante la encuesta se busca depurar y descartar aquellos elementos no influyentes para el plan de estudios.

3.4. Técnicas de Análisis de Datos

En el presente trabajo se han presentado dos técnicas para la obtención de la información y es necesario el análisis de los datos recabados para convertirlos en conclusiones. Los resultados obtenidos de la observación son dilucidados mediante una lista de cotejo, cuyo contenido será desarrollado en un cuadro, en el cual se establecen los puntos significativos. Este cuadro será expuesto en el capítulo de los resultados y conclusiones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Esta etapa representa la constitución efectiva del proyecto de investigación que refleja la información contundente del tema investigado y que pone en relieve los elementos determinantes que direccionan el norte que seguía este trabajo de investigación. Su relevancia técnica permite establecer síntesis objetiva de la realidad, conocer las variables que intervienen en el estudio y consolidan las actividades relativas a la solución definitiva de las inconsistencias, tomando en consideración los conocimientos adquiridos para evaluación, sistematización y solución del problema.

A continuación se presentan los resultados obtenidos:

4.1. Resultados

4.1.1. Lista de Cotejo

LISTA DE COTEJO		
Indicadores	Si	No
Enfermedad comprobada y no comprobada	X	
Razones de carácter familiar	X	
Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor	X	
Faltas voluntarias por motivos personales	X	
Dificultades y problemas financieros	X	
Problemas de transporte	X	
Baja motivación para trabajar		X
Clima organizacional insostenible		X
Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo		X

Escasa supervisión de la jefatura		X
Políticas inadecuadas de la organización		X
Accidentes de trabajo	X	
Desvinculación de la empresa		X
Abandono voluntario	X	
Pérdida de valores	X	

Fuente: Suárez, 2017

4.1.2. Análisis de la lista de cotejo

El resultado de acuerdo a la herramienta utilizada como lo fue la lista de cotejo anteriormente presentada, arroja resultados y aporta conclusiones significativas. En primer lugar, que efectivamente el ausentismo laboral se da por una interacción de diversos factores y de distintas fuerzas que interactúan entre sí, por el cual el empleado deja de presentarse a su sitio de trabajo por motivos justificados o no. En segundo lugar, se verificó que el ausentismo en la empresa se ha debido a diferentes causas, algunas justificadas y otras no, como lo fueron: razones médicas, familiares y personales, situaciones de fuerza mayor no imputables al trabajador, problemas económicos o de transporte, accidentes laborales y hasta abandono voluntario del propio trabajador, constituyendo ésta última una causa injustificada de ausentismo laboral.

Cabe destacar que, estas causas han sido establecidas por diversos autores, que ofrecen ciertas inclinaciones para determinar a grandes rasgos los aspectos más significativos que presenta el fenómeno; no obstante y para ampliar las causas antes descritas, los autores Rodríguez, Samaniego y Ortiz (1996) afirman que una de las principales causas por la que los empleados faltan regularmente al trabajo, son problemas de salud. Sin embargo, muchos simulan dolencias falsas para faltar al trabajo. La simulación es un fenómeno común en muchos trabajadores, siendo muy difícil su comprobación y control. Esto hace que se diagnostiquen más dolencias de las que en realidad existen.

4.1.3. Encuesta

El diseño del presente instrumento fue desarrollado de forma tal que coadyuvara en el logro de los objetivos propuestos en la presente investigación, es por ello que las preguntas estuvieron orientadas en recoger la información necesaria y efectiva. En este sentido, se diseñaron diez (10) preguntas dicotómicas cuyos resultados fueron tabulados y graficados por porcentajes, lo cual se hace a continuación:

Ítem 1. ¿Conoces cuáles es la misión y visión de la Gerencia de Contrataciones?

Cuadro N° 1 Misión y Visión de la Gerencia de Contratación

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
--------------------	-------------------------	---------------------

SI	16	100%
NO	0	0%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 1.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 100% de los encuestados ut supra han respondido afirmativamente porque probablemente la Gerencia de Contrataciones se ha encargado a través de sus facultados de dar a sus empleados la información necesaria para laboral en esta área; esto sería la misión y visión respectiva, Ahora bien, se puede considerar que este suministro puede ser en virtud de motivar a sus trabajadores a tener concientización de que gracias a sus acciones se pueden cumplir los mismos y obtener a la vez la autorrealización en el área que de inmediato o a corto plazo pueden proveer a la empresa en general buenos resultados.

Ítem 2. ¿Sabías que las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo se consideran ausentismo laboral?

Cuadro N° 2 Faltas o Inasistencias

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	16	100%
NO	0	0%

TOTALES	16	100%
----------------	----	-------------

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 2.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 100% de los encuestados respondió afirmativamente por la posible razón de que la palabra “ausentismo” es relacionada a otros términos como “faltar” o “ausente”. Al hacer la pregunta probablemente relacionaron estos textos respondiendo positivamente; también puede considerarse que por cultura general todos o algunos de ellos pudieron haber conocido sobre el ausentismo laboral en otras empresas donde trabajaron, o por investigación en internet, libros.

Ítem 3. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por motivos personales?

Cuadro N° 3 Causas del Ausentismo por Motivos Personales

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	10	65%
NO	6	35%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 3.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: Un 65% respondió de forma positiva porque probablemente han tenido altercados con sus otros compañeros de área o incluso sus jefes y que a corto plazo dejaron de asistir por desmotivación personal e interrelacionar ante estas situaciones. Un 35% de los encuestados respondió negativamente porque probablemente consideran que el ausentismo laboral no se debe a aspectos personales; pueden que estos reiteren que el área personal no debe relacionarse con el área laboral.

Ítem 4. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es falta de supervisión?

Cuadro N° 4 Causas del Ausentismo por Motivo del Supervisor

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	0	0%
NO	16	100%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 4.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: Los resultados obtenidos en la tabla correspondiente al ítem 4, indudablemente determinan que la falta de supervisión no es la causa por la cual existe el ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones, ya que el 100% de los encuestados indican negativa absoluta en la pregunta formulada.

Ítem 5. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por baja motivación en el trabajo?

Cuadro N° 5 Causas del Ausentismo por baja motivación.

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	2	12%
NO	14	88%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 5.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: Tomando en consideración los datos estadísticos presentados en la tabla anterior sobre la baja motivación en el trabajo como causa importante que genera el ausentismo laboral en la Gerencia sujeta a estudio, se evidencia que sólo el 12% considera que esta sea la causa que genera el flagelo, frente a un 88% que respondió de forma negativa.

Ítem 6. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por problemas financieros?

Cuadro N° 6 Causas del Ausentismo por Problemas Financiero

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N°6.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 100% de los encuestados responde de forma positiva porque posiblemente a su consideración creen no percibir económicamente lo justo para el trabajo que realizan. Ahora bien, deben agregarse otros factores a parte del poder adquisitivo como la inflación, la especulación, escasees, ventas con precios alterados de productos y prestación de servicio que causan que su salario sea insuficiente para los gastos personales y familiares, y como resultado buscan otras fuentes económicas ajenas a la empresa donde trabajan trayendo como consecuencia ausentismo laboral.

Ítem 7. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por problemas de transporte?

Cuadro N° 7 Causas del Ausentismo por Problemas Transporte

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	15	95%
NO	1	5%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 7.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 95% de los encuestados respondió afirmativamente porque probamente y en razón de los problemas que han surgido con el transporte regional se les dificulta llegar al área de trabajo o al punto de concentración donde son trasladados por las rutas de transporte de la empresa a su destino. El 5% respondió negativamente porque pueden que vivan cerca de la edificación de la empresa o poseen automóvil

Ítem 8. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por accidente laboral?

Cuadro N° 8 Causas del Ausentismo por Accidente Laboral

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	6	35%
NO	10	65%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 8.

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 65% respondió negativamente porque es probable que han observado en otros compañeros de trabajo o por experiencia propia que por causa de un accidente

laboral han faltado a su obrar. El 35% respondió positivamente porque deben considerar que en el área de la Gerencia de Contrataciones se cumple eficazmente las demandas o requisitos exigidos por la oficina facultada para tal; esto para la seguridad interna en virtud de la protección laboral.

Ítem 9. ¿Crees que el ausentismo en la Gerencia genera descontento a los demás trabajadores que sí cumplen con su trabajo?

Cuadro N° 9 Causas del Ausentismo por Descontento

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 9

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 100% de los encuestados respondió positivamente porque consideran que ellos como sus compañeros deben cumplir con la responsabilidad con la que se han comprometido al ser contratados, entre ellas el no faltar o ausentarse. Cuando se presenta la ausencia de los trabajadores, sus compañeros expresan descontento porque

ante la ausencia de estos, ellos (los ausentes) siguen percibiendo el mismo salario, el mismo beneficio e incluso en ocasiones su trabajo debe ser realizado por otros compañeros

Ítem 10. ¿Crees que la Gerencia de Contrataciones es eficiente?

Cuadro N° 10 Eficiente en la Gerencia

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
SI	10	65%
NO	6	35%
TOTALES	16	100%

Fuente: Suárez, 2017

Grafica N° 10

Fuente: Suárez, 2017

Análisis: El 65% respondió de forma positiva porque probablemente han observado y han tenido participación en las probables estrategias de motivación, información, beneficios, trato personal etc. Que ha promovido la Gerencia up supra. El 35% ha

respondido negativamente porque pueden considerar que estas estrategias no han aportado resultados al personal del área y aun persisten los problemas principales.

4.2. Conclusiones

El análisis bibliográfico que se efectuó dentro del marco teórico del presente trabajo de investigación, permitió determinar que existe una marcada relación directa entre el ausentismo y los costos en el desempeño y efectividad de la empresa Petróleos de Venezuela, a nivel de su producción y del servicio que presta.

El ausentismo, luego de verificar y análisis los textos revisados, se concluye que puede ser definido como, las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo; la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Para evitarlo se requiere de un esfuerzo mancomunado entre todas las dependencias que conforman a la empresa y el propio sindicato de trabajo.

Igualmente se determinó con base a los registros de la empresa que de un total de treinta y seis (36) trabajadores, treinta y tres (33) presentaron ausentismo laboral durante el año 2017, acumulando 17.998 horas laborables, lo que representa casi 21 días de ausencia por trabajador, lo cual se considera una cifra significativa para estudio y análisis de los elementos constitutivos y las consecuencias que genera.

Al respecto, se puso verificar que las razones individuales del ausentismo son las causantes de este fenómeno, razón por la cual ello debe tomarse en cuenta para su

rápida intervención. Aunado a ello, de las encuestas realizadas se determinó que los motivos personales, financieros y fallas en el transporte son las causas que alegan para la presencia del ausentismo laboral.

Los descubrimientos de esta investigación arrojan hacia la necesidad de realizar estudios a las condiciones y medio ambiente de trabajo, para planificar, diseñar y aplicar estrategias para mejorar las mismas, para disminuir el marcado ausentismo de la Gerencia de Contratación de la Refinería El Palito PDVSA Petróleos, S.A. estado Carabobo, y así evitar el retardo en las funciones que desempeñan los empleados y la efectividad en su trabajo que genera pérdidas para la empresa.

4.3. Recomendaciones

De esta primera investigación sobre el ausentismo efectuada en la Gerencia de Contrataciones de la Refinería El Palito PDVSA Petróleos S.A., se pueden derivar diversas recomendaciones para futuras investigaciones y trabajos. En consecuencia, se recomienda primeramente a posteriores interesados en el tema que se incluyan varios departamentos de forma de obtener datos más extensos y que puedan ser comparados entre sí y analizar esas diferencias o puntos en común, así como también la especificación o la escogencia de un solo factor para enfocar la medición del trabajo y resulte más precisa la información, verbigracia, medir el ausentismo en base a la falta de motivación.

Ahora bien, en segundo término, se recomienda a la jefatura de la Gerencia que aplique mayores controles y supervisión a su personal, e igualmente se diseñe una política interna mediante la cual se explique a los trabajadores la importancia del cumplimiento de su jornada laboral y los incentivos que ello podría conllevar, de forma de motivar al personal a cumplir su trabajo y hacerlo de manera efectiva. Si un trabajador se siente valorado y reconocido en su labor, ello repercute positivamente en su desempeño y finalmente baja el ausentismo.

En este orden de ideas, la jefatura de la Gerencia debe ser garantes del cumplimiento de las leyes y normativas establecidos para el cumplimiento de las jornadas laborales.

Es menester destacar que no se debe tomar como único incentivo para el cumplimiento, el salario, porque deben existir un conjunto de normas, procedimientos y organización estructural, que implique una mayor participación e identificación del personal con su área laboral y de esta manera se fortalece la conciencia de los trabajadores y empleador.

Se deben promover nuevos paradigmas dirigidos a evaluar bajo herramientas e instrumentos técnicos aquellas situaciones atípicas como la generada por el ausentismo, con la finalidad de medir y controlar el fenómeno y conocer causas y consecuencias del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, Eduardo. (2009). **Estudio sobre el absentismo laboral en el Corredor de Henares**. España.

Arias, Fidas. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme: Caracas.

Antalki, Alicia. (2014). **Relación entre la motivación y el ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2014.** Trabajo de Grado. Caracas.

Aular, Andrea (2016). **Factores asociados al ausentismo laboral del Personal de Enfermería en el área de quirófano de un Hospital Materno Infantil ubicado en Guacara-Edo. Carabobo.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo.

Balderas, María. (2003). **Administración de los servicios de enfermería.** McGraw-Hill: México.

Blanco, Jara. (2012). **El ausentismo por lumbalgia y su relación con el uso de la faja lumbar en los trabajadores que realizan levantamiento manual de cargos. (Caso: Empresa fabricante de cauchos).** Trabajo de Grado. Universidad Central de Venezuela.

Busot, Aurelio. (1990). **Investigación Educativa.** Segunda edición. Editorial Universidad del Zulia.

Chiavenato, Idalberto. (2004). **Administración de recursos humanos**. McGraw-Hill: México.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009).

Giménez, José. (2008). **El Proceso de Investigación**. Cosmográfica: Valencia.

Hernandez, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (1998). **Metodología de la Investigación**. Segunda Edición. McGraw-Hill: México.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

Ley Orgánica de Prevenciones, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

Palella, Santa y Martins, Feliberto. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador: Caracas.

Rangel, Alberto. (2014). **Causas del ausentismo laboral en trabajadores de la empresa Chrysler de Venezuela.** Caracas.

Revista Médica del Instituto del Seguro Social de México (2009). México: Autor.

Rodríguez, Andrés; Samaniego, Carlos; Ortiz, Yolanda. (1996). **Causas y efectos del absentismo laboral.** Auditoria Pública.

Rodríguez, Javier. (2012). **Ausentismo laboral. Caso: Instituto de Investigaciones Penales y Criminológicas de la Universidad de Carabobo.** Trabajo de Grado.

Romero, Marta. (2012). **Propuesta de estrategias para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería de consulta externa del ambulatorio “Dr. Alí Romero Briceño”, Barcelona-estado Anzoátegui.** Trabajo de Grado. Universidad de Oriente.

Sabino, Carlos. (2008). **Técnicas de Investigación.** Editorial Panapo: Caracas.

Tamayo y Tamayo, Mario. (1994). **El Proceso de Investigación Científica.** Tercera Edición. Editorial Limusa: México.

Vroom, Victor. (1964). **Work and Motivation**. John Wiley & Sons: New York.

ANEXO

ANEXO 1

LISTA DE COTEJO		
Indicadores	Si	No
Enfermedad comprobada y no comprobada		
Razones de carácter familiar		
Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor		
Faltas voluntarias por motivos personales		
Dificultades y problemas financieros		
Problemas de transporte		
Baja motivación para trabajar		
Clima organizacional insostenible		
Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo		
Escasa supervisión de la jefatura		
Políticas inadecuadas de la organización		
Accidentes de trabajo		
Desvinculación de la empresa		
Abandono voluntario		

Pérdida de valores		
--------------------	--	--

Fuente: Suárez, 2017

ANEXO 2

1. ¿Conoces cuáles es la misión y visión de la Gerencia de Contrataciones?

SI ___ NO ___

2. ¿Sabías que las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo se consideran ausentismo laboral?

SI ___ NO ___

3. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por motivos personales?

SI ___ NO ___

4. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es falta de supervisión?

SI ___ NO ___

5. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por baja motivación en el trabajo?

SI ___ NO ___

6. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por problemas de transporte?

SI ___ NO ___

7. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por problemas de transporte?

SI ___ NO ___

8. ¿Crees que la causa que genera ausentismo laboral en la Gerencia de Contrataciones es por accidente laboral?

SI ___ NO ___

9. ¿Crees que el ausentismo en la Gerencia genera descontento a los demás trabajadores que sí cumplen con su trabajo?

SI ___ NO ___

10. ¿Crees que la Gerencia de Contrataciones es eficiente?

SI ___ NO ___